

**PROYECTO PARA MEJORAR EL RECAUDO DE CARTERA DE LA EMPRESA
UNIÓN AAA EN EL MUNICIPIO DE LA UNION SUCRE**



EMPRESA UNION AAA S.A E.S.P

KAREN CECILIA MONTERROSA MONTIEL

DOCENTE TUTOR

LÁZARO SIBAJA

TUTOR ENTIDAD

JORGE LUIS PERDOMO SERPA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MONTERÍA - CÓRDOBA

2022

**PROYECTO PARA MEJORAR EL RECAUDO DE CARTERA DE LA EMPRESA
UNIÓN AAA EN EL MUNICIPIO DE LA UNION SUCRE**



EMPRESA UNION AAA S.A E.S.P

KAREN CECILIA MONTERROSA MONTIEL

DOCENTE TUTOR

LÁZARO SIBAJA

TUTOR ENTIDAD

JORGE LUIS PERDOMO SERPA

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

MONTERÍA - CÓRDOBA

2022

Constancia de Aprobación de Tutores

NOTAS DE ACEPTACIÓN

COMENTARIOS:

Asesor

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso por darme fuerza y fortaleza por no dejarme vencer ante las situaciones que se me han presentado durante este recorrido, manifestando que siempre ha estado y estará conmigo, de igual forma a mi mamá Delcy a mi papá Luis personas que siempre han estado apoyándome, dándome consejos y motivándome siempre en los momentos que los necesito, le doy gracias por todo lo que me han brindado durante este tiempo y a mi hija María Ángel por ser mi razón de vivir y mi motivo para seguir adelante.

Los amo muchísimo.

TABLA DE CONTENIDO

<u>Introducción</u>	6
<u>1. Objetivos de las prácticas empresariales</u>	8
<u>1.1. Objetivo general</u>	8
<u>1.2. Objetivo específico</u>	8
<u>CAPITULO I: Descripción de la empresa</u>	9
<u>1.1. Identificación de la entidad</u>	9
<u>1.2. Misión</u>	9
<u>1.3. Visión</u>	9
<u>1.4. Objetivos</u>	9
<u>1.5. Estructura Organización por Cargos</u>	10
<u>1.6. Actividades de la entidad</u>	11
<u>CAPITULO II: Descripción de la dependencia donde se realizaron las prácticas</u>	12
<u>2.1. Funciones de la dependencia:</u>	12
<u>CAPITULO III: Actividades realizadas durante la practica</u>	13
<u>3.1. Descripción del problema</u>	13
<u>3.2. Plan de trabajo</u>	14
<u>3.3. Descripción del plan de trabajo</u>	15
<u>3.4. Cronograma de actividades</u>	15
<u>3.5. Actividades desarrolladas en la entidad.</u>	16
<u>3.6. Descripción detallada de las actividades a desarrollar</u>	17

<u>3.7. Diagnostico</u>	18
<u>3.7.1. Matriz DOFA- Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas</u>	19
<u>Conclusiones</u>	25
<u>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</u>	21
<u>4.1. Justificación</u>	21
<u>4.2. Problemáticas y sus estrategias de mejora</u>	21
<u>Referencias bibliográficas</u>	27

Introducción

En el mundo los procesos contables son importantes para todos los tipos de organizaciones, sin discriminar si son empresas públicas o privadas, debido a que los datos que arroja facilita la toma de decisiones que pueden beneficiarles a corto, mediano y largo plazo, además, la contabilidad tiene como principal finalidad dar informes acerca de los efectos de las operaciones que puedan ser cuantificadas en dinero utilizando métodos y principios al registrar, clasificar monetariamente datos económicos y financieros para arrojar el informe de manera eficiente de las operaciones de cada una de las actividades de la organización (Morales, 2014). Entonces, la finalidad de la contabilidad es potenciar la eficiencia y rentabilidad de las empresas, las cuales, según lo expresa Toro y Palomo (2014), son quienes impulsan la economía de las naciones. Para tal fin, se basan en los análisis de la información, para ejecutar sabiamente las decisiones.

