

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCANA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(54)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YEIMY MARCELA SANTANDER MARTINEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	FELIPE ANDRES CAAMAÑO CUADRO		
TÍTULO DE LA TESIS	APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO AL CLIENTE CON ENFOQUE AL AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE FACTURACIÓN Y DE CARTERA DE LA EMPRESA EMPASO E.S.P. DEL MUNICIPIO EL PASO, CESAR		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA PASANTÍA REALIZADA EN LA EMPRESA EMPASO E.S.P PERMITE EL APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO AL CLIENTE CON ENFOQUE AL AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE FACTURACIÓN Y DE CARTERA, DEL MUNICIPIO EL PASO, CESAR.</p> <p>MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA, AGILIZANDO LOS PROCESOS, OPERACIONES QUE REALIZA LA ENTIDAD Y LA REALIZACIÓN DE LOS INFORMES OPORTUNOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR), CON EL FIN DE MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO AL
CLIENTE CON ENFOQUE AL AUMENTO DE LA RECAUDACIÓN DE
FACTURACIÓN Y DE CARTERA DE LA EMPRESA EMPASO E.S.P. DEL
MUNICIPIO EL PASO, CESAR**

**Presentado por
YEIMY MARCELA SANTANDER MARTINEZ**

**Pasantía presentada como requisito para optar el título de Tecnóloga en
Gestión Comercial y Financiera**

**Director
FELIPE ANDRES CAMAÑO CUADRO
ABOGADO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULAS SANTANDER – OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA**

Ocaña, Colombia

Julio, 2019

Índice

Capítulo 1. Apoyo a la gestión comercial del servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa EMPASO E.S.P. del municipio el Paso, Cesar	1
1.1 Descripción de la empresa EMPASO E.S.P	1
1.1.1 Misión de la empresa EMPASO E.S.P	2
1.1.2 Visión de la empresa EMPASO E.S.P.....	2
1.1.4 Objetivos Estratégicos de la empresa EMPASO E.S.P	3
1.1.5 Descripción organizacional de la empresa “EMPASO E.S.P”	5
1.1.6 Descripción de la dependencia.....	7
1.2 Diagnóstico del departamento comercial	7
1.2.1 Análisis DOFA.....	8
1.2.2 Planteamiento del Problema.	11
1.3 Formulación del Problema	12
1.4 Objetivos de la pasantía.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
1.5 Descripción de las actividades	12
1.6 Cronograma de actividades	15
Capítulo 2. Enfoque Referencial	17
2.1 Enfoque conceptual.....	17
2.1.1 Área administrativa.....	17
2.1.2 Los servicios públicos.....	18
2.1.3 Cliente.....	18
2.1.4 Atención al cliente.	18
2.1.5 Alcantarillado.....	18
2.1.6 Calidad en la atención al cliente.	19
2.1.7 Asiento contable.....	19
2.1.8 Soportes contables.	19
2.1.9 Liquidación nómina	20

2.2 Enfoque Legal	20
2.2.1 Artículo 1. Ámbito de aplicación de la ley	20
2.2.2 Artículo 2. Intervención del Estado en los servicios públicos.	21
2.2.3 Artículo 3. . - Instrumentos de la intervención estatal.	22
2.2.4 Artículo 4. . - Servicios Públicos Esenciales.	23
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	24
3.1 Presentación de resultado	24
3.1.1 Objetivo específico 1	24
3.2 Objetivo específico 2.....	29
3.3 objetivo específico 3	33
Capítulo 4. Diagnostico final	38
4.1 Diagnostico Final	38
Capítulo 5. Conclusiones	40
Capítulo 6. Recomendaciones	41
Referencias	42

Listado de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional EMPASO E.S.P	5
Figura 2: Cronograma de las actividades a realizar	16
Figura 4. Proceso administrativo	25
Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de recaudo	28
Figura 6. Visita la emisora Calentura stereo, en el Paso-cesar	29
Figura 7. Pasante universitario del Programa Tecnología en Gestión Comercial y Financiera en la Oficina de servicios públicos	30
Figura 8. Pasante en la oficina de PQR.....	31
Figura 9. Diagrama de aumento de PQR	33
Figura 10. Libros de registros bancarios.....	34
Figura 11. Registro de conciliaciones bancarias.....	35
Figura 12. Visita a usuarios	36
Figura 13. Diagramas de facturación.....	37

Listado de Tablas

Tabla 1. Análisis DOFA	9
Tabla 2.Descripción de las actividades	13

RESUMEN

La pasantía realizada en la empresa EMPASO E.S.P permite el apoyo a la gestión comercial del servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera, del municipio El Paso, Cesar.

Mediante la ejecución de las actividades del área administrativa, agilizando los procesos, operaciones que realiza la entidad y la realización de los informes oportunos de peticiones, quejas y reclamos (PQR), con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en la prestación del servicio. Como un trabajo de área administrativa también el pasante universitario realizo labores de apoyar la retención o archivamiento de información de manera ordenada, ya que carecen del personal para hacerlo.

En este trabajo se define la forma en cómo se realizaron cada una de las actividades, el estado de la empresa al terminar la pasantía, indicando los cambios ocurridos y así mismo las recomendaciones presentadas al final del trabajo que le serán de mucha utilidad a la misma para desempeñarse en el mercado competitivo al que se enfrenta diariamente pues la existencia de empresas prestadoras del mismo servicio obliga a la entidad al mejoramiento continuo tanto como en infraestructura, tecnología y personal calificado para mantenerse competente.

Se concluye en resaltar que se busca consolidar las habilidades y conocimientos adquiridos durante la pasantía para beneficio del pasante, entendiendo como un período que posibilita aprender competencia laboral y obtener un aprendizaje personal y profesional.

Introducción

El Apoyo a la gestión comercial del servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa EMPASO E.S.P. En el municipio el Paso, Cesar.

La comercialización del servicio de agua y alcantarillado en la cabecera municipal de El Paso y sus corregimientos está a cargo de la empresa de servicios públicos EMPASO E.S.P durante años, los habitantes, a pesar de recibir los servicios de la empresa, rechazan la cancelación de la factura, aduciendo la mala calidad del agua y del alcantarillado.

EMPASO E.S.P no cuenta con la disponibilidad de los recursos provenientes del orden nacional, **SGP**, los cuales son insuficientes para mantener la empresa competitiva en términos financieros.

Se da a conocer la importancia como misión, visión, objetivos, estructura organizacional, diagnóstico inicial y final de la empresa EMPASO E.S.P. planteamiento del problema hallado, también las actividades ejecutadas para el cumplimiento de metas en el tiempo estipulado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña donde permite dar respuesta a lo planteado.

En este trabajo se presentarán de manera precisa y resumida los objetivos, metas y actividades ejecutadas en la empresa con la finalidad de dar cumplimiento con el Plan de Trabajo de Pasantías.

Capítulo 1. Apoyo a la gestión comercial del servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa

EMPASO E.S.P. del municipio el Paso, Cesar

1.1 Descripción de la empresa EMPASO E.S .P

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL PASO- CESAR (EMPASO E.S.P.)**, es una entidad **INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO**, creada según acuerdo 031 del 31 de mayo de 1.999, con personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, del orden Municipal, conforme a lo establecido en el artículo 17 parágrafo 1 de la 142 de 1.994; y regido bajo la misma la Ley en lo Laboral, Administrativo, Fiscal, Contractual, Financiero y jurídico.

EMPASO E.S.P. Tiene como objeto principal la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, en la cabecera municipal de El Paso y sus corregimientos.

EMPASO E.S.P. Se rige principalmente por la Ley 142 o Estatuto de Servicios Públicos, que estableció las disposiciones que norman las actividades relacionadas con la generación de agua, la producción, comercialización, distribución y medición del consumo en el servicio de acueducto, al igual que las construcciones y distribución del alcantarillado.

