

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora para el proceso del catastro comercial
de la empresa Sedapar S.A. – Zonal Sur”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:
Br. Ccarcasi Esquivias, César Andre

Docente Guía:
Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, por guiarnos en cada momento de nuestras vidas, brindándonos la fortaleza necesaria para seguir adelante, en memoria de mi madre y familia por creer en que es posible ser mejores, por haber puesto en nuestro camino amigos y personas que nos acompañan brindando su apoyo y compañía durante esta etapa de estudios.

César Andre Ccarcasi Esquivias

Tabla de Contenido

Dedicatoria	III
Índice de Tablas	VIII
Índice de Figuras.....	X
Resumen Ejecutivo	1
Introducción	3
Capítulo 1: Antecedentes Del Estudio.....	9
1.1. Título del Tema.....	9
1.2. Planteamiento del Problema	9
1.3. Justificación de la Investigación.....	11
1.4. Objetivo General.....	14
1.5. Objetivos Específicos	15
1.6. Metodología.....	16
1.6.1. Unidades De Información.....	16
Capítulo 2: Marco Teórico	20
2.1. El Ciclo Comercial en una empresa prestadora de Servicios (EPS).....	23
2.2. Variables Catastrales.....	24
2.3. Importancia de un catastro comercial actualizado.....	25
2.4. Actualización Censal Del Catastro	27
2.5. Conformación Del Equipo De Coordinación	27
2.6. Definición Del Alcance Geográfico Y Temporal	28

2.7.	Definición Del Contenido De La Información Alfanumérica	28
2.7.1.	<i>Detallar Actividades Y Recursos Necesarios.....</i>	29
2.7.2.	<i>Control De Calidad De La Cartografía</i>	30
2.7.3.	<i>Codificar Rutas, Manzanas, Lotes.....</i>	30
2.8.	Actividades De Ejecución Del Componente: Información Alfanumérica	31
2.9.	Capacitación De Recursos Humanos	31
2.10.	Elaboración De Software	32
2.10.1.	<i>Levantamiento De La Información</i>	33
2.10.2.	<i>Tecnología En El Recojo De Información.....</i>	34
2.10.3.	<i>Procesamiento y Validación De La Información En Gabinete.....</i>	35
2.10.4.	<i>Metodología Para La Supervisión</i>	35
2.10.5.	<i>Marco Legal y Normativo.....</i>	38
Capítulo 3:	Marco Referencial	39
3.1.	Reseña Histórica De La Empresa Sedapar S.A. Zonal Sur	39
3.2.	Filosofía Organizacional De La EPS Sedapar S.A.	43
3.3.	Diseño Organizacional	44
3.3.1.	<i>Misión, Visión.....</i>	44
3.3.2.	<i>Estructura Organizacional Vigente.....</i>	45
3.4.	Servicios que presta le empresa Sedapar S.A.....	45

3.5. Análisis Del Diagnóstico De La Empresa Sedapar S.A. Zonal Sur	47
3.5.1 Análisis FODA.....	47
Capítulo 4: Resultados.....	51
4.1. Diagnóstico.....	53
4.2. Análisis De Los Resultados Encontrados	55
4.3. Análisis De Los Resultados Encontrados En Información De La Base Alfanumérica De La Empresa Sedapar Zonal Sur	62
4.4. Estrategias de mejora.....	70
4.4.1. Actualización cartográfica del catastro comercial del periodo 2020 por localidad.....	73
4.4.2. Actualización Gráfica De Polígonos De Zonas y Subzonas De Presión, Codificación e Implementación En Siscom Por Conexiones.....	74
4.4.3. Actualización Cartográfica Del Catastro Comercial Del Periodo 2020 Por Localidad.	76
4.4.4. Cuentas No Enlazadas Histórico Zonal Sur.....	77
4.4.5. Codificación y Control De Calidad De Frentes De Manzana	78
4.4.6. Identificación, Resolución y Recodificación De Cuentas Deslocalizadas.....	79
4.4.7. Mantenimiento De Rutas De Lectura y Circuitos De Abastecimiento.....	79