Adicionalmente, Ortiz (2011) afirma que el éxito de las organizaciones depende de la aplicación correcta de las técnicas contables que existen, dentro de las que se destaca el análisis financiero contable, lo que permitirá la expansión y financiación del crecimiento. Por lo tanto, las unidades empresariales, según sugiere García (2017), deben estar preparadas para gestionar

sus recursos financieros de manera efectiva, esto incluye, los procesos que faciliten la liquidez de la empresa, y es allí donde el recaudo efectivo producto de la venta de productos o servicios se vuelve crucial para la vida productiva de la empresa.

En el proceso de pasantías realizado en la empresa UNION AAA S.A E.S.P se observó que la mayor problemática radica en que son pocos los usuarios que pagan la factura del servicio y por esta razón la empresa tiene una cartera en mora bastante alta. También, se pudo establecer que el no pago de las obligaciones financieras se debe a muchos factores, como, por ejemplo: ingresos insuficientes, cuestión de cultura, falta de información, omisión, dificultades coyunturales, entre otros. Sin embargo, no es normal tener una cartera vencida ni mucho menos tener clientes morosos, ya que afecta directamente a la salud contable de la empresa y compromete a la prestación de los servicios que brinda con calidad, los cuales pertenecen al sector del Agua Potable y Saneamiento básico y son unos de los componentes básicos para el desarrollo de las actividades sociales, económicas y productivas que permiten el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y la satisfacción de sus necesidades esenciales.

Respecto al sector, aunque la prestación de servicios públicos es responsabilidad del Estado, con el paso del tiempo esto ha quedado en manos, en su mayoría de empresa privadas y descentralizadas del gobierno, esto ha causado que las tarifas de los servicios públicos tengan que cubrir los altos costos administrativos de las empresas (Gutiérrez, 2016). Por esa razón, en el análisis realizado se hayan puntos críticos internos y externos en la empresa y con base en estos se proponen estrategias para enfrentar la situación, específicamente en el proceso del recaudo de la cartera como por ejemplo estrategias para una mejor comunicación y comercialización de los servicios donde se desarrollen mecanismos que permitan el recaudo eficiente de la cartera de la

empresa, de manera que alcance su estabilidad financiera y brinde a los usuarios servicios de calidad.

El presente informe está conformado por el capítulo I, en donde se encuentra la información relacionada con la empresa Unión AAA S.A E.S.P, seguido por el Capítulo II donde se detalla la dependencia donde fue realizada la práctica. El capítulo siguiente, corresponde a la información sobre las actividades realizadas en la práctica, el plan de trabajo, la descripción del problema, el cronograma de actividades y la propuesta.

1. Objetivos de las prácticas empresariales

1.1. Objetivo general

Formular un plan de mejoramiento en el proceso de recaudo de cartera de la empresa Unión AAA en el municipio de La Unión Sucre para el año 2022.

1.2. Objetivo específico

- Acompañar las actividades del ejercicio contable de la empresa Unión AAA S.A E.S.P., en especial en el área de cartera, que permitan la consolidación de conocimientos teórico-prácticos.
- Realizar un diagnóstico de la cartera de la empresa Unión AAA S.A E.S.P.
- Diseñar y plantear una propuesta orientada hacia la optimización de recaudo de cartera con el fin de mejorar la gestión de cobro de la empresa.

CAPITULO I: Descripción de la empresa

1.1. Identificación de la entidad

Nombre: UNIÓN AAA S.A E.S.P.

Nit: 90008470-6

Dirección: Calle 8 Cr 11 Barrio santo domingo

1.2. Misión

Somos una empresa que presta servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillada y aseo, satisfaciendo las necesidades prioritarias de los usuarios, en cumplimiento de la normativa legal, con tecnología adecuada, con personal humanista y competente que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad unionense.

