

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano



Facultad de negocios, gestión y sostenibilidad.

Administración de empresas

Rico Soler Juan Andres

Propuesta de mejora Medición de uso botón de pagos PSE

Proposal for improvement Measurement of use of PSE payment button

Maria Gloria González Molina

Asesora de proyecto

Politécnico Grancolombiano

Copyright © 2019 por Juan Andres Rico Soler

Todos los derechos reservados

Tabla de contenido

Introducción	3
Palabras clave	4
CONTEXTO DEL LUGAR	4
Reseña histórica:	4
Planeación Estratégica / planeación del área	6
Organigrama área donde se encuentra el estudiante	6
Justificación del problema	8
Objetivo General	8
Objetivos específicos	8
Periodo abarcado	9
Diagnóstico	9
Modelo de Negocio Canvas	9
Hallazgos.....	18
Descripción de la situación a mejorar de acuerdo con el interés de la práctica.	18
Concepto jefe inmediato.....	19
Plan de Acción: Análisis y tipos de beneficios de la propuesta, Impactos internos y externos	19
Cronograma de Actividades: Diagrama de Gantt, mostrando las tareas, logros esperados de la propuesta y su duración	20
Desarrollo de las actividades	21
Presupuesto Financiero Básico.	21
Recomendaciones	22
Conclusiones.	23
Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	25

Introducción

El siguiente trabajo fue realizado con el fin de brindar una propuesta de mejora para la compañía Esenttia, es una compañía colombiana, perteneciente al grupo empresarial Ecopetrol, dedicados a la producción y comercialización de materias primas en la industria del plástico como el polietileno, polipropileno y masterbacth. Indicaremos cuales son los procesos que se manejan en la compañía y cuál es nuestra propuesta de mejora para la estandarización de los procesos que se manejen en la organización. Los resultados que se buscan obtener con esta investigación es poder brindar una solución a corto plazo por medio de la metodología de la matriz canvas. Que permitirá identificar el cuadrante para la propuesta de valor.

Palabras clave

Organización, Procesos, Plástico, Industria, Propuesta.

CONTEXTO DEL LUGAR

Misión: Brindar soluciones innovadoras al mundo del plástico, contribuyendo a la transformación sostenible de la sociedad. (Esenttia página web, 2019)

Visión: Ser el aliado de la industria consumidora del plástico en Latinoamérica, a través de modelos de atención diferenciados y un talento humano innovador. (Esenttia página web, 2019)

Objeto social: Esenttia es una empresa 100 % colombiana, perteneciente al Grupo Empresarial Ecopetrol, dedicada a la producción y comercialización de materias primas para la industria del plástico como polipropileno, polietileno y masterbatch. Esenttia está comprometida con las buenas prácticas de sostenibilidad, liderando acciones enmarcadas en la producción y consumo responsable, así como en el reciclaje del plástico. Actualmente, ESENTTIA es la primera empresa exportadora del sector petroquímico colombiano, de esta forma ratifica su compromiso con el crecimiento y desarrollo de sus clientes, optimizando y actualizando sus tecnologías y procesos para ofrecerles productos que satisfagan sus necesidades de manera integral. (Esenttia página web,2019)

Sector económico: sector secundario industria.

Reseña histórica:

En 1989 Polipropileno del Caribe S.A., Propilco se constituye como empresa dedicada a la producción y comercialización de polipropileno. En 1990 Comenzamos

nuestra operación con la puesta en marcha de la planta con tecnología Unipol, con una capacidad inicial de 120,000 toneladas métricas por año, en 1991 Se funda Comai, empresa subsidiaria dedicada a la producción de compuestos de polipropileno, masterbatches de colores y aditivos. Debido al incremento en la demanda de clientes, expandimos la planta en 20.000 toneladas métricas por año en 1996. Para cerrar la década y empezar el nuevo milenio en 1999 invierten en una segunda línea de producción.

En los 2000's Empezamos la operación de nuestra segunda planta de producción de polipropileno con tecnología Novolen (planta 2), con una capacidad inicial de 180,000 toneladas métricas por año. En 2006 Ampliamos la capacidad de nuestra planta con tecnología Unipol (planta 1) en 60,000 toneladas métricas por año. En 2007 Iniciamos operación de la unidad de separación de propileno "Splitter", que nos permite proveernos de materia prima nacional, impactando favorablemente el crecimiento y la confiabilidad en el suministro de resina a nuestros clientes. En el año 2008 Ampliamos la planta con tecnología Novolen, incrementando su capacidad en 200,000 toneladas métricas por año.

Entramos a formar parte del Grupo Empresarial Ecopetrol. En los años 2009 y 2010 Expandimos nuestra Planta 1 en 50,000 toneladas métricas por año. La capacidad de la planta alcanza 450,000 toneladas métricas por año. Expandimos nuestra Planta 2 en 50,000 toneladas métricas por año. La planta alcanza una capacidad de 500,000 toneladas métricas por año.

En el 2014 Propilco se convierte en ESENTTIA, una empresa vital para la industria y esencial para la vida. Integramos nuestros productos y filiales (Comai) en tres líneas de producto que constituyen una oferta integral: Polipropileno, Polietileno y Masterbatch. En 2016 Creamos Esenttia Resinas Perú. Traspasamos fronteras con la creación de nuestra

primera sede en el exterior para seguir contribuyendo al desarrollo sostenible en América Latina. (Esenttia página web, 2019)

Planeación Estratégica / planeación del área.

Crédito

1. Asignar cupos de crédito a clientes con capacidad de pago
2. Realizar monitoreo financiero a los cupos de crédito

Cartera

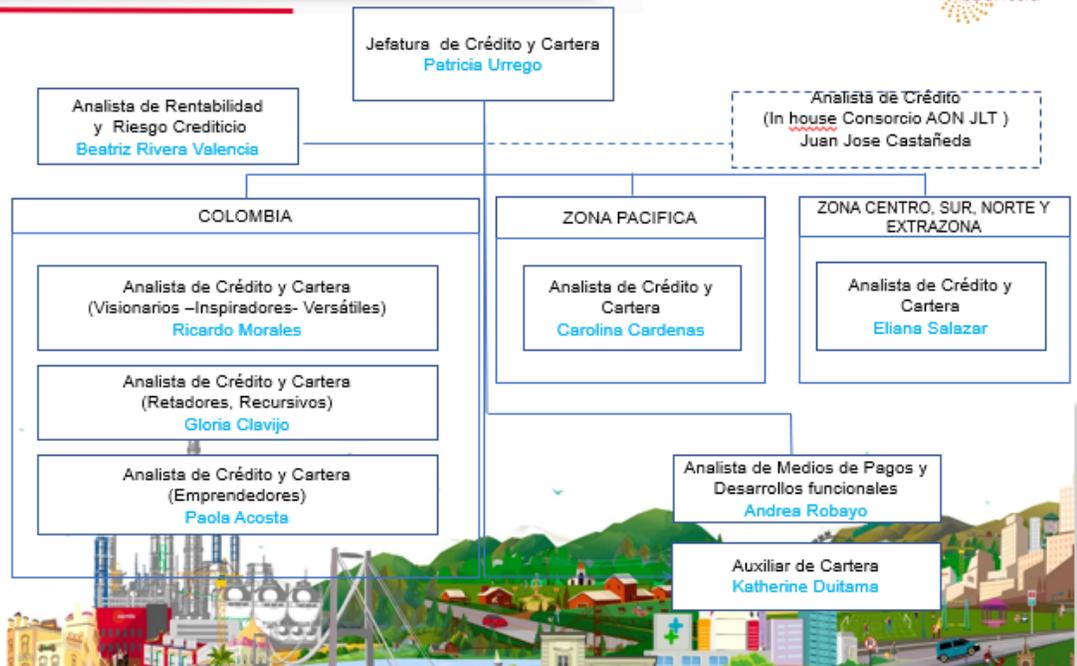
1. Autorizar liberaciones de pedidos dentro de los límites de cupo de crédito y tolerancia de mora
2. Administrar la cartera de los clientes
3. Realizar la gestión de cobro

Medios de pago

1. Mantener actualizada la aplicación de pagos de la cartera
2. Monitorear los sistemas automáticos de recaudos (PSE y WS)
3. Lograr alternativas de crédito indirecto con nuestros clientes (Triangulación y cheque avalado) (**Capacitación de crédito y cartera Esenttia, 2019**)

Organigrama área donde se encuentra el estudiante
(**Capacitación de crédito y cartera Esenttia, 2019**)

ESTRUCTURA
AREA DE CREDITO Y CARTERA - VPEF



Certificaciones:

Las certificaciones con las que cuenta Esenttia son:

(ver anexo1 para visualizar las certificaciones)

- Febrero 13, 2018 BASC Polipropileno
- Febrero 13, 2018BASC Masterbatch
- Octubre 20, 1995Certificación ISO 9001 Polipropileno
- Junio 21, 2000Certificación ISO 9001 Masterbatch
- Julio 26, 2000Certificación ISO 14001 Polipropileno
- Enero 12, 2018CERTIFICACIÓN ISO 14001 Masterbatch
- Diciembre 30, 2014Certificación OHSAS 18001 Polipropileno
- Marzo 23, 2018Certificación OHSAS 18001 Masterbatch
- Enero 07, 2019Reconocimiento Polipropileno

- Noviembre 19, 2018 Reconocimiento Masterbatch

Justificación del problema

En el área de crédito y cartera existen diversos medios de pago para que los clientes que requieran pagar sus intereses, pedidos, facturas lo puedan hacer. Esenttia tiene el servicio de pago llamado PSE en el cual los clientes solo deben ingresar su NIT y el número de factura/s o pedidos que se requieran pagar, para liberar las ordenes que se soliciten de manera sistemática. Con esto los clientes obtienen la ventaja de ahorrar tiempo ya que se puede realizar en cualquier momento según la disponibilidad que ellos requieran, desde la página web de la compañía.

Objetivo General

Identificar a los clientes que utilicen el botón de pago para examinar los potenciales que puede obtener el PSE y comunicarse con los clientes por medio de correo electrónico o llamada telefónica para que estos se enteren de manera “personalizada” de las mejoras que viene haciendo la organización para el servicio de pagos por medio de la pagina web.

Objetivos específicos

1. Utilizar bases de datos que se extraerán por medio de los aplicativos de la compañía, para contactarse por medio de correo electrónico y explicar a los clientes de pago anticipado las ventajas que se obtienen al utilizar (PSE) brindar y generar un buen servicio vía online.
2. Buscar persuadir a los clientes sobre la nueva metodología brindar un sistema de ayuda continua.

Periodo abarcado

2 meses en la elaboración del informe.

Diagnóstico

En el método de pago (PSE) se quiere alinear a todos los clientes de pago anticipado a que utilicen el servicio que ofrece la compañía para liberar los procesos de una forma más rápida y sistemática.

Modelo de Negocio Canvas

Modelo canvas de la compañía Esenttia elaborado propio.

Socios claves	Actividades claves	Propuesta de valor	Relación con el cliente	Segmento de clientes
Grupo empresarial Ecopetrol. <u>Sociedad anónima</u>	Diseño, producción y venta de Polipropileno, Polietileno y Masterbach. Acompañamiento asesoría técnica para la adquisición, puesta en funcionamiento y estandarización de equipos y metodologías empleadas para la caracterización de resinas plásticas. Servicio de laboratorio y pruebas en el mismo.	Venta de materia Polipropileno, Polietileno y Masterbach. Se busca cubrir las necesidades que tienen los clientes respecto a la actividad económica que estos hagan.	Ofrecer a los clientes y usuarios de Polipropileno, Polietileno y Masterbatch asesoría técnica a través de nuestro departamento de Investigación y Desarrollo. Facilidad de venta a los clientes por medio de las diferentes líneas de crédito, de pagos y medios de financiación que permitan a los clientes trabajar con el grupo de la mano.	1: Visionarios – Inspiradores-Versátiles. Clientes más grandes, mayor cantidad de pedidos. 2: (Retadores, Recursivos) Clientes no fidelizados, se puede comprar a la competencia. Cantidad de material intermedio.

	<p>Recursos claves</p> <p>Los recursos clave de la organización son, evolución constante de la materia secundaria (Polipropileno, Polietileno y Masterbatch) y evolución, ampliación plantas de tecnología.</p> <p>Servicio de laboratorio.</p>		<p>Canales</p> <p>Participación ferias empresariales, redes sociales. Logística y entrega de pedidos, Esenttia goza de una excelente frecuencia de buques que permiten cargar y enviar nuestro producto a los diferentes destinos donde se encuentren ubicados los clientes. Modelo de negocio es B2B.</p>	<p>3: (Emprendedores)</p> <p>Clientes pequeños, poca cantidad de material.</p> <p>4.Exploradores</p>
<p>Estructura de coste</p> <p>Obligaciones con el personal. Beneficios de la compañía con los empleados. Mantenimiento planta, equipo, estructura y diseño de las materias de los plásticos. Investigación y desarrollo. Responsabilidad social.</p>		<p>Fuentes de Ingreso</p> <p>Ventas de pago anticipado y líneas de crédito para satisfacer necesidades de los clientes con las materias Polipropileno (60 referencias en resinas). Se Comercializa 3 familias de Polietileno y se produce mas de 889 referencias de Master Bach. splitter</p> <p>Alternativas de financiación.</p>		

Fuente propia

Modelo canvas

Explicación del modelo canvas por cuadrante

Segmento de clientes

Los clientes están segmentados en 3 tipos los cuales nacen **1: Visionarios –**

Inspiradores- Versátiles 2: Retadores, Recursivos 3: Emprendedores

(Visionarios –Inspiradores- Versátiles), Clientes con mayor producción en (PP, PE y MB) de su actividad económica, mayor cantidad de pedidos.

(Retadores, Recursivos) Clientes no fidelizados con la compañía, compran al mejor precio para ellos puede ser la competencia. la materia que necesita este cliente para generar su actