

INFORME DE PRACTICAS PROFESIONAL

FORMULACION E IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING
DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CARIBABARE EN TU BARRIO EN EL
MUNICIPIO DE TAME – ARAUCA

PRESENTADO:

EDWIN DANIEL MUJICA JIMÉNEZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TAME, COLOMBIA

2018

INFORME DE PRACTICAS PROFESIONAL

FORMULACION E IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING
DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CARIBABARE EN TU BARRIO EN EL
MUNICIPIO DE TAME – ARAUCA

PRESENTADO:

EDWIN DANIEL MUJICA JIMÉNEZ

DOCENTE

LUDY FLOREZ MONTAÑEZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TAME, COLOMBIA

2018

RESUMEN

La presente propuesta tiene como objetivo crear una propuesta de marketing y difusión sobre una estrategia social que comprende el acercamiento de la empresa a los usuarios denominada Caribabare en tu barrio, la propuesta está conformada por los resultados del diagnóstico inicial de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Tame CARIBABARE E.S.P., a su vez la formulación e implementación de la propuesta sirve de trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas.

Lo primero que se puede evidenciar los aspectos básicos de la empresa, tales como misión, visión, objetivos, así como una breve reseña histórica sobre las etapas que ha sufrido la empresa a través de la historia, reflejando los cambios que han llevado a la empresa a convertirse en pionera en la prestación de los servicios públicos en el Departamento de Arauca. Seguidamente se hace un análisis político, ambiental, económico de la empresa donde se determinan aspectos de importancia para la operación de la empresa.

A su vez se implementa un estudio basado en la situación estratégica de la empresa por medio de la formulación de matrices de factores internos y externos, así como la matriz DOFA, obteniendo entonces un documento que le permite a la organización implementar una estrategia de marketing de difusión y comunicación que genere un vínculo entre la empresa y el usuario, beneficiando todos los factores involucrados.

ABSTRAC

The purpose of this proposal is to create a marketing and dissemination proposal about a social strategy that includes the approach of the company to the users called Caribabare in your neighborhood. The proposal is made up of the results of the initial diagnosis of the Public Utilities Company of the Municipality of Tame Caribabare ESP, in turn the formulation and implementation of the proposal serves as a degree work to opt for the title of Business Administrator.

The first thing that can be evidenced is the basic aspects of the company, such as mission, vision, objectives, as well as a brief historical review of the stages the company has suffered throughout history, reflecting the changes that have led to the company to become a pioneer in the provision of public services in the Department of Arauca. Then a political, environmental, economic analysis of the company is made where important aspects for the operation of the company are determined.

At the same time, a study based on the strategic situation of the company is implemented through the formulation of matrices of internal and external factors, as well as the DOFA matrix, obtaining then a document that allows the organization to implement a marketing strategy of dissemination and communication that generates a link between the company and the user, benefiting all the factors involved.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
JUSTIFICACIÓN	7
1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P.	9
1.1. RESEÑA HISTÓRICA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P	9
1.1.1 Etapas De La Empresa De Servicios Publicos De Tame Caribabare E.S.P	10
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	13
1.2.1 Misión.....	13
1.2.2 Visión	14
1.2.3 Objetivos de calidad	14
1.2.4 Valores corporativos	14
1.2.5 Principios corporativos	15
1.2.6 Política de calidad.....	15
1.3 DIAGNÓSTICO.....	16
1.3.1 Diagnostico Externo.....	17
1.3.2 Diagnostico Interno.....	27
1.3.3 PROCESOS ESTRATEGICOS	29
1.3.3.1 Planeación Estratégica.....	29
1.3.4 PROCESOS MISIONALES.....	30
1.3.4.1 Potabilización y control de calidad del agua (GOPA).....	30
1.3.4.2 Operativo técnico y ambiental (GOTA).....	30
1.3.4.3 Operativo de aseo (GOAS).....	31
1.3.4.4 Comercial conexiones y mercadeo (GCCM)	32
1.3.5 Procesos de Apoyo.....	33
1.3.5.1 Gestión de talento humano (GGTH)	33
1.3.5.2 Gestión de la calidad (GSGC)	35
1.3.5.3 Administrativo, contable y financiero (GACF)	35
1.3.5.4 Oficina asesora (JOAS).....	36
1.3.5.5 Oficina control interno (JOCI)	36
1.3.5.6 Análisis DOFA.....	36

1.3.5.7 MATRIZ EFE	41
1.3.5.8 MATRIZ EFI	44
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	46
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	47
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	47
1.6.1 TÍTULO	47
1.6.2 OBJETIVOS	47
1.6.2.1 General.....	47
1.6.2.2 Específicos	48
1.6.3 Justificación	48
1.6.4 Cronograma.....	50
Tabla 7: Cronograma	50
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	51
2.1. FORMULACION E IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CARIBABARE EN TU BARRIO EN EL MUNICIPIO DE TAME – ARAUCA	51
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFIA	69
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	70
ANEXOS.....	72

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Generalidades de la empresa	16
Tabla 2. Análisis del marco entorno	17
Tabla 3. Descripción de Tecnología Maquinaria y Equipos	22
Tabla 4: MATRIZ DOFA.....	37
Tabla 5: Matriz EFE	42
Tabla 6: Matriz EFI.....	44
Tabla 7: Cronograma	50
Tabla 8: Filtro de PQR	52
Tabla 9: Planeacion propuesta de marketing de difusion y comunicacion	57
Tabla 10: Logistica propuesta de marketing de difusion y comunicacion.....	58
Tabla 11: Plan de medios.	62

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa de proceso CARIBABARE E.S.P	28
Ilustración 2. Organigrama CARIBABARE E.S.P	34
Ilustración 3: Logo 1 Caribabare	64
Ilustración 4: Logo 2 Caribabare	64
Ilustración 5. Cronograma de actividades	66

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo 1 Calidad de la Atención al Cliente	72
Anexo 2 Comunicación con los presidentes de la Junta de Acción Comunal.....	73
Anexo 3 Traslado de los grupos operativos.	74
Anexo 4 Celebración del día del niño.....	81
Anexo 5 Reciclato.....	84
Anexo 6 Comunicado cuñas radiales y perifoneo	86
Anexo 7 Pancarta publicitaria	87
Anexo 8 Incentivos entregados	88
Anexo 9 Volante en conmemoracion dia de las Madres.....	91
Anexo10 Documentacion practica profesional	92

INTRODUCCION

Formulación e Implementación de la Estrategia de Marketing de Difusión y Comunicación Caribabare en tu Barrio en el Municipio de Tame – Arauca es una propuesta que busca el acercamiento entre la empresa y sus usuarios con el objetivo de generar credibilidad y confianza en la prestación de sus servicios como lo son Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Alumbrado Público.

Para esto se tendrá en cuenta, entre otras, el control de Peticiones Quejas y Reclamos – PQR que diariamente son registrados en la empresa por parte de los usuarios donde expresan sus inconformidades con la prestación de los servicios.

Mediante un diagnóstico de matriz DOFA previo, se plantea la estrategia de Marketing de Difusión y Comunicación, la cual se implementará a través de actividades socio ambientales a realizarse el último viernes de cada mes durante la vigencia del presente año, las cuales se darán a conocer por medios publicitarios como radio y redes sociales, donde se incluya el lugar, fecha y hora a ejecutar.

La estrategia se implementara en los sectores que tengan mayor dificultad de acceso a la empresa y que además presenten vulnerabilidad en la prestación de los servicios, esta estrategia se crea debido a la necesidad que existe de satisfacer al usuario brindándole una atención personalizada y eficiente en el sitio donde recibe los servicios, logrando que estos generen una mayor aceptación hacia la empresa, sus empleados y servicios.

Este tipo de estrategias son fundamentales porque para CARIBABARE E.S.P su principal activo son los usuarios, por ende es de vital importancia mantener un vínculo de confianza y credibilidad, acompañado de un trabajo responsable y dedicado a los usuarios, que permita encontrar una relación permanente y de continua mejora entre la empresa y los usuarios, conociendo de primera mano sus necesidades y opinión frente al funcionamiento de la empresa.

JUSTIFICACIÓN

El presente informe de práctica profesional sobre la implementación de una estrategia de marketing de difusión y comunicación de una empresa de servicios públicos se hace necesario puesto que las empresas deben ser conscientes de la manera en cómo están transmitiendo su mensaje de impacto social a los ciudadanos de su entorno, puesto que la responsabilidad social se presenta como una oportunidad para elaborar y articular políticas de convivencia, desarrollo, crecimiento económico y calidad de vida.

El marketing es un sistema analítico para ayudar a la comercialización de productos y servicios, es por esto que se convierte en una herramienta fundamental para difundir información de vital importancia para una empresa. Según Kotler el marketing avanzado trata de generar una buena oferta para el mercado futuro, enfocada en el cliente más que en el servicio así como colaborar para que las personas que trabajan en la empresa consigan la retroalimentación de los clientes y a partir de allí nuevas oportunidades para mejorar los productos y servicios. Kotler menciona que al no tener una estrategia o no saber cómo implementarla se pueden derivar problemas como que la publicidad no obtenga los resultados deseados.¹

Desde el punto de vista intelectual es un proyecto que exige la aplicación de conocimientos en distintas áreas estudiadas en la academia, además de estar centrado no solo en las comunidades a la cual se les prestan los servicios, sino también en el medio ambiente, permitiendo que se presente la formulación de estrategias de marketing de difusión apropiadas, aumentando de esta forma el valor agregado de la unión academia y empresa, teoría y práctica.

Desde el punto de vista personal hace parte del proyecto de vida del practicante profesional, a través del cual puede dar su aporte a la sociedad civil, además de capacitarse al aprender a relacionarse con otros para hacerlo realidad, y generar

¹ Tomado de: www.puromarketing.com

alianzas con diferentes actores sociales de la población a quien se le preste el servicio.

1 INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P

Hacia el año de 1.962 inició operaciones el acueducto tomado del caño Naranjito, con tubería de conducción de 6" en caudal de 10 LPS para más o menos 200 familias, paralelamente se construyó el alcantarillado para la zona más céntrica del pueblo entregando las aguas servidas directamente del caño Gualabao. En este tiempo los servicios de acueducto y alcantarillado fueron administrados por la empresa de acueducto de Norte de Santander "Acuanorte". La prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado también fueron administrados por la empresa de servicios públicos de Arauca "Empoarauca".

En 1.979 se construyó el Acueducto Municipal del río Tame con tubería de conducción de 12" planta de tratamiento circular compacta de 45 LPS y tanque de almacenamiento de 1200 m3. Mediante Acuerdo No 003 del 02 febrero de 1989 el Concejo Municipal creó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Tame como un establecimiento Público del orden Municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asumió los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De igual manera en 1.991 se amplió el servicio de alcantarillado construyendo 2 emisarios finales y 2 piscinas de oxidación con vertientes al caño Gualabao y la Itibana. Por su parte el servicio de aseo fue reforzado con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y se construyó el relleno sanitario. Con el acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal y atendiendo los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la Empresa Municipal de Servicios Públicos en Empresa Industrial y Comercial del estado "Caribabare De Tame E.S.P." la cual se legalizó y entró a operar como tal en enero de 1.997 administrando los tres servicios.

En el año de 1.997 se amplió el acueducto con la construcción de otra línea de 12” y se ha venido construyendo una planta de tratamiento para 135 LPS de la cual se puso en funcionamiento 2/3 partes (90 LPS). En 1.998 también se construyó un tanque de almacenamiento para 1400 m3. El servicio de aseo se ha venido prestando con dos carros compactadores que prestan el servicio de recolección de residuos sólidos para luego ser depositados en el relleno sanitario. Este relleno por el crecimiento del pueblo se encuentra ubicado dentro del perímetro urbano zona de expansión residencial.

El 21 de abril del año 2003, se inician labores de manejo integral de los residuos sólidos, en el sitio ubicado en el Km. 13 vía Tame – la Cabuya, predios del sitio Casa Roja, de propiedad de la Empresa. En el año 2009 se inicia el proceso de diseño y construcción del Relleno Sanitario Regional en el predio ubicado en la vereda Corocito. En el año 2010 se realiza el proceso de automatización de la planta de tratamiento de agua, permitiendo un proceso más confiable, ágil y eficiente en el tratamiento del preciado líquido.

El 11 de noviembre de 2011 la empresa Bureau Veritas Certification, otorga el certificado de calidad con fundamento en la norma técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, cuyo alcance esta dado para la “producción de agua potable y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, recolección y transporte de residuos sólidos”.

1.1.1 Etapas de La Empresa de Servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P

Etapa Acuanorte: En este periodo el servicio de acueducto de la Empresa era administrado por la Empresa Acuanorte de la ciudad de Cúcuta, quien hacia tal proceso a través de una planta de personal reducida a tres personas quienes suplían las operaciones de administración y mantenimiento de redes, dada la escasa cobertura que se tenía.

Etapa Empoarauca: En este momento histórico de la Empresa, la administración se hacía a través de la Empresa EMPOARAUCA, con sede en la ciudad de Arauca, la Empresa fue ampliando su planta de a un total de 8 personas, en este periodo se construye el acueducto Municipal del río Tame el cual funciona actualmente.

Etapa de Descentralización: En esta etapa la Empresa toma un nuevo rumbo gracias a la firma del acuerdo N. 003 del 02 febrero de 1989 mediante el cual el Concejo Municipal crea la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Tame como un establecimiento Público del orden Municipal adscrito al despacho del Alcalde dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. A partir de esta fecha la empresa asume los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Se amplía el servicio de alcantarillado construyendo 2 colectores finales y 2 lagunas de oxidación. El servicio de recolección de residuos se refuerza con la adquisición de un carro compactador de 4 toneladas y la construcción del relleno sanitario.