1.3. Visión

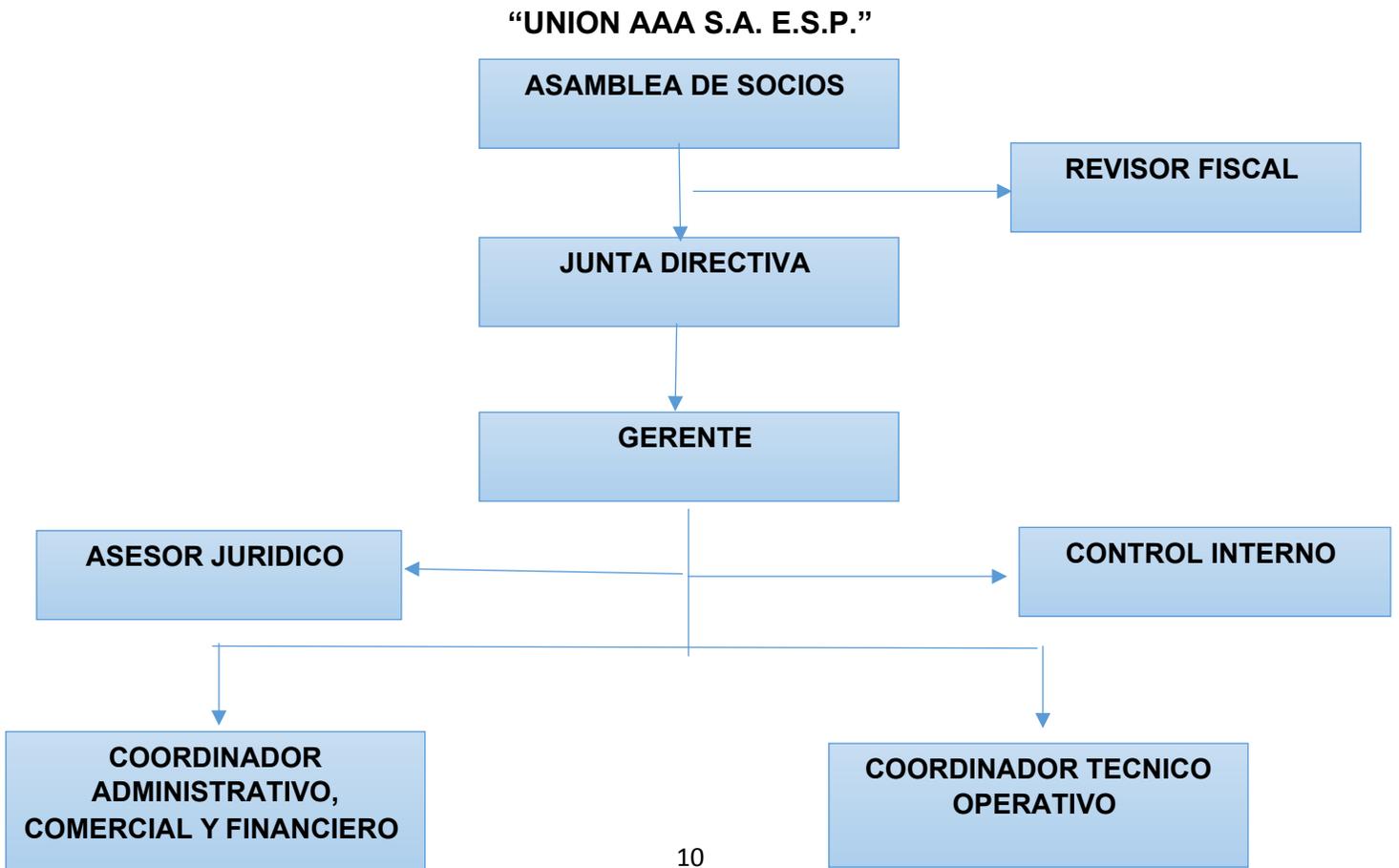
UNION AAA S.A. E.S.P. para el 2023 será una empresa rentable, con excelente calidad en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con reconocimiento municipal y regional en la gestión integral de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