4.4.8. Taller De Capacitación y Acompañamiento Técnico Para Los Nuevos Procesos Catastrales	80
4.4.9. Recursos para ser Provistos	81
4.4.10. Equipo De Trabajo	82
Capítulo V: Sugerencias	84
5.1. Propuesta De Mejora	84
5.1.1. Implementación De La Información Catastral Actualizada	84
5.1.2. Implementación De Información Con Incidencia Directa De Los Procesos Comerciales	84
5.1.3. Implementación De Proyectos En Los Proceso Comerciales	92
Conclusiones	98
Bibliografía	100
Anexos	104
Ficha catastral para recolección de datos	104

Índice de Tablas

Tabla 1: Problemas recurrentes del catastro comercial Sedapar S.A. Zonal Sur.....	5
Tabla 2: Variables Catastrales.....	23
Tabla 3: Analisis FODA Sedapar S.A. Zonal sur.....	47
Tabla 4: Personal entrevistado empresa Sedapar Zonal Sur.....	51
Tabla 5: Preguntas de entrevista realizada a personal de la empresa.....	52
Tabla 6: Conocimiento del proceso de micro medición.....	53
Tabla 7: Conocimiento del proceso de facturación.....	54
Tabla 8: Conocimiento del proceso de Recaudación.....	54
Tabla 9: Conocimiento del proceso de Actualización de la Condición y Situación....	55
Tabla 10: Conocimiento del proceso de Contratación.....	56
Tabla 11: Conocimiento del proceso de actualización de unidades de uso y categorización.....	57
Tabla 12: Conocimiento del proceso de identificación de agua no facturada.....	58
Tabla 13: Conocimiento de la actualización cartográfica.....	59
Tabla 14: Cantidad de conexiones catastradas – Facturadas.....	60
Tabla 15: Conexiones totales por condición de la empresa Sedapar S.A. Zonal Sur...61	
Tabla 16: Porcentaje de Agua no Facturada.....	64
Tabla 17: Histórico Contratos Nuevos 2018 - 2019 – 2020.....	65
Tabla 18: Estrategias De Mejora – Control y Estado Del Catastro Comercial En La Zonal Sur.....	67

Tabla 19: Muestra de cuentas no enlazadas histórico Zonal Sur.....	74
Tabla 20: Funciones del personal.....	79

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Estructural de la empresa Sedapar S.A. 2020.....	44
Figura 2: Diagrama Causa Efecto de la actualización del catastro comercial Sedapar S.A. Zonal Sur	50
Figura 3: Gráfico detallado de porcentaje de conexiones clasificadas por condición de la empresa Sedapar S.A. Zonal Sur	62
Figura 4: Gráfico de comparación entre volúmenes de Producción y Facturados	63

Resumen Ejecutivo

La presente investigación titulada “Propuesta de mejora para el proceso del catastro comercial de la empresa Sedapar S.A. – Zonal Sur”, basada en la empresa Sedapar S.A. de la Zonal Sur, propiedad de las municipalidades donde tiene competencia la región Arequipa y está sujeta a la ley general de servicios de saneamiento y su reglamento, así como a la ley general de sociedades.

Con el diagnóstico realizado durante nuestra investigación, se determinó que en los últimos años el descuido del fortalecimiento empresarial y la falta de proyección, generó desorden con la información base de la identificación catastral, factores como falta de capacitaciones y atención real en su debido momento de los procesos catastrales, generaron situaciones de desorden y falta de control en sus procesos empresariales, siendo la información y/o datos sustento para cada actividad de la empresa, provocando pérdidas económicas, además de serios problemas e inconvenientes con la prestación del servicio que brinda la empresa.