EMPASO E.S.P. Se encuentra ubicada en el municipio de El Paso (Cesar) en la Cra. 4 No. 3 – 59, y además cuenta con una sede el corregimiento de La Loma, ubicada en la Inspección de policía de la localidad.

1.1.1 Misión de la empresa EMPASO E.S.P. “Somos una organización prestadora de servicios públicos, que motivados en el bienestar de la comunidad, con calidad, cobertura y continuidad del agua y una tecnología de punta, buscamos la excelencia de nuestros empleados y la responsabilidad social”.

1.1.2 Visión de la empresa EMPASO E.S.P. “Para el 2020 seremos una empresa sólida, líder en el cesar por la calidad y el estricto cumplimiento de nuestros objetivos y valores corporativos”.

1.1.3 Objetivos de la Organización de la empresa EMPASO E.S.P.

Servicio. Es una Actitud y Cultura del personal de la Organización, buscando la Calidad, Cobertura y Continuidad del Agua.

Honestidad. Trabajamos con Honradez, Dignidad, Equidad, Solidaridad y Modestia.

Trabajo en equipo. Complementamos y potenciamos las iniciativas, los conocimientos y recursos individuales, para hacerlo mejor.

Competitividad. Ofrecemos servicios y productos de calidad, con Eficiencia, Eficacia y a precios competitivos.

Responsabilidad social. Buscamos el mejoramiento continuo, para constituirnos en el mejor referente del desarrollo local, regional y nacional.

1.1.4 Objetivos Estratégicos de la empresa EMPASO E.S.P.

Perspectiva Financiera

Crecimiento. Aumento de Ingresos y de Clientes (cartera).

Rentabilidad. Optimización de Costos y mejora de Productividad.

Gestión Financiera Eficiente. Cumplimiento de los compromisos financieros.

Perspectiva del Cliente

Fidelización.

Satisfacción.

Alianzas Estratégicas.

Aumentar Número de Clientes.

Aumentar Imagen de Marca.

Confiabilidad - Cumplir lo Prometido.

Perspectiva de Procesos Internos

I + D.

Servicio de Calidad.

Ser más Productivos.

Disminuir variación de la planificación.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Sistemas de Información.

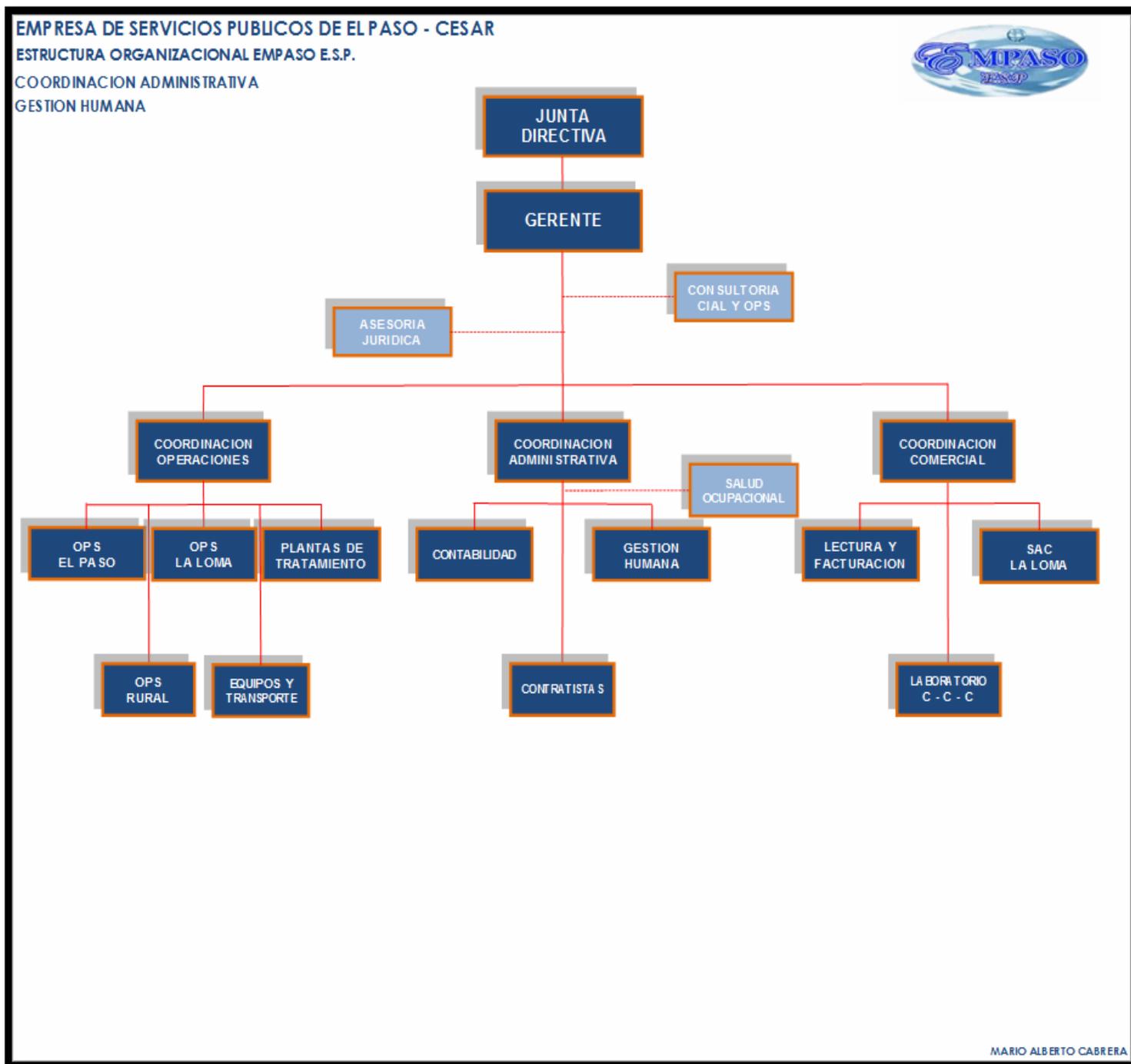
Cumplir la Planeación Estratégica Desarrollada.

Personal Idóneo.

Capacitación.

Motivación.

1.1.5 Descripción organizacional de la empresa “EMPASO E.S.P”



MARIO ALBERTO CABRERA

Figura 1. Estructura Organizacional EMPASO E.S.P.

Fuente: EMPASO E.S.P

La estructura organizacional es “**La forma en que las actividades de una organización, se dividen, organizan y coordinan**”.

La exigencia de los clientes cambia a lo largo del tiempo, por eso la estructura organizacional de **EMPASO E.S.P.** está conformada de tal manera que permite acomodarse al cambio, crecimiento y necesidades de la organización.

La dirección y administración de la Empresa de Servicios Públicos de El Paso, está a cargo de una Junta Directiva, que nombra al representante legal de la entidad, y hace las funciones de Gerente.

El gerente es el funcionario ejecutor de la organización de la Empresa, y sus atribuciones surgen, ya sea directamente de la Ley, de los Acuerdos, de los Estatutos de la Empresa y de las disposiciones que dice la Junta Directiva.

El Gerente de la Empresa es quien ejerce la representación legal y, por lo tanto, ejecuta y desarrolla, a nombre de la Empresa, los actos Administrativos y actividades de la misma.

Además del Gerente, **EMPASO E.S.P.**, cuenta con una coordinación administrativa, una coordinación de operaciones y una coordinación comercial. De ellas (las coordinaciones) se desprenden los cargos de auxiliares y fontaneros que se detallan en el organigrama de la organización.

1.1.6 Descripción de la dependencia.

Coordinación Comercial.

Esta dependencia se encarga del mercado de los servicios que presta la organización, por ello, directamente se está comprometida con la atención al usuario y a la comunidad en general. Además es la responsable de la facturación, es decir, de la lectura, análisis, reparto y recaudo de la misma.