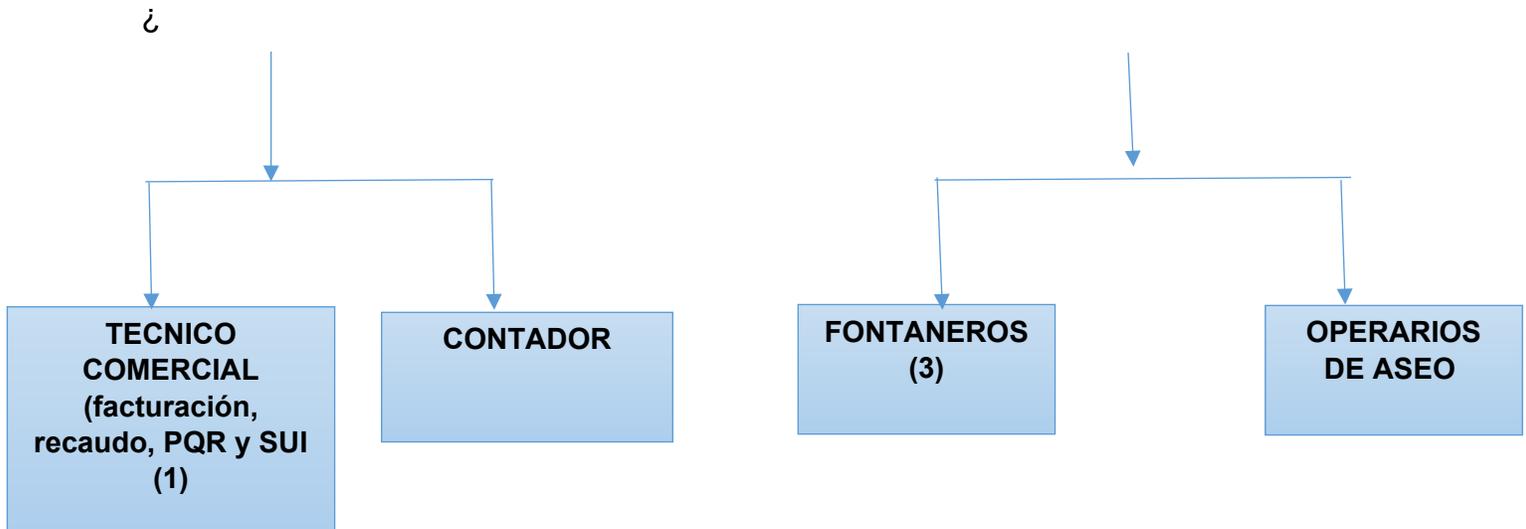
1.4. Objetivos

- Garantizar la prestación de los servicios ofrecidos por UNION AAA S.A. E.S.P., asegurando la calidad, continuidad y cobertura.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores.
- Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad.

1.5. Estructura Organización por Cargos

Figura 1. Estructura organizacional por cargos de la empresa Unión AAA S.A. E.S.P.





Fuente: Unión AAA S.A E.S.P

1.6. Actividades de la entidad

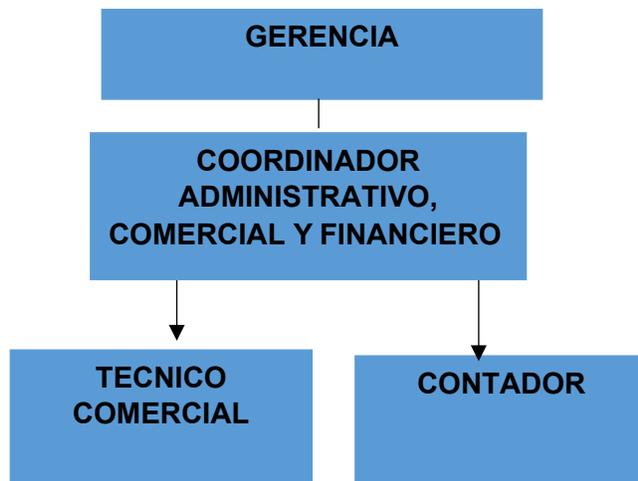
En cumplimiento de su objeto social según DIAN (2022), la sociedad podrá desarrollar las siguientes actividades:

- Actividades industriales y comerciales de producción.
- Tratamiento y suministro de agua potable.
- Tratamiento y disposición de aguas servidas.
- Recolección, Transporte, reciclaje y disposición final de desechos sólidos.
- Recaudo

CAPITULO II: Descripción de la dependencia donde se realizaron las prácticas

La dependencia donde fue realizada la pasantía corresponde a la coordinación administrativa, comercial y financiera, específicamente en el área contable, tal como se muestra en el grafico a continuación.

Figura 2. Organigrama de la dependencia donde se realizó la práctica.