Por tal razón, frente a las necesidades de la empresa se propuso como objetivo general la implementación de una propuesta de mejora en el ordenamiento del catastro comercial de la Zonal Sur, factor que permita mejorar la situación de ingresos y ordenamiento de la información catastral, siendo el área comercial el eje principal del sostenimiento económico de la Zonal Sur de la provincia de Islay.

Para el alcance de los objetivos empresariales, se utilizó de la herramienta estratégica de análisis FODA, acrónimo de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; que nos permitió analizar la situación real de la empresa para lograr

identificar las diferencias entre los puntos fuertes y lo requerido para alcanzar las metas en bien de la empresa.

Lo que permitió determinar la implicancia del planteamiento general de una planificación comercial, así mismo desarrollar, implementar herramientas, estandarizar y optimizar procesos que no se desarrollaron, siendo identificados con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios con los servicios que brinda la empresa, de esta manera proponer las implementaciones necesarias para mejorar la administración y control de la empresa.

Se logró identificar las variables comerciales, que sirvieron para validar, estructurar y definir una metodología de proceso, que permita mantener un orden de los procesos bajo una estructura de mejor manejo de la información y sinceramiento en el orden de los datos existentes, adaptaciones con la finalidad de mejorar una base de información sobre la cual quedará establecida el ordenamiento generado.

Se realizó la propuesta de mejoramiento del catastro comercial, en el desarrollo de programas de micro medición, aplicación de programas de recuperación de cartera morosa, implementación de guías en contratos de suministro, plan de detección y control de fugas, independización de servicios, promoción de la venta de servicios, actualización de las rutas de lectura, reducción de agua no facturada.

Además de los planes de beneficios que permitirán el mejoramiento del control comercial, siendo el catastro la base de este objetivo.

Introducción

La importancia de tener una base actualizada del catastro comercial permanente en las entidades prestadoras de servicios afecta directamente a los procesos administrativos, operativos, económicos y financieros de la empresa, influyendo en la satisfacción de los usuarios. (Ottas, 2018)

Siendo relevante la identificación de este problema, es necesario mencionar que el catastro sea el único factor que afecta a las entidades prestadoras de servicio, porque existen otros elementos vinculados a los aspectos comerciales, operacionales y administrativos, sin embargo, el catastro comercial es determinante para el sostenimiento empresarial y es necesario conocer su importancia dentro de los aspectos mencionados para la prestación de servicios.

Por ello la mala información de una base de datos catastral, usos indebidos del servicio, desconocimiento real del control del número de conexiones activas, rehabilitaciones realizadas indebidamente y/o reconectados por los mismos usuarios, es consecuencia de la desactualización y control del catastro comercial.

Sin embargo, frente a estos hechos la falta de actualización del catastro comercial viene a ser un factor determinante para realizar un adecuado control de la información, como los procedimientos para realizar programas de control de la micro medición, codificación adecuada de las conexiones, mejor prestación de servicios para los usuarios, actividades que determinan e inciden directamente en los indicadores empresariales y siendo uno de los objetivos principales de las empresas

prestadoras de servicios la continua mejora de sus indicadores que son medidos y evaluados, su desatención afecta la situación económica financiera de la empresa.

Al transcurrir espacios prolongados de tiempo entre los procedimientos formales y/o atención sistemática de la actualización del catastro comercial, cuando no se cuenta con mecanismos o procedimientos adecuados que realicen el mantenimiento relativo, la atención del problema del servicio se complica por la incorrecta información de los datos y cartografía de planos, ya que no se sabrá el estado de estas conexiones, además de los cambios, situación y condición de cada conexión, resultando distorsión con el tiempo de cada caso. (Ottas, 2018).

