

**IMPLANTACIÓN DE OFICINA MOVIL COMO NUEVO CANAL DE SERVICIO
PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA
CIUDAD DE POPAYAN-CAUCA**

AIDALY GIRALDO RAMIREZ

DIEGO EDISSON VELASCO HURTADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONOMICAS**

2009

**IMPLANTACIÓN DE OFICINA MOVIL COMO NUEVO CANAL DE SERVICIO
PARA LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA
CIUDAD DE POPAYAN-CAUCA**

AIDALY GIRALDO RAMIREZ

DIEGO EDISSON VELASCO HURTADO

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo**

ASESOR

ESP. JAIRO ANDRES PINEDA

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONOMICAS**

2009

Nota de Aceptación

Aprobado por el comité de grado, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la UNAD, para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo.

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santiago de Cali y Popayán, Septiembre de 2009

Dedicamos este logro a Dios, por brindarnos las facultades necesarias y por cada instante de sabiduría. A nuestros padres por inculcarnos la responsabilidad, constancia y dedicación que se debe de tener frente al estudio y al trabajo. A nuestros profesores, tutores, amigos y amigas que siempre estuvieron presentes e interesados en el logro en común.

AIDALY GIRALDO RAMIREZ Y DIEGO EDISSON VELASCO

AGRADECIMIENTOS

A la UNAD como institución educativa, por su visión de apertura a la comunidad, por su vinculación a procesos solidarios, a realidades y expectativas sociales.

A Jairo Andrés Pineda, nuestro orientador por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

A los compañeros por las experiencias vividas y a todas aquellas personas que de una u otra forma, nos acompañaron.

Nuestra gratitud, familia Unadista.

AIDALY GIRALDO RAMIREZ Y DIEGO EDISSON VELASCO

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCION.....	5-6
RESEÑA HISTORICA.....	7
MISION – VISION.....	10
IDENTIFICACION DE LA EMPRESA.....	11
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	13
PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.....	14
FORMULACION DE LA PREGUNTA.....	15
DESCRIPCION DE LA SITUACION DEL PROBLEMA.....	16
JUSTIFICACION.....	17
OBJETIVOS.....	18
METODOLOGIA.....	19
SERVICIO AL CLIENTE.....	20
DISEÑO DE LA OFICINA MOVIL.....	21
HARDWARE ADECUADO.....	22
RECURSO HUMANO.....	23
FACTORES.....	24
TIPO DE INVESTIGACION.....	25
RESULTADOS.....	30-35
EVALUACION FINANCIERA.....	36-37
CONCLUSIONES.....	38
CRONOGRAMA.....	40
RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	42

RESUMEN

El propósito de este informe es realizar una propuesta de mejoramiento en la atención del servicio al cliente, mediante la implementación de una oficina móvil como un nuevo canal de servicio en la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Popayán – cauca.

La empresa quiere que se desarrolle un programa orientado a llegar directamente a la comunidad con todos los elementos y actividades que se desenvuelven en el giro normal de nuestras actividades.

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo fue la (IAP) Investigación, Acción, Participación, a través de las diferentes encuestas y recolección de datos que se desarrollaron adjuntas a la factura de cada usuario y también en las visitas a los sectores que presentan mayores dificultades en el servicio de agua potable y Alcantarillado. Estas visitas nos han permitido recibir las percepciones de los clientes, las cuales tienen como resultado una idea en la que nos basamos para desarrollar este proyecto.

ABSTRACT

The purpose of this report is a proposal to make improvements in the care of customer service by implementing a mobile office in the company and sewerage in the city of Popayan - Cauca.

The company wants to develop a program to go directly to the community with all the elements and activities that unfold in the ordinary course of our activities.

The methodology used for the development of this work was (IAP) Research, Action, Participation, through the various surveys and data collection that were attached to the bill for each user and also the visits to the sectors with greater difficulties in access to drinking water and sewage.

INTRODUCCION

En la actualidad se está exigiendo que las empresas presten una mayor atención al servicio al cliente; pero no como un departamento mas de quejas y reclamos, si no como una estrategia que tenga la importancia que verdaderamente deba tener para la organización y que, por lo tanto, deberá ser manejada como una estrategia corporativa y no como un instrumento más de mercadeo y ventas.

el servicio se ha convertido hoy por hoy en el mayor diferenciador por excelencia en cualquier mercado o escenario comercial y para cualquier tipo de organización llámese lucrativa, no lucrativa, pública o privada, industrial o de servicios. Todas sin excepción, deberán desarrollar ventajas competitivas basadas en la calidad; y estrategias de servicio y basadas en factores diferenciadores que las hagan más competitivas.

La investigación de acción participativa es una propuesta metodológica donde se involucra a los usuarios de la empresa, trabajadores y el entorno laboral en el conocimiento propio de su realidad y en la búsqueda de soluciones a los problemas sentidos.

Esta investigación pretende hacer una referencia del estado de conformidad e inconformidad de los usuarios que reciben el servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Popayán – Cauca.

A través de la observación e interacción con los usuarios se busca recolectar información para saber como se encuentra el servicio de agua, alcantarillado, las necesidades y requerimientos más urgentes, en que aspectos debe mejorar la empresa y que opinión les merece la implementación de una oficina móvil que llegue hasta su barrio para ofrecer un servicio de atención personalizado que permitirá ahorrarles tiempo y dinero.

Por medio de la aplicación de diversas encuestas que están relacionadas debidamente con el aspecto de atención al cliente, se busca un mejoramiento y acercamiento entre la empresa y la comunidad para lograr darle solución a sus necesidades, brindando una optima comunicación y acción inmediata en el servicio, generando la fidelización de los usuarios con la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán – Cauca.

Finalmente se estudiarán los resultados que permitirán concluir y realizar ciertas recomendaciones para obtener el buen desempeño laboral de los empleados con la comunidad, satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido e identificar los beneficios sociales y económicos que aportaría para la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán – Cauca, la implementación de la oficina móvil.

1. EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. E.S.P

1.1 RESEÑA HISTORICA

A finales del siglo XVIII, don Antonio Salcedo afirmaba en su tratado geográfico histórico de la ciudad de Popayán: “Circunda la ciudad el río llamado del Molino cuyas aguas son muy buenas y saludables.

Pasa por el pueblo de Yanaconas desde donde viene igualmente por una acequia que hizo y costeó don Pedro Agustín de Valencia para llevar el agua a la casa de Moneda (carrera 11, calle 4 esquina) que fundó a su costa en 1749. Después se hizo una fuente pública en la plaza principal (Parque de Caldas) que provee de agua a la sobrante de la acequia y cedió gratuitamente a varias casas y conventos”.

El agua captada en el río Molino llegaba por la referida acequia hasta el sitio de Tulcán. En un plano de Popayán de 1909 aparece localizado un filtro en el costado occidental del Morro. Después, por medio de un canal de ladrillo que entraba a la ciudad por la carrera 2, éste se ramificaba llevando el precioso líquido (que no era muy potable) a cumplir su cometido de abastecer las necesidades básicas de la población, que según un censo colonial hecho en 1807, Popayán tenía 7.074 habitantes, 2.787 hombres y 4.287 mujeres.

Varios chorros públicos se construyeron en las calles y no pocas casas y casonas disfrutaban de pozos en piedra de cantera y ladrillo amén de multitud de aljibes constituidos en especial recurso.

Popayán siguió creciendo demográficamente y sintió que era el momento de ponerse a tono con las nuevas tecnologías en el campo de la hidráulica y los progresos científicos, entonces, los representantes de la comunidad, sus voceros, los miembros del Concejo Municipal determinaron hacer un nuevo acueducto.

Corría la década de los años 20, la llegada del ferrocarril al Cauca y el arribo (valga el galicismo) de la primera locomotora a la estación de Popayán el día 7 de junio de 1926 produjo una explosión de júbilo en sus habitantes y fue factor determinante para agilizar tan importante proyecto.

Nombrase la junta del acueducto constituida por tres ediles siendo alma y nervio de ésta don J. Manuel Varona. Obtenido un préstamo en Cali con el antiguo Banco Hipotecario del Pacífico se siguió el proyecto elaborado por el ingeniero Lobo Guerrero iniciándose los trabajos en abril de 1927.

Se continuaron captando las aguas del río Molino por medio de una bocatoma con represa en mampostería, compuertas, aliviaderos, rastrillos y rejas. El aforo era de 270 litros por segundo. El canal de conducción tenía una longitud total de 5.600 metros. El agua conducida por gravedad. Luego venía la planta de depuración la cual constaba de filtros rápidos, planta de esterilización, coagulación y sedimentación y filtros de arena. Los tanques de almacenamiento con una capacidad de 1.250 metros cúbicos.

Finalmente se tendió la red de distribución en toda la ciudad con tubería de 14" de diámetro colocándose hidrantes que quedaron a distancias no mayores de 70 metros y válvulas de control de presiones. Las obras de este acueducto tuvieron un costo de \$260.000.00 para atender una población de 50.000 habitantes, constituyéndose en el primer acueducto moderno del país. El 14 de octubre de 1928 el Concejo Municipal sesionó en la planta de Tulcán para solemnizar la entrega de las obras, siendo condecorado el ingeniero Luís Lobo Guerrero como reconocimiento a la calidad del proyecto ejecutado.

Conforme a lo relatado por el proyectista, ingeniero Hernando Gómez T., las obras de conducción y la planta de filtración se calcularon para una población futura de 25.000 habitantes y la red de distribución para una población de 50.000

habitantes. El plazo para ampliación de esta obra se cumplió en 1953, pues el censo de 1951 arrojó una población de 35.000 habitantes.

El estudio para las obras del Nuevo Acueducto, se encomendó a la firma “Lobo Guerrero & C. S. de Santamaría Ltda.” en 1955, imponiéndoles entre otras condiciones que “los estudios y proyectos, tendrían como fuente de abastecimiento el río Cauca”.

El nuevo acueducto fue proyectado para una población futura de 120.000 habitantes en el año 2000. Los proyectistas toman para Popayán una tasa de crecimiento del 2.5% y obtienen así una población de 64.000 habitantes para 1975 y de 120.000 para el 2000. De acuerdo con apreciaciones del ingeniero Edgar Mosquera Lindo, Gerente de la empresa en 1967, las proyecciones fueron subvaloradas, al punto en que, según su criterio, las obras de ampliación debieron comenzarse 11 años antes de lo previsto por el proyectista, pensando en hacer las reservas correspondientes para futuras ampliaciones, servicio de la deuda y depreciación de equipos. La evidencia pone de manifiesto que el ingeniero Mosquera Lindo estuvo en lo cierto; en el año 2000, la población de Popayán sobrepasó ampliamente esa cifra; actualmente la población de Popayán es de 230.000 habitantes.

Después de varios cambios y ajustes en su naturaleza jurídica, hoy es una Sociedad Anónima Colombiana clasificada legalmente como empresa de Servicios Públicos Mixta, por razón del servicio pertenece al orden Municipal, sociedad en la que el Estado posee más del 90% de su capital social, sometida en todo a lo que no disponga directamente la Constitución Política, al Régimen General de las Empresas de servicios públicos y demás normas concordantes.

El objeto social de la empresa lo constituye la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, que consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano incluida su conexión y medición, a las actividades

complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

El servicio público de alcantarillado, es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Para su cumplimiento, la empresa se encuentra estructurada como una organización divisional en donde se distinguen tres grandes funciones: Gerencia y Apoyo, Administrativa y Financiera, Técnica-operativa.

