

# ESTRATEGIA DE RECAUDO PARA MADIGAS INGENIEROS SA ESP

JONATHAN ARMANDO ARDILA AYALA

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
VILLAVICENCIO – META  
2019

## Contenido

<b>Capítulo 1</b> .....	4
<b>Presentación</b> .....	4
<b>Planteamiento del problema</b> .....	6
<b>Justificación del problema</b> .....	8
<b>Objetivos</b> .....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
<b>Capítulo 2</b> .....	9
<b>Marco referencial</b> .....	9
<b>Marco Teórico</b> .....	9
<b>Marco Conceptual</b> .....	11
<b>Marco Institucional</b> .....	12
<b>Metodología</b> .....	16
<b>Capítulo 3</b> .....	17
<b>Resultados y análisis de resultados</b> .....	17
<b>Tabulación de encuestas</b> .....	17
<b>Caracterización clientes</b> .....	24
<b>Conclusiones</b> .....	26
<b>Recomendaciones</b> .....	27
<b>Referencias</b> .....	29

## Contenido de ilustraciones

<i>Ilustración 1 ¿Cancela su factura puntual?.....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 2 ¿Canales de recaudo útiles?.....</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 3 Canales de recaudo utilizados.....</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 4 Razones del no pago.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 5 Añadir un canal más de recaudo.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 6 Recaudo por canal.....</i>	<i>24</i>

## Contenido de Tabla

<i>Tabla 1 Análisis DOFA.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2 Caracterización de cliente.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 3 Plan de acción.....</i>	<i>27</i>

## **Capítulo 1**

### **Presentación**

Las finanzas son de suma importancia para una compañía, debido a que este proceso es el encargado de la obtención y manejo de los ingresos, así como obtener un mayor rendimiento de los activos corrientes y su máxima utilización en pro de la compra de productos o servicios para el buen desarrollo. Adicionalmente estos ingresos también son utilizados para gastos de administración y operación.

Los ingresos que percibe una empresa, bien sea por ventas o servicios prestados son los recursos con los que opera dentro del corto plazo y largo plazo, por ello la importancia de incrementarlos mediante planes de ventas y/o servicios que generen mayores grados de satisfacción o mejorías dentro del sector en el que se encuentra.

El recaudo es un proceso activo diario por el cual se cobran las ventas, de igual manera para una empresa es vital para su buen funcionamiento ya que de esta forma adquiere de forma mucho más accesible los recursos necesarios para su operación, sin necesidad de recurrir a pasivos u obligaciones financieras.

Madigas Ingenieros SA ESP, es una empresa de servicios públicos dedicada a la distribución y comercialización de gas natural domiciliario y vehicular. De esta forma presta el servicio a la fecha en 30 poblaciones del país y durante el 2018 espera prestarlo en más. Algunas poblaciones son: Acacias, Guamal, San Martin, Castilla en el departamento del Meta; Paratebueno y Medina

de Cundinamarca; Filadelfia, La Merced, Aránzazu y Salamina del departamento de Caldas, Ramiriquí, Jenesano, Ciénega, Tibana, Ventaquemada, Nuevo Colon, Turmequé, Boyacá, Viracacha, Soracá, Chivata, Siachoque, Firavitoba, Pesca, Iza, Tota, Aquitania, Cuitiva y Saboya del departamento de Boyacá. En los últimos 5 años, Madigas Ingenieros ha crecido exponencialmente, lo que genera un aumento en el ingreso mensual de la facturación, de igual forma Madigas cuenta con convenios con entidades bancarias tales como el Banco de Bogotá, Banco Davivienda, Banco Agrario y con los corresponsales ATH.

La finalidad de esta propuesta es la de diseñar una estrategia o método de recaudo que garantice la eficiencia del proceso, conllevando a un mejor flujo de efectivo para el corto plazo y primordialmente que no genere atrasos ni reprocesos administrativos.

## **Planteamiento del problema**

Madigas Ingenieros SA ESP, es una empresa de servicios públicos por ende sus servicios prestados son facturados mensualmente mediante una factura que recibe cada cliente en su respectivo predio o domicilio. Estas facturas dentro de los requisitos legales tienen unas fechas de vencimiento y vemos con mayor preocupación esta situación porque los clientes esperan a última hora para realizar sus respectivos pagos generando atascamiento en los canales de recaudo, adicionalmente al no cancelar a tiempo se generan suspensiones afectando aún más al cliente, puesto que se le va a interrumpir su uso del gas natural. Esto ocasiona muchos más reprocesos administrativos y operativos, tales como las reconexiones, reclamos en el caso de que corresponda o no el cobro de la reconexión.