1.2 Diagnóstico del departamento comercial

El departamento comercial depende en forma directa de la gerencia de la empresa, y en este momento, las facultades de la misma la encuentran ejerciendo el gerente de **EMPASO E.S.P.**

Se está en la búsqueda de una asistente de Servicio al Cliente y facturación, que sirva de apoyo a la gerencia en las actividades comerciales, además, que sea una facilitadora y enlace entre la empresa y la comunidad.

Esta dependencia debe lograr alcanzar los objetivos estratégicos financieros, con el objetivo de volver la entidad y la dependencia auto sostenible.

1.2.1 Análisis DOFA. Con base en el diagnóstico de la organización y de su entorno, a continuación, se presenta un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

El análisis DOFA será enfocado solamente hacia aquellos factores claves que permitan hallar una ventaja diferencial sostenible.

Tabla 1. Análisis DOFA

AREA	DEBILIDAD	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	- La toma de decisiones no se realiza a través de un proceso formal de planeación estratégica.		- Al realizar un proceso formal de P.E. (Probabilidad de éxito) la empresa disminuiría la incertidumbre aumentando su probabilidad de éxito.	- Lo opuesto a las oportunidades, al no realizar una P.E. (Probabilidad de éxito) formal crece el riesgo de fracaso. El proceso de toma de decisiones seguiría siendo corto-plazo.
COMERCIALIZACIÓN	- No cuentan con un funcionario para realizar las actividades comerciales.	-Cuenta con una dirección inquieta y ágil para los negocios.	- Con el plan de mercadeo social a desarrollar en esta consultoría se presenta una gran oportunidad para lograr una mayor aceptación en el mercado.	- decrecimiento de la economía de la zona, con repercusiones en indicadores como el desempleo, inflación, etc.

CONTABILIDAD Y FINANZAS	- No se identifica una Planeación financiera a largo plazo.	- Cuentan con capacidad y respaldo para la obtención de recursos financieros.	-Obtener ventaja competitiva al utilizar este flujo de información de una forma más estratégica y proactiva.	-Al no implementar la planeación financiera, siempre nos encontraremos con incertidumbre para la inversión, con riesgo de no aceptar en las decisiones.
------------------------------------	---	---	--	---

Fuente: Autor de la pasantía

1.2.2 Planteamiento del Problema. La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL PASO – CESAR, “EMPASO E.S.P.” tiene como propósito la comercialización del servicio de agua y alcantarillado en la cabecera municipal de El Paso y sus corregimientos, durante décadas, los habitantes, a pesar de recibir los servicios de la empresa, se niegan a cancelar el mismo, aduciendo la mala calidad del agua y del alcantarillado.

No cuenta con la disponibilidad de los recursos provenientes del orden nacional, **SGP**, los cuales son insuficientes para mantener la empresa competitiva en términos financieros. No obstante, la empresa viene presentando crecimiento en los indicadores de calidad, por lo que se hace necesario, a partir de la fecha, y de este proyecto, comenzar a socializar a la comunidad, para el pago de la facturación por los servicios prestados.

Causas generan el Problema. Como se menciona anteriormente, la causa fundamental para el pago de la facturación, es la calidad del agua, y la falta de sensibilización de la comunidad.

Efectos que generan el Problema. La inviabilidad económica de la empresa no permite mejorar la calidad, no permite ampliar la cobertura de servicio y mucho menos la continuidad del mismo, factores claves en toda empresa de servicios públicos de agua y alcantarillado.

1.3 Formulación del Problema.

¿Apoyo a la gestión comercial del servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa EMPASO E.S.P. del municipio el paso, cesar?

1.4 Objetivos de la pasantía

1.4.1 Objetivo General. Mejorar la gestión comercial y de servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa EMPASO E.S.P.

1.4.2 Objetivos Específicos

Sensibilizar por medio de charlas y acompañamiento a la comunidad en general para el pago de la facturación, en el área urbana del municipio del Paso, Cesar.

Mejorar la calidad de servicio de atención al cliente por parte de la empresa EMPASO. E.S.P. en el municipio El Paso, Cesar.

Apoyar al departamento financiero en busca de un mejoramiento continuo de la productividad empresa EMPASO. E.S.P. del municipio El Paso, Cesar.

1.5 Descripción de las actividades

Tabla 2.Descripción de las actividades

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA PARA HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Mejorar la gestión comercial y de servicio al cliente con enfoque al aumento de la recaudación de facturación y de cartera de la empresa EMPASO E.S.P.</p>	<p>Sensibilizar por medio de charlas y acompañamiento a la comunidad en general para el pago de la facturación, del municipio del Paso, Cesar.</p>	<p>-Visita a las empresas, locales comerciales y viviendas a quienes presta el servicio la empresa para sensibilizar el pago de facturación de servicio EMPASO E.S.P de El Paso – Cesar.</p> <p>-Realizar apoyo al gerente y al personal operativo cuando se realice la sensibilización de “EMPASO E.S.P”</p> <p>-Difundir por medio de la emisora local CALENTURA STEREO del municipio las políticas de recaudo estipuladas por la asamblea general de EMPASO E.S.P a 2019.</p> <p>- Mejorar el servicio de atención al usuario, dando respuesta oportuna a las inquietudes y reclamos</p>
	<p>Mejorar la calidad de servicio de atención al cliente por parte de la empresa EMPASO. E.S.P. en el municipio El Paso, Cesar.</p>	<p>-Realizar seguimiento a los usuarios con llamadas telefónicas para evaluar la calidad del servicio una vez resuelto la PQR.</p> <p>-Tener en cuenta los indicadores de gestión del sistema PQR de la empresa EMPASO E.S.P para mejorar la calidad de servicio y la atención prestada al usuario.</p> <p>-Realizar apoyo y diligenciar formato en los libros de bancos de la empresa EMPASO E.S.P.</p>

Apoyar al departamento financiero en busca de un mejoramiento continuo de la productividad empresa EMPASO. E.S.P. del municipio El Paso, Cesar.

-Hacer las conciliaciones bancarias de la empresa EMPASO E.S.P.

-Aportar en la ejecución de los indicadores de gestión del departamento financiero de la empresa EMPASO E.S.P.

Fuente: Autor de la pasantía

-Realizar seguimiento a los usuarios con llamadas telefónicas para evaluar la calidad del servicio una vez resuelto la PQR.															
-Tener en cuenta los indicadores de gestión del sistema PQR de la empresa EMPASO E.S.P para mejorar la calidad de servicio y la atención prestada al usuario.															
-Realizar apoyo y diligenciar en los libros de bancos de la empresa EMPASO E.S.P.															
-Hacer las conciliaciones bancarias de la empresa EMPASO E.S.P.															
-Aportar en la ejecución de los indicadores de gestión del departamento financiero de la empresa EMPASO E.S.P.															

Figura 2: Cronograma de las actividades a realizar

Fuente: Autor de la pasantía

Capítulo 2. Enfoque Referencial

2.1 Enfoque conceptual.

2.1.1 Área administrativa. La Administración es una ciencia social y económica que tiene como objetivo principal lograr el máximo beneficio posible para una empresa o ente en los fines perseguidos por cada uno de ellos; mediante la organización, planificación, dirección y control de los recursos a su disposición (humanos, económicos, tecnológicos, etc.).

Administración Su etimología viene del latín, formada de *ad* (dirección, hacia) y *minister* (sirviente, subordinado), y significa: "Función que se desarrolla bajo el mando de otro". En consecuencia, es posible decir que la administración es un servicio desencadenado por la dirección o funciones a desempeñar para tramitar una serie de acciones.

La administración nació junto a la escritura y la lectura en la era mesopotámica, en Egipto. Surgió por la necesidad de registrar la compraventa del comercio de antaño.

La administración es una práctica usualmente esquematizada como el manejo de los recursos de una organización para el logro de sus objetivos, para lo cual se ejercen los elementos administrativos de planear, coordinar –organizar*–, dirigir, controlar, etc. Esos recursos y estos elementos [...] se instrumentan sobre el ente social llamado organización... [y define

organización como] ...el ente social, creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales. (Davila, 2001)

2.1.2 Los servicios públicos. presupone usualmente una organización de elementos y actividades para un fin, una ordenación de medios materiales y personales, esto es, una empresa en sentido económico. La idea de organización es inseparable de la noción de servicio público, y por ello se observa a la segunda definición citada que el servicio público no es cada acción o prestación considerada en sí misma, sino en todo caso la actividad tomada como conjunto, consustanciada con la organización que efectúa tales acciones o prestaciones. (Servicios Públicos. , s.f.)

2.1.3 Cliente. “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Parra, 2018)

2.1.4 Atención al cliente. “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Parra, 2018)

2.1.5 Alcantarillado. “El sistema de alcantarillado consiste en una serie de tuberías y obras complementarias, necesarias para recibir y evacuar las aguas residuales de la población y

escorrentía superficial. De no existir estas redes de recolección de aguas o en su defecto se encuentren en mal estado, se pone en peligro la salud de las personas debido a las enfermedades epidemiológicas y, por otro lado se causarían importantes pérdidas materiales” (Parra, 2018)

2.1.6 Calidad en la atención al cliente. “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Parra, 2018)

2.1.7 Asiento contable. Un asiento contable, por lo tanto, es la inscripción que se realiza en un libro de Contabilidad y que permite anotar un movimiento comercial o económico que cambia el patrimonio de una organización. (Parra, 2018)

2.1.8 Soportes contables. Son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa, es por ello que se debe tener un especial cuidado en el momento de elaborarlos.

Todas las operaciones económicas que realizan las empresas deben ser registradas en los libros de contabilidad, pero a su vez para que cada uno de estos registros sean justificables deben soportarse con los documentos pertinentes para cada una de ellas, es por ello que a continuación se presentan los principales papeles comerciales y títulos valores que pueden ser utilizados en el ciclo contable, su definición y sus principales características.

Y cuantía de las operaciones, así como las cuentas afectadas con el asiento. La descripción de las cuentas y de las transacciones puede efectuarse por palabras, códigos o símbolos numéricos, caso en el cual deberá registrarse en el auxiliar respectivo el listado de códigos o símbolos utilizados según el concepto a que corresponda. Los comprobantes de contabilidad pueden elaborarse por resúmenes periódicos a lo sumo mensuales. Los comprobantes de contabilidad deben guardar la debida correspondencia con los asientos en los libros auxiliares y en aquel en que se registre en orden. (GOOGLE.COM, 2014)

2.1.9 Liquidación nómina. “Mensualmente o quincenalmente según sea el periodo de pago acordado, la empresa debe proceder a liquidar su respectiva nómina para determinar los diferentes conceptos que adeuda al trabajador y los que debe descontarle o deducirle.”

(Gerencia.com., 2018)

2.2 Enfoque Legal

2.2.1 Artículo 1. Ámbito de aplicación de la ley. Esta ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta ley. (ELIAS, 2016)

2.2.2 Artículo 2. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

Prestación eficiente.

Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

Obtención de economías de escala comprobables.

Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad. (ELIAS, 2016)

2.2.3 Artículo 3. . - Instrumentos de la intervención estatal. Constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta ley, especialmente las relativas a las siguientes materias:

Promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos.

Gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios.

Regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario.

Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.

Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica.

Protección de los recursos naturales.

Otorgamiento de subsidios a las personas de menores ingresos.

Estímulo a la inversión de los particulares en los servicios públicos.

Respeto del principio de neutralidad, a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios. Todas las decisiones de las autoridades en materia de servicios públicos deben fundarse en los motivos que determina esta ley; y los motivos que invoquen deben ser comprobables. Todos los prestadores quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que esta ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las comisiones, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos, y a las contribuciones para aquéllas y ésta. (ELIAS, 2016)

2.2.4 Artículo 4. . - Servicios Públicos Esenciales. Para los efectos de la correcta aplicación del inciso primero del artículo 56 de la Constitución Política de Colombia, todos los servicios públicos, de que trata la presente ley, se considerarán servicios públicos esenciales. (ELIAS, 2016)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

En el presente informe se muestra el cumplimiento del objetivo principal, los objetivos específicos; con sus respectivas actividades como lo demarca el cronograma presentado. Fue necesario el apoyo del gerente de la empresa EMPASO E.S.P Felipe Andrés Caamaño Cuadro y del supervisor Mario Cabrerías (encargado de área financiera)

3.1 Presentación de resultado

3.1.1 Objetivo específico 1: Sensibilizar por medio de charlas y acompañamiento a la comunidad en general para el pago de la facturación, del municipio del Paso, Cesar.

Actividad 1. Visita a las empresas, locales comerciales y viviendas a quienes presta el servicio la empresa para sensibilizar el pago de facturación de servicio EMPASO E.S.P de El Paso – Cesar.

Se visitaron empresas, locales comerciales y viviendas a quienes se les presta el servicio; con el propósito de sensibilizar el pago oportuno de las facturas y desde allí haya recurso financiero para que la empresa sea sostenible económicamente

Se realizó un reconocimiento de la empresa EMPASO E.S.P identificando los respectivos contratos, convenios y socios. Los cuales se les presta servicios de agua y alcantarillado mirando cada una e identificando los posibles inconvenientes que se presenten y tratando de darle una posible solución eficiente.

Actividad 2. Realizar apoyo al gerente y al personal operativo cuando se realice la sensibilización de “EMPASO E.S.P”

El pasante hizo acompañamiento al reconocimiento de las instalaciones de la empresa, personal y sus procesos de operaciones que se realizan en la empresa; procesos administrativos y funcionamiento de la planta de tratamiento de agua y alcantarillado; además apoyo a la sensibilización del usuario.