Fuente: Unión AAA S.A E.S.P

2.1. Funciones de la dependencia:

- Pago de nomina
- Cobro de cartera
- Registrar operaciones contables y datos financieros
- Planificar y analizar la información registrada
- Controlar las operaciones ejecutadas
- Control y gestión de fuentes de financiación
- PQR

CAPITULO III: Actividades realizadas durante la practica

3.1. Descripción del problema

Revelo (2013) señala que es importante reconocer el principal problema de la empresa de servicios que es la recuperación de cartera, debido a que el objetivo de la cobranza es desarrollar un sistema efectivo de recaudo. De esta forma, la cobranza cobra importancia en el buen funcionamiento de las organizaciones. Según Revelo, (2013; citando a Godoy, 2006) “La cobranza se define como una actividad encaminada a recaudar dinero mediante la facturación de ventas de contado o crédito de diversa índole para el cobro” (pág. 18).

En línea con lo anterior, Argüello y Romero (2017) reflejan que las empresas a menudo descuidan aspectos fundamentales como la liquidez, lo que conduce al fracaso organizacional debido al desconocimiento de instrumentos financieros y estrategias comerciales, que faciliten el

recaudo de la cartera. Estos aspectos conducen a la falta de liquidez de las empresas y a la concentración de gran parte del valor de los activos en manos de terceros, lo que provoca deterioro y por lo tanto afecta el resultado del ejercicio.

Tal es el caso de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Unión de Sucre S.A.E.S.P., una empresa de servicios públicos de carácter oficial, constituida como sociedad anónima, conforme a las disposiciones de la ley 142 de 1994, con domicilio principal en el Municipio de la Unión, Departamento de Sucre, República de Colombia; la cual ha ido decayendo y presentando crisis financiera, lo que produce que en la actualidad la empresa no es auto sostenible, teniendo que recurrir para su funcionamiento a subsidios por parte de la alcaldía municipal para poder prestar un buen servicio. Esta falta de liquidez, es generada por la cultura de no pago de los usuarios de los servicios, dejando periodos contables insostenibles. Por ejemplo, para el mes abril del año en curso, el valor facturado ascendió a los \$7.647.233 por concepto de acueducto, \$2.688.350 por el servicio de alcantarillado y \$5.698.150 facturado por el servicio de aseo, en total, \$16.033.733, de los cuales solo se recaudaron \$3.248.000, es decir solo el 20,26% del total facturado.

Ante lo anterior, es necesaria la generación de estrategias que conlleven a mejorar el nivel de recaudo de la empresa, para que, con esta acción, se genere liquidez y la empresa pueda empezar a ser sostenible y a brindar servicios públicos domiciliarios de calidad. Para ello es necesario dar respuesta al siguiente interrogante ¿Cómo se puede mejorar el proceso de recaudo de la empresa UNION AAA S.A. E.S.P. en el año 2022?

3.2. Plan de trabajo

En el presente trabajo del programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales de la Universidad de Córdoba la modalidad se escogió como opción de grado la práctica empresarial en la empresa UNIÓN AAA S.A E.S.P, en el área administrativa y financiera.

- Inscripción de la opción de grado en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Jurídicas de la Universidad de Córdoba.
- Identificar las causas que provocan los errores encontrados.
- Determinar el tipo de metodología donde se identifiquen las fortalezas y debilidades en el sistema de recaudo.
- Establecer un proyecto de las actividades a desarrollar con posterioridad.
- Aumentar la efectividad y eficacia de las actividades.
- Entregar el informe final con los resultados obtenidos a la Universidad de Córdoba y a la empresa UNIÓN AAA S.A E.S.

3.3. Descripción del plan de trabajo

TÍTULO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL	Proyecto para mejorar el recaudo de cartera de la empresa UNIÓN AAA en el municipio de la union sucre.
ENTIDAD	UNIÓN AAA S.A E.S.P
DESCRIPCIÓN	Elaborar un plan de mejoramiento para el recaudo de en la empresa municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de

la Unión Sucre, en el cual se presenten diferentes factores de solución a la falencia encontradas en la entidad.

3.4. Cronograma de actividades

El siguiente cronograma de actividades contiene el periodo de tiempo requerido como práctica empresarial en la UNIÓN AAA S.A E.S.P. Como opción de grado del programa Administración en Finanzas y Negocios Internacionales, las cuales comprendieron un periodo de cuatro meses que va desde el mes de abril hasta el mes de julio del año 2022, contando con un horario de lunes a viernes de semana B de 8:00 A.M. a 12:00 P.M y de 2:00 P.M a 5:00 P.M.