Etapa Eice: El hecho más relevante de esta etapa se da con la firma del acuerdo No 010 del 05 de junio de 1.996 el Concejo Municipal mediante el cual y atendiendo a los requerimientos de la Ley 142/94, transforma la Empresa Municipal de Servicios Públicos en Empresa Industrial y Comercial del estado “Caribabare De Tame E.S.P., la cual entró a operar como tal en enero de 1997 administrando los tres servicios.

En esta etapa se conforma el sindicato de empleados públicos y trabajadores oficiales del municipio de Tame SINDEPOT, al cual se encontrarían adscritos los trabajadores de la Empresa. En esta etapa se da un proceso de transición del personal el cual alcanzaba las 30 personas, las cuales pasan de ser empleados públicos, a ser trabajadores oficiales, para lo cual pierden sus derechos como trabajadores inscritos en el sistema de carrera administrativa.

En este periodo la Empresa amplía su sistema de acueducto con la construcción de otra línea de 12” y construye una planta de tratamiento para 135 LPS y un tanque de almacenamiento para 1400 m3. Para el año 2003, la empresa inicia el proyecto

del Sistema de Manejo Integral de Residuos Sólidos – SMIRS, de la mano de la campaña de separación de residuos sólidos en la fuente, logrando culturizar a los habitantes del municipio en el tema de separación de residuos orgánicos e inorgánicos, estableciendo rutas de recolección según el tipo de residuos.

La Empresa se convierte en modelo a nivel departamental y nacional por sus buenas prácticas de prestación del servicio. La planta de personal se incrementa a 45 trabajadores. En el año 2007 se obtiene el galardón la Gota De Oro, gracias a la campaña de la Empresa por el cuidado y preservación de la fuente hídrica El Gualabao.

Etapas de Modernización: Inicia en el año 2008, con la puesta en marcha de un sistema de reingeniería y modernización en sus procesos. En la actualidad la empresa de servicios públicos de Tame muestra grandes avances y logros que la llevan a consolidarse como la número uno del departamento de Arauca. La Empresa inicia un proceso de reestructuración en su planta de personal, ajuste salarial, puesta en marcha de los Programas de Salud Ocupacional y Bienestar laboral.

La Empresa cambia de sede administrativa, ubicándose en instalaciones propias a su vez adquiere un terreno adjunto donde construye su moderno edificio. Se logran los más altos estándares en los Índices de Riesgo en la Calidad del Agua – IRCA, convirtiéndose en el agua mejor tratada en el departamento de Arauca. El proceso de culturización en cuanto al proceso de separación de residuos en la fuente, se intensifica, el cual da paso a la administración por parte de la Empresa del Programa escobitas el cual realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, así como, la planeación para la construcción del relleno sanitario regional Los Macaguanes. También se inicia el proceso de recolección de residuos en los principales centros poblados del municipio para contrarrestar la problemática presentada por los botaderos a cielo abierto.

La planta de tratamiento de agua es automatizada, logrando la inserción de modernos equipos que permiten un control en línea de cada uno de los subprocesos

de dicha unidad y un proceso más ágil y eficiente. Se logra un sistema que permite que los habitantes del municipio de Tame consuman la mejor agua y al menor precio en el departamento de Arauca. La Empresa en su proceso de expansión, constituye y se hace socio mayoritario de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Cravo Norte El Jagüey.

La Empresa adquiere dos nuevos vehículos recolectores, una camioneta tipo turbo, cuatro motocicletas dotados con trineo y un vehículo Vactor, con el ánimo de lograr una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios. En el año 2010 mediante acuerdo municipal se asigna a la Empresa la administración del servicio de Alumbrado Público, logrando mediante su operación el mantenimiento, modernización y reposición de luminarias para dar un cubrimiento total en el área urbana del municipio.

Se obtiene la certificación con fundamento en la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, otorgado por la firma Bureau Veritas internacional el 11 de noviembre de 2011. La Empresa construye dos sistemas de acueductos veredales y uno en el centro poblado de Puerto Jordán. La planta de personal de la Empresa se incrementa a 89 personas.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden regional, orientada hacia la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en condiciones de calidad, rentabilidad y sostenibilidad ambiental, guiada por un equipo humano idóneo, que propende por la satisfacción permanente del usuario.

1.2.2 Visión

CARIBABARE E.S.P., liderará la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la región y será reconocida por su compromiso con la calidad, la capacidad de su equipo humano y la responsabilidad social Empresarial.

1.2.3 Objetivos de calidad

- Asegurar la sostenibilidad empresarial y la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y las partes interesadas.
- Buscar la cobertura, continuidad y calidad en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Mitigar el impacto ambiental causado por la prestación de nuestros servicios
- Procurar por el mejoramiento continuo de los procesos identificados y articulados.
- Buscar permanentemente la satisfacción del trabajador
- Promover la formación y certificación en competencias laborales de cada uno de los trabajadores de la Empresa
- Propender por la entrega oportuna de información a entes de control y vigilancia.

1.2.4 Valores corporativos

- Responsabilidad ambiental: Nuestras actividades siempre están encaminadas a minimizar el impacto ambiental.
- Austeridad: Los recursos económicos sean invertidos mediante una planeación estratégica y con responsabilidad.
- Sentido de pertenencia: Obedece a que nuestras acciones no perjudiquen los aspectos económicos, sociales, ambientales y culturales.
- Calidad de los servicios: Búsqueda permanente en la prestación de los servicios para satisfacción de nuestros usuarios.

- Trabajo en equipo: La planeación y coordinación de las actividades es conocida por los empleados que en ella interviene.
- Rentabilidad social: Siempre se piensa en el usuario, nuestra razón de ser.

1.2.5 Principios corporativos

Honestidad: CARIBABARE E.S.P. se ciñe fielmente a las leyes, normas y reglamentos que rigen su objeto social y no facilita el fraude a la ley ni incurre en él.

Respeto: Las relaciones de CARIBABARE E.S.P. con sus empleados, usuarios y proveedores se caracterizan por la equidad, trato digno y el respeto por los compromisos adquiridos.

Calidad: Procura la máxima calidad en todas sus actividades y procesos, a través del mejoramiento continuo, la innovación y la amabilidad para con sus usuarios.

Responsabilidad: CARIBABARE E.S.P. cumple cuidadosamente sus compromisos frente a sus usuarios, y asume las consecuencias de sus actos.

Austeridad: Procura la racionalización y la utilización óptima de los recursos, con amplio sentido de sobriedad.

Compromiso social: Siempre desarrollara sus procesos con criterio de beneficio social y conservación del medio ambiente.

1.2.6 Política de calidad

La Empresa de servicios Públicos de Tame CARIBABARE E.S.P. como entidad prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, tiene como compromiso primordial con la calidad, la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario, propendiendo por la conservación del medio ambiente, para lo cual se fundamenta en los siguientes aspectos:

Identificación y articulación de cada uno de sus procesos, compromiso con la mejora continua en cada uno de sus procesos, consolidación de una planta de personal idónea y competente para lograr los objetivos estratégicos de la Empresa, y,

establecimiento de canales de comunicación y atención al usuario, confiables y oportunos.

1.3 DIAGNÓSTICO

Generalidades de la empresa

Tabla 1. Generalidades de la empresa

RAZÓN SOCIAL	CARIBABARE ESP.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Empresas de Servicios Públicos.
NIT	80093257-6
DIRECCIÓN PRINCIPAL	Carrera 18 # 15-68
AREAS OPERATIVAS	Planta de Tratamiento de Aguas residuales: Kilómetro 10 Vía la Cabulla. Kilómetro 13 Vía la Cabulla.
REPRESENTANTE LEGAL	ANTONIO GARCIA GARCIA

Fuente. Base de datos secretaria general CARIBABARE E.S.P

La empresa CARIBABARE E.S.P de servicios públicos del municipio de Tame Arauca, tiene como propósito suministrar agua con calidad, cantidad y continuidad de acuerdo a las exigencias de la normatividad vigente, además de disponer la menor cantidad posible de residuos sólidos en las celdas y mantener el equilibrio económico, social y ambiental de la actividad.

Servicios:

- Acueducto.
- Alcantarillado.
- Aseo.
- Alumbrado Públicos

Tabla 2. Análisis del marco entorno

ENTORNO	FACTOR	IMPACTO
Económico	Inflación	Amenaza
	Comportamiento del PIB	Oportunidad
Demográfico - Geográfico	Población	Oportunidad
	Fluctuación poblacional	Amenaza
Político	Normas de calidad	Oportunidad
	Cambios de administración	Amenaza
	Plan Departamental de Aguas	Oportunidad
Ambiental	Clima	Amenaza
	Normatividad ambiental	Oportunidad
Tecnológico	Maquinaria y equipos avanzados	Oportunidad
Sociocultural	Cultura de ahorro y uso eficiente del agua	Oportunidad
	Cultura de separación de residuos sólidos en la fuente	Oportunidad

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

1.3.1 Diagnostico Externo

El macro entorno de la Empresa CARIBABARE ESP de Servicios Públicos de Tame, es construido con base en el Análisis del Macro Entorno (Tabla 2), en el cual se pueden identificar cada uno de los aspectos con sus respectivos factores y el impacto que produce en la organización.

Entorno Económico

Inflación: Cabe destacar que el comportamiento del último año, de febrero del 2017 a enero del 2018, periodo en el que la variación del IPC fue 3,68 por ciento, está

dentro del rango meta del Banco de la República (2 a 4 %). Las diferentes medidas de inflación básica y las expectativas de incrementos de precios también presentaron similar comportamiento. Al tiempo, la economía continuó mostrando síntomas de fortalecimiento, agotando los excesos de capacidad.

Lo anterior permite a CARIBABARE E.S.P., gozar de una cierta tranquilidad pues quiere decir que la población contara con el recurso para pagar cada uno de los servicios prestados por esta empresa debido a que el aumento que se realizó a la tarifa de los usuarios fue mínimo.

Comportamiento del PIB: La actividad económica de Colombia se caracterizó en 2017 por una demanda interna debilitada, El ministro de Economía, Planificación y Desarrollo, destacó que la tendencia del crecimiento económico rondará el 5% al cierre de este año, comportamiento que se mantendrá en alza.

Es muy probable que terminemos en torno a un 5%, más de lo que parecía a mitad de año y para el año que viene las expectativas son buenas.

En cuanto a las ramas que dinamizaron la economía durante el 2017 se encuentran agricultura, ganadería, caza, silvicultura, y pesca con un aporte de 4,9% seguida por la rama de establecimientos financieros y seguros con un aporte de 3,8% seguida como la tercera rama que más aportó a la economía local por servicios sociales, comunales y personales con un aporte de 3,4%

Entorno Demográfico - Geográfico

- **Población:** La población del municipio de Tame, es de 52.273 habitantes, de los cuales viven en el área urbana 19.883 y 32.390 en el área rural el crecimiento poblacional es alto, lo cual no permite que la empresa se vaya desarrollando en la medida en que la población crece, teniendo que hacer grandes esfuerzos para atender una creciente población los cuales demandan servicios.

- **Fluctuación poblacional:** La fluctuación poblacional en el municipio de Tame, está dada por tres factores.

Personas que por cuestiones de desplazamiento forzado o porque quieren salir del campo voluntariamente a buscar nuevos horizontes en la ciudad, deciden emigrar a la cabecera municipal y establecerse allí. Este factor incrementa el índice poblacional del área urbana del municipio de Tame.

Personas que abandonan la cabecera municipal ya sea por desplazamiento forzado o por voluntad propia, hacia el campo o a otras regiones del país. Este factor disminuye el índice poblacional del municipio de Tame.

Personas provenientes de otras regiones en busca de oportunidades dado el auge que por estos días tiene la llegada de multinacionales petroleras que desarrollan operaciones en el municipio de Tame. Este factor incrementa el índice poblacional del municipio de Tame.

Entorno Político

- **Normas de calidad:** El gobierno nacional en su interés por promover en las Empresas una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios, ha definido y reglamentado una serie de mecanismos que deben ponerse en práctica y que son de obligatorio cumplimiento para el mejoramiento de la organización.
- **NTCGP 1000:2004:** Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- **Cambios de administración:** Este es un aspecto que influye de manera negativa en la administración y operación de los servicios prestados por Caribabare E.S.P., teniendo en cuenta que por su naturaleza jurídica, la

Empresa es administrada por un gerente el cual es nombrado por el Alcalde de turno, al igual que su equipo colaborador, por tal razón el Gerente y su equipo de trabajo es remplazado cada 4 años, lo que impide la terminación de proyectos y planes que se han trazado, y al llegar un nuevo administrador, este trae otros proyectos a los cuales les presta mayor relevancia. Lo anterior se convierte en una amenaza para la Empresa, partiendo desde la desmotivación del personal por el caos que genera los cambios administrativos, hasta la pérdida de recursos y el desgaste humano por las obras, planes y proyectos sin concluir.

- **Plan Departamental de Aguas:** Buscan crear una bolsa común que reúna todos los recursos disponibles para el sector agua potable y saneamiento básico, a los cuales tendrán acceso solo aquellas empresas que demuestren una eficiente gestión de sus recursos a través la formulación y ejecución de proyectos de inversión.

Entorno Ambiental

- **Clima:** El Municipio de Tame presenta una temperatura promedio de 28° C, sin embargo el municipio cuenta con microclimas con temperaturas que van desde los 10°C en zona montañosa, a los 30° C en zonas de sabana, con una humedad relativa (HR) de 85%.