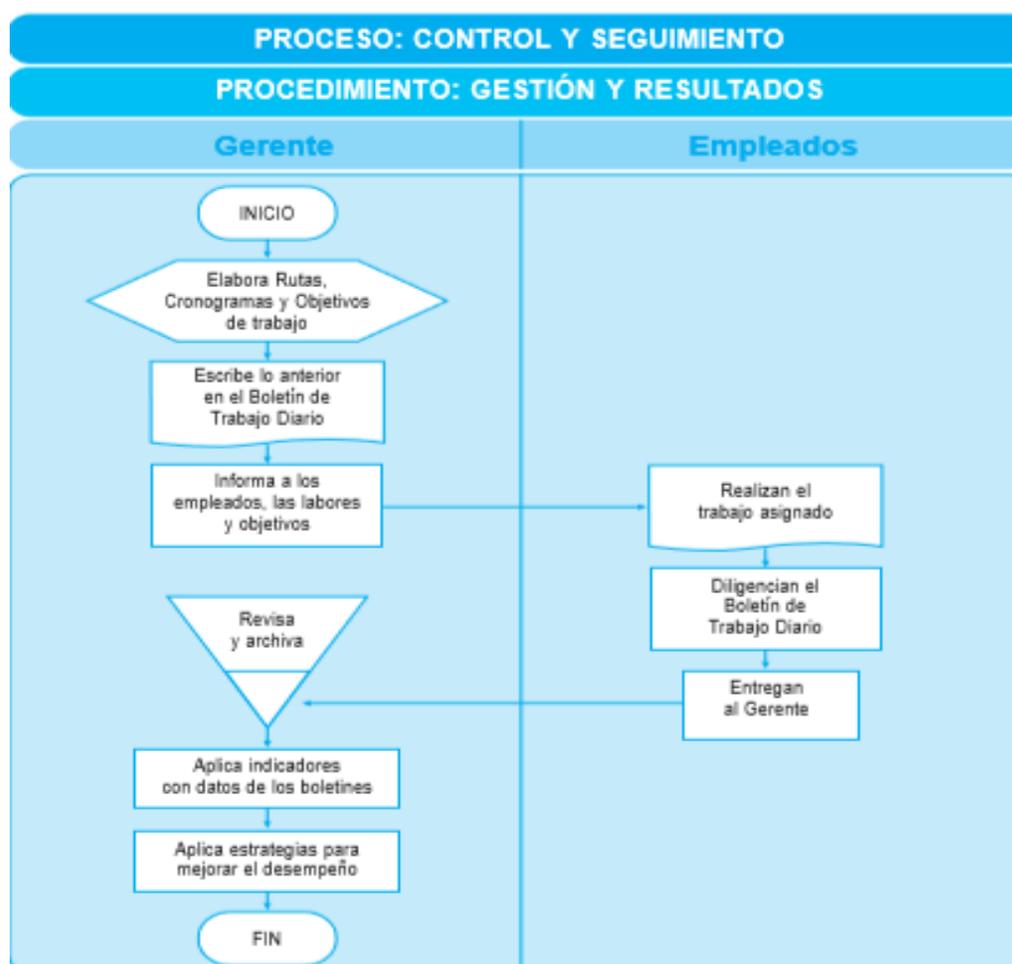


Figura 3. Proceso administrativo

Fuente: EMPASO E.S.P

Procesos administrativos. Elabora las rutas y el cronograma de trabajo de acuerdo con los Manuales de Funciones y Procedimientos de la entidad. También propone los objetivos que cada empleado debe cumplir, los escribe en el Boletín Diario de Trabajo, Informa las labores del día a cada uno de los empleados y los objetivos propuestos, Realizan el respectivo trabajo asignado por el gerente, proceden a diligenciar el formato “Boletín Diario de Trabajo” colocando la hora de inicio y finalización y haciendo sus observaciones con respecto a los objetivos propuestos, Entrega la hoja al jefe, el cual revisa y archiva diariamente, Toma los boletines a fin de mes, de los cuales obtiene la información necesaria para aplicar los indicadores de gestión, Con base en los resultados de los indicadores, toma los correctivos necesarios (Ambiente , Ministerio, 2005)

Actividad 3. Difundir por medio de la emisora local CALENTURA STEREO del municipio las políticas de recaudo estipuladas por la asamblea general de EMPASO E.S.P a 2019.

Para el cumplimiento de esta actividad contó con la ayuda, autorización y capacitación del gerente de la empresa, el cual le facilito todo tipo de acuerdo y procedimientos ya existente. Para dar a conocer a la comunidad en general lo establecido.

Procedimiento de recaudo. En la figura 7 (diagrama de flujo del proceso de recaudo) se muestra a continuación el paso a paso de dicho flujo.

Usuario desea pagar su deuda con la entidad. ¡El suscriptor o usuario se acerca a la oficina o a los puntos de pago de la entidad! Si se paga directamente se pasa a la actividad 4

Si el usuario desea pagar en un punto de pago, se recibe el dinero para la cancelación total de la factura del periodo.

Se expide un recibo temporal del usuario, la copia del recibo se debe entregar a la oficina al finalizar la jornada a fin de actualizar el estado de cuenta del usuario.

Se recibe el dinero en efectivo o cheque. Este último debe ser autorizado por el administrador.

Si no va a cancelar el total de lo adecuado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos

Se coloca el sello de cancelado o abono, según el caso, y se entrega el recibo de pago al suscriptor. Generalmente, el formato de factura incluye un desprendible que funciona como recibo de pago de suscriptor.

Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados por código, luego los suma y se revisa que coincidan con el dinero en efectivo y/o cheque que se recibió.

Se hace el recibo de caja, que es el comprobante de ingreso para el subsistema de contabilidad.

Se relacionan los cheques que se recibieron en la jornada de recaudo, y se registran en el libro auxiliar de bancos.

Sobre el listado de control de facturación, se marcan a los usuarios que cancelaron colocándoles la fecha del día de pago. (Ambiente , Ministerio, 2005)

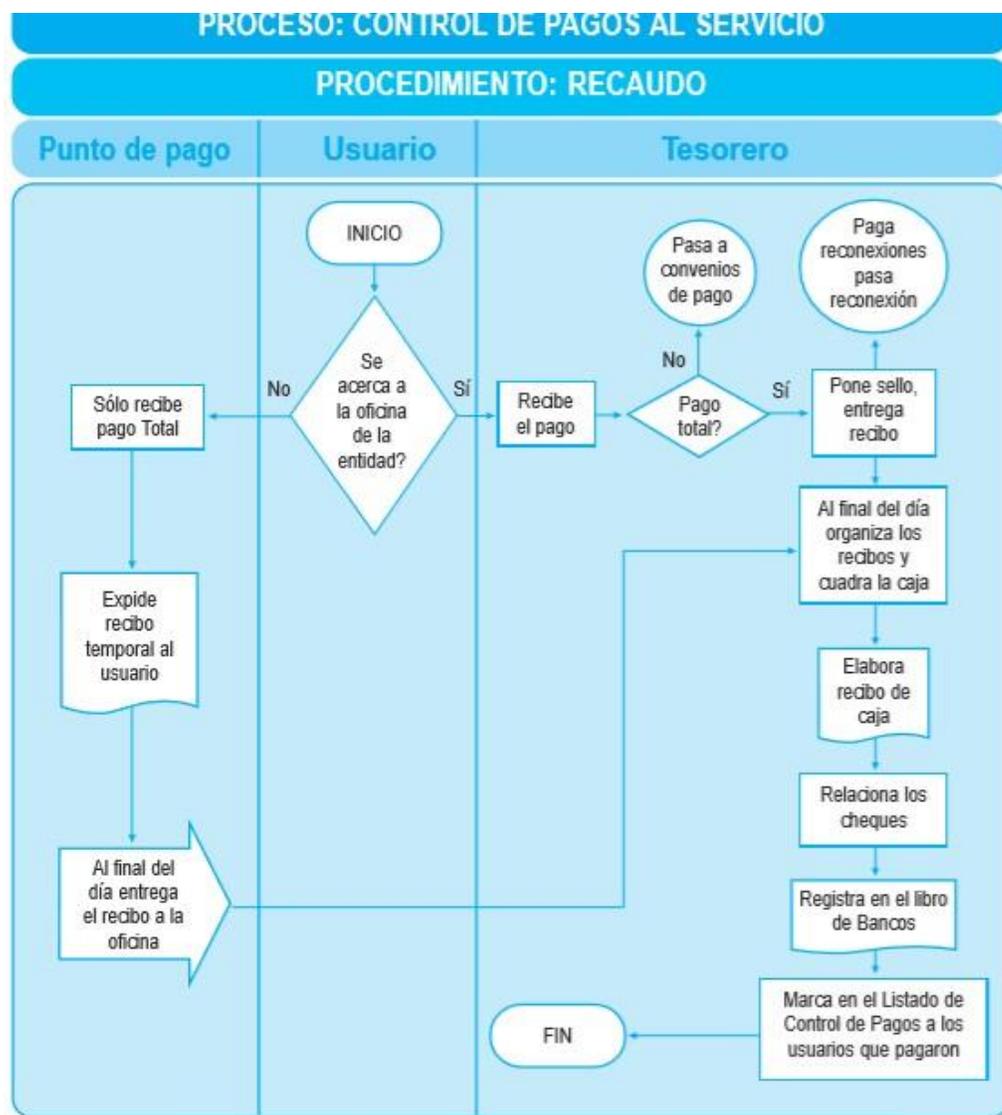


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de recaudo

Fuente: EMPASO E.S.P



Figura 5. Visita la emisora Calentura stereo, en el Paso-cesar

Fuente: Autor de la pasantía

Acompañamiento de la visita del alcalde y gerente a difundir por medio de las emisoras del municipio los procedimientos de recaudo de la empresa, y dar a conocer la importancia de estar al día con los recibos y su gran beneficio al crecimiento de la empresa y la comunidad en general.

3.2 Objetivo específico 2

Buscar mejorar la calidad de agua realizando recomendaciones a los usuarios que tienen a su cargo hacer el tratamiento indicado del agua por parte de la empresa EMPASO. E.S.P. del municipio El Paso, Cesar.

Actividad 1. Mejorar el servicio de atención al usuario, dando respuesta oportuna a las inquietudes y reclamos.

El practicante universitario realizo actividades de atención al cliente en la oficina de Servicios Público en las instalaciones de la empresa EMPASO E.S.P la labor como recepcionista quien recibía peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios para la entidad; llevar los soportes de los contratos de los empleados, inconsistencias de facturas que presentaban inconsistencia, elaborar el plano del reparto de la tubería a la comunidad.

En la siguiente imagen muestra la actividad de atención al cliente en la oficina de Servicios Públicos EMPASO E.S.P

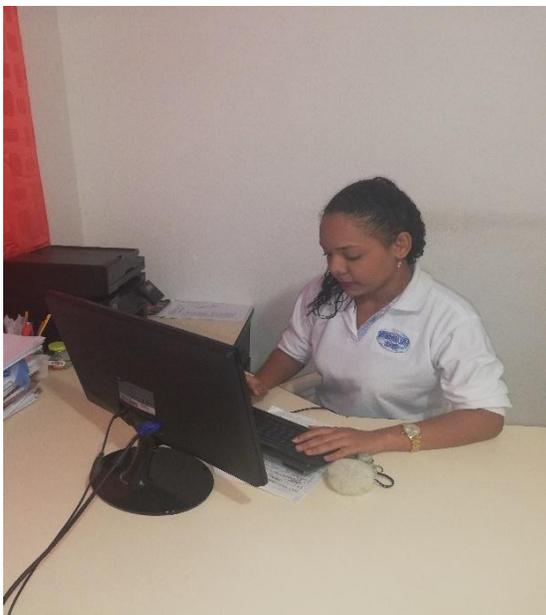


Figura 6. Pasante universitario del Programa Tecnología en Gestión Comercial y Financiera en la Oficina de servicios públicos

Fuente: Autor de la pasantía

Actividad 2. Realizar seguimiento a los usuarios con llamadas telefónicas para evaluar la calidad del servicio una vez resuelto la PQR.

Se redacta un informe de cada uno de las PQR donde se le da el trámite correspondiente, luego se presentaba al coordinador financiero y con la ayuda de un comité operativo se daba una respectiva solución. Cuando el problema era del sistema del alcantarillado como: manjoles rebosados o tapas partidas o robadas, tuberías partidas o desgastada; entonces el supervisor operativo evaluaba el PQR y viendo la gravedad enviaba un operador o la cuadrilla para darle una solución.



Figura 7. Pasante en la oficina de PQR

Fuente: Autor de la pasantía

Resuelta la PQR se llamaba telefónicamente al usuario que presentó la inconsistencia para verificar si fue solucionada, mirar el nivel de satisfacción con el problema resuelto y agradecer por usar el sistema de PQR y por ayudar a la mejora continua de la entidad.

Actividad 3. Tener en cuenta los indicadores de gestión del sistema PQR de la empresa EMPASO E.S.P para mejorar la calidad de servicio y la atención prestada al usuario.

Indicador cualitativo al sistema de gestión del PQR. El sistema de peticiones, quejas y reclamos era un sistema poco conocido y no comúnmente utilizado por la comunidad, ya que sin ser usuario del sistema de acueducto podrías usar sus facultades. El pasante universitario se dio a la tarea hacer conocer dicho sistema a la comunidad; utilizando medios de comunicación como radio, redes sociales como Facebook e implementando el sistema de voz a voz con los empleados de la empresa para que el mensaje llegara a cada persona conocidas por estas mismas.

Al finalizar la tarea de dar a conocer el sistema de PQR, los resultados fueron los esperados por la empresa y que muchos usuarios empezaron a darle uso y así a contribuir con la mejora continua de la entidad, cada día se recolectaba muchos informes de PQR y quejas positivas que dejaban en buen nombre a la empresa EMPASO. E.S.P.

Indicador cuantitativo al sistema de gestión del PQR. Para medir de una forma clara y exacta los resultados de dar a conocer el sistema de PQR el pasante realizó un seguimiento al aumento presentado de PQR, que generaba la comunidad, y lo reflejó en una gráfica viendo como aumentaba gradualmente.

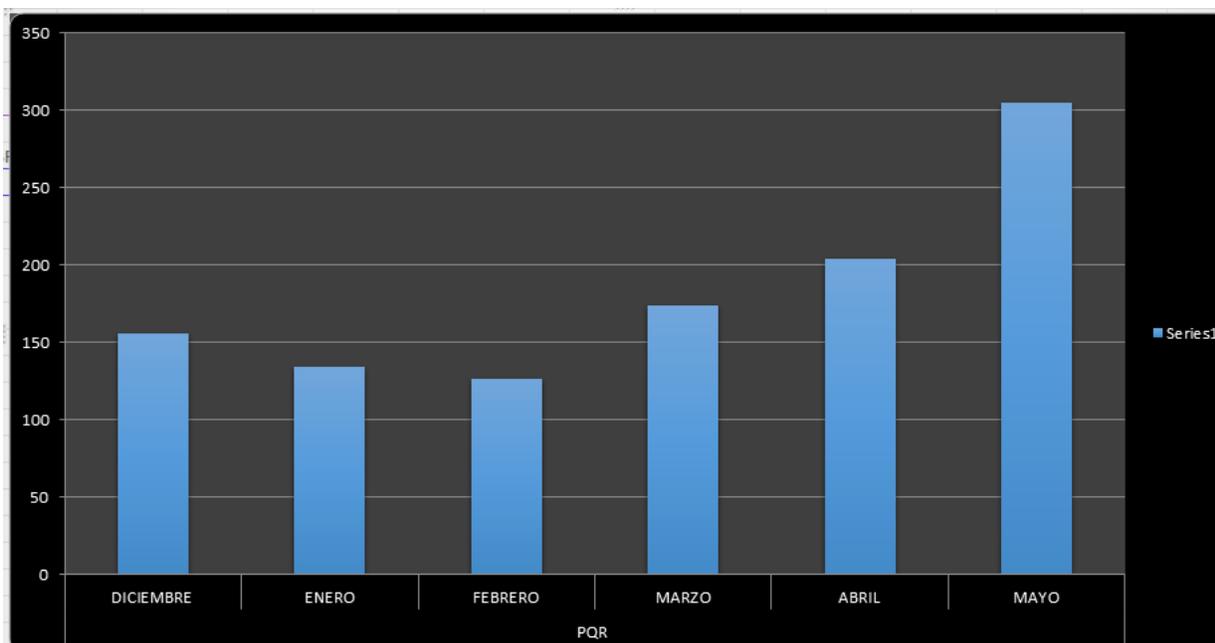


Figura 8. Diagrama de aumento de PQR

Fuente: Autor de la pasantía

En el diagrama anterior se ve el aumento de los que PQR después de darse a conocer por todos los medios posibles, muestra una gran diferencia entre el mes de Diciembre de 156 a el mes de Mayo de 305 lo que significa un aumento del 96% al que ayuda al mejoramiento continuo de la empresa y la comunidad.

3.3 objetivo específico 3

Apoyar al departamento financiero en busca de un mejoramiento continuo de la productividad empresa EMPASO. E.S.P. del municipio El Paso, Cesar.

Actividad 1. Realizar apoyo y diligenciar formato en los libros de bancos de la empresa EMPASO E.S.P.

El pasante universitario realizo asientos contables y el manejo de las diferentes cuentas corrientes de la empresa. En unos libros y en archivos de Excel donde registraba cuenta corriente de subsidios dadas a cualquier trabajador o socio de la entidad con esto se llevaba un buen manejo de los recursos de la empresa y su constancia para cualquier intervención de auditoria o gerente encargado.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL PASO "EMPASO E.S.P." NIT: 824.000.321 - 9 CONTABILIDAD Y FINANZAS LIBRO DE BANCOS MES DE DICIEMBRE DE 2018 CUENTA CORRIENTE DE SUBSIDIOS No. 951 - 899193 - 20							
ITEM	FECHA	NO. DOCUMENTO	BENEFICIARIO	DEBE	HABER	SALDO	
1	SALDO MES DE NOVIEMBRE DE 2018						\$ -
2	06/012/2018	429450	FELIPE CAAMAÑO	\$ -	\$ 2.738.927,00	-2.738.927,00	
3	6/12/2018	429451	YANETH RAMOS SANABRIA	0,00	1.733.256,00	-4.472.183,00	
4	6/12/2018	429452	GERLEYN CARDENAS	0,00	803.047,00	-5.275.230,00	
5	6/12/2018	429453	DONALDO BLANCO	0,00	803.047,00	-6.078.277,00	
6	6/12/2018	429454	ANA BOLAÑO	0,00	803.047,00	-6.881.324,00	
7	6/12/2018	429455	JOSE DITTA	0,00	924.814,00	-7.806.138,00	
8	6/12/2018	429456	JESUS SANDOVAL	0,00	1.970.000,00	-9.776.138,00	
9	6/12/2018	429457	MARIO CABRERAS	0,00	2.955.000,00	-12.731.138,00	
10	6/12/2018	429458	JONNY RIVAS MENESES	0,00	16.745.000,00	-29.476.138,00	
11	11/12/2018	429459	ASOPAGOS (SEGURIDAD SOCIAL)	0,00	3.272.000,00	-32.748.138,00	
12	14/12/2018	429460	FELIPE CAAMAÑO	0,00	2.182.395,00	-34.930.533,00	
13	14/12/2018	429461	FELIPE CAAMAÑO	0,00	1.496.500,00	-36.427.033,00	
14	20/12/2018	429462	FELIPE CAAMAÑO	0,00	2.738.927,00	-39.165.960,00	
15	20/12/2018	429463	YANETH RAMOS SANABRIA	0,00	1.733.256,00	-40.899.216,00	
16	20/12/2018	429464	GERLEYN CARDENAS	0,00	803.047,00	-41.702.263,00	
17	20/12/2018	429465	DONALDO BLANCO	0,00	803.047,00	-42.505.310,00	
18	20/12/2018	429466	ANA BOLAÑO	0,00	803.047,00	-43.308.357,00	
19	20/12/2018	429467	JOSE DITTA	0,00	924.814,00	-44.233.171,00	
20	20/12/2018	429468	JESUS SANDOVAL	0,00	1.970.000,00	-46.203.171,00	
21	20/12/2018	429469	GERMAN HERNANDEZ	0,00	1.674.500,00	-47.877.671,00	

Figura 9. Libros de registros bancarios

FUENTE: EMPASO E.S.P

En la imagen anterior se ve unos registros de cuentas corrientes de subsidios que la empresa otorgo para algunos empleados, los cuales fueron entregado y llevado en cuenta para la contabilidad de la entidad.

Actividad 2. Hacer las conciliaciones bancarias de la empresa EMPASO E.S.P.

Se hacen las diferentes cuentas corrientes que lleva la empresa para llevar a cabo las conciliaciones bancarias como cheques que se generan por cunetas de nóminas, gastos de insumos, y reparaciones etcétera. Las cuales llevaba un registro mensualmente el pasante universitario, el cual facilitaba mucho la contabilidad y el manejo de caja menor de la empresa.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL PASO "EMPASO E.S.P." NIT: 824.000.321 - 9 CONTABILIDAD Y FINANZAS CONCILIACION BANCARIA DICIEMBRE DE 2018 CUENTA CORRIENTE DE SUBSIDIOS No. 951 - 899193 - 20			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62	30/06/2018	SALDO SEGÚN EXTRACTO DICIEMBRE/18	\$ -
64		SALDO SEGÚN LIBRO DE BANCO DICIEMBRE 2018	-\$ 70.375.940,00
66		CHEQUES PENDIENTES POR COBRO	0,00
68		CHEQUES COBRADOS EN DICIEMBRE DE OTROS MESE	0,00
70		SUMAS IGUALES	\$ -
71			-\$ 70.375.940,00
72			
73	CHEQUES PENDIENTES DE COBRO		
74			
75	FECHA	No. CHEQUE	BENEFICIARIO
77			\$ -
78			0,00
79			0,00
80			0,00

Figura 10. Registro de conciliaciones bancarias

FUENTE: EMPASO E.S.P

Se creó el formato anterior para el registro de las conciliaciones bancarias de cada una de ellas y llevar una contabilidad más exacta y segura.

Actividad 3. Aportar en la ejecución de los indicadores de gestión del departamento financiero de la empresa EMPASO E.S.P.

Indicador cualitativo a la gestión de facturación. En este indicador se vieron cambios reflejado al aumento de facturación y las buenas sugerencias de los clientes con la empresa. Para lograr esto el pasante universitario realiza visitas puerta a puerta, llamadas de seguimiento a usuarios, empresa locales y rurales, que se les presta el servicio con el fin de hacer sentir a los usuarios satisfechos.



Figura 11. Visita a usuarios

Fuente: Autor de la pasantía

Visita por parte del pasante universitario en nombre de la empresa EMPASO E.S.P. A usuario con el fin de medir el nivel de satisfacción que siente con dicha empresa.

Indicador cuantitativo a la gestión de facturación. El practicante universitario detecto la problemática de tener un solo punto de pago de la factura, que era en la oficina de servicios públicos ubicada en las instalaciones de la empresa, creando esto unas filas interminables y mucho tiempo de espera para el respectivo pago. Para suplir este problema el pasante propuso la idea de crear convenios de recaudos de facturación con algunas entidades como: droguera la magdalena, puntos Efecty, ferretería el pardo y dismaco; con el fin de ayudar con el recaudo de dicha facturación. Esta idea se vio reflejada en un aumento de facturación y de ingresos a la empresa.

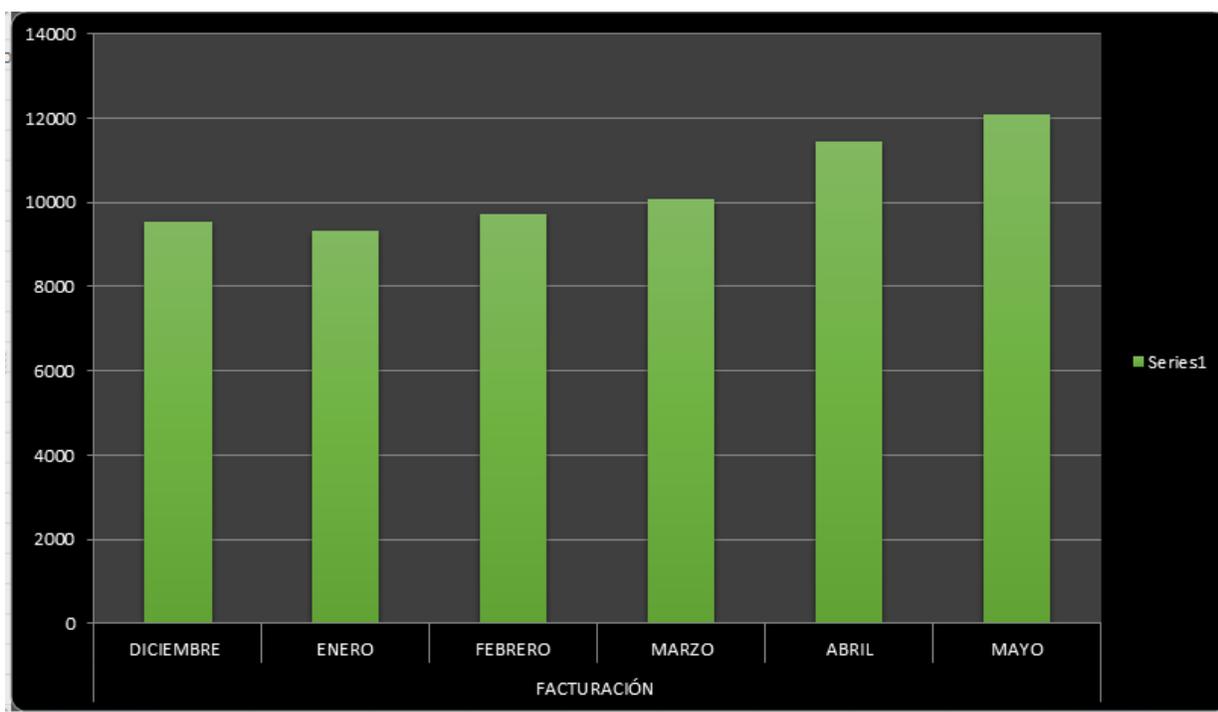


Figura 12. Diagramas de facturación

Fuente: EMPASO E.S.P

En el anterior diagrama de Facturación se ve reflejado de una forma medible el aumento de recaudo de esta misma hasta en un 25% que ese representa de un 9553 a 12098 facturas pagas por mes, en los meses que el practicante estuvo laborando en la empresa, y presentando un aumento porcentual y significativo en ingresos para la entidad.

Capítulo 4. Diagnostico final

4.1 Diagnostico Final

Durante este proceso de formación en la modalidad de pasantías, los conocimientos se afianzaron y fortalecieron las labores asignadas en esta área administrativa, mediante las actividades planteadas, en el primer objetivo Sensibilizar por medio de charlas y acompañamiento a la comunidad en general para el pago de la facturación, en el municipio del Paso, Cesar. Estén al día y se lleven a cabo de forma correcta.

Se evidencio el mejor desempeño de la empresa en su actividad diaria, logrando con ello el cumplimiento a cabalidad las actividades al cargo asignado; permitiendo poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y por ende brindando una confiabilidad en la operaciones ejecutadas que como profesional contribuyen al esfuerzo, empeño y constancia para mejorar los procesos de manejo administrativo que realizan en la entidad. Al momento de iniciar la labor de pasante en la empresa EMPASO E.S.P realizo en su proceso de almacenamiento de datos (archivos) y en el departamento de recursos humanos carecían de personal idóneo para la ejecución de dicha labor, reflejando así un diferimiento en las actividades diarias de la entidad.

Se profundizo sobre los manejos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable, logrando así la elaboración de informes financieros que permitan a la empresa realizar evaluaciones sobre el estado económico, dándole la capacidad de desarrollarse de manera favorable frente a sus obligaciones con entes de control y vigilancia gubernamentales, ya que la documentación requerida por estos entes debe ser estrictamente soportada pues la asociación

ejecuta proyectos en beneficio de la comunidad; por otro lado se logró la actualización de archivos físicos y sistematizados que facilita a la asociación tener información concreta y ordenada al momento de requerirla.

Capítulo 5. Conclusiones

El apoyo dado al área financiera y administrativa para asegurar que las operaciones de la empresa sean efectivas se culminaron de manera satisfactoria, esto se justifica al observar que los procesos que se encuentran al día y se han ejecutado de manera correcta.

Se conoció y se actualizó el archivo físico y sistematizado por medio de charlas y acompañamiento al gerente dirigiéndonos a la comunidad en general, permitiendo a la empresa tener un mejor manejo de información sobre la satisfacción del cliente ya que es de vital importancia para alcanzar la eficiencia y eficacia, y por ende lograr un mejor desempeño en sus actividades diarias.

Se concluye que con este paso desarrollado a lo largo de la pasantía en la empresa EMPASO E.S.P se cumplió el objetivo de manejar y coordinar el material de oficina.

La organización y sistematización de documentos del área se realizó en su totalidad, generando así información confiable para la presentación de informes a los entes de control y vigilancia, mediante el proceso de actualización de información que es necesaria y prioritaria para el funcionamiento del área administrativa.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es de vital importancia continuar con el registro de la información contable de manera ordenada y actualizada para que se pueda contar con los datos requeridos en el momento, brindando así agilidad en los procesos internos de la empresa y generando confiabilidad a la hora de prestar su servicio, realizando y presentando informes a tiempo para evitar que recibir multas y se retrasen los procesos a ejecutar.

Se recomienda la contratación de personal idóneo para cada dependencia de la empresa, con el fin de lograr un mejor desempeño alcanzando estándares eficaces y eficientes con todos los procesos ejecutados. A su vez es importante destacar la recomendación de realizar constantes visitas a los usuarios para mantenerse al día recordándoles el pago de la factura.

Dar continuidad a las estrategias que se utilizan para disminuir el déficit de error en el archivamiento y mantener el adecuado manejo de la documentación que se recibe y sale del área administrativa.

Referencias

actualicese. (29 de 5 de 2014). *actualicese.com*. Recuperado el 2019, de

<https://actualicese.com/2014/05/29/definicion-de-entidades-sin-animo-de-lucro/>

ACUERDO-065. (2011). *ESTATUTO ESTUDIANTIL*. CUCUTA: UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER.

Ambiente , Ministerio. (2005). *Manual de procedimiento de municipios menores y zonas rurales* . Bogota : ISBN.

CARLOS RAMÓN GONZÁLEZ BOHÓRQUEZ. (s.f.). Obtenido de Principios de mantenimiento, Posgrado en Gerencia de mantenimiento. Universidad Industrial de Santander. Pág. 2.

CARLOS RAMÓN GONZÁLEZ BOHÓRQUEZ. (s.f.). Obtenido de Principios de mantenimiento, Posgrado en Gerencia de mantenimiento. Universidad Industrial de Santander. Pág5.

Davila. (2001). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n32/v19n32a05.pdf>

ELIAS, J. R. (2016). *REGIMEN DE SERVICIOS PUBLICOS*. Bogota: colombia.

Gerencia.com. (14 de 09 de 2018). *Gerencia.com*. Obtenido de

<https://www.gerencie.com/liquidacion-de-la-nomina.html>

GOOGLE.COM, 1. D. (23 de 01 de 2014). *Soportes contables*. Obtenido de

https://docs.google.com/document/d/1xzAyMDlq64un_HDW_DzVEvwpt1en06fhcEM0

Manpower. (2018). *manual de perfiles y cargos de la empresa de servicios publicos el paso*. el paso : el paso.

MARTÍN, J. (2017). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS*.

Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.

MORA, L. A. (2008). *Mantenimiento industrial efectivo*. Medellin: universidad EAFIT.

Mora, L. a. (2017). *Stock cero*. Medellín - Antioquia – República de Colombia : CIMPRO S.A.S.

muñoz, M. b. (s.f.). Obtenido de Libro mantenimiento industrial

Parra, M. E. (2018). *Importancia de la calidad del servicio al cliente* . San Jose de Bacun : buzón del pacioli.

Perez, P. (2011). Recuperado el 2019, de definicion.de: <https://definicion.de/area/>

Perez, P. (2015). *definicion.de*. Recuperado el 2019, de <https://definicion.de/asociacion>

Rey. (1996). Obtenido de Rey, Mantenimiento Industrial.

RUIZ, A. A. (2012). Obtenido de Modelo para la implementación de mantenimiento predictivo en las facilidades de producción de petróleo. Universidad industrial de Santander, Especialización en gerencia de mantenimiento.

S.A, P. y. (AGOSTO de 2016). Obtenido de <http://grupomonterrey.com.co/>

S.A, P. y. (agosto de 2016). Obtenido de <http://grupomonterrey.com.co/>

S.A., P. Y. (2016). *Estudio de impacto ambiental* . bucaramanga, santander.

santaner, P. Y. ((2016)). *estudio de impacto ambiental*. Bucaramanga.

Servicios Publicos. . (s.f.). Obtenido de https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/capitulo11.pdf

Wikiversidad. (01 de febrero de 2019). Obtenido de

https://es.wikiversity.org/wiki/%C3%81rea_de_administraci%C3%B3n_de_empresas