Estas distorsiones originados por errores desde el momento del registro de tipo de servicio agua potable y/o desagüe, no actualizaciones de medidores, mala codificación de los códigos catastrales, provocan deficiencias en los demás procesos complementarios a esta actividad, como distribución de recibos y toma de lecturas deficientes (micro medición), desactualización de los tipos de categoría y unidades de uso de los usuarios, que al ser distintas al real, provocaran un inminente error en el proceso de facturación (factor económico). (Dalabona, 2005)

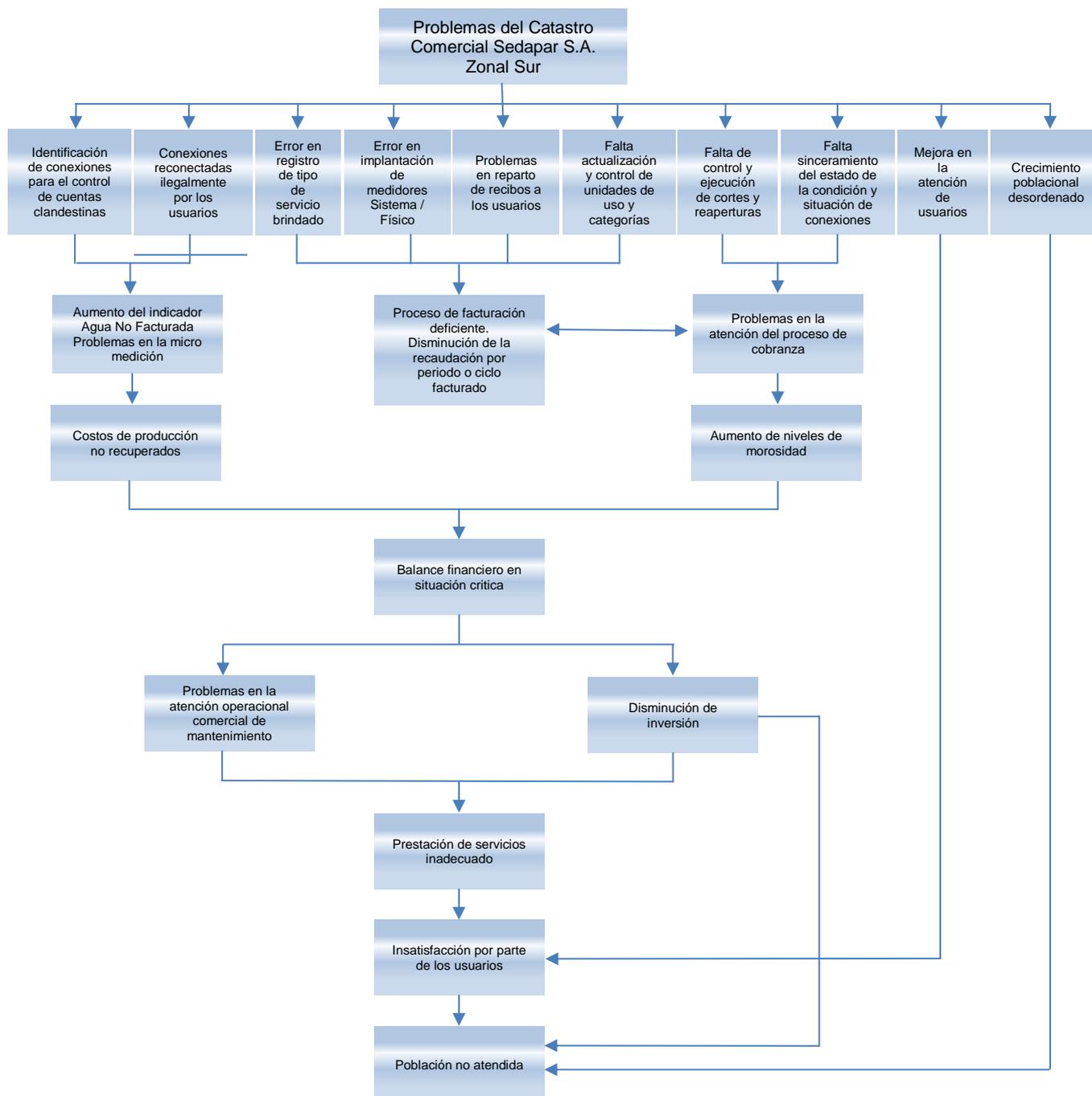
De lo mencionado anteriormente el catastro comercial influye directamente al tratamiento de los datos de conexiones domiciliarias y los datos poco confiables en relación con las direcciones o nombres de los usuarios, generan dificultades para el proceso de recaudación dificultando el control de la morosidad real que tiene la empresa.

La atención a los usuarios se ve limitada por no tener información básica y real para atender las distintas solicitudes del servicio y/o reclamos; además, si no se dispone de información del mercado potencial, el catastro comercial resulta más

complicado planificar y desarrollar acciones que se orienten a promover los servicios para una población no atendida.

Tabla 1

Problemas recurrentes del catastro comercial Sedapar S.A. Zonal Sur.



Fuente: Propia
Elaboración propia

Tal como se puede apreciar en la Tabla 1, la problemática del catastro comercial en la empresa Sedapar S.A. Zonal Sur, trasciende y refleja serias deficiencias en los procesos de micro medición, facturación, recaudación/cobranza, actualización del estado de las conexiones en su condición y situación, además de tener en cuenta la calidad de atención que se brinda a los usuarios, viéndose afectados otros procesos no menos importante como objetivos de la empresa como la reducción de agua no facturada (indicador crítico de la Zonal Sur), ocasionadas por las pérdidas comerciales y operacionales, afectando e incidiendo directamente en grandes pérdidas económicas y la situación de los estados financieros de la empresa.

Esto quiere decir que, al no generar recursos suficientes, resulta más complicado cubrir costos de mantenimiento y mejora para realizar una óptima operación de los servicios, no pudiéndose realizar mayores inversiones, para el mejoramiento y atención, de nuevas redes, provocando un mal servicio prestado que generará descontento con los usuarios y población desatendida.

Para ello será necesario identificar claramente los principales problemas y causas potenciales que implica el proceso del catastro comercial afectados en la empresa, utilizando estructura y diagrama de Ishikawa, que permitirá de manera sencilla y gráfica relacionar los problemas de causa-efecto, además de la herramienta de análisis FODA que nos permitirá generar un análisis detallado de las debilidades empresariales que conllevaran a una mejor propuesta para el tratamiento de información del catastro comercial, brindando diferentes alternativas para un mejor alcance de posibilidades de mejora sobre el catastro comercial, que se vería reflejado en el mejoramiento de los indicadores de gestión.

El objetivo de la presente propuesta de mejora del catastro comercial es brindar pautas y recomendaciones para la organización como una actualización del catastro comercial, potenciando a la mejora de los aspectos internos y externos de la empresa Sedapar S.A. Zonal Sur.

El presente trabajo se desarrollará en dos partes. Una primera, basada en la investigación documental definiendo los principales conceptos e ideas que nos permitirán el desarrollo de las herramientas que debemos implementar en las diferentes áreas comerciales, que se reflejará en la mejora del rendimiento y crecimiento de la empresa. Información que se encuentra debidamente detallada en los siguientes capítulos:

Capítulo 1 – Antecedentes del Estudio, que permitirá tener una visión a detalle de la problemática de la situación actual de la empresa; Capítulo 2 – Marco Teórico, explicaremos los fundamentos teóricos considerados en nuestra investigación; Capítulo 3 – Marco Referencial, en esta parte de nuestro trabajo, se encuentra la estructura organizacional de la empresa Sedapar S.A. Zonal Sur, para poder entender el orden de funcionamiento de procesos comerciales, así desarrollar un buen plan de mejora acorde a las necesidades de la empresa.

Una segunda parte, donde se ubica los Capítulo 4 – Resultados y Capítulo 5 – Sugerencias, en donde se desarrollará la explicación detallada y aplicación de la propuesta de mejora que se desea implementar para la mejora del catastro comercial en sus diferentes aspectos.