Tabla 2. Cronograma de actividades de la práctica.

ACTIVIDADES	Tiempo (meses/semanas)															
	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar las causas que provocan los errores encontrados.	■	■														
Determinar el tipo de metodología donde se identifiquen las fortalezas y debilidades en el sistema de recaudo			■	■												
Establecer un proyecto de las actividades a desarrollar con posterioridad.					■	■	■	■								
Aumentar la efectividad y eficacia de las actividades.									■	■	■	■				

- En la segunda semana de abril hasta la cuarta se determinó el tipo de metodología para identificar las fortalezas y debilidades en el sistema de recaudo, correspondiente a la elaboración de la Matriz DOFA, la cual pudo hacerse efectiva a través de la observación de los factores internos y externos de la empresa
- De la primera semana a la cuarta semana de mayo se establece un proyecto de las actividades a desarrollar con posterioridad, actividades como búsqueda de información, organización de la información, redacción del informe.
- De la primera semana de junio a la tercera se busca aumentar la efectividad y eficacia de las actividades, por medio de la generación y propuesta de estrategias que conlleven a combatir la problemática encontrada.

3.7. Diagnostico

Para el análisis, administración y gestión de cartera, es de gran utilidad contar con un modelo que permita tener mayor conocimiento sobre la cartera actual y de años anteriores, con el fin de tomar medidas que ayuden a mejorar el recaudo y tener políticas claras en cuanto a los clientes antiguos y nuevos.

Antes de comenzar un proceso de recaudo de cartera, es importante analizar cuáles son las estrategias más adecuadas para negociar con el cliente moroso.

En relación a lo investigado en la empresa UNIÓN AAA S.A E.S.P se decidió aplicar una matriz que sea de ayuda para detallar los distintos elementos competitivos e importantes de la empresa como parte del proceso.

Los datos que se tuvieron en cuenta a la hora de realizar la matriz fueron tomados con ayuda de la entidad para la validación de la información contenida en la base de datos de esta,

con asistencia de mi jefe inmediato, que posee un conocimiento profundo de la empresa y complementó las preguntas que surgieron durante la recopilación de información.

Para el refinamiento del diagnóstico, también fue de mucha ayuda la experiencia de algunos miembros de la entidad. Además, se añade el análisis que se realizó en los archivos existentes en la entidad y también del sistema de facturación que hoy suministra la información contable de los movimientos de la empresa.

Con el fin de crear una matriz de diagnóstico, observamos, analizamos y verificamos la información y los documentos para su avance, con estos datos se clasificó la información de acuerdo a la Matriz DOFA.

3.7.1. Matriz DOFA- Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas

Para la elaboración de esta matriz se tuvo en cuenta las empresas de servicios públicos domiciliarios de la región; así mismo, se realizó una comparación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que tiene la entidad UNION AAA en relación con estas empresas (Anexo 1).

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1. Justificación

El principal motivo que me llevo a diseñar un plan de mejoramiento para la empresa fue el elevado número de usuarios que a la fecha se encuentran en mora por el no pago de los servicios prestados por la entidad, este tipo de problema se presenta de manera muy recurrente afectando así el funcionamiento de la empresa, por esta razón la compañía cuando se le presentan situaciones adversas no dispone de los recursos para satisfacer las necesidades que le surgen en el momento.

Lo que se quiere lograr con este plan de mejoramiento es detectar las razones principales por la cual en la empresa existe un alto número de usuarios en estado de mora, partiendo de esta situación se buscaría dar respuesta a los factores que generan el incumplimiento de los beneficiarios por el no pago de los servicios. Con estos hallazgos se crearán diferentes estrategias que aporten para contrarrestar las situaciones encontradas.

Este proyecto ayudará a los usuarios de la empresa a implementar mejoras a la hora de recaudar más recursos lo cual le favorecerá para la prestación y calidad del servicio.

Con el motivo de realizar el proyecto para mejorar el recaudo de cartera de la empresa UNIÓN AAA S.A E.S.P en el municipio de la Unión Sucre se propone como solución a la problemática presentada lo siguiente:

4.2. Problemáticas y sus estrategias de mejora

Problemática 1: Cultura del no pago por los usuarios de la empresa provocando que su cartera en la actualidad se encuentre elevada.