Como en la mayoría de las regiones de Colombia, en el casco urbano del municipio de Tame se presentan temporadas de constantes lluvias que pueden desencadenar el desbordamiento de cuencas hidrográficas como la del Rio Tame, que ocasionan perjuicios significativos al sistema de bocatoma, obligando a la Empresa a suspender el servicio por las altas turbiedades o por la obstrucción de las líneas de aducción y conducción de agua. De igual forma el sistema de alcantarillado también sufre alteraciones en cuanto a que el sistema de alcantarillado pluvial no cuenta con la suficiente capacidad y las aguas lluvias penetran el alcantarillado sanitario produciendo rebosamientos y obstrucción en sus líneas de conducción por el

material de arrastre y partículas sólidas. Por otra parte la temporada de sequía (verano) produce en la fuente abastecedora una significativa disminución del caudal lo cual con lleva al desabastecimiento de agua en la población o en su defecto a problemas de tipo técnico por entrada de aire en las tuberías de distribución.

Normatividad ambiental: Por su objeto social el cual consiste en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; el servicio de alumbrado público, CARIBABARE E.S.P; está sometida al cumplimiento de una serie de normatividad de tipo ambiental que propenden por la adecuada gestión y utilización de los recursos naturales de que se apropia esta empresa para el desarrollo de sus objetivos.

Además de la normatividad a que está sujeta la empresa, esta misma es regulada y controlada por los diferentes entes ambientales y de salud, municipales, departamentales, tales como: Secretaria de salud municipal, Unidad Administrativa Especial de Salud de Arauca UAESA, Corporación Autónoma de la Orinoquia CORPORINOQUIA, Ministerio ambiente y desarrollo sostenible.

Entorno Tecnológico

- **Maquinaria y equipos.** La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, requieren para su operación la utilización de equipos, maquinaria e infraestructura que garanticen la eficiencia en el desarrollo de las actividades y procesos propios de la Empresa. Este factor ha sido muy bien cuidado por CARIBABARE E.S.P; convirtiéndose en una oportunidad para el desarrollo de su objeto social, entre lo que se puede listar:

Tabla 3. Descripción de Tecnología Maquinaria y Equipos

MAQUINARIA	CANT.	PROCESO
Vehículo compactador	04	Vehículos con caja compactador para el transporte de residuos sólidos
Vehículo Vector	01	Vehículo para la limpieza de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de residuos líquidos
Vehículo tipo turbo	01	Vehículo para el transporte de materiales, equipos, personal y herramientas de trabajo.
Motocicleta con trineo	04	Vehículo para el transporte de personal, insumos, materiales y herramientas livianas utilizados en la reparación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
Minicargador	01	Vehículo utilizado para el apilamiento y cargue de residuos sólidos.
Volqueta	02	Vehículo utilizado para el transporte de residuos sólidos desde la caseta de separación hasta la celda de disposición final, además se utiliza para la recolección de escombros y grandes volúmenes de material.
EQUIPOS		
Dosificador	02	Utilizados para la dosificación de sustancias químicas que ayudan al proceso de potabilización de agua.

Canguro	02	Equipo utilizado para apisonar o compactar superficies cuando se va a realizar una reparación que implica la utilización de concreto o capa asfáltica.
Equipo desarenador	02	Equipo utilizado para el proceso de desarenacion de las plantas de tratamiento de aguas residuales.
Ensayo de jarras	02	Equipo utilizado para la determinación de la dosis optima de insumos químicos a utilizar en tratamiento del agua.
Martillo	02	Equipo utilizado para la demolición de pavimento.
Detector de fugas	01	Equipo utilizado para la detección de fugas internas en los domicilios.
Detector de metales	01	Equipo utilizado para la detección de válvulas y conexiones subterráneas.
Cortadora	01	Equipo utilizado para hacer cortes en la capa asfáltica o en piso de concreto
Guadaña	03	Equipo utilizado para la limpieza y corte de maleza en las diferentes estaciones operativas de la Empresa.
ESTACIONES OPERATIVAS		
Bocatoma	01	Sistema ubicado en la fuente abastecedora, a través de la cual se capta el agua para su tratamiento.
Líneas de aducción	01	Líneas que conducen el agua desde la bocatoma hasta los desarenadores

Desarenadores	02	Sistema donde se hace el primer filtro al agua con el objeto de decantar el material solido pesado que trae el agua.
Líneas de conducción	01	Líneas que conducen el agua desde los desarenadores hasta la planta de tratamiento.
Planta de Tratamiento	01	Complejo donde se hace el proceso de tratamiento de agua: Consta de dos módulos con sus respectivas canaletas de entrada. Cada módulo cuenta con sus compartimientos para floculadores, sedimentadores, filtros, y cavidades de desinfección
Laboratorio	03	Estructuras donde se realiza el análisis del agua: 01 laboratorio de análisis físico – químico, 01 laboratorio para el análisis microbiológico, 01 laboratorio para el análisis de aguas residuales.
Tanques de Almacenamiento	02	Tanques con capacidad para el almacenamiento de agua potable en grandes volúmenes.
Líneas de distribución	Varias	Líneas que transportan el agua desde los tanques de almacenamiento hasta las redes principales y sus sistemas de distribución domiciliaria.
Redes de alcantarillado	Varias	Redes que reciben las aguas servidas y las llevan hasta los colectores finales.

Sistemas de Tratamiento de aguas residuales	03	Sistemas donde se hace tratamiento a las aguas servidas.
Sistema de tratamiento de residuos sólidos	01	Complejo donde se lleva a cabo el proceso de tratamiento y disposición final de residuos, consta de caseta de clasificación de residuos sólidos con banda transportadora, composteras, y celdas de disposición final.
Sede administrativa	01	Moderno y complejo edificio donde se desarrolla toda la administración de la Empresa.
TECNOLOGIA		
Software SYSMAN	01	Software que permite la operatividad e integración entre las diferentes áreas administrativas de la Empresa: Contabilidad, presupuesto, tesorería, nomina, inventarios, compras y facturación de servicios.
Software SEVENET SUITE	01	Software que permite la eficiencia en el manejo y control de archivo y correspondencia.
Banco de micro medidores	01	Complejo estructural y sistemático utilizado para la revisión y calibración de micro medidores, también es utilizado para soportar el programa de pérdidas de agua tratada en la red.
	01	Sistema tecnológico que permite a través de sensores predecir las condiciones

Control de agua en línea		físicas y químicas con que llega el agua cruda a la planta de tratamiento y a su vez establecer el procedimiento que se debe ejecutar para su tratamiento.
--------------------------	--	--

Fuente. Libro de inventarios CARIBABARE E.S.P.

Entorno Sociocultural

- **Cultura de separación de residuos sólidos en la fuente:** La Empresa de servicios públicos de Tame CARIBABARE E.S.P., ha implementado en el municipio el programa de separación de residuos sólidos en la fuente, logrando paulatinamente crear conciencia en los ciudadanos acerca de la importancia que tiene separar los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos, hasta tal punto que hoy día se tiene como política no recoger los residuos si no están clasificados conforme a las rutas y días de recolección. Este proceso es muy importante porque permite un mejor tratamiento a los residuos sólidos pues en el sitio de tratamiento y disposición final a los residuos orgánicos se les procesa para obtener el compost utilizado para la recomposición de suelos, y a los residuos inorgánicos se les clasifica según el tipo de material (vidrios, plástico, bolsa, chatarra, papel, cartón) y se comercializa, logrando reducir la cantidad de inservibles que se depositan en las celdas.
- **Cultura de ahorro y uso eficiente del agua:** Este programa pretende crear en los ciudadanos del municipio la cultura de ahorro del preciado líquido, con el ánimo primero de evitar consumos excesivos que afecten las finanzas de los usuarios y segundo para contribuir al impacto ambiental causado en la fuente abastecedora.

1.3.2 Diagnostico Interno

Descripción de los procesos

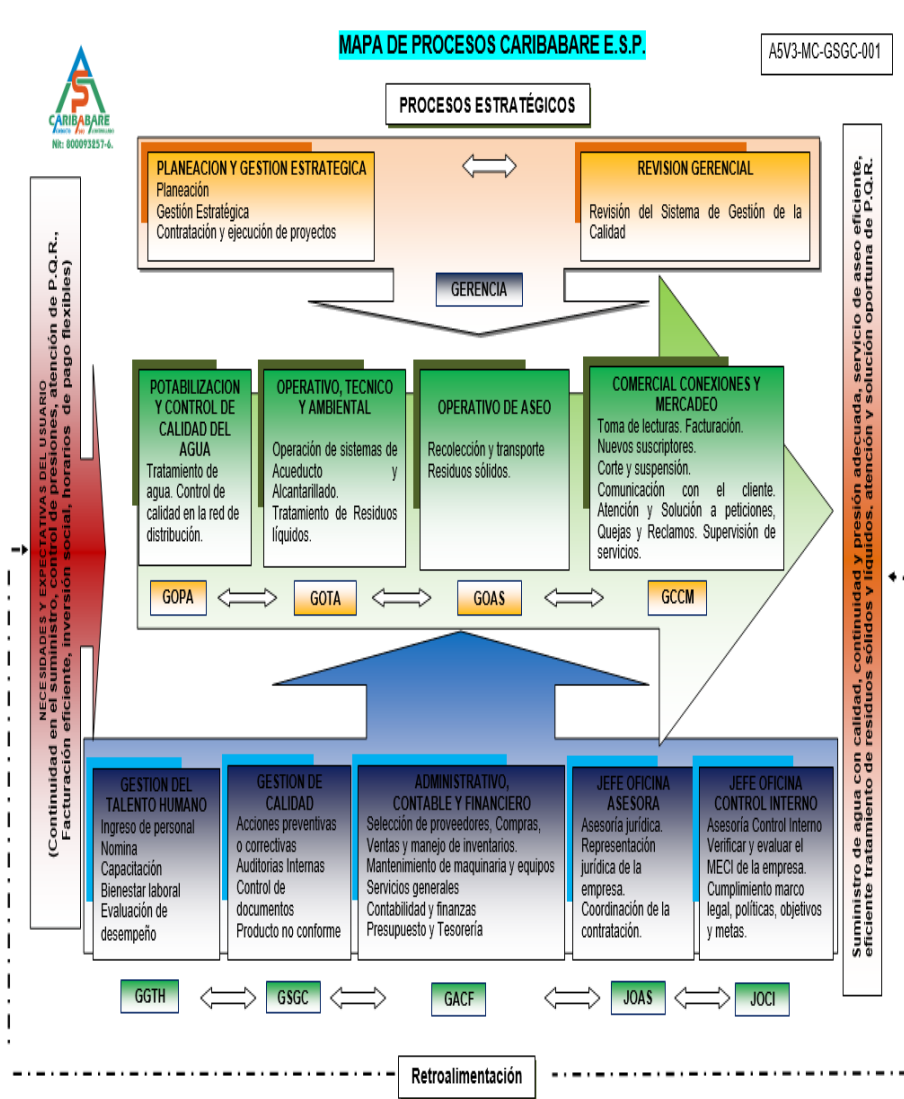
El sector de la prestación de los servicios públicos domiciliarios está enmarcado en la normatividad creada por la superintendencia de servicios públicos quien a través de la Ley 142 de 1994, establece los lineamientos para tal operación.

Los procesos que forman parte de la prestación de los servicios prestados por CARIBABARE E.S.P; se encuentran formulados en una matriz de procesos que permite visualizar claramente aquellos de tipo estratégico, misionales y de apoyo.

El mapa de procesos de CARIBABARE E.S.P. fue elaborado teniendo en cuenta 10 áreas de trabajo a saber: Área gerencial, área de potabilización y control de calidad de agua, área operativa técnico y ambiental, área operativa de aseo, área comercial, conexiones y mercadeo, área de talento humano, área de calidad, aérea administrativo contable y financiero, área asesora y área control interno.

De esta manera se determinan los procesos misionales, es decir que ayudan al cumplimiento de la misión de la empresa, los procesos estratégicos que son a través de los cuales se desarrolla del direccionamiento y la planeación de las actividades de la empresa y los procesos de apoyo los cuales soportan toda la operación y administración del objeto social de la empresa. También es importante incluir los procesos de evaluación y seguimiento los cuales permiten la retroalimentación del sistema para determinar su cumplimiento y establecer las mejoras.

Ilustración 1. Mapa de proceso CARIBABARE E.S.P



Fuente. Sistema de Gestión de Calidad CARIBABARE E.S.P

1.3.3 PROCESOS ESTRATEGICOS

1.3.3.1 Planeación Estratégica

En CARIBARE E.S.P., la planeación y desarrollo de los servicios están dados por los siguientes aspectos:

Normatividad de servicios públicos. La normatividad relacionada con el tema de la prestación de los servicios públicos es un factor importante en su operación y está formulada por los organismos estatales como: Ministerio del medio ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de minas y energía, Superintendencia de servicios públicos, Secretaria de salud, Unidad administrativa especial de salud de Arauca, Corporación autónoma de la Orinoquia, Comisión reguladora de Agua potable, Comisión reguladora de energía y gas entre otros.

Planes de Desarrollo Municipal y Departamental. El Plan de Desarrollo Municipal, en armonía y coherencia con el Plan de Desarrollo Departamental, establece estrategias de desarrollo encaminadas al cumplimiento de las directrices de las políticas de Plan Nacional y Objetivos del Milenio, para lo que se han tenido en cuenta los lineamientos establecidos por la Secretaria de Planeación Departamental en lo referente a estructura, buscando la coherencia tanto de los sectores como de los programas y subprogramas que conforman el Plan de Desarrollo departamental.

Se encuentran inmersas metas de gestión y de producto en el sector de agua potable y saneamiento básico, entre otros que deberán ser ejecutadas en coordinación y bajo la participación municipio y el departamento con el fin de alcanzar los estándares de los indicadores nacionales que apuntan al logro de los Objetivos del Milenio.

Crecimiento poblacional. De acuerdo al crecimiento poblacional y a la demanda del servicio, CARIBABARE E.S.P., planea los mecanismos de captación, la

producción de agua, la inversión en materiales para el mantenimiento del alumbrado público, la programación de rutas de recolección de residuos sólidos y la utilización de mano de obra necesaria para una eficiente prestación de los servicios.

1.3.4 PROCESOS MISIONALES

1.3.4.1 Grupo Operativo de Potabilización de Agua (GOPA)

Para la potabilización de agua, la empresa cuenta con una planta de Tratamiento ubicada estratégicamente al occidente del municipio en el kilómetro 10 vía a La cabuya, en la parte más alta del mismo, posición que permite que el agua sea suministrada a la población por el sistema de gravedad, minimizando gastos de bombeo del líquido, es una planta de tipo convencional con dos módulos de tratamiento con capacidad para producir 7.450 m³ diarios de agua potable.

El control de calidad se realiza a través de mediciones y controles biológicos antes de la entrada del caudal a la planta de tratamiento, mediciones durante el proceso de tratamiento, mediciones en las salida del proceso de tratamiento y en la red de distribución conforme a 10 puntos de control previamente concertados con la unidad administrativa especial de salud de Arauca UAESA.

1.3.4.2 Operativo Técnico y Ambiental (GOTA)

A través de este proceso se opera todo el sistema de redes de distribución de agua potable y sistemas de tratamiento de aguas servidas, la recolección y transporte de residuos sólidos. Este proceso es altamente crítico pues opera los tres servicios públicos domiciliarios ofrecidos por la empresa, de la siguiente manera:

Servicio de Acueducto: El municipio presenta una cobertura del servicio de acueducto de un 98% aproximadamente, en el casco urbano, este cuenta con un sistema por gravedad debido a la ubicación del municipio, conformado por una fuente de abastecimiento o bocatoma, captación, red de aducción, desarenador, tanques de almacenamiento y la red de distribución con sus válvulas dosificadoras, las cuales son de gran importancia a la hora de presentarse daños en la misma; la red de distribución está conformada por 159.280 metros lineales construidos

conformados, además, por 7.459 conexiones domiciliarias. A pesar de su capacidad se encuentra dentro del municipio la cantidad de 1.184 personas o población sin el servicio debido la ampliación de áreas nuevas, así como la construcción de urbanizaciones nuevas, lo que hace que se aumente el número de domiciliarias y, por consiguiente, la red de distribución.

Servicio de alcantarillado. En cuanto a este servicio, que pertenece a saneamiento básico de las personas, se tiene que la cobertura total es de 85,4% aproximadamente; en la parte urbana del municipio este servicio se presta por medio de 116.771,54 metros de red de sanitario que hay actualmente construidos, de igual forma existe cierta población que no cuenta con este servicio que es de vital importancia en una comunidad; esta población corresponde a 7.183 personas, esto se debe principalmente a la deficiencia que presenta la red actual, la cual no alcanza a cubrir la población total; también se presenta la deficiencia en la cobertura del alcantarillado pluvial que está conformado por 35.031,46 metros lineales construidos en el municipio.

El sistema de Alcantarillado municipal cuenta con 3 sistemas para tratamiento final de aguas residuales construidos y que permanecen funcionando, ubicadas de la siguiente manera: una en inmediaciones del Barrio Juvenil Araucano, una sobre la antigua Gran Vía y una en la Vereda La soledad del Municipio de Tame.

1.3.4.3 Operativo de Aseo (GOAS)

Este servicio cuenta con tres componentes que a continuación se describen

- Recolección y transporte de residuos sólidos este componente es el encargado de la recolección de los residuos del área urbana y el transporte de los mismos hasta el SMIRS. La empresa cuenta con tres vehículos compactadores con cuadrillas de un conductor y dos operarios que son los encargados de realizar tres recolecciones a la semana dos de residuos orgánicos y uno de residuos inorgánicos, debido a que la empresa desde el

año 2003 realizo campañas de sensibilización a los usuarios en la separación en la fuentes de los residuos, aun se continúan con campañas educativas en la selección de la fuente

- SMIRS sistema de manejo integral de residuos sólidos este componente se encarga de realizar el aprovechamiento de todos los residuos inorgánicos recuperables para posteriormente ser comercializados y los residuos orgánicos se depositan en áreas adecuadas para que posteriormente se descompongan y convertirlos en acondicionador de suelos y de esta manera la empresa aprovecharlos en la finca propiedad de la misma y los residuos inservibles se disponen en una celda transitoria utilizada para tal fin. Esta labor la realizan 13 operarios 1 coordinador y 1 operario de maquinaria pesada.
- Barrido y limpieza de aéreas publicas este componente se encarga de el barrido y limpieza de las áreas públicas del municipio y específicamente las calles y carreras que se encuentran pavimentadas y el corte de césped y limpieza de las áreas públicas como parques monumentos, separadores de vías, de acuerdo a lo establecido en las tarifas de aseo, consta de 11 operarios.

1.3.4.4 Comercial Conexiones y Mercadeo (GCCM)

Catalogado como un proceso misional es el encargado de desarrollar todas las actividades de expansión de los servicios, gestión de la cobertura, ingreso de nuevos usuarios y la venta y facturación por cada uno de los servicios en sus diferentes clasificaciones de estrato y uso, recuperación de cartera, gestión comercial.

Para la ejecución de este proceso, la empresa cuenta con un software especializado llamado SISMAN para la facturación de servicios y el ingreso de nuevos usuarios, herramientas sistémicas para la toma de lecturas, soportes tecnológicos para la toma de decisiones como el catastro de redes y usuarios, banco de medidores, detectores de fugas, programas de detección de conexiones fraudulentas,

relaciones con los usuarios PQR todos estos aspectos que permiten una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Se deben mejorar las relaciones con los usuarios y a su vez crear mecanismos que busquen el acercamiento entre la comunidad y la empresa para así mejorar la satisfacción del cliente y reducir el índice de PQR las cuales se presentan debido a la falta de cobertura cuando se presta el servicio.

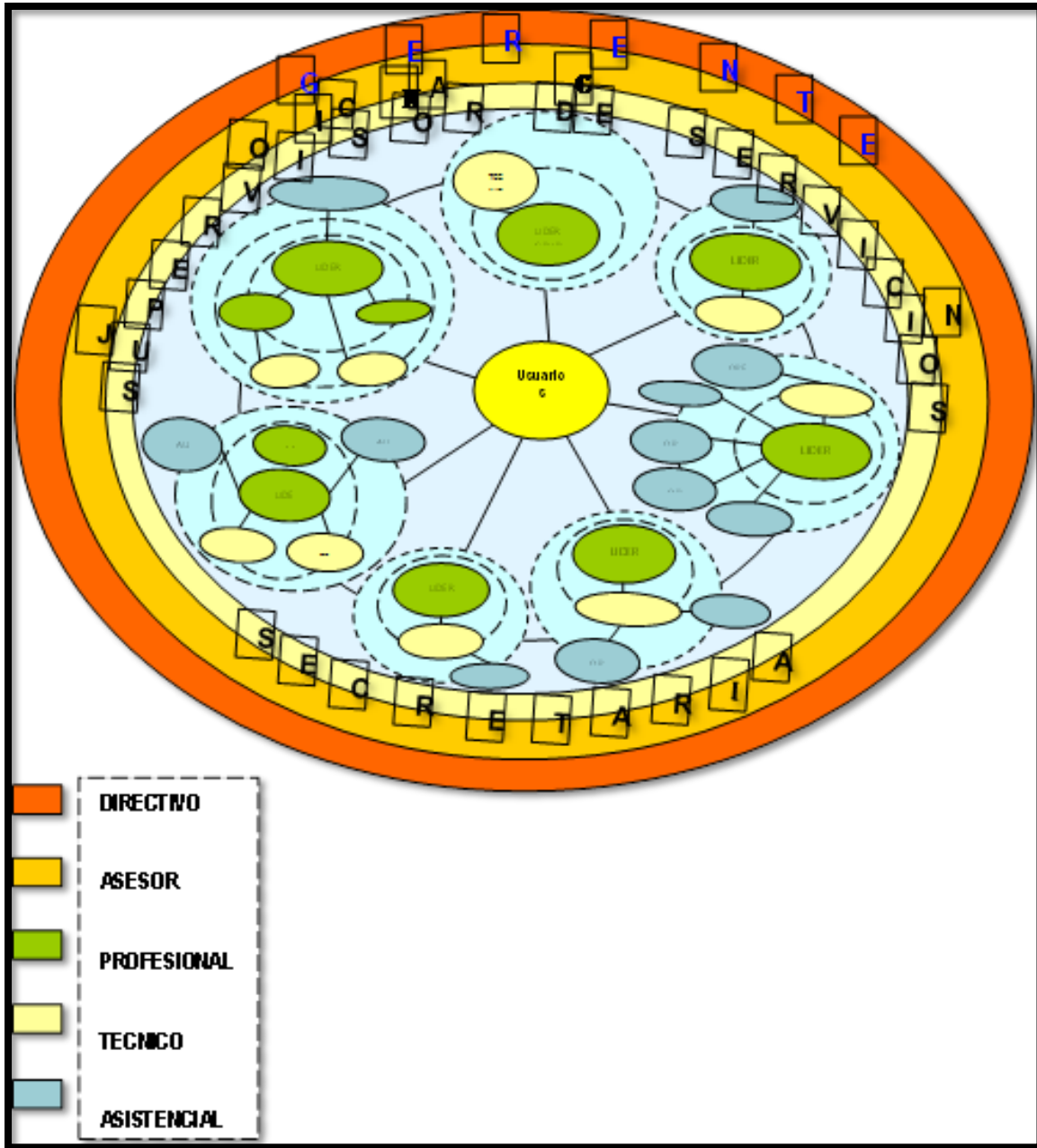
1.3.5 Procesos de Apoyo

1.3.5.1 Gestión de Talento Humano (GGTH)

La administración del Talento Humano de CARIBABARE E.S.P., está orientada a considerar al personal como el recurso fundamental para el desarrollo de sus actividades, por eso la Empresa ha buscado proponer un esquema de organización funcional concentrada en la satisfacción del usuario y donde el trabajador se sienta parte fundamental dentro de la misma.

La empresa ha creado un sistema de administración del talento humano con base en los requisitos de la normatividad establecidos por los organismos de protección del trabajador y los procedimientos propios de la organización para propender por un clima organizacional adecuado y que permita una mayor satisfacción laboral encargados directamente relacionado con el personal en ingresos, nomina, capacitaciones, bienestar laboral y evaluación de desempeño.

Ilustración 2. Organigrama CARIBABARE E.S.P



Fuente. Sistema de Gestión de Calidad CARIBABARE E.S.P

1.3.5.2 Grupo de Sistema de Gestión de Calidad (GSGC)

Con el objetivo de buscar una mayor eficiencia en la prestación de los servicios y que esta se traduzca en el logro de la satisfacción del usuario, la empresa ha definido un sistema de gestión de calidad fundamentado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2015. El alcance de este sistema y su recién obtenida certificación comprende la producción de agua potable y la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, recolección y transporte de residuos sólidos.

El sistema de gestión de la calidad se ha definido en un enfoque basado en procesos, los cuales han sido definidos y articulados dinámicamente para lograr la búsqueda de la mejora continua en cada uno de ellos. Este sistema contempla la definición de una base documental, la cual contiene los procedimientos documentados que exige la norma y aquellos que se consideran son importantes para el logro de los objetivos; realización de comités de calidad y auditorías internas que permiten la evaluación del sistema; tratamiento de acciones preventivas y correctivas, y, tratamiento de producto no conforme que permite la corrección y ajustes al servicio para evitar las fallas en la prestación del mismo.

El sistema de gestión de la calidad de la Empresa ha sido integrado a la Metodología de Control Interno MECI, este último como requerimiento de la función pública para propiciar un escenario de autocontrol en las empresas del estado.

1.3.5.3 Grupo Administrativo Contable y Financiero (GACF)

El proceso administrativo, contable y financiero de la Empresa se lleva a cabo en un moderno edificio de tres pisos dotado con el inmobiliario y equipos necesarios para el desarrollo del trabajo, está ubicado en la carrera 18 N. 15 – 68 en la zona central del municipio, donde se cuenta con oficinas para la atención y solución de peticiones, quejas y reclamos así como la operadora del recaudo por concepto de servicios. Este macro procesó lo conforman los subprocesos de contabilidad, presupuesto, tesorería, compras, proveedores, inventarios, mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria, equipos e instalaciones.

1.3.5.4 Oficina Asesora (JOAS)

Se encarga de elaborar contratos, estatales y laborales, emitir conceptos jurídicos para las demás aéreas de la empresa, se revisan todas las respuestas que salgan de las mismas, esta área es las encargadas de la defensa judicial de la organización tanto internas como externas, a su vez realiza informes para entes de control respecto a la contratación.

1.3.5.5 Oficina Control Interno (JOCI)

Esta área es la encargada de controlar todos los procesos administrativos, asesorías en control interno, verificación y evaluación del MECI de la empresa dando cumplimiento al marco legal, políticos, objetivos y metas, además esta área se encarga de hacer :

Autocontrol: capacidad que deben desarrollar los servidores públicos de la empresa para evaluar y controlar el trabajo del personal detectando desviaciones y efectuando correctivos de manera oportuna y control de gastos.

Autorregulación. Desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permiten el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del sistema de control interno en concordancia con la normatividad vigente.

Autogestión. Coordinar, aplicar, y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por las normas, efectuando acciones, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación mejoramiento continuo.

1.3.5.6 Análisis DOFA

La matriz DOFA permite analizar los resultados generados del diagnóstico, además permite conocer con claridad cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa, nos ayuda a determinar las oportunidades y amenazas que CARIBABARE E.S.P pueda afrontar a la hora de prestar los servicios a los usuarios. De esta manera poder implementar estrategias, las cuales ayudaran a la empresa a desarrollarse

con mayor eficiencia brindando un servicio de calidad, alcanzando la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4: MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Producción de agua potable y control de cálda 2. Control y dirección sobre los servicios prestados 3. Desempeño optimo del servicio, comparado con las demás empresas de la región 4. Planta de personal con experiencia en el sector de los servicios 5. Facilidad de la información 6. Ventas y asesorías de proyectos a otros municipios 7. Mejoras continuas en los procesos 8. La administración está comprometida con los avances y progreso de la empresa 9. recuperación de cartera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumplen con relleno sanitario adecuado 2. Alto índice de rotación del personal administrativo y operativo. 3. Cambios de administración 4. Falencias en el servicio al cliente 5. Deficiencia en las estrategias de publicidad 6. Presupuesto limitado 7. incremento en los costos de prestación de los servicios

	<p>10. alto índice de cobertura de los servicio</p>	<p>8. deficiente tecnología y maquinaria para la prestación de los servicios</p> <p>9. inexistencia de planes de contingencia</p> <p>10. inadecuados sitio para disposición final de residuos solidos</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>1. Expansión y cobertura de los servicios a centros poblados y otros municipios</p> <p>2. Gestión de recursos a nivel departamental y nacional</p>		<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>1. Apalancamiento gubernamental, y otras series de estrategias que permita incrementar el presupuesto de la Empresa. D1, D6,D7,D8,D10 –</p>

<p>3.Crecimiento poblacional</p> <p>4. Dar buen trato a los usuarios y prestar a estos una atención eficiente con la mejor actitud.</p> <p>5. No existe competencia en el mercado local</p> <p>6.Alquiler de maquina con los otros municipios del departamento</p> <p>7.Certificacion y puesta en marcha del banco de medidores</p> <p>8.Exelentes relaciones con el sector bancario</p> <p>9. Los márgenes de ganancia son buenos</p> <p>10. Los proveedores atienden los requerimientos oportunamente</p>		<p>O1, O2, O3,O6,O7,O8</p> <p>2. Mejorar los protocolos de vinculación y desvinculación de personal D2,D3,- O1,O5,</p> <p>3. Implementación de una serie de estrategias que ayuden a fortalecer y mejorar el trato con los usuarios D4,- O4,O5,O9</p> <p>4. implementación de un plan de marketing de difusión y comunicación de los servicios que presta la empresa. D5,- O3,O4,O5,O9</p>
---	--	--

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>1. Cambio de políticas según el Plan de Desarrollo Municipal y Departamental</p> <p>2. Alteración del orden publico</p> <p>3. Impacto de la legislación</p> <p>4. Efectos ambientales</p> <p>5. Desempleo</p> <p>6. Inflación</p> <p>7. Alto índice de Población vulnerable</p> <p>8. Conexiones fraudulentas por parte de los usuarios</p> <p>9. Costo de la tecnología</p> <p>10. Inexistencia del catastro de redes y usuarios.</p>	<p>1. Fortalecimiento de los sistemas de gestión, control interno MECI para mejora de procesos institucionales F2,F4,F5,F7,F8– A1,A3,A10</p> <p>2. Fortalecer el sistema de gestión de riesgo, donde se implementen métodos que den respuesta oportuna ante una posible adversidad F4,F7,F8 – A2,A4</p>	<p>1. Diseñar dentro de la organización políticas a largo plazo, para resolver los problemas en el tiempo D1,D2,D3– A1,A4,A5,A6 ,A7,A8</p>

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

En el análisis de la matriz DOFA podemos visualizar las falencias más representativas en la organización, las cuales considero con un mayor grado de importancia como lo son: no cumplir con un relleno sanitario adecuado, el alto índice de rotación del personal y las falencias en el servicio al cliente y la falta de implementación de un plan de marketing para difundir los servicios, en esta última quise hacer más énfasis ya que percibo que se están perjudicando las relaciones con los usuarios que ven con recelo ha CARIBABARE E.S.P

Desde mi perfil profesional daría prioridad a mejorar el servicio al cliente ya que esa es la base fundamental por la cual la empresa funciona y se debe a ellos a todos sus usuarios, en cuanto a la falta de un relleno sanitario adecuado es un proceso que se debe llevar a futuro ya que afronta una serie de requisitos y permisos ambientales los cuales para conseguirse se necesitan de unos estudios con un elevado costo, lo cual requiere una importante gestión de gerencia en temas presupuestales, en el tema de rotación de personal es un cuestión más política que administrativa lo cual hace difícil implementar una estrategia de solución.

1.3.5.7 MATRIZ EFE

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información.

Independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas clave incluidas en la matriz EFE, el total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor del promedio ponderado es 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

Tabla 5: Matriz EFE

FACTOR CRITICO PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. expansión y cobertura de los servicios a centros poblados y otros municipios	0.07	2	0.14
2. gestión de recursos a nivel departamental y nacional	0.07	3	0.21
3.crecimiento poblacional	0.05	2	0.1
4. Dar buen trato a los usuarios y prestar a estos una atención eficiente con la mejor actitud.	0.07	3	0.21
5. no existe competencia en el mercado local	0.05	3	0.15
6.alquiler de maquina con los otros municipios del departamento	0.05	1	0.05
7.certificacion y puesta en marcha del banco de medidores	0.06	2	0.12
8.excelentes relaciones con el sector bancario	0.06	3	0.18
9. Los márgenes de ganancia son buenos	0.05	3	0.15

10. Los proveedores atienden los requerimientos oportunamente	0.06	3	0.18
AMENAZAS			
1. Cambio de políticas según el Plan de Desarrollo Municipal y Departamental	0.06	3	0.18
2. alteración del orden publico	0.04	3	0.12
3. Impacto de la legislación	0.04	1	0.04
4. efectos ambientales	0.06	2	0.12
5. Desempleo	0.04	2	0.08
6. Inflación	0.03	2	0.06
7. Alto índice de Población vulnerable	0.03	1	0.03
8. Conexiones fraudulentas por parte de los usuarios	0.03	2	0.06
9. Costo de la tecnología	0.05	3	0.15
10. Inexistencia del catastro de redes y usuarios	0.03	2	0.06
TOTAL	1.0		2.39

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

El valor del promedio ponderado es de 2.39 el cual indica que la organización está respondiendo a las oportunidades y amenazas existente, manteniéndose positiva en cuanto al logro de sus objetivos, sin embargo la empresa tendrá que elevar aún más sus esfuerzos, logrando de esta manera que las estrategias que se den

obtingan mayor provecho de las oportunidades ya existentes de esta manera disminuir algunos efectos negativos de las amenazas externas.

1.3.5.8 MATRIZ EFI

La matriz EFI es una herramienta que nos permite realizar una auditoría interna de la administración de la organización, permitiendo analizar la efectividad de las estrategias aplicadas y conocer con detalle su impacto; dentro del instrumento nos permite evaluar las fortalezas y debilidades más relevantes en cada área y así formular nuestras estrategias que sean capaces de solventar, optimizar y reforzar los procesos internos.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza.

Tabla 6: Matriz EFI

FACTOR CRITICO PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFCACION	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Producción de agua potable y control de cálida	0.06	3	0.18
2. Control y dirección sobre los servicios prestados	0.05	3	0.15
3. Desempeño optimo del servicio, comparado con las demás empresas de la región	0.05	2	0.1

4. Planta de personal con experiencia en el sector de los servicios	0.05	2	0.1
5. Facilidad de la información	0.04	3	0.12
6. Ventas y asesorías de proyectos a otros municipios	0.05	2	0.1
7 Mejoras continuas en los procesos	0.05	2	0.1
8. La administración está comprometida con los avances y progreso de la empresa	0.06	3	0.18
9. recuperación de cartera	0.05	2	0.1
10. alto índice de cobertura de los servicios	0.06	3	0.18
DEBILIDADES			
1. No cumplen con relleno sanitario adecuado	0.05	3	0.15
2. Alto índice de rotación del personal administrativo y operativo.	0.04	2	0.08
3. Cambios de administración	0.06	3	0.18
4. Falencias en el servicio al cliente	0.06	3	0.18

5. Deficiencia en la red de alcantarillado	0.04	1	0.04
6. Presupuesto limitado	0.04	3	0.12
7. incremento en los costos de prestación de los servicios	0.05	1	0.05
8. deficiente tecnología y maquinaria para la prestación de los servicios	0.05	3	0.15
9. inexistencia de planes de contingencia	0.04	1	0.04
10. inadecuados sitio para disposición final de residuos sólidos	0.05	1	0.05
TOTAL	1.0		2.35

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

La matriz de evaluación de fuerzas internas arroja un promedio de 2.35 lo cual nos indica que la empresa está respondiendo de una manera positiva a las fortalezas y debilidades existentes, esto no quiere decir que todo esté bien, la organización tendrá que trabajar con un mayor esfuerzo para lograr que las estrategias de la organización aprovechen de una manera más eficiente las fortalezas para contrarrestar las debilidades internas.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El área de conexiones y mercadeo se desempeña en labores como gestión comercial, recuperación de cartera, facturación, cobranzas, ingreso de nuevos

suscriptores, suspensión y reconexión de servicios, detección de fraudes, relaciones con los usuarios PQR, en esta área trabajan:

- 1 Líder del grupo
- 1 Profesional del programa de aguas no contabilizadas
- 1 Supervisor de servicios
- 1 Facturador
- 2 Auxiliares de PQR
- 4 Auxiliares comerciales

El área cuenta con tecnología adecuada para realizar el trabajo, todos cuentan con equipos y los espacios necesarios para un desempeño ideal dentro del área, un ambiente agradable libre de humo con aires acondicionados, en conexiones y mercadeo se maneja un software de facturación llamado SISMAN

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

Apoyo a la dirección del área de mercadeo, en sus compromisos de análisis de servicio al cliente, estrategias de promoción y comunicación, en gestión de talento humano del área de marketing en general, apoyo en recuperación de cartera.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO

Formulación e Implementación de La Estrategia De Marketing de Difusión y Comunicación Caribabare en Tu Barrio en El Municipio de Tame - Arauca

1.6.2 OBJETIVOS

1.6.2.1 General

Formular e implementar la estrategia de marketing de difusión y comunicación Caribabare en tu barrio en el municipio de Tame - Arauca.

1.6.2.2 Específicos

- Identificar los sectores del Municipio de Tame donde se evidencie la deficiencia en la prestación de los servicios públicos
- Establecer estrategias para mejorar las relaciones entre comunidad y empresa.
- Implementar estrategias de marketing de difusión y comunicación adecuada sobre la implementación de la propuesta.

1.6.3 Justificación

La responsabilidad social actúa como un agente clave que impulsa el crecimiento de las empresas, según el artículo crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social de la autoría de Adriana Aguilera Castro y Doria Patricia Puerta Becerra la responsabilidad social empresarial activa el crecimiento de la empresa, debido a que mejora ostensiblemente la reputación y la credibilidad, y con ello logra el reconocimiento ante sus grupos de interés, dichos grupos son aquellos que pueden afectar o ser afectados por las acciones, decisiones, políticas, prácticas o metas de la organización.

El compromiso que asume la empresa con la Responsabilidad Social arroja beneficios para los grupos de interés involucrados, ya que, por ejemplo, el aumento en las ventas puede significar: incremento en las utilidades, ampliación de la capacidad de planta, apoyo a la formación de los empleados, generación de nuevos empleos, inversión social, entre otros. La Responsabilidad Social impulsa el crecimiento empresarial y, a su vez, el crecimiento empresarial permite obtener los recursos necesarios para poder iniciar o continuar programas de Responsabilidad Social Empresarial en diferentes líneas.

Otro factor importante a tener en cuenta se basa en la reputación de la empresa, la cual según el mismo artículo puede considerarse como el resultado de un proceso competitivo en el cual las empresas transmiten sus características clave a sus grupos de poder para maximizar sus estatus moral y socioeconómico asegurando

calidad, servicio e innovación, reputación por la responsabilidad entre la comunidad y los entes públicos.

El artículo termina concluyendo que la Responsabilidad Social dentro de sus planes estratégicos aumenta la rentabilidad; y que ésta no tiene por qué deteriorarse, por el contrario, debe existir una relación complementaria positiva entre la Responsabilidad Social y los niveles de rentabilidad en el mediano plazo que se comprometa en exaltar el valor del cliente. ²

A nivel mundial existen grandes empresas, multinacionales que implementan estrategias de responsabilidad social en sus procesos, obteniendo resultados favorables para ellos y para sus clientes, una de estas empresas es Coca Cola, la cual basa parte de su estrategia en pilares como el fomento de una cultura laboral diversa e inclusiva, estrategias que según el artículo el Compromiso de Coca Cola con la sociedad, se basan en iniciativas que contribuyen a la empleabilidad de los jóvenes; el apoyo a la cultura; y el respeto a los derechos humanos y de los trabajadores en toda la cadena de suministro de Coca-Cola. En países como España algunos de los proyectos de mayor impacto social se denominan Gira Jóvenes y Gira Mujeres; el primero de ellos surge en el 2012 y consiste en el empoderamiento y la empleabilidad de chicos y chicas de entre 16 y 22 años; Gira Mujeres tiene como objetivo favorecer la capacitación personal y profesional de las mujeres para que encuentren su camino al emprendimiento o reinventen su negocio.³

Como se ha fundamentado anteriormente, hoy en día es muy importante que las empresas brinden un acompañamiento social, que implementen estrategias para mitigar el impacto de sus acciones, temas como el respeto por el medio ambiente, políticas sociales internas claras y una buena relación con la comunidad, son puntos que en la actualidad una empresa no puede dejar pasar, por ende es muy

² Tomado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3977/3864>

³ (Coca-Cola , 2017)

importante implementar la Estrategia Caribabare en Tu Barrio. ya que ayuda a mejorar las relaciones entre la comunidad y la empresa, además de permitir a la empresa una inversión social en el municipio donde presta los servicios, logrando que los clientes afiancen el concepto positivo que tienen hacia la empresa como también puede lograr que nuevos clientes adquieran sus servicios lo que genera un acercamiento con la comunidad, beneficiando no solo a la empresa, sino a todos sus usuarios que ven en CARIBABARE E.S.P una empresa comprometida con la población de Tame, mejorando continuamente la satisfacción del cliente.

Esta propuesta ayudara a minimizar las quejas y peticiones, aumentar el sentido de pertenencia, reducir el índice de agua no contabilizada, crear una cultura de pago y sobre todo aumentar la eficacia del servicio al cliente.

1.6.4 Cronograma

Tabla 7: Cronograma

ACTIVIDAD	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inducción y planificación de Actividades																
Diagnostico Interno y Externo Propuesta																
Revisión Diagnostico Interno y Externo Propuesta																
Implementación de Propuesta "CARIBABARE EN TU BARRIO"																
Revisión de Propuesta CARIBABARE EN TU BARRIO																
Documentación Propuesta Implementada																
Revisión final																

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1. FORMULACION E IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CARIBABARE EN TU BARRIO EN EL MUNICIPIO DE TAME – ARAUCA

Para el desarrollo de la propuesta se hace necesaria la ejecución de los objetivos específicos establecidos, para lo cual se implementaron las siguientes actividades:

- CARIBABARE E.S.P dentro de sus procedimientos establecidos en el Grupo Comercial Conexiones y Mercadeo, cuenta con un área de atención al público, Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR, donde los usuarios pueden radicar mediante el formato establecido dentro el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, sus inquietudes sobre los servicios prestados por parte de la misma, con esta información suministrada por los usuarios el personal de Auxiliares de PQR digitaliza las Peticiones, Quejas y Reclamos en una tabla donde se establece: el número de la petición, la fecha, el nombre del usuario, el motivo y dirección donde se presenta el evento de la queja; con dicho registro se procede a realizar un filtro por barrios registrando la cantidad de peticiones y reclamos en cada uno, así se logra identificar en que sector del municipio se encuentra la mayor deficiencia o inconformidad por parte de los usuarios referente a la prestación de los servicios públicos que suministra CARIBABARE E.S.P., a continuación se relaciona el filtro realizado para identificar el primer sector donde se implementara la estrategia Caribabare En Tu Barrio.

Para el mes de abril se registraron 304 peticiones y 71 reclamos, realizando un filtro se obtienen como resultado de esta información la siguiente tabla.

Tabla 8: Filtro de PQR

FECHA: ABRIL DEL 2018		
BARRIO	CANTIDAD DE PETICIONES	CANTIDAD DE RECLAMOS
Urb San Diego	3	0
Protal del Llano	1	2
AmigosCoop	5	1
Campaña II	1	0
Horizonte	1	2
Coovicristo	3	1
Coodec	3	0
Campaña I	2	0
Los Cristales	1	0
Villa Paola	1	1
Villa del Sol	2	0
Los Caracaros	6	0
Villa Caro	4	1
Ciudad Jardín	3	1
Villa del Rosario	1	2
Cootramacl	0	0
Marquelandia	11	2
Villa del Prado	0	1
Villa Galán	0	0
Brisas de Satena	9	1
Simón Bolívar	8	2
Urb. Villa Zuamy	1	0
Villa del Maestro	1	0

La Libertad	4	1
Las Araucarias	0	0
Getsemaní	3	0
Coovital	2	1
Zaman	2	1
Espinosa de las Palmas	8	3
Trompillo	1	1
Panorama	2	0
Urb. Villa Gabriela	5	2
El Vergel	1	1
Urb. Los Morichales	2	1
San Miguel	0	0
El Cielo	7	2
El Morichal	2	1
Boyacá	6	1
San Luis	3	0
Las Ferias	2	0
20 de Julio	5	1
Kennedy	13	2
El Centro	1	0
Porvenir	3	0
Mariscal Sucre	6	1
Santander	5	2
Balcón del Llano	18	5
Buena Vista	32	7
Primero de Mayo	20	6
San Antonio	4	0
Cristo Rey	7	2

La Unión	6	1
Unión Juvenil		
Araucana	12	2
Villa Adela	2	0
Santa fe	2	0
Nuevo Amanecer	51	10
Total	304	71

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

En la anterior tabla se puede evidenciar el número de peticiones y reclamos radicados en el mes de abril para cada uno de los barrios del municipio de Tame, donde se obtiene como resultado una mayor cantidad de peticiones y reclamos en los barrios Nuevo Amanecer, Primero de Mayo, Balcón del Llano y Buena Vista.

Una vez identificado el sector del municipio a intervenir se establecen las estrategias para mejorar las relaciones entre comunidad y empresa para ello se llevan a cabo las siguientes actividades.

- Capacitación al personal de la empresa CARIBABARE E.S.P. Esta estrategia está enfocada al personal que tendrá contacto directo con los usuarios a la hora de ejecutar Caribabare en tu Barrio y consiste en afianzar los conocimientos frente a la atención al usuario, esta capacitación es de vital importancia ya que prepara al personal de manera idónea para asumir cualquier tipo de situación positiva o negativa frente a las posibles actitudes que pueden presentar en la implementación de la estrategia.

Durante el desarrollo de la capacitación se logran abarcar los siguientes temas:

¿Qué es el servicio de Atención al cliente?

La Atención al Cliente es un servicio que consiste en actividades interrelacionadas que ofrece una empresa al cliente para satisfacer sus demandas de la mejor forma y lo antes posible.

Ventajas de la Atención al Cliente en una empresa:

- Aumenta la lealtad de tus clientes.
- Aumenta la fiabilidad de tu marca.
- Facilita la publicidad “boca a boca”.
- Mejora la imagen de tu marca.
- Aumentas las ventas y la rentabilidad.

Acciones necesarias en la Atención al Cliente:

- Interactuar amablemente.
- Mostrar atención e interés.
- Ponernos en el lugar del cliente.
- Atención personalizada.
- Conocer sus necesidades.
- Canalizar sus necesidades.
- Tener a la mano toda la información necesaria.
- Compromiso con la resolución del problema.
- Resolución del problema en el primer contacto.
- Buena presencia.
- Buena expresión oral y corporal.

Necesidades básicas del cliente

De forma general, cualquier cliente necesita:

- Sentirse bienvenido: las personas necesitan sentir que se alegran por verle y que sus necesidades son importantes para ti. *Recuerda saludar, pedir por favor, gracias y despedirte.
- Sentirse cómodo: los clientes necesitan sentirse cómodos física y mentalmente en tu empresa y en la manera en que son tratados. Recuerda que el estrés es una de las principales causas de enfado.
- Sentirse importante: todos necesitamos sentirnos importantes. No sigas los ejemplos de muchas entidades públicas que piensan que son tan necesarias e indispensables que los clientes no significan nada para ellos.
- Sentirse comprendido: la persona encargada del servicio de atención al cliente debe ser empática y saber todo lo referente a la marca, los productos y servicios. Nada tan desagradable como alguien que trate de resolver tus problemas pero que no sepa nada sobre la solución.

De nada sirve ganar clientes si los que ya tienes no están satisfechos

La calidad de la Atención al Cliente depende principalmente del nivel de compromiso y empatía que se maneje en tu empresa, como, por ejemplo:

- Establecer una buena comunicación: para aprender cuáles son las expectativas del cliente acerca del servicio o del producto de la empresa
- Respuesta en tiempo real: uno de los aspectos importantes es el tiempo de respuesta a las demandas del cliente.⁴ (Ver Anexo 1)
- Logística para la implementación de la propuesta Caribabare en tu Barrio.
Con el objetivo de llevar a cabo a satisfacción la ejecución de la propuesta

⁴ (POLO, 2012)

se establece una lista de chequeo que relaciona los aspectos más relevantes que deben estar previamente coordinados.

Tabla 9: Planeación Propuesta de Marketing Difusión y Comunicación Caribabare en Tu Barrio

PLANEACION DEL EVENTO			
No.	REQUERIMIENTO	OBSERVACIONES	
1.	Objetivo	Presentar la oferta institucional a la comunidad	
2.	Lugar	Coliseo nuevo amanecer(canchas balcón del llano, carpas)	
3.	Población objetivo	Barrios <ul style="list-style-type: none"> • Balcón del llano presidente del barrio ángel reina # 3124021075 • Nuevo amanecer presidente del barrio José nain # 3133952256 • Buena vista presidente del barrio Sandra Martínez # 3115129247 • 1 de mayo presidente del barrio John reyes # 3226034939 	
4.	Reunión con los presidentes de los barrios	La reunión se realizara el día lunes 23 de abril del 2018 a las 4 pm (ingeniera Vanessa álzate) <p style="text-align: center;">puntos a tocar en la reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se va hacer • Para que lo vamos hacer • Identificar inconvenientes tales como(daños, fugas, medidores a reponer, alumbrado público “accesorios” 	
7.	Coordinación con la ingeniera Erika, campaña “súmate la basura es cosa de todos”	Coordinar <ul style="list-style-type: none"> • Logística charlas pedagógicas • Asociación de recicladores 	
8.	Publicidad	Perifoneo(pedro Aldana) <ul style="list-style-type: none"> • 2 en la mañana 	

		<ul style="list-style-type: none"> • 2 en la tarde 	
9.	Goas Coordinar con la ingeniera Martha	<ul style="list-style-type: none"> • Operarios de barrio y limpieza ,Vehículo recolector • Siembra de árboles (sembrar plantas 120 en total) • Des papel 	
10.	GOTA	Apoyo en temas como: <ul style="list-style-type: none"> • daños, mangueras, reparaciones, mantenimiento de alcantarillado. 	
11.	Comercial	1 auxiliar de PQR, apoyo reconexión (pocho, Jerson)	
12.	Talento humano	Día del niño	
13.	Alumbrado público	Cambio de farolas, luminarias etc.	
15.	Fecha	La actividad se realizara el día 27 de abril del 2018	

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

Posterior a esto se crea una lista que relacione los materiales o elementos necesarios dentro del desarrollo de la logística.

Tabla 10: Logística Propuesta de Marketing Difusión y Comunicación Caribabare en Tu Barrio

LOGÍSTICA DEL EVENTO			Observaciones
1.	sonido	Tener en cuenta que para un evento al aire libre se requiere mayor amplificación y es prudente, realizar pruebas antes de dar inicio al evento.(1 hora antes de iniciar evento)	Se contrata el sonido con el proveedor externo con el que cuenta la empresa
2.	Sillas, mesas, carpas	Dependen del número de usuarios y las actividades a realizar.	Se requiere un total de 7 mesas y 21 sillas

3.	transporte	En caso de que se requiera ya sea para el personal o elementos que se necesitan.	se coordina esta acción con el carro tipo Turbo con el que cuenta la empresa
4.	Refrigerios	Gestionar la compra de 200 refrigerios para el personal de la empresa y los niños presentes en el evento	Se compran 200 refrigerios con el proveedor externo con el que cuenta la empresa.

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

- Comunicación con los presidentes de la Junta de Acción Comunal de los barrios Balcón del Llano, Primero de Mayo, Nuevo Amanecer y Buena Vista: se realiza notificación a los presidentes por medio de oficio donde se invita a una reunión en las instalaciones de la empresa, donde por parte de los presidentes se establecen la prioridades que presenta la comunidad y a su vez la empresa socializa las indicaciones pertinentes sobre la ejecución de la estrategia Caribabare en tu barrio; los barrios mencionados fueron identificados en la sección anterior como barrios con deficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Se entregó un oficio a los presidentes de cada Junta de Acción Comunal en los barrios identificados previamente (Ver Anexo 2)

- Llevar la oferta institucional al sector previamente establecido. Lo que pretende esta estrategia es realizar el traslado de los grupos misionales que conforman la empresa donde se ubica el Grupo Operativo de Potabilización de Agua – GOPA, Grupo Operativo de Aseo – GOAS, Grupo Operativo Técnico y Ambiental – GOTA, Grupo Comercial Conexiones y Mercadeo – GCCM, los cuales prestaran algunas de sus funciones en la ejecución de Caribabare en tu barrio, llevando a la comunidad servicios como poda, barrido y limpieza de áreas públicas, atención personalizada frente a las inquietudes referente a los servicios prestados por la empresa, pago de

facturas, recolección de residuos, mantenimiento de canales pluviales, siembra de árboles, entre otras; también se contara con la presencia de algunos de los grupos de apoyo con los que cuenta la empresa donde se encuentran: Grupo de Gestión de Talento Humano – GGTH, Grupo Administrativo Contable y Financiero GACF, Oficina de Control Interno – JOCI, quienes estarán soportando actividades de apoyo para el desarrollo satisfactorio de la estrategia.

En el registro fotográfico (Anexo 3) se puede evidenciar el traslado de los grupos operativos a las instalaciones del Centro de Integración Ciudadana ubicado en el barrio Nuevo Amanecer, donde se llevara a cabo el programa Caribabare en Tu Barrio, también se registran las actividades ejecutadas durante el desarrollo de la propuesta.

En el desarrollo de este programa, además de realizar el traslado de las oficinas operativas al barrio previamente seleccionado, se establece ejecutar diferentes actividades como: barrido y limpieza, siembra de árboles, limpieza de canales pluviales, poda de pasto, actividades recreativas para los niños presentes entre otras, dichas actividades se realiza la celebración del día del niño en conjunto con el Grupo de Gestión de Talento Humano de la empresa. (Anexo 4)

- Unión con campañas establecidas por Caribabare E.S.P. esta actividad se basa en trabajar de manera conjunta con la Estrategia ¡Súmate! La basura es cosa de todos, estrategia que se implementa para reducir la producción de residuos sólidos en el Área de Prestación de Servicios de la Empresa y dentro de la cual se ejecutara la actividad denominada Reciclato, que consiste en que la comunidad pueda valorizar los residuos susceptibles de reciclaje.

Durante la ejecución de la actividad denominada Reciclato, los habitantes de los barrios identificados llevaron sus materiales susceptibles a reciclaje y

lo entregan a la Asociación de Recicladores Ambientales Transformando Vidas quienes pagaron dicho material a cada persona. (Anexo 5)

Bajo las estrategias mencionadas anteriormente se logra establecer un contacto directo con la comunidad, cumpliendo con una responsabilidad social y a su vez afianzando la imagen que tiene los usuarios para con la empresa, que finalmente generar credibilidad y confianza frente a la prestación de los servicios públicos que brinda la misma.

- Para llevar a cabo la propuesta se hace necesario implementar estrategias de marketing que logren llegar hasta la comunidad de manera indicada para que esta conozca y se apropie de la implementación de Caribabare en Tu Barrio.

El marketing ha sido inventado para satisfacer las necesidades del mercado a cambio de beneficio para las empresas que se sirve de ella para desarrollarse. Es una herramienta que sin lugar a duda es estrictamente necesaria para conseguir el éxito en el mercado.

Según Philip Kotler consiste en un proceso administrativo y social gracias al cual determinado grupos o individuos obtienen lo que necesitan o desean a través del intercambio de productos y servicios. Según la American Marketing Association (A.M.A), el marketing es una forma de organizar un conjunto de acciones y procesos a la hora de crear un producto “para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y para manejar las relaciones” y su finalidad es beneficiar a la organización satisfaciendo a los clientes. ⁵

Siendo esto así, para la implementación de la estrategia Caribabare en tu barrio, se utilizaron dos tipos de marketing:

⁵ (garciasuria@hotmail.com, 2018)

Marketing directo el cual consiste en un sistema interactivo que consigue seguidores y resultados en sus transacciones dándose a conocer a través de los medios publicitarios de un lugar y marketing relacional donde además de incluirse el marketing directo se basa en un principio fundamental que dice que no hay que vender, sino hacer amigos y ellos serán quienes compren y conseguir beneficio a cambio de la satisfacción del cliente, para esto se implementaron las siguientes actividades:

Tabla 11. Plan de Medios

PLAN DE COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CARIBABARE EN TU BARRIO		
ESTRATEGIA	MEDIO	ACCION
Transmisión de cuñas radiales	Radio	Se hace la transmisión de 6 cuñas radiales diarias, tres días antes de la fecha de ejecución de la estrategia.
Distribución de volantes informativos	Volantes	Se entregan los volantes casa a casa en los barrios a intervenir, la entrega se realiza por medio de los lectores.
Diseño e instalación de pancarta	Pancarta	Se instalara la pancarta en el lugar donde se ejecutara la estrategia, de manera visible a los habitantes del sector
Diseño y divulgación de perifoneo	Perifoneo móvil	Se realiza la divulgación de información primordial sobre la estrategia como horario, fecha y lugar por

		medio de perifoneo en los barrios a intervenir.
Gestión de redes sociales	Facebook, Twitter, Instagram, YouTube	Se realizan publicaciones diarias y en vivo sobre la ejecución de la estrategia
Creación y publicación	Página web	Realizar la creación de la página web donde se diseñe un espacio para realizar publicación de imágenes e información de interés sobre Caribabare en tu barrio.
Cubrimiento de la estrategia Caribabare en tu barrio	Tv y periódico	Se realiza la divulgación de las actividades que se realizaron durante la implementación de Caribabare en tu barrio.

Fuente: Mujica Jiménez, 2018

- Creación de logo. Para la ejecución de la estrategia se hace necesario crear una imagen que genere sentido de pertenencia por parte de los usuarios hacia la empresa, así como una identificación por parte de los empleados, para esto se proponen dos logos que cumplen con las expectativas mencionadas, de estos la Líder del Grupo Comercial Conexiones y Mercadeo selección el más adecuado según las expectativas de la empresa.

Para esta actividad se crea el diseño de dos Logos, que identifican el objetivo de la propuesta, estos se relacionan a continuación:



Fuente: Mujica Jiménez, 2018

Después de analizar el logo que se adaptara más al mensaje que se pretende transmitir se optó por el Logo 2.

- Cuñas radiales y perifoneo. Con el objetivo de dar a conocer la campaña en el Municipio, en especial en los barrios seleccionados se implementan cuñas en las emisoras presentes en el municipio, donde se brinda información acerca de la hora, fecha y lugar de implementación de la estrategia, dicha información también será transmitida por sistemas de perifoneo que circularan dos días antes por los barrios previamente seleccionados. (Anexo 6)
- Pancarta publicitaria. Se crea una pancarta la cual tiene como contenido el logo de la estrategia, el logo y slogan de la empresa, además contara con un registro fotográfico de los servicios que se pretenden prestar durante la implementación de la estrategia, dicha pancarta estará visible en el Grupo Comercial Conexiones y Mercadeo días previos a la ejecución de la estrategia, además será instalada en el punto donde se llevara a cabo la estrategia. (Anexo 7)

- Incentivos. Con el objetivo de generar atención en la comunidad se realizara la entregara de gorras identificadas con el logo de la estrategia así como también se realiza la entrega de electrodomésticos como sándwiches, licuadoras, planchas, vasos, estos elementos fueron entregado mediante una rifa que se realizó en presencia de los asistentes a los eventos quienes previamente diligenciaron un formato donde registraban nombres, dirección y número de teléfono; los empleados de la empresa también se encontraban identificados con la gorra y camiseta debidamente identificados con el logo de la estrategia. (Anexo 8)

Ilustración 5. Cronograma de actividades GCCM

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																												AIV1-PR-GCCM-FAC-001	
		GRUPO COMERCIAL, CONECCIONES Y MERCADEO																												Página 1 de 1	
MES/DIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ENE																															
FEB																															
MAR																															
ABR																															
MAY																															
JUN																															
JUL																															
AGO																															
SEP																															
OCT																															
NOV																															
DIC																															
	Toma de Lectura	Revisión de Facturas y Avisos de Suspensión	Revisión de Medidores	Entrega de Facturas	Suspensiones	Crítica de Lectura	Atención de Reclamos	Caribabare en tu barrio																							

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad CARIBABARE E.S.P.

CONCLUSIONES

Con la implementación de la propuesta de mejoramiento Caribabare en tu barrio, se logró:

- Llegar a los barrios más vulnerables del Municipio de Tame, logrando el objetivo de trasladar la oferta institucional de servicios con los que cuenta la empresa hasta los sitios donde se evidencia la mayor deficiencia en cuanto a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, los barrios intervenidos bajo la estrategia son aquellos que presentan las mayores dificultades a la hora de obtener uno de los servicios de la empresa debido a diferentes aspectos como la distancia o la imposibilidad de transportarse hasta las instalaciones de la empresa.
- Se formularon e implementaron una serie de estrategias que logran el acercamiento necesario entre el usuario y la empresa.
- Se ejecutaron estrategias que incluían el diagnóstico inicial de los barrios, así como estrategias de comunicación con los líderes de cada sector y por último estrategias de marketing que ayudaron a impulsar a través de medios de comunicación la ejecución de la estrategia, obteniendo como resultado la asistencia masiva de la comunidad el día de ejecución de la propuesta.
- Los usuarios contaron con la asistencia inmediata por parte del equipo de trabajo de CARIBABARE, quienes realizan el traslado de sus funciones administrativas y operativas al sector seleccionado, logrando cubrir el 100% de las necesidades de dicha población prestando un servicio de calidad que mejora de manera satisfactoria y positiva la atención al cliente, quienes son el principal y más valioso activo con el que cuenta CARIBABARE E.S.P; además de obtener resultados satisfactorios para el funcionamiento de la empresa como lo fue reducir el porcentaje de índice de agua no contabilizada, reducir la cantidad de PQR que se registran en el sector y aumentar el nivel de confianza por parte de los usuarios hacia la empresa.

RECOMENDACIONES

Gracias a las estrategias implementadas para llevar a cabo la ejecución de la propuesta de mejoramiento Caribabare en tu barrio, se pudo evidenciar algunas opciones de mejora como lo son:

- Generar vínculos interinstitucionales con diferentes entidades oficiales como lo son Ejército Nacional, Policía Nacional y Alcaldía Municipal, con el fin de generar mayores espacios recreativos y de esparcimiento a la comunidad que acuda al sitio de encuentro.
- Gestionar incentivos por parte de las empresas privadas y descentralizadas presentes en el municipio los cuales permitirían aumentar la población que se beneficia de este tipo de premios y detalles
- Aumentar el presupuesto establecido por la Empresa para mejorar la capacidad logística y de publicidad de la propuesta, permitiendo que esta abarque una mayor cantidad de sectores presentes en el municipio, así los futuros sectores a intervenir podrán conocer de antemano cuales son las actividades que se ejecutan dentro de la propuesta de mejoramiento.
- Socializar dentro de los grupos que funcionan en la empresa la importancia de la implementación de este tipo de estrategias, logrando que todos los equipos de trabajo se apropien de la propuesta y así impulsar la mejora continua de los procesos de la empresa.
- Se recomienda fortalecer y seguir implementando la presente estrategia y así lograr que el servicio a los usuarios no se vea afectado por una mala gestión que lleven a la empresa a bajar sus niveles de satisfacción al usuario a la hora de prestar los servicios que esta ofrece.

BIBLIOGRAFIA

- Coca-Cola . (05 de Noviembre de 2017). www.cocacolaespana.es. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.cocacolaespana.es/historias/responsabilidad-social-coca-cola>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Principios de marketing (No. 658.8 K87p). Madrid, ES: Pearson Educación.}
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. Pearson Educación.
- garciasuria@hotmail.com. (2 de Enero de 2018). www.instruccionfinanciera.com. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.instruccionfinanciera.com/principios-de-marketing/>
- Martínez, J. (1999). Introducción General al Marketing, Colombia, Edit. Norma.
- Mesa, C., & Carlos, J. (2005). Del Marketing de servicios al marketing relacional. Revista colombiana de marketing, 4(6).
- POLO, D. (2012). www.emprender-facil.com. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.emprender-facil.com/es/atencion-al-cliente-un-buen-servicio/>

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Al realizar la práctica empresarial pude aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación que me brindó la Universidad de Pamplona dentro del programa de Administración de Empresas, fortaleciendo de manera práctica las teorías adquiridas dentro de la Universidad; esta práctica me permitió generar un acercamiento a un ambiente laboral real, donde tuve la oportunidad de interactuar con personal profesional en cuanto a sus conocimientos y experiencia dentro de la empresa, esto se convierte en un aspecto importante ya que es una base primordial para los estudiantes que iniciamos un proceso de incursión al mundo laboral actual.

Esta experiencia además me permitió generar vínculos de relaciones laborales, compañerismo, compromiso y honestidad, así como evidenciar la importancia de la buena atención a los clientes, basados en un ambiente de respeto y cordialidad, valores que se fortalecen durante el desarrollo de la práctica y que son de vital importancia para el desarrollo profesional.

Así mismo, adquirí mayor conocimiento en la realización de la propuesta de mejoramiento Caribabare en tu barrio, ya que percibí de primera mano las necesidades en cuanto a la prestación de los servicios que ofrece la empresa. Recorrí en compañía del grupo de trabajo barrios en extrema pobreza y poblaciones vulnerables, experiencia que me sirvió para ejecutar mi propuesta con mayor eficacia, pues además de realizarla para mi logro profesional pude observar la necesidad de servicio y comprendí la importancia de lo que significa prepararse para la vida y para servir al beneficio de las personas menos favorecidas.

Elegí como opción de grado: La práctica profesional, porque percibí que es la mejor manera de vivenciar el ambiente de una empresa, observar como aplican sus métodos administrativos, el clima organizacional, sus políticas y valores institucionales y la forma en cómo se asumen y resuelven los conflictos que puedan presentarse, lo cual enriquece mis conocimientos y mi experiencia.

En el tiempo de la práctica se vivió un cambio administrativo en Gerencia, lo cual fue de vital importancia, al observar comportamientos específicos como el trato al personal con expresiones cálidas al momento de despedirse de los empleados a la hora de finalizar un ciclo.

Desde mi enfoque profesional este tipo de sucesos son de vital importancia al permitirnos vivir, experimentar y visionar para el momento en el cual estemos dirigiendo una empresa u organización o mejor aún gerenciando nuestra propia empresa.

ANEXOS

* Todas las imágenes relacionadas a continuación corresponden a la autoría del investigador del presente proyecto.

Anexo 1 Calidad de la Atención al Cliente



Anexo 2 Comunicación con los presidentes de la Junta de Acción Comunal



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME
"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"

Afiliada a Andesco

ESPT - 338



Tame, Arauca 20 de Abril de 2018..

Señor
SANDRA MARTINEZ
Presidente junta de acción comunal Barrio Buena Vista.
Ciudad

**Asunto: Jornada institucional de oferta de servicios
"CARIBABARE EN TU BARRIO"**

Cordial saludo:

Quiero extender a usted la invitación a participar en la jornada institucional de oferta de servicios en desarrollo del programa **"CARIBABARE EN TU BARRIO"** para los barrios Balcón del Llano, Nuevo Amanecer, Buena vista y Primero de Mayo.

Fecha: viernes 27 de Abril de 2018.
Lugar:
Hora: De 2:00 pm a 4:00 p.m.

Igualmente le solicito con todo respeto coordinar con la líder del Grupo Comercial, conexiones y mercadeo la realización del evento y motivar la participación de los usuarios de su barrio.

Sin otro particular,



Ing. **JENNY ANDREA SANCHEZ MENDOZA**
Gerente CARIBABARE E.S.P.

SC-CE/199835



Aprobó: Vanessa Alzate - líder G.C.C.M
Proyecto: Bama Uriola Mendible.



Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

Caribabare ESP
Correspondencia Desapachada
Oficina: 2018 - Consecutivo: 0-338
Consultorio: 0-338
Fecha de: 25/04/2018 04:18 PM
Redacción: 1
Folio: 1
Asunto: JORNADA INSTITUCIONAL DE OFERTA DE SERVICIOS

*Jesús Rodríguez
Fecha: 20/04/2018
hora: 5:26 pm*

73

Anexo 3 Traslado de los grupos operativos.

Traslado de los grupos operativos a las instalaciones del Centro de Integración Ciudadana ubicado en el barrio Nuevo Amanecer, donde se llevara a cabo el programa Caribabare en Tu Barrio.



Siembra de arboles



Siembra de arboles



Mantenimiento de Luminarias Públicas



Corte de césped Áreas Publicas



Protección con fungicida



Entrega de Arboles



Entrega de Arboles



Siembra de arboles



Barrido y Limpieza Áreas Públicas



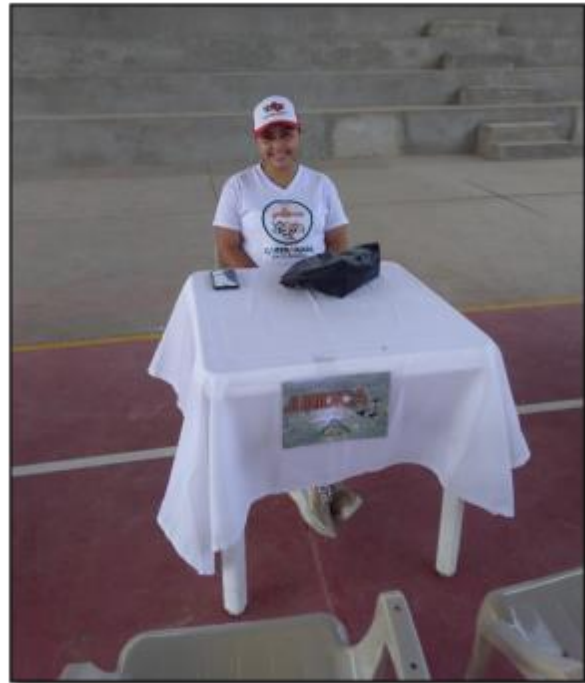
Limpieza y mantenimiento de canales pluviales



Entrega de árboles por parte de la Líder del Grupo Operativo de Aseo a la comunidad



Pancarta ubicada en el lugar de implementación de la estrategia.



Asesora Jurídica de la Empresa de Servicios



Auxiliar de PQR de la Empresa de Servicios



Líder de GOAS de la Empresa de Servicios Públicos de Tame Caribabare E.S.P



Líder de GOPA de la Empresa de Servicios



Líderes de GOTA y GOPA de la Empresa de Servicios Públicos de Tame Caribabare



Líder de GCCM de la Empresa de Servicios



Inspección de consumos casa – casa por parte de la Líder del GCCM.



Grupo de Trabajo Implementación de la Propuesta Caribabare en Tu Barrio.



Coliseo Centro de Integración Ciudadana – Barrio Nuevo Amanecer.

Anexo 4 *Celebración del día del niño*







Líder Talento Humano implementado actividades para los niños

Anexo 5 Reciclaton





Pancarta ReciclatoN – Campaña Súmate.



Grupo de apoyo campaña Súmate - Colegio Inocencio Chinca


Anexo 6 Comunicado Cuñas Radiales y Perifoneo



CARIBABARE
Empresa de Servicios Públicos
NIT: 800093257-4
Afiliada a Andesco

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME

"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"



ESPT -

Tame, 24 de Abril de 2018.

Señores
EMISORAS LOCALES
Tame

Con el ánimo de mantener contacto directo y oportuno con nuestros usuarios, solicitamos a Ustedes emitir el siguiente comunicado 6 veces diarias (una en cada noticiero), durante los días 25, 26 y mañana del viernes 27 de Abril de 2018.

COMUNICADO


CARIBABARE E.S.P. ESP invita a los usuarios y comunidad de los barrios Balcón del Llano, Nuevo Amanecer, Buena Vista y Primero de Mayo a una jornada de oferta institucional en desarrollo del programa "CARIBABARE EN TU BARRIO":
Fecha: viernes 27 de Abril de 2018.
Lugar: Centro de integración ciudadana. (Coliseo Bueno Vista).
Hora: 2:00 pm a 4:30 p.m.

TRABAJAMOS POR LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS PARA SEGUIR SIENDO "EL EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE."


Cordialmente,




Ing. DIANA VANESSA ALZATE DE LOS RIOS
LIDER GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADEO




Recibido en Tame
24 de Abril de 2018
3:00pm




Proyecto: Bama Unión Mendible.



Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co



VEGLADA
SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS
PUBLICOS
NIT: 1-81794000-1



Anexo 7 Pancarta publicitaria



Anexo 8 Incentivos entregados







Entrega de premios por parte de la empresa

Anexo 9 Volantes en conmemoración día de las Madres



CARIBABARE
EN TU BARRIO

Invita a los usuarios y comunidad del barrio Mariscal Sucre a una jornada de oferta institucional en desarrollo del programa **CARIBABARE EN TU BARRIO**.

Jueves 31 de Mayo de 2018
Cll. 10 N° 15 -50 Barrio Sucre(frente a la casa del presidente de la JAC del Barrio el Sucre)



**Feliz día
de las
Madres**

**TRABAJAMOS POR LA MEJORA CONTINUA DE
NUESTROS PROCESOS PARA SEGUIR SIENDO**

" EL EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE "

Anexo 10.

Documentación de la práctica profesional

Carta de presentación del CENPAE



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682760 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 18 de enero de 2018

GA170.90PA00.10-002

Señor
ANTONIO GARCÍA GARCÍA
Gerente General
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAME - CARIBABARE ESP
Tame (Arauca)

*Alvaro Parada
18-01-18
08:15 pm*

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **EDWIN DANIEL MUJICA JIMENEZ**, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.117.458.944, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el primer periodo académico del año 2018, en esa Empresa.


Nuestro estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica del estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,


ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Carta de aceptación por la empresa



NUMERO DE IDENTIFICACION

Nit: 800093257

Afiliada a Andesco

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME
EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE™



ESP-76
Tame, 02 de Febrero de 2018

Doctor
ALVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Caribabare ESP
Correspondencia Despachada
Vigencia: 2018 - Consecutivo: D-76
Consecutivo: D-76
Fecha de Radicación: 02/02/2018-01:56 PM
Fotos: 1
Asunto: Aprobación práctica

Cordial saludo:

Con referencia a su solicitud para la realización de la práctica profesional en Administración de Empresas de la alumna EDWIN DANIEL MUJICA JIMENEZ, identificado con Cédula de ciudadanía No. 1.117.458.944, manifiesto en nombre de CARIBABARE E.S.P (Empresa de Servicios Públicos de Tame – Arauca), que siendo consecuentes con nuestra labor social y en aras de brindar espacios complementarios de formación con las diferentes instituciones educativas, apruebo la solicitud para que el estudiante realice su práctica en el GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADEO (G.C.C.M) de la empresa, la función a desarrollar será: "Apoyo a la dirección del área de mercadeo, en sus compromisos de análisis de servicio al cliente, estrategias de promoción y comunicación"; tratando temáticas concernientes al área que posteriormente fortalecerán los conocimientos adquiridos en su prestigiosa Universidad.

Siendo consecuentes con su solicitud la práctica tendrá una duración de 4 meses sin remuneración a partir del 5 de Febrero de 2018, teniendo en cuenta que se trata de un mutuo acuerdo entre las partes. La persona que brindará las asesorías pertinentes por parte de la empresa será el Líder del GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADEO (G.C.C.M); Ing. Diana Vanessa Alzate De Los Ríos.

Atentamente,


ANTONIO GARCIA GARCIA
Gerente


VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS

Nº 1-81704000-1




Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

Reporte de autoevaluación



CENPAE

REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Edwin Daniel Mujica Jimenez

Nombre de la Empresa: Caribabare E.S.P

Dependencia Entidad: Grupo Comercial - G.C.M.

Fecha: 29/03/08

Programa: Administración de Empresas

Evaluador: Ludy Florez Montoroiz

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input checked="" type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/>	Especifique ¿Cuál Otro? _____		
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Interes por realizar practica profesional.
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique: Se fortalecieron los conocimientos y adquieren nuevas habilidades.
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--

Explique: El proceso de practica a transcurrido con normalidad.
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input checked="" type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál? _____
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5.0	he sido responsable en lo relacionado con reuniones y entregas de trabajo en CENPAE
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5.0	los informes fueron entregados según los tiempos establecidos.
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	la formación de saberes, actitudes y habilidades adquiridas fueron fundamentales en la práctica profesional
Nota Integral	5.0	

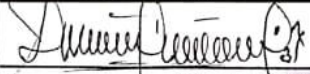
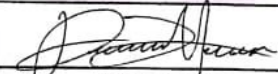
Reporte de evaluación



REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Edwin Daniel Mejica Jimenez	ORGANIZACIÓN:	Caribabare E.S.P
PROGRAMA:	Administración de Empresas	DEPENDENCIA:	Grupo Comercial Conexiones y Heredero
EVALUADOR:	Mg. Vanessa Aljate de los Rios	FECHA:	29-05-2018

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)					
INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN <small>Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.</small>		X			Muestra interés y preocupación por conocer el manejo de la empresa para así lograr una mejor adaptación
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO <small>Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.</small>	X				Muestra madurez y respeto frente a las opiniones de sus compañeros
INICIATIVA Y APORTES <small>Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.</small>	X				Muestra disposición para la gestión de problemas que se presentan con los usuarios
RESPONSABILIDAD <small>Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.</small>	X				Sigue instrucciones dadas y se compromete al realizar sus trabajos
CALIDAD DE TRABAJO <small>Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.</small>		X			Se esfuerza por resolver los interrogantes que se le presentan
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA <small>Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.</small>		X			es muy puntual y cumple con el horario establecido por la empresa
COMUNICACIÓN <small>Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.</small>		X			Responde bien, con palabras positivas cualquier situación que se le presente
MADUREZ <small>Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.</small>		X			muestra madurez y compromiso con el trabajo asignado
ENTUSIASMO <small>Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.</small>		X			mantiene actitud cordial y positiva frente a las situaciones que se presentan
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO <small>Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.</small>		X			muestra capacidad de retroalimentación y mejora a sus actividades de desempeño
TRABAJO BAJO PRESIÓN <small>Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.</small>		X			Preocupado y responsable con su trabajo - se identifica con el trabajo arduo
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:					participativo, colaborador, entusiasta, cooperativo, responsable, solidario.
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?		Cumple con el desarrollo de las actividades y aporta sus conocimientos a la empresa.
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:					
 FIRMA EVALUADOR	 FIRMA PRACTICANTE				

Certificación de la empresa de terminación de prácticas



Nit: 800093257-6.

Afiliada a Andesco

ESPT – 121

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME
"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"



Tame, 29 de Mayo de 2018

**LA SUSCRITA LÍDER DEL GRUPO COMERCIAL, CONEXIONES Y MERCADEO
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME CARIBABARE E.S.P**

CERTIFICA:

Que, **EDWIN DANIEL MUJICA JIMENEZ**, de identificado con la cedula de ciudadanía No. 1.117.458.944 expedida en Cravo Norte (Arauca), estudiante de la Universidad de Pamplona del programa Administración de Empresas; se encuentra realizando la PRÁCTICA PROFESIONAL en esta Entidad en el área Comercial y Conexiones, durante el tiempo comprendido entre el 19 de febrero de 2018 hasta el 19 de junio de 2018.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado.



SC-CER598354




Ing. **DIANA VANESSA ALZATE DE LOS RÍOS**

Proyectó: Claret V.

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
NIT: 1-81794000-1



Carrera 18 N° 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co

Certificación de la implementación y socialización de la propuesta



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ARAUCA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TAME
"EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE"



Tame 29 de Mayo del 2018

LA LIDER DEL GRUPO COMERCIAL CONEXIONES Y MERCADEO
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS CARIBABARE E.P.S

CERTIFICA:

Que el pasante **EDWIN DANIEL MUJICA JIMENEZ**, identificado con cedula de ciudadanía No 1.117.458.944 expedida en Cravo Norte, estudiante de la Universidad de Pamplona, programa Administración de Empresas; cumplió a cabalidad con las funciones encomendadas y socializo la estrategia de marketing de difusión y comunicación "Caribabare en tu barrio"; la cual desarrollo durante el periodo de permanencia de la práctica profesional.

Se expide en Tame – Arauca, a los veintinueve (29) días del mes de Mayo del 2018.



SC-CER598354




ING DIANA VANESSA ALZATE DE LOS RIOS
Líder Grupo Comercial Conexiones y Mercadeo.

VIGILADA
SUPERSERVICIOS
PUBLICOS
Nitr: 1-81794000-1
SSP



Carrera 18 Nº 15-38. Edificio Ramón Nonato Pérez
Teléfono: 8886000 – Telefax: 8886311 Tame - Arauca
Email: secretaria@caribabare.gov.co
www.caribabare.gov.co