Estos reprocesos pueden ser causados porque los clientes no interpretan bien las facturas, suponen muchas veces que la fecha de suspensión es en sí, el último día de pago cuando en realidad es el día en que se inician las interrupciones por el no pago del servicio. Por otra parte, está el tema de que en algunos corresponsales donde recaudan el servicio acumulan las facturas para el último día, y por esto en algunas ocasiones se generan muchas suspensiones.

Adicionalmente, los bancos muchas veces son los causantes de este problema porque no cuentan con la infraestructura necesaria para sostener el recaudo, ocasionando que no tengan el cupo respectivo o el tiempo para el ingreso de los pagos al sistema, pero del otro lado también está el usuario con su cultura de mal hábito de pago. Así como problemas con la eficiencia de los procesos de recaudo generando inconvenientes con el activo corriente de la empresa.

Cabe mencionar que si Madigas Ingenieros SA ESP no toma las acciones correctivas a tiempo, afectamos de diversas formas la empresa, una de las principales es la liquidez a corto plazo ya que al no recaudar todo lo facturado y al incrementar los niveles de cartera en mora, se nos complica el efectivo para llevar a cabo inversiones o mejoras dentro de la organización; por otra parte se vuelve en algunos casos irrecuperable sin llevar a cabo un proceso jurídico generando aún más costos y pérdida de tiempo tanto para el cliente como para la empresa. De igual manera desde el punto de vista objetivo con el que Madigas Ingenieros SA ESP fue creada que es la comercialización de gas natural estaríamos afectado también al no tener en su 100% los usuarios conectados y disfrutando del servicio, generando un bajo nivel en ventas de gas.

## **Justificación del problema**

Para toda organización es de suma importancia incrementar sus niveles de liquidez lo que concierne a una rápida conversión de dinero efectivo para su uso inmediato, al igual que la reducción de costos que generen ese recaudo, buscando una mayor rentabilidad para el proceso. Por ello Madigas Ingenieros SA ESP debe tener presente y cuidado con los niveles de cartera en mora o vencida, elaborar planes de mejora que generen un mayor nivel de recaudo, así como se recomienda encontrar alternativas para incrementar los canales de recaudo con otras entidades financieras con mayor cobertura dentro del territorio nacional o mejorar los existentes para que desde cualquier parte del país puedan realizar los respectivos pagos del servicio, generando una mayor confianza y una mayor calidad de servicio.

## **Objetivos**

### Objetivo general

- Diseñar una estrategia de recaudo de la facturación de Madigas Ingenieros.

### Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del proceso de recaudo.
- Caracterizar los clientes de Madigas Ingenieros por población y por uso referente a sus hábitos de pago.
- Identificar los canales de recaudo existentes de la empresa.



## Capítulo 2

### Marco referencial

#### Marco Teórico

El rol de un directivo, o gerente de una empresa u organización debe siempre tener presente el manejo de los recursos bien sea humanos, organizacionales y financieros. Para este caso nos centraremos en los financieros como eje principal para la toma de decisiones dentro de los diferentes procesos, ya que de esta forma se organiza para el tema de pagos y evitamos problemas como la falta de liquidez, tal como lo manifiesta Josep Faus en su artículo, ‘‘El escenario más habitual en el que suelen presentarse estas crisis empieza por una situación de falta de liquidez, que se va deteriorando hasta que la empresa se ve forzada a presentar la suspensión de pagos’’ (Faus, 2014).

Una de las herramientas más utilizadas en la actualidad es la gestión financiera, esta nos sirve como herramienta para el análisis y planificación, con la consecución de objetivos monetarios para cumplir las metas o planes organizacionales, esto de acuerdo a lo expuesto por la Sra. Alba Álvarez en su libro Economía y Desarrollo, ‘‘ La gestión financiera operativa es una función de la dirección financiera que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento requerido para sostener esta inversión, a partir de la toma de decisiones financieras de corto plazo.’’ (Alba Álvarez N. H., 2014)

Por otra parte, la dirección financiera tiene como misión principal para el gerente o líder obtener los recursos para la financiación de las inversiones que tenga como objetivos organizacionales de la empresa. De esta forma si llegase una empresa a tener problemas de recursos debe revisar la forma en que están dirigiendo y que dificultades está generando el recaudo de las ventas y la escasez para atender las necesidades de la organización.

Desde el punto de vista financiero, la adecuada gestión del capital de trabajo se traduce, en su aporte al desarrollo empresarial, en liquidez y rentabilidad. Las utilidades netas obtenidas luego del pago de impuestos tendrán dos fines específicos: su retención para llevar a cabo el proceso de crecimiento y desarrollo sostenido de la organización; o su repartición como dividendos a los dueños de la organización. (Alba Álvarez N. H., 2014). De alguna forma la Sra Álvarez nos indica que la forma más correcta para la mejora de una organización es la inversión de las utilidades dentro de la misma empresa, con esto se utilizan recursos propios para incrementar la liquidez.

El problema es que en la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (Pymes), los dueños se concentran más en lo operativo y no reconocen la importancia de la parte financiera. (CALDERÓN, 2011). Un gerente también debe tener en cuenta todo el tema relacionado con sus ingresos y no dedicarse únicamente a vender sus productos o servicios, ya que depende de sus propios ingresos poder sostenerse en el tiempo, y así mismo generar ganancias para sus socios.

Una sociedad que intenta avanzar hacia la modernidad y los valores de la posmodernidad debe desarrollar su industria y lograr la capacidad competitiva de sus empresas. (Martínez Fajardo, 2003) Toda empresa debe generar valor agregado y encontrar ventajas competitivas, todo esto de la mano de la gestión financiera, ya que con ella podemos planificar los ingresos y los respectivos gastos.

Se requiere entonces que la función financiera sea capaz de convertirse en un interlocutor de la gerencia, generando la información necesaria, pero al mismo tiempo discutiendo el desarrollo de la estrategia. (Guerrero Chaparro, 2003); como mencionaba anteriormente es de suma importancia contar con la información necesaria para tomar decisiones e implemente estrategias que generen una mejora para el proceso y que con este sume valor agregado a la empresa.

### **Marco Conceptual**

**Corresponsal:** Mediante una alianza entre una institución bancaria y un comercio, se ponen a disposición de los usuarios algunos de los servicios que brindan las sucursales bancarias.

**Gas natural:** El gas natural es una mezcla de combustible de gas de gran poder calorífico que se encuentra en grandes cantidades en yacimientos subterráneos. Es el combustible ideal para su hogar porque le brinda seguridad, comodidad y economía.

**Factura:** Es la cuenta de cobro que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario el cual posee deberes y derechos.

Facturación: Acción de facturar. Cantidad de dinero que suman los conceptos emitidos al usuario en un periodo de tiempo mensual y una fecha límite de pago.

### **Marco Institucional.**

Nombre de la empresa: Madigas Ingenieros SA ESP

Logo Símbolo



Slogan: Madigas, en su hogar más que calor es seguridad...

### *Reseña Histórica.*

Madigas Ingenieros SA ESP fue constituida mediante escritura pública el 31 de enero de 1997, es una sociedad privada por acciones de carácter comercial, del orden nacional. La cual se encuentra inscrita en la cámara de comercio de Villavicencio.

La organización ha venido desarrollando dentro de sus planes de expansión construcciones de redes de distribución en diferentes departamentos del territorio nacional, tales como; Meta en las poblaciones de Acacias, Castilla, Guamal y San Martín; Cundinamarca en las poblaciones de Paratebueno y Medina; Caldas en las poblaciones de Filadelfia, La Merced, Aguadas, Pacora,

Salamina y Aránzazu; y de Boyacá en las poblaciones de Ramiriquí, Jenesano, Ciénega, Tibana, Ventaquemada, Nuevo Colón, Turmequé, Boyacá, Viracacha, Soracá, Chivata y Siachoque, entre otros.

Dentro del directorio de clientes con quienes ha entablado relaciones comerciales, figuran industrias como Cemex de Colombia, líder en la producción y comercialización de cemento; Gas Natural Industrial de Colombia, desarrollador de soluciones en problemas de energía en Cundinamarca y Valle del Cauca. A nivel nacional ha tenido la oportunidad de prestar el servicio de comercialización a la multinacional Gas Natural Fenosa; Celsia nuevo nombre de Colinversiones, Enercor, Empresas Públicas de Medellín, E2 Energía Eficiente, Organización Terpel, Emgesa, empresas de negocios orientadas a la comercialización de gas y otros agentes más. Fruto de esas y muchas otras relaciones comerciales exitosas, Madigas Ingenieros ha ganado el reconocimiento en el mercado a nivel nacional, por su participación activa y decidida.

Recientemente, Madigas Ingenieros ha obtenido el premio Gacela Misión Pyme, como reconocimiento por contarse dentro del grupo de las cinco empresas más competitivas del país, lo cual le ha abierto las puertas comerciales y financieras, marcada con un punto de diferencia, posicionándola en el mapa internacional, reconocida por su labor y crecimiento en el mercado, cuyo modelo de negocio ha hecho que se destaque entre un sinnúmero de empresas.

A nivel nacional, cuenta con infraestructura propia en más de 22 municipios del país, en los cuales se ha hecho líder en la prestación del servicio de distribución y comercialización de gas natural.

Comprometida con la sostenibilidad ambiental, social y económica, Madigas Ingenieros propende por la expansión en el uso del gas natural a nivel doméstico, comercial, industrial y vehicular, pues su empleo no genera residuos, es fácil de regular, seguro, eficiente, cómodo y limpio; haciéndose líder en innovación, desarrollo y fortalecimiento en el sector hidrocarburos.

Nada de lo anterior fuera posible sin el comprometido interés que desde su fundación ha puesto las bases sobre las que se han fundamentado las estrategias agresivas de crecimiento, las cuales le permiten contar ahora con un perfil financiero sólido, acreditado por una fuerte generación de flujo de caja y liquidez, gracias al cual ha obtenido el respaldo y confianza de entidades como el Ministerio de Minas y Energía, Ecopetrol, Transportadora de Gas Internacional, así como de sus clientes en general.

Imagen de la empresa



### *Tipo de Empresa*

Madigas Ingenieros es un grupo empresarial energético cuyo objetivo es el suministro de gas natural para el mercado residencial, industrial y de Gas Natural Vehicular a precios competitivos.

Para desarrollar este propósito, realiza actividades de distribución y comercialización de gas al mercado regulado y con otros agentes del sector con quienes ha entablado relaciones comerciales provechosas y productivas, llegando inclusive a aquellos que, sin estar involucrados directamente en el sector, hacen del gas natural una herramienta indispensable en sus procesos industriales productivos.

### ***Misión***

Madigas Ingenieros SA ESP, proporciona servicios de comercialización y distribución de gas natural con calidad y eficiencia, cumpliendo con la legislación aplicable; para que cada día llegue a un mayor número de usuarios.

### ***Visión***

Mantener un crecimiento anual cerca del 5%, durante los próximos cinco años, manteniendo un buen servicio y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente.

### ***Políticas de Calidad***

Garantizar seguridad y confianza en la distribución y comercialización de sistemas de suministro de gas natural, con personal calificado y tecnología apropiada que asegure:

- Cumplimiento de requisitos (cliente, legales, reglamentarios).
- Satisfacción de nuestros clientes.
- Mejoramiento continuo en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Crecimiento organizacional.

## **Metodología**

Con la finalidad de establecer un diagnóstico de las condiciones actuales para el proceso de recaudo de Madigas Ingenieros, y a partir de este encontrar estrategias o alternativas de mejora en la prestación de este servicio, se utilizarán algunas técnicas de recolección de datos:

- Entrevistas: se realizarán visitas a campo a los principales puntos de pagos en las fechas de alto recaudo con el fin de hacer un reconocimiento y aplicar una entrevista en el lugar objeto de estudio e identificar las diferentes variables que afectan el proceso, estas serán por medio de un muestreo aleatorio simple en donde cualquier tipo de usuario puede ser tomado para el respectivo análisis.

Se tomará un 2% de los usuarios totales, como tamaño de muestra para el estudio a realizar.

- La observación: También utilizaremos esta técnica para identificar variables que no son percibidas por los clientes, si no que suceden en el momento.

E información histórica encontrada en los archivos digitales y físicos de la empresa frente al recaudo por entidad.

De esta forma lo primordial es realizar la solicitud, recopilación, organización, revisión y análisis de la información que posee la empresa correspondiente al sistema de recaudo.

Para realizar el diagnóstico utilizaremos la matriz FODA, realizando un análisis interno y externo desde el punto de vista del proceso de recaudo; y con este buscamos orientar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en pro de mejorar el recaudo y la utilización de los recursos.



## Capítulo 3

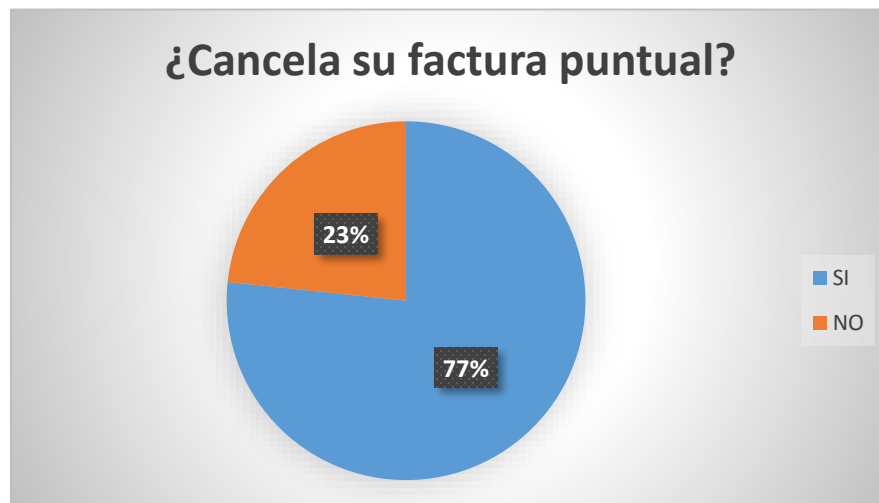
### Resultados y análisis de resultados

Se estableció un formato de encuesta para realizar las respectivas entrevistas, con el fin de hacer un reconocimiento de la satisfacción de los clientes frente a las herramientas que brinda la compañía para el recaudo de la facturación, así como alternativas que ve el cliente para la cancelación de las facturas.

#### Tabulación de encuestas

Después de realizar las encuestas se tabulo la información de la siguiente manera:

1.



*Ilustración 1 ¿Cancela su factura puntual?*

Podemos notar que un 77% de los clientes cancela su factura puntual, lo que es perceptible de un buen comportamiento de pago.

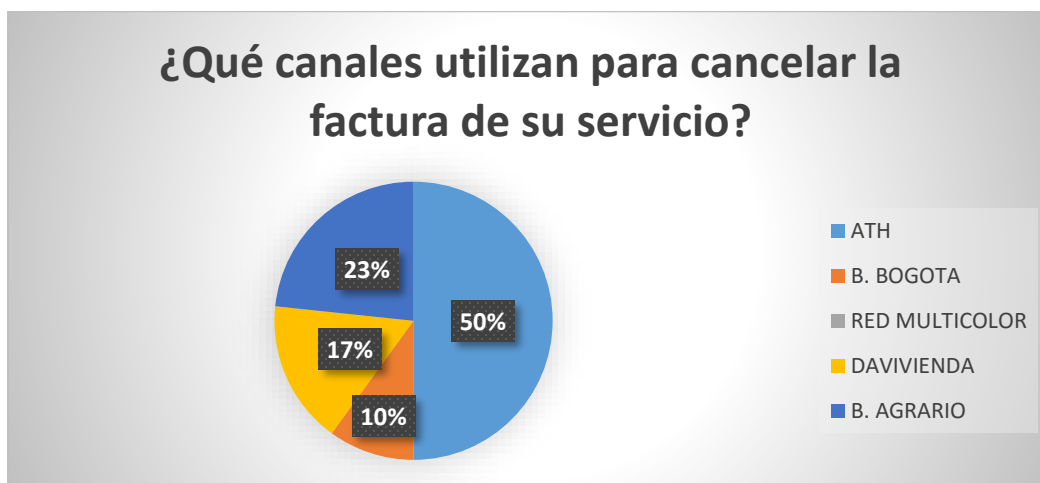
2.



*Ilustración 2 ¿Canales de recaudo útiles?*

Noto que Madigas Ingenieros tiene una gran aceptación por parte de los clientes frente a los canales de recaudo, pero aun así hay una discordancia en algunos clientes.

3.



*Ilustración 3 Canales de recaudo utilizados*

Puedo deducir que, en la muestra escogida para realizar el muestreo, se encontró que la mitad de los clientes gustan de realizar sus pagos por los correspondientes del grupo Aval y quienes se

denominan ATH, ya que estos funcionan sin ningún tipo de horario o restricción como sucede con los bancos.

4.



*Ilustración 4 Razones del no pago*

En definitiva, hay varios causales, pero el principal de los clientes es la falta de cultura y planificación de sus gastos, por ello el de más concordancia dentro de la muestra es la falta de dinero y las fechas en que vencen las facturas.

5.



*Ilustración 5 Añadir un canal más de recaudo*

Los clientes dentro del momento de la entrevista, propusieron un canal de recaudo adicional, esto para no depender de los típicos puntos de pago; además de que mencionaron que Bancolombia tiene bastantes corresponsales en cada sector del municipio.

- En recopilación de la información, continuamos planteando la matriz DOFA con el fin de conocer la situación actual del proceso de recaudo de Madigas Ingenieros SA ESP.

Tabla 1 Análisis DOFA

ANÁLISIS DOFA	POSITIVOS	NEGATIVOS
ORIGEN INTERNO	<p><b>Fortalezas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Cuenta con una gran variedad de canales de recaudo a nivel regional y nacional.</li> <li>*Plataformas accesibles para el descargo de pagos de los clientes.</li> </ul>	<p><b>Debilidades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*La falta de socialización de los canales de recaudo a los clientes.</li> <li>*Habilitación del pago por PSE a los clientes.</li> <li>*Incremento de la cartera, reducción en la rentabilidad de la empresa.</li> </ul>
ORIGEN EXTERNO	<p><b>Oportunidades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Formalizar un canal de recaudo adicional que tenga mayor</li> </ul>	<p><b>Amenazas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Colapso del cupo de los corresponsales.</li> </ul>

	<p>cobertura en las zonas de influencia.</p> <p>*Realizar comunicaciones oficiales con las entidades recaudadoras de la entidad, para encontrar solución al tema de los cupos de dinero.</p>	<p>*Falta de cultura de los clientes al realizar sus pagos.</p> <p>*Falta de planificación de los gastos del colombiano promedio.</p>
--	--	---

Madigas Ingenieros es una empresa que ha manejado dentro de sus políticas la implementación de convenios de recaudo con la entidad de mayor predominación en la zona, tal como ocurre con el Banco Agrario en Boyacá o Davivienda en Caldas, y Banco de Bogotá en el Meta; esto con el fin de contar con los mayores sitios de recaudo para sus clientes. Sin embargo, no se ha revisado esto bien debido a que hay entidades actualmente que cuentan con mayor cobertura caso tal de Bancolombia que por lo regular cuenta con uno o dos corresponsales en casi todas las poblaciones del país y que a pesar de que las entidades con las que Madigas Ingenieros actualmente tiene relaciones contractuales manejen unas plataformas modernas y fáciles de utilizar no cuentan con la capacidad financiera en cuanto a las poblaciones donde tienen presencia únicamente por medio de corresponsales, esto porque tienen más de un servicio público y al momento de recaudar los cupos que son asignados por los mismos son limitantes para los montos que se recaudan; adicionándole a su vez que la mayoría de usuarios esperan al día del vencimiento para cancelar generando aún más contratiempos en estos sitios de recaudo.

Cabe mencionar, que la gestión financiera operativa es una función de la dirección financiera que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento requerido para sostener esta inversión, a partir de la toma de decisiones financieras de corto plazo. Todo ello con el objetivo de lograr la estabilidad en el binomio riesgo/rentabilidad y, en última instancia, aportar a la organización de la maximización de la riqueza (Álvarez, 2014).

Por otra parte, en las organizaciones se presentan problemas financieros que resultan difíciles de manejar; enfrentar los costos financieros, el riesgo, baja rentabilidad, conflictos para financiarse con recursos propios y permanentes, toma de decisiones de inversión poco efectivas, control de las operaciones, reparto de dividendos, entre otros (Nava Rosillón, 2009), teniendo en cuenta este comentario es necesario tomar un plan de acción para evitar este tipo de problemas que en el momento afectan de manera gradual el ingreso, pero que posiblemente a futuro si tenga consecuencia alguna.

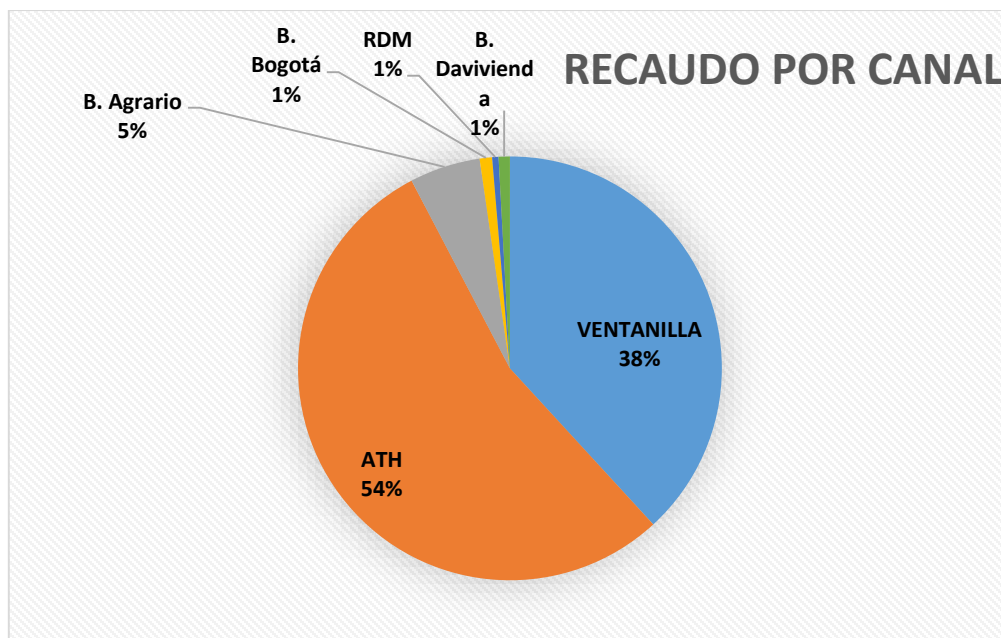
Se considera que los directivos o ejecutivos de las compañías deben apoyarse en las bases de la gestión empresarial junto con la inteligencia artificial, para que se tomen las decisiones adecuadas y acordes con la situación actual de la organización (Sierra, 2007).

Madigas ingenieros en la actualidad cuenta con diversos canales de recaudo, los cuales están identificados de la siguiente forma:

1. Recaudo en ventanilla en oficina principal.

2. ATH: convenio establecido con el banco de Bogotá para el recaudo por número de factura en todos los corresponsales a nivel nacional con los que cuenta el grupo Aval.
3. Banco de Bogotá: convenio de recaudo nacional por código de barras en cualquier oficina del territorio colombiano.
4. Banco Agrario: Convenio regional oriental que comprende los departamentos de Boyacá y Caldas, pero a su vez cuenta con la cobertura de recaudo por corresponsales bancarios y móvil red a nivel nacional, este recaudo es por captura de código de barras.
5. Banco Davivienda: Convenio de recaudo departamental para el departamento de Caldas, pero que a su vez cuenta con la cobertura de recaudo nacional por código de barras por corresponsales, y por la aplicación daviplata.
6. Redaban Multicolor: Convenio con la administradora de datafonos para que puedan realizar sus pagos también por este medio, normalmente se encuentran los datafonos en los centros comerciales de cualquier ciudad del país.

De acuerdo a la información suministrada por la entidad, puedo informar que la participación de los canales de recaudo dentro de la empresa es de la siguiente forma:



*Ilustración 6 Recaudo por canal*

Adicionalmente la compañía cuenta con diversas cuentas para que los clientes realicen depósitos a sus estados de cuenta, así como realizar pagos anticipados para generarles devoluciones vía factura esto con el fin de no estar pendiente de sus respectivas facturas. Con esta herramienta se reduce un poco los niveles de cartera en mora.

### **Caracterización clientes**

Se caracterizaron los clientes de Madigas en el municipio de Acacias por estrato socioeconómico, y por fecha de pago para establecer a fondo los motivos o las posibles causas del mal hábito de pago.



Tabla 2 Caracterización de cliente

	<b>DIA DEL MES</b>									
<b>ESTRATO SOCIOECONOMICO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>1</b>	-	1	-	-	6	69	108	66	25	361
<b>2</b>	-	1	-	-	23	226	352	172	36	891
<b>3</b>	-	-	-	-	6	113	198	99	27	393
<b>4</b>	1	-	-	-	5	23	38	14	4	81
<b>5</b>	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>6</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>C</b>	-	-	-	-	-	1	4	3	-	17
<b>O</b>	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	<b>DIA DEL MES</b>									
<b>ESTRATO SOCIOECONOMICO</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>1</b>	315	335	537	361	36	18	157	54	38	24
<b>2</b>	765	835	1,422	913	149	38	487	183	89	44
<b>3</b>	405	362	623	429	82	16	202	77	40	19
<b>4</b>	66	60	84	56	8	1	21	16	19	7
<b>5</b>	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
<b>6</b>	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-
<b>C</b>	18	26	32	27	4	2	18	12	1	2
<b>O</b>	6	-	1	1	-	-	1	-	-	-
	<b>DIA DEL MES</b>									
<b>ESTRATO SOCIOECONOMICO</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>1</b>	13	1	-	10	7	2	1	1	3	-
<b>2</b>	27	6	1	32	12	22	15	6	1	-
<b>3</b>	13	4	-	16	9	3	1	-	1	-
<b>4</b>	1	-	-	2	2	2	5	-	-	-
<b>5</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>6</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>C</b>	1	-	-	1	2	-	1	-	-	-
<b>O</b>	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Podemos notar un comportamiento de pago orientado a mediados de mes, quizá por el tema de las quincenas. Adicionalmente cabe mencionar que los clientes no tienen buen comportamiento debido a que el plazo máximo de la facturación recaudada tomada de muestra vence el 13 de septiembre y hasta el 29 siguen clientes cancelando.

## Conclusiones

Se puede concluir que los clientes de madigas Ingenieros tienen un mal habito de pago, esto esta ligeramente atado a las fechas de pago, muchos de ellos reciben sus salarios en la quincena; aunque por las entrevistas realizadas y en lo mencionado por ellos de manera verbal durante la ejecución comentan que es que se les olvida pagar el servicio publico. Esto tambien esta argumentado por la empresa debido a que deben realizar suspensiones del servicio para recordarle al cliente que su obligacion esta en mora, generando reprocesos a la empresa.

Por otra parte, tambien esta atado a la falta de cultura y entendimiento del colombiano promedio de pagar sus obligaciones a tiempo, teniendo en cuenta que esto genera a las empresas perdidas en la oportunidad de inversion y mejora en sus productos o servicios frente a la demanda de sus clientes.

## Recomendaciones

De acuerdo a la información encontrada se plantean las siguientes estrategias para que sean evaluadas dentro de la organización para contribuir en la mejora de procesos:

- Realizar campañas de sensibilización con el ánimo de incentivar el buen hábito de pago.
- Realizar investigaciones de mercado frente a los costos de otras entidades para ampliar la cobertura de prestación de servicios de recaudo.

De esta forma, recomendamos el siguiente plan de acción como forma de retribuir en el bienestar de la organización.

Tabla 3 Plan de acción

TAREAS	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
Realizar las campañas de publicidad y/o promoción.	Enero 2019	\$2.500.000	Coordinador de Calidad
Escoger el medio a través del cual se realizarán las campañas.	Enero 2019	3 horas.	Gerencia.
Realizar las compras de los equipos y/o artefactos a rifar entre los clientes.	Enero 2019	Sin estimación.	Asistente de compras

Realizar un estudio para verificar que entidades tienen presencia en los municipios en donde se presta el servicio.	Enero- Febrero-Marzo 2019	\$250.000	Asistente de Facturación/ Gerencia.
Realizar visitas a cada entidad bancaria encontrada para solicitar cotización de costos.	Marzo-Abril 2019	\$150.000	Asistente de Facturación.

Lo anterior, se ve necesario con el fin de incentivar el buen hábito de pago, con algún tipo de rifa, premio o beneficio para sensibilizar a los usuarios y que esto sea de alguna manera recíproca para las partes interesadas, en el que el usuario se sienta homenajeado, y quizá de manera indirecta generar una fidelización con el servicio; esto sin necesidad de recurrir a las suspensiones del servicio, donde el cliente pierde aprecio por la compañía.

## Referencias

- Alba Álvarez, N. H. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía Y Desarrollo*, 161-173.
- Alba Álvarez, N. H. (2014). *La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. Economía Y Desarrollo*.
- Álvarez, N. H. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y Desarrollo*, 161-173.
- CALDERÓN, V. (2011). El ABC de las finanzas para Pymes. *Entrepreneur Mexico*, 22-27.
- Faus, J. (2014). Finanzas operativas. *IEEM Revista de Negocios*, 40-45.
- Guerrero Chaparro, G. (2003). Los retos de la gestión financiera frente a la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 37-45.
- Martínez Fajardo, C. (2003). La globalización y la gestión financiera internacional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15-23.
- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Venezolana de Gerencia*, 606-628.
- Sierra, M. D. (2007). Inteligencia artificial en la gestión financiera empresarial. *Pensamiento & Gestión*, 153-186.