Estrategia: Se debe hacer una gestión para conseguir con la entidad gubernamental municipal una capacitación donde se pueda determinar la importancia de conservar estable una empresa en el área financiera y beneficios que trae dicha estabilidad, de esta manera encontrar cercanía con los usuarios y conocer la opinión que ellos tienen, después de la capacitación debemos evaluar y así saber qué impacto se obtuvo en este proceso.

Problemática 2: Falta de persistencia en el pago del servicio de la empresa hacia los usuarios.

Estrategia:

- Asignar un trabajador de campo para que haga visita al domicilio del usuario en mora para recaudar el dinero o hacer un acuerdo de pago.
- Gestionar ante la alcaldía de la Unión Sucre colaboración para asesoramiento especializado para el cobro de cartera logrando ejercer una mayor precisión con los morosos de la organización.

Problemática 3: Dar a conocer las soluciones de pago con que cuenta la empresa UNION AAA para sus morosos.

Estrategia: El funcionario encargado de las visitar a los usuarios morosos deberá darle a conocer las tasas de descuento con que la empresa cuenta para los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2 del municipio.

Tabla 3. Descuento según tiempo de morosidad como estrategia para el recaudo de cartera en la empresa UNIÓN AAA. S.A. E.S.P.

Tiempo de morosidad	Descuentos
De 8 a 11 meses	20%
De 12 a 16 meses	30%
De 17 a 23 meses	40%
De 24 meses en adelante	50%

Problemática 4: No se lleva a cabo el respectivo corte del servicio después de 2 meses de no haber cancelado.

Estrategia: Se debe implementar un contrato donde se estipulen condiciones a todos los usuarios para crear deberes por parte de los usuarios con el cumplimiento del pago de la factura y por parte de la empresa al momento de prestar el servicio, se puede majear el tema de los contratos porque la ley 142 de 1994 lo exige a las empresas prestadoras de servicios públicos para que se pueda tener un vínculo legal entre el usuario y la empresa, la firma que se tome en dicho documento se hará por medio de las visitas a los domicilios con asistencia del personal autorizado.

Problemática 5: La base de datos no se encuentra actualizada, tiene datos muy antiguos.

Mediante la investigación que se hizo se evidencio que hay personas que ya no son dueñas de los predios donde se encuentra instalada la red, de acuerdo el número de Nuit y no se actualiza el sistema con los datos del nuevo dueño de la propiedad, por lo tanto al momento de hacer el cobro de la factura es complejo cobrar esa deuda ya que es deuda de otra persona.

Estrategia: Se puede repartir en la siguiente facturación un comunicado donde se solicite los datos actualizados de cada usuario (Fotocopia de cedula, numero de celular y dirección) para que los hagan llegar a las instalaciones de la empresa en el horario establecidos de lunes a viernes de 8 am a 12 pm o también lo pueden enviar al correo de la empresa y se pone una fecha límite de entrega de estos documentos, mediante estos datos se puede validar la información que ya existe en la facturación y a la vez actualizarla.

NOTA: La empresa aguas de sucre envió un comunicado donde se debería actualizar el sistema de facturación para que los usuarios se encuentren totalmente identificados.

Conclusiones

En referencia a los resultados de la investigación realizada al área de cartera en la empresa UNION AAA S.A E.S.P. y según los objetivos planteados, se llega a las siguientes consideraciones:

El apoyo y/o acompañamiento que se realizó a las actividades del ejercicio contable de la empresa Unión AAA S.A E.S.P., en especial en el área de cartera, permitió la consolidación de conocimientos teórico-prácticos en esta área en específica. Lo que contribuyó a nivel personal y de la empresa el desarrollo de un diagnóstico del estado de la cartera de la misma, encontrando algunas oportunidades que puede fortalecer a la organización, sin embargo, también se identificaron dos problemas principales.

De acuerdo al diagnóstico, los principales factores que llevan a los problemas económicos y financieros de la empresa, son 1) la elevada cartera morosa, esto ocasiona que la empresa tenga problemas financieros, pero en base a los resultados lo que hace falta es una mejor gestión de parte de la administración. 2) cultura del no pago, ya sea por cuestión de cultura, falta de información, omisión, o dificultades coyunturales económicas, principalmente.

Debido a lo anterior, se diseñó una propuesta orientada hacia la optimización de recaudo de cartera con el fin de mejorar la gestión de cobro de la empresa. La implementación de la propuesta, permitirá a que la empresa puede hacerle frente a la falta de estructuración de los

procesos para el recaudo de cartera. Así mismo, implementar estrategias de fortalecimiento, que pueden llevar a la organización a ser eficiente y eficaz en sus procesos y contar con un manejo adecuado de su cartera, de manera que sea más rentable y líquida.

Por otro lado, también se pudo observar la falta de comunicación con el cliente por parte de la empresa con respecto a las necesidades que se van presentando en la población. Es necesario entonces, brindarle una mayor atención y generar confianza, de manera tal que se puedan disminuir los problemas de liquidez. Así como la necesidad de aplicar políticas y procedimientos que contribuyan a mejorarla.

Por último, también se hace evidente la necesidad de llevar un mayor control de todos los procesos que se realizan dentro de la organización de manera que se pueda contar con más datos y estadísticas de las actividades que se llevan a cabo y de esta forma poder formular constantes estrategias para el fortalecimiento de la empresa de manera oportuna.

Referencias bibliográficas

Argüello-Rincón, L. M., & Romero-Rojas, P. A. (2017). Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en pymes comerciales. *Avance de investigación*, 1–21. <https://doi.org/10.16925/greylit.2212>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2022, 15 marzo). *Códigos CIU de Actividades Económicas DIAN*. DIAN. <https://dian-rut.com/codigos-ciu-de-actividades-economicas/>

García A, J. G. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. // Importance of efficient management of working capital. Ciencia UNEMI. <http://181.188.214.100/ojs/index.php/cienciaunemi/article/view/495>

Gutiérrez, P. A. (2016). *La privatización del servicio de agua en Colombia: un estudio por efectos heterogéneos*. Universidad de Los Andes. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/15877/u728890.pdf?sequence=1>

Morales, J. Morales C. (2014). Crédito y Cobranza. (p.p. 152-154). Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg=PA146&dq=estrategias+de+cobranza&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza&f=false

Ortiz Anaya. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera*.

Palomo Zurdo, R., & Toro Díaz, J. (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES – estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales. *Revista Lasallista de Investigación*, 11(2), 78–88. <https://doi.org/10.22507/rli.v11n2a9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) de la empresa UNION AAA S.A. E.S.P.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Alta cartera morosa	Implementación de un sistema de purificación de agua.	Compromiso de la dirección con la gestión de los recursos	Incremento de gastos durante el periodo sequia-lluvias
Sistema de facturación de la empresa se encuentra en mal estado.	Crecimiento del número de usuarios en la empresa.	Pocas posibilidades de un competidor	Los usuarios aun no toman la cultura de reciclar
Falla en la calidad del servicio.	Contribución suministrados por entidades públicas para usuarios que estén en nivel socio-económico 1 y 2 debido a la potabilización del servicio.	Cuentan con personal cuando existan daños en la red.	Uso inadecuado del agua
Ausencia del área de recursos humanos	Diversidad de origen de suministro	El punto de pago es cercano a los usuarios.	Crecimiento de cultura del no pago por parte de los usuarios.
El servicio prestado es irregular, no es constante	Incremento y progreso comercial en el municipio.	Es la única entidad con posibilidad de tratar el servicio de agua.	Poco sentido de pertenencia de los habitantes
No existe la unión de la contabilidad con el sistema de facturación en un solo	Equidad con el servicio	Se cuenta con Respeto responsabilidad y	Inseguridad social

programa.	honestidad		
Las Instalaciones de trabajo son inadecuadas	La empresa tiene su organigrama establecido	Elevada morosa	cartera
El municipio no cuenta con relleno sanitario	Cuenta con el reglamento interno para los empleados	No cuenta con el recurso necesario para conseguir tecnología moderna.	
	Tiene un manual de funciones establecido		

Anexo 2. Estructura física delantera de la empresa



Anexo 3. Ventanilla de Oficina de recaudo



Anexo 4. Oficina de operaciones de la empresa