El marco empresarial de la entidad está dado por su misión y visión institucional; las cuales consideran que se garantiza calidad, cantidad y continuidad a la totalidad de la población que demande el servicio.

1.2 MISIÓN

La misión de la SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P. es la de satisfacer oportuna y eficientemente las necesidades básicas de provisión de agua potable y disposición de aguas servidas, mediante la prestación directa de estos servicios, garantizando calidad, cantidad y continuidad a la totalidad de la población que lo demande.

1.3 VISION

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S.A. E. S. P., sustentada en la filosofía de la calidad y mejoramiento continuo, dirigirá todas sus acciones a satisfacer las expectativas de la población que lo demande, en lo que se refiere a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, fundamentada en los procesos de conservación ambiental.

1.4 IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Al realizar la visita a la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., se dio a conocer el motivo del trabajo, se especificó los temas a tratar y la metodología utilizada para recolectar información.

El Gerente demostró su interés en la asesoría que se le prestara, por que es conciente de que los aportes van a contribuir en el mejoramiento de la empresa.

La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., está ubicada en la calle 3 No. 4–21, en la ciudad de Popayán - Cauca, donde se encuentra en la actualidad toda la instalación e infraestructura que posee: Sede Administrativa, Planta Tulcán, Planta Tablazo.

El Objeto social de la empresa lo constituye la prestación del servicio publico de acueducto y alcantarillado, que consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano incluida su conexión y medición, a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

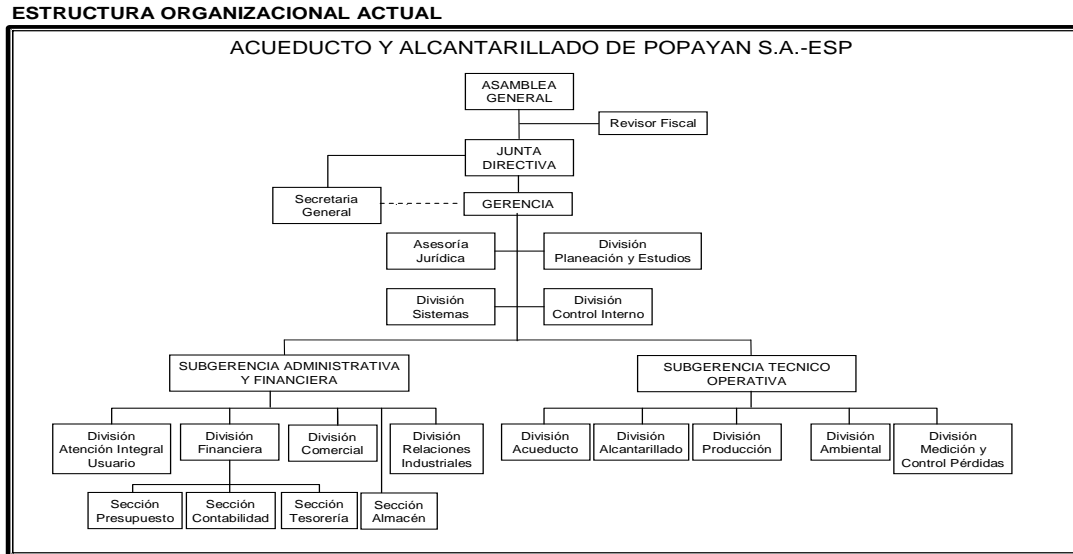
El servicio publico de alcantarillado, es la recolección municipal de residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

La Empresa cuenta en la actualidad con 296 empleados, los cuales son contratados a término indefinido, término fijo, por prestación de servicios y aprendices SENA.

Cuenta con una infraestructura en buen estado amplia y conformada por las siguientes Divisiones:

- Gerencia
- Subgerencia Administrativa y Financiera
- Subgerencia Técnica Operativa
- División Relaciones Industriales (Talento Humano)
- División Atención al Usuario
- División Control Interno
- División Comercial
- División Ambiental
- División Sistemas
- División Jurídica
- División Acueducto
- División Alcantarillado
- División Planeación y Estudios
- División Financiera
- División Producción

1.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



1.6. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La interpretación de los principios y valores institucionales en la Empresa, se dan de la siguiente forma:

SENSIBILIDAD SOCIAL: Es tener conciencia de solidaridad y servicio, identificándonos con los problemas sociales y económicos de la comunidad, atendiendo sus necesidades para lograr una mejor calidad de vida.

COMPROMISO: Actitud positiva y responsable para el logro de los objetivos, fines y metas de la organización en la cual cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

LIDERAZGO: Capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio.

RESPETO: Capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes dentro de la filosofía de la organización.

CALIDAD: Resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización.

ETICA: Comportamiento regido por principios individuales basados en honestidad, lealtad y transparencia, que hace de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán una organización integral.

2. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA DE INVESTIGACION E INTERVENCION

La empresa de acueducto y alcantarillado requiere un nuevo canal de servicio en el que permita mayor contacto con la población de la región? que permita mayor agilidad en la respuesta de las quejas y reclamos? Un nuevo canal de servicio en el que se llegue a la comunidad con todos los trabajos sociales que la empresa imparta en la región?

2.1 DESCRIPCION DE LA SITUACION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que las necesidades de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, se encuentran totalmente caracterizadas por la Ley 142

de 1994 (Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios), en el sentido que se consideran servicios públicos esenciales. Los usuarios del Acueducto y Alcantarillado de Popayán obviamente responden a esta caracterización general; en palabras sencillas: los usuarios de los servicios de Acueducto necesitan que se mantenga en óptimas condiciones su saneamiento básico, en cuanto a poder disponer de agua potable en sus predios y evacuar sus aguas servidas.

Las expectativas de los usuarios están alrededor de lo que ellos esperan de la Empresa de manera particular; estas expectativas son las siguientes:

Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos.

Disponer de agua potable con la calidad requerida y de manera continua.

- Canales de aguas servidas despejados y en condiciones apropiadas
- Tratamiento de aguas residuales.
- Facturación sin errores.
- Tarifas adecuadas.
- Atención inmediata a daños.
- Acuerdos de pago de las facturas.
- Solución oportuna a las Peticiones, Quejas y Recursos.

El problema a trabajar y desarrollar se fundamenta en colmar estas necesidades y expectativas de la población ya que no se pueden satisfacer solamente con hacer llegar el agua a sus casas, debemos involucrarnos todos o sea llegar a la comunidad para darle solución a sus requerimientos de una forma oportuna.

2.2 JUSTIFICACION

Surge la necesidad de implementar una oficina móvil que permita llegar a los diferentes barrios y sectores de la ciudad de Popayán, y que se encuentre equipada adecuadamente como si se estuviera atendiendo en la propia empresa al usuario.

Esta oficina permitirá brindar un mejor servicio a la comunidad ya que el usuario ahorrara tiempo y dinero para poder solucionar sus inconvenientes, realizar sus pagos, concertar acuerdos de pago en cómodas cuotas mensuales hasta ponerse al día con el servicio, presentar sus quejas y reclamos, además la oficina estará acompañada del personal idóneo para atender la parte de oficina, la parte de daños y expertos que capaciten a los residentes en como cuidar su alcantarillado, métodos utilizados para ahorrar el preciado liquido y como preservar el medio ambiente.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una oficina móvil en la Ciudad de Popayán para mejorar el servicio de atención al cliente, en la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. En los diferentes sectores de la ciudad satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- interactuar directamente con la comunidad para conocer sus necesidades y requerimientos en saneamiento básico y agua potable.
- Propender a la recuperación de cartera por ciclos en las comunas y barrios populares.
- Realizar mantenimiento a redes de alcantarillado pluvial y sanitario
- Recuperación de Cartera por ciclos en las Comunas y Barrios Populares.
- Concienciar a los usuarios del uso racional del agua y darles a conocer los métodos de ahorro y buen uso del agua, protección al medio ambiente en especial de las zonas de influencia de nuestras fuentes de abastecimiento.
- Ejecutar la campaña de reposición de medidores, legalización de fraudulentos y de instalación de nuevos para la legalización de usuarios con conexiones directas.

2.4 MARCO DE REFERENCIA

2.4.1 Marco Teórico

El departamento del Cauca, capital Popayán, en el 2005 contaba con una población total de 1.525.344 habitantes aproximadamente. Popayán representa menos de la quinta parte de la población del Departamento, con 237.190 habitantes. La población urbana del Departamento es del 39%. El 42% de la población urbana está concentrado en el Municipio de Popayán.

El Municipio de Popayán está dividido en 9 Comunas, presenta un nivel de estratificación de 1 a 6, lo que permite conocer las características de cada sector de la ciudad y las necesidades básicas que se presentan.

El Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Popayán ofrece sus servicios de agua potable y disposición de aguas servidas, garantizando calidad, cantidad y continuidad a la totalidad de la población que lo demande.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Canal de Servicio:

Los canales de servicio se definen como los medios que cada empresa escoge para la distribución más completa, eficiente y económica de sus servicios o productos o servicios, de manera que el cliente pueda adquirirlos con el menor esfuerzo posible.

Servicios Públicos:

El servicio público se puede definir como la reconducción de un sector de actividades socioeconómicas a la órbita del poder público o sector público. El concepto varía entre formas de gobierno y entre Estados. En muchos casos se trata de un monopolio artificial del gobierno.

Son brindados por determinadas entidades (por lo general el Estado), y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos acarrear un fin económico [cita requerida] y pueden estar ligados a empresas privadas.

Demanda de la Población:

Cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo. Refleja la voluntad y capacidad económica de adquirir un determinado bien por parte de todas las personas que manifiesta una necesidad capaz de ser satisfecha por el consumo de referido bien. La voluntad de adquirir se expresa en el mercado al pagar un determinado precio que en definitiva, es la expresión del bienestar que el consumo del bien aporta al demandante. Pueden definirse diferentes demandas por un mismo bien o servicio. Por ejemplo la demanda de Pedro por Pan; la demanda de la ciudad en que vive Pedro por Pan, la de su país, continente, etc. Tags: definición de ley de demanda, definición de demanda

Desarrollo Económico:

“El desarrollo es entendido como la capacidad de aprender, generar, transferir, aplicar y gestionar conocimientos para convertirlos en innovaciones que beneficien a la poblacional y generen calidad de vida en la sociedad”. El

desarrollo al que se refiere este estudio es el económico que consiste: “en un proceso de cambio social por el cual un número creciente de necesidades humanas pre existentes o creadas por el mismo cambio, se satisfacen a través de una diferencia en el sistema productivo, generada por la introducción de innovaciones tecnológicas” Furtado (1965). Como puede observarse la palabra desarrollo es generalmente asociada con nociones de cambio, progreso, evolución, e innovaciones tecnológicas.

2.6 MARCO ESPACIAL

Popayán, capital del departamento del Cauca, es conocida como la "ciudad blanca" y se distingue por ser una joya arquitectónica de la Colonia. A una altura de 1.760 msnm y con una temperatura de 18 grados centígrados, Popayán se conserva como patrimonio histórico-arquitectónico y una de las ciudades más tradicionales de Colombia.

El Alcalde de Popayán, Ramiro Navia, con el fin de aclarar algunas inquietudes que se han suscitado por parte de la comunidad Payanesa, sobre todo en la facultad para comprometer vigencias futuras y llevar a feliz término los grandes proyectos propuestos por esta administración con el propósito de generar más desarrollo para la ciudad.

2.7 HIPOTESIS

La oferta y la demanda de la población requiere que haya un medio de acercamiento con la población de la ciudad para un mejor servicio y oportunidad en las solicitudes y reclamos de los usuarios. Este acercamiento lo pretendemos hacer con ayuda de la tecnología movilizándolo personal de la empresa en una oficina móvil.

3. METODOLOGIA

3. FACTORES DETERMINANTES QUE SE TOMARON EN CUENTA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO

La empresa requiere establecer programas sociales tendientes a dar a conocer sus nuevas estrategias y políticas en lo relacionado con los indicadores de Cartera ya que no han tenido un buen comportamiento en los últimos años.

la empresa quiere que se desarrolle un programa orientado a llegar directamente a la comunidad con todos los elementos y actividades que se desarrollan en el giro normal de nuestras actividades.

En el desarrollo del proyecto se pretende el empoderamiento y sentido de pertenencia del equipo humano y técnico de la empresa, para desarrollar esta idea, también ha sido muy importante la gran acogida por parte de las Juntas Administradoras Locales y las Juntas

de Acción Comunal de las diferentes Comunas y Barrios respectivamente.

3.1 SERVICIO AL CLIENTE

Nuestros clientes con el proyecto harían parte de una experiencia grata al ser tratados con amabilidad, calidez y eficiencia para sus necesidades, los servicios de la oficina móvil respaldados 100% por la empresa que se interesa por sus necesidades.

3.2 DISEÑO DE LA OFICINA MOVIL

Para el funcionamiento de la oficina móvil en la región además del diseño funcional de los componentes de la oficina móvil se tuvo en cuenta, también las normas y leyes de tránsito, en las que debemos incurrir comprando una matrícula de servicio público para la camioneta para que ella pueda transitar libremente por carrera y quede exenta de pico y placa.

El diseño del frente de operación con la camioneta propuesta es el siguiente:



IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGIA EN EL PROYECTO

En el proyecto también proponemos el uso de la tecnología para poner en práctica este nuevo canal de servicio para ello se evalúa la adecuación de una camioneta, como oficina móvil, para esto se tendrán en cuenta cuatro condiciones técnicas y funcionales indispensables:

3.2.1. El software adecuado

No se trata únicamente de descargar en el portátil o en la PDA las aplicaciones necesarias, también hay que saber qué programas resultan adecuados para una oficina móvil.

El paso siguiente es hacer estos programas más asequibles a aquellas personas que utilizan teléfonos móviles o celulares y PDA inalámbricos.

3.2.2. El hardware adecuado

No se trata de tener el último portátil que haya salido al mercado, ni siquiera de disponer de hardware creado especialmente para viajar.

Muchos de los aparatos que utilizan los profesionales móviles no han sido especialmente diseñados para viajar.

Los enchufes de los teléfonos no son todos iguales; lo mismo pasa con los enchufes de corriente eléctrica. Y muchos de los aparatos que utilizamos y de los cuales dependemos terminan siendo contraproducentes para el usuario, o poco prácticos, o ambas cosas al mismo tiempo.

3.2.3. Las conexiones adecuadas

Las conexiones lo son todo en la oficina móvil. La conexión a Internet, como teléfonos móviles o celulares, PDA y portátiles. Las tecnologías emergentes, como Bluetooth (un protocolo para dispositivos inalámbricos de corta distancia) permiten comunicarse con otros dispositivos desde una oficina o desde una habitación de hotel sin necesidad de usar cables.

3.2.4. Las aplicaciones Web adecuadas

Las aplicaciones basadas en Web son tan importantes en una oficina móvil que he decidido incluirlas dentro de una categoría propia, a pesar de que técnicamente pertenezcan a la sección de software. Internet es una de las herramientas más eficaces de las que dispone el trabajador móvil para tener acceso a un sistema servidor, una intranet o una base de datos.

Estas aplicaciones se están convirtiendo cada vez en herramientas más asequibles económicamente, más confiables e incluso más sofisticadas. Para las comunicaciones se estudia la nueva POLITICA DE USO JUSTO: Cualquier paquete con servicio ilimitado de datos para navegación por Internet UMTS y/o GSM, permitirá por cada periodo de facturación mensual el uso de los recursos disponibles de red hasta 3GBS de consumo; si éste límite es superado antes de finalizar el periodo, la velocidad de navegación será disminuida a un máximo de 128 Kbps por el tiempo restante. Al iniciar el siguiente periodo de facturación se tendrá nuevamente acceso a los recursos disponibles de red. Las condiciones indicadas corresponden a los servicios utilizados dentro del Territorio Nacional, en caso de utilizar el servicio fuera del territorio nacional se cobrará Roaming Internacional de acuerdo a las tarifas vigentes.

3.3 MOTIVACION LABORAL Y RECURSO HUMANO

Los empleados de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. desean que sus directivos se comprometan a proveer un mejor ambiente laboral y facilitar todas las herramientas que sean necesarias, para que puedan desarrollar sus potencialidades.

Se debe mantener a todos los empleados informados de las decisiones y acciones que realiza la empresa, esto generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración, que repercutirá en múltiples beneficios para trabajadores y la organización.

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Respecto a los factores que determinan la motivación laboral en la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

3.3.1 Factores propios de trabajo:

Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en su trabajo, son parte, en la determinación de la motivación.

El trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependientes solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo rodean, es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.

3.3.2 Factores ajenos a la situación de trabajo

Es indudable que factores del hogar y otras actividades de los empleados tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo y los conflictos son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del empleado puede que no tenga mayor eficacia si tienen problemas

externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales. Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades.

Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos:

- ❖ Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

Consumo de energía física y mental: este consumo de energía llena el tiempo del empleado e impide la aparición del ocio y del aburrimiento.

Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como lo son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.

Interacción social: los aspectos sociales del trabajo están en función de diversos factores, además del estado de necesidades que presenta el empleado. La importancia de los movimientos sociales para trabajar varía en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre

personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

Estatus social: Varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajador.

Los determinantes del estatus del trabajo son:

- a. Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.
- b. La categoría o posición jerárquica dentro de la organización.
- c. Antigüedad
- d. Estatus de los asociados

El estatus social probablemente desempeña un papel al facilitar la satisfacción de necesidades de relación y de crecimiento.

Cuadro 1: EL GERENTE Y LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION

COMO FOMENTAR LA MOTIVACION	POSIBLES SOLUCIONES
Hacer interesante el trabajo	-Analizar minuciosamente los cargos que tenga bajo control. - Dinamizar las tareas rutinarias de su personal a cargo.
Relacionar las recompensas con el rendimiento	-De acuerdo al rendimiento del empleado se podría asignar un

	<p>reconocimiento formal.</p> <p>-Las recompensas no solamente son en dinero, pueden ser la asignación de un proyecto importante para la empresa.</p>
Tratar a los empleados como personas	<p>-Todos merecen respeto y ser tratados con equidad.</p> <p>-Separar la parte productiva de lo personal.</p> <p>-Alentar la participación y colaboración del empleado.</p>

4. TIPO DE INVESTIGACION

En conformidad a los objetivos propuestos se decide emplear la (I.A.P.) Investigación, Acción, Participación, como estrategia conceptual y metodológica en el proceso de mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa

Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. mediante la implementación de la oficina móvil. La (I.A.P.) es una metodología en donde se articula y dinamiza la teoría y la práctica, produciendo y validando nuevos conocimientos sobre la realidad social, en un proceso permanente y dinámico donde se investiga para actuar.

La (I.A.P) se conforma de tres etapas:

- Se parte de la realidad.
- Tipo de reflexión y teorización.
- Se obtiene de la práctica.

4.1 MUESTRA

Tamaño para poblaciones finitas: 60.000 Usuarios

Formula: $Z^2 * P * Q * N$

$$N = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

El numero optimo para realizar el estudio de 60.000 usuarios de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán, estableciendo un nivel de confianza de 2 σ (95.5 %), y un margen de error del 3 %, suponemos que la opción por contestar la encuesta propuesta o no es del 50 %.

$$N = \frac{4 * 50 * 50 * 60.000}{9 (60.000 - 1) + 4 * 50 + 50} = 1.091 \text{ Usuarios por encuestar}$$

4.3 Cuadro 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En la empresa Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Popayán se acordó llevar un cronograma de actividades en el cual se especifican las encuestas a

desarrollar, las cuales estarán anexas a los recibos de pago que se entregan mensualmente a cada usuario en los meses de abril, mayo y junio de 2009.

ENCUESTA No.	PREGUNTAS	MES
1	1. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de Acueducto que presta la empresa a su vivienda? 2. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de Alcantarillado que presta la empresa a su vivienda?	Abril
2	1. ¿El servicio de atención que usted recibe por parte de la empresa respecto a quejas, daños y requerimientos es? 2. ¿El servicio que brinda la empresa a la hora de recaudar los pagos de las facturas es?	Mayo
3	1. ¿Qué apreciación le merece la implementación de una oficina móvil que llegue hasta cada barrio para atender los requerimientos de los usuarios, como quejas, reclamos, pago de facturas, acuerdos de pagos, jornadas de aseo y capacitación?	Junio

5. RESULTADOS

En la empresa Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Popayán – Cauca, se realizó una investigación a través de encuestas sobre el servicio de atención al cliente que se ofrece a nuestros usuarios y a la vez conocer su apreciación acerca de la implementación de una oficina móvil que llegue hasta cada barrio para atender los requerimientos como quejas, reclamos, pago de facturas, acuerdos de pagos, jornadas de aseo y capacitación. Se trabajó en una forma directa con todo el personal de la empresa para tener en cuenta las necesidades y solicitudes que se presentan con mayor frecuencia en los diferentes sectores de la ciudad, gracias a la experiencia que ellos manejan se pudo fortalecer la información suministrada por parte de los usuarios en las encuestas.

Cuadro 3: CUESTIONARIO DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

PREGUNTAS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Encuesta #1					
Encuesta #2					
Encuesta #3					

5.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta # 1 correspondiente al mes de abril

Pregunta 1 y 2

1. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de Acueducto que presta la empresa a su vivienda?

No.	RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	%
1	Muy Malo	38	3.5
2	Malo	92	8.4
3	Regular	131	12
4	Bueno	250	22.9
5	Muy Bueno	580	53.2
Base		1091	100%

El 53.2% de los usuarios considera que el servicio de Acueducto que llega a sus viviendas es de optima calidad, además de llegar con fluidez las 24 horas del día, sin embargo el 12% dice que el servicio llega en forma regular debido a que los barrios que habitan están ubicados en una zona demasiada alta y el fluido del agua es reducido pero de buena calidad; mientras que el 8.4% expresa que el servicio es de mala calidad.

2. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio de Alcantarillado que presta la empresa a su vivienda?

No.	RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	%
1	Muy Malo	34	3.1
2	Malo	112	10.3
3	Regular	280	25.7
4	Bueno	445	40.8
5	Muy Bueno	220	20.1
Base		1091	100%

El 40.8% de los usuarios se sienten satisfechos del servicio de redes de alcantarillado que brinda la empresa, ya que en la mayoría de sectores de la ciudad se han cambiado las tuberías y esto ha permitido que las aguas residuales salgan de cada vivienda sin ocasionar taponamientos y daños. El 25.7% responde que el servicio es regular y un 10.3% considera que el servicio de Alcantarillado que llega a su sector de residencia es deficiente.

Encuesta # 2 correspondiente al mes de Mayo

Pregunta 1 y 2

1. ¿El servicio de atención que usted recibe por parte de la empresa respecto a quejas, daños y requerimientos es?

No.	RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	%
1	Muy Malo	40	3.7

2	Malo	70	6.4
3	Regular	450	41.2
4	Bueno	270	24.7
5	Muy Bueno	261	23.9
Base		1091	100%

El 41.2% de los usuarios manifiesta que la atención que reciben a la hora de solicitar un servicio o presentar algún tipo de requerimiento es atendido pero no es solucionado en la brevedad posible que ellos necesitan. Mientras el 24.7% de los usuarios expresan que se presta un buen servicio, teniendo en cuenta que en toda la ciudad hay muchas peticiones y quejas por resolver y primero deben ser atendidas las más urgentes.

2. ¿El servicio que brinda la empresa a la hora de recaudar los pagos de las facturas es?

No.	RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	%
1	Muy Malo	30	2.7
2	Malo	62	5.7
3	Regular	280	25.7

4	Bueno	520	47.7
5	Muy Bueno	199	18.2
Base		1091	100%

El 47.7% de los usuarios está satisfecho con el servicio que presta la empresa a la hora de pagar sus facturas ya que el número de cajeros es el adecuado, además de contar con experiencia y habilidad para efectuar los cobros. El 25.7% manifiesta que aunque se puede realizar el pago en diferentes puntos de la ciudad, no tienen tiempo durante la semana porque el trabajo se los impide para efectuar los pagos. Sin embargo el 5.7% de los usuarios dice que el servicio es malo debido a que no hay mucho espacio en las instalaciones de la empresa para organizar a tantas personas a la hora de pagar sus recibos.

Encuesta # 3 correspondiente al mes de Junio

Pregunta 1

1. ¿Qué apreciación le merece la implementación de una oficina móvil que llegue hasta cada barrio para atender los requerimientos de los usuarios, como quejas, reclamos, pago de facturas, acuerdos de pagos, jornadas de aseo y capacitación?

No.	RESPUESTA	No. ENCUESTADOS	%
1	Muy Malo	0	0

2	Malo	0	0
3	Regular	0	0
4	Bueno	241	22
5	Muy Bueno	850	77.9
Base		1091	100%

:

El 77.9% de los usuarios manifiestan que este servicio de atención directa a la comunidad contribuiría demasiado en el ahorro de tiempo y dinero para el usuario, además habría un conocimiento más adecuado sobre los beneficios que ofrece la empresa y el cuidado que se debe tener para hacer buen uso del servicio ofrecido. Un 22% considera necesario que la empresa se acerque a la comunidad y conozca los problemas que se presentan en cada sector para que sean tenidos en cuenta.

6. EVALUACION FINANCIERA

Evaluacion Financiera		
Parametros		
Inflacion Largo Plazo		4,00%
Costo del pasivo Presupuestado para el 2009	costo promedio de las nuevas obligaciones financieras proyectadas para el 2009	13,04%
Rentabilidad Neta Presupuestada	utilidad acumulada del año dividido pro promedio de la cartera vigente	6,97%
Rentabilidad del Patrimonio	la utilidad acumulada dividido el patrimonio	24,79%
Rentabilidad del Patrimonio mensual	anterior/12	2,07%
Monto de Colocacion Promedio 1	Presupuesto	2.252
Monto de Colocacion Promedio 2		2.342
Monto de Colocacion Promedio 3		2.436
% utilidad operativa despues de provisiones / cartera promedio	Presupuesto	1,62%
Costo del patrimonio	Presupuesto	22,00%
No. Solicitudes x día x analista (Productividad) =	Mercadeo	4
Dias habiles x mes =	Mercadeo	20
Dias habiles x mes = Agencia Movil	Mercadeo	20
Rentabilidad Neta Presupuestada MENSUAL	Presupuesto	0,58%

	Agencia Móvil
# Analistas	4
# creditos solicitados	320
% Aprobados	70%
# creditos Aprobados	224
\$ Aprobados	504.448
Comision	3,50%
Costo Colocacion Creditos Nuevos	169

PROYECCION DE LA AGENCIA:

FLUJOS CARTERA AGENCIA MOVIL								
No. Analistas	clientes proyectados	Saldo inicial	Colocacion	Recuperacion	Saldo final	Analistas Req.	% Cartera	Utilidad Oper
4	224	\$ 0	\$ 504.448	\$ 0	\$ 504.448	0	0,1113%	\$ 4.086
4	224	\$ 504.448	\$ 504.448	\$ 5.745	\$ 1.003.151	1	0,2167%	\$ 12.212
4	224	\$ 1.003.151	\$ 504.448	\$ 43.647	\$ 1.463.952	1	0,3090%	\$ 19.984
4	224	\$ 1.463.952	\$ 504.448	\$ 66.378	\$ 1.902.023	2	0,3903%	\$ 27.264
4	224	\$ 1.902.023	\$ 504.448	\$ 122.659	\$ 2.283.812	2	0,4550%	\$ 33.905
4	224	\$ 2.283.812	\$ 504.448	\$ 207.261	\$ 2.580.999	2	0,5009%	\$ 39.405
4	224	\$ 2.580.999	\$ 504.448	\$ 194.953	\$ 2.890.495	2	0,5451%	\$ 44.319
4	224	\$ 2.890.495	\$ 504.448	\$ 219.653	\$ 3.175.289	3	0,5893%	\$ 49.133
4	224	\$ 3.175.289	\$ 504.448	\$ 279.432	\$ 3.400.306	3	0,6122%	\$ 53.262
4	224	\$ 3.400.306	\$ 504.448	\$ 305.198	\$ 3.599.556	3	0,6283%	\$ 56.699
4	224	\$ 3.599.556	\$ 504.448	\$ 293.468	\$ 3.810.536	3	0,6531%	\$ 60.022
4	224	\$ 3.810.536	\$ 504.448	\$ 308.801	\$ 4.006.183	3	0,6841%	\$ 63.315
4	224	\$ 4.006.183	\$ 524.626	\$ 346.596	\$ 4.184.213	3	0,7041%	\$ 66.342
4	224	\$ 4.184.213	\$ 524.626	\$ 309.984	\$ 4.398.855	4	0,7295%	\$ 69.523
4	224	\$ 4.398.855	\$ 524.626	\$ 295.409	\$ 4.628.072	4	0,7554%	\$ 73.118
4	224	\$ 4.628.072	\$ 524.626	\$ 309.959	\$ 4.842.738	4	0,7821%	\$ 76.714
4	224	\$ 4.842.738	\$ 524.626	\$ 340.118	\$ 5.027.246	4	0,7975%	\$ 79.947
4	224	\$ 5.027.246	\$ 524.626	\$ 388.290	\$ 5.163.582	4	0,8044%	\$ 82.546
4	224	\$ 5.163.582	\$ 524.626	\$ 418.239	\$ 5.269.970	4	0,8055%	\$ 84.512
4	224	\$ 5.269.970	\$ 524.626	\$ 427.707	\$ 5.366.888	4	0,8122%	\$ 86.159
4	224	\$ 5.366.888	\$ 524.626	\$ 319.919	\$ 5.571.595	5	0,8269%	\$ 88.602
4	224	\$ 5.571.595	\$ 524.626	\$ 335.029	\$ 5.753.094	5	0,8370%	\$ 91.730
4	224	\$ 5.753.094	\$ 524.626	\$ 356.329	\$ 5.921.391	5	0,8471%	\$ 94.563
4	224	\$ 5.921.391	\$ 524.626	\$ 400.941	\$ 6.045.076	5	0,8582%	\$ 96.928
4	224	\$ 6.045.076	\$ 545.611	\$ 421.694	\$ 6.157.835	5	0,8615%	\$ 98.844
4	224	\$ 6.157.835	\$ 545.611	\$ 400.715	\$ 6.302.731	5	0,8689%	\$ 100.931
4	224	\$ 6.302.731	\$ 545.611	\$ 384.741	\$ 6.463.601	5	0,8773%	\$ 103.407
4	224	\$ 6.463.601	\$ 545.611	\$ 426.494	\$ 6.582.718	5	0,8862%	\$ 105.675
4	224	\$ 6.582.718	\$ 545.611	\$ 465.775	\$ 6.639.686	5	0,8782%	\$ 107.101
4	224	\$ 6.639.686	\$ 545.611	\$ 484.907	\$ 6.700.390	5	0,8705%	\$ 108.055
4	224	\$ 6.700.390	\$ 545.611	\$ 465.682	\$ 6.780.319	6	0,8646%	\$ 109.194
4	224	\$ 6.780.319	\$ 545.611	\$ 444.549	\$ 6.881.381	6	0,8709%	\$ 110.660
4	224	\$ 6.881.381	\$ 545.611	\$ 482.916	\$ 6.944.076	6	0,8622%	\$ 111.986
4	224	\$ 6.944.076	\$ 545.611	\$ 507.904	\$ 6.964.895	6	0,8481%	\$ 112.663
4	224	\$ 6.964.895	\$ 545.611	\$ 505.462	\$ 7.005.044	6	0,8389%	\$ 113.157
4	224	\$ 7.005.044	\$ 545.611	\$ 417.811	\$ 7.132.844	6	0,8495%	\$ 114.517

7. CONCLUSIONES

Con el desarrollo del trabajo final, PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCION DEL SERVICIO AL CLIENTE, MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE UNA OFICINA MOVIL EN LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE POPAYAN – CAUCA se tuvo la oportunidad de interactuar directamente con los trabajadores y los usuarios que hacen parte de esta empresa y poder conocer las necesidades, apreciaciones y situaciones que se presentan al rededor de los servicios que ofrece el Acueducto de la Ciudad de Popayán, aspectos que son necesarios para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa a nivel interno y que posteriormente repercutirán en nuestros usuarios de manera positiva.

En interacción con el personal y el gerente de la Empresa se logro identificar la realidad motivacional de los empleados y reconocer sus principales problemas y debilidades para proponer posibles soluciones que conlleven al mejoramiento de calidad y sentido de vida de los empleados.

Este trabajo es de gran importancia y permite demostrar la habilidad que se tiene para buscar información al emplear la metodología (I.A.P.) Investigación, Acción, Participación, ya que se involucra tanto al trabajador como a los usuarios y por medio de la experiencia y conocimiento que se tiene en la empresa de los inconvenientes y necesidades que normalmente se presentan, se pueden

recomendar alternativas de mejoramiento y fortalecimiento en el área afectada con la participación de la empresa y la comunidad.

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Popayán en el momento cuenta con un óptimo servicio de agua potable y con canales de evacuación de aguas servidas despejadas y en condiciones apropiadas, que permiten brindarle un alto grado de confianza y respaldo a la comunidad sin afectar la conservación Ambiental.

Después de hacer el estudio se encontró una serie de inconformidades de parte de los usuarios que por falta de tiempo, desinterés o muchas veces por razones económicas, no pueden acercarse a la empresa para exponer sus inquietudes y requerimientos del servicio, lo que hace posible poner en practica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la especialización y que son necesarios para diseñar estrategias que permitan mejorar el servicio al cliente, como lo es la implementación de la Oficina Móvil que gracias a su diseño y adecuación permitirá atender al usuario como si estuviera en la propia empresa.

Sería importante la interacción de la empresa con la comunidad a través de la organización de eventos, con el fin de crear vínculos de amistad e información de lo que se quiere lograr con la implementación de este nuevo servicio de atención al usuario.

Sería recomendable capacitar a la comunidad en temas relativos al cuidado y limpieza de las redes de alcantarillado, control y ahorro del consumo de agua, Interpretación de las lecturas del recibo de pago, presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Todo lo anterior está relacionado al beneficio de la comunidad y a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Popayán – Cauca y se vera reflejado en un tiempo de acción a largo plazo.

9. BIBLIOGRAFIA

- Normas técnicas para la presentación de trabajos escritos: ICONTEC:2009
- Normas de transito Colombiana
- Ley 142 de 1994 (Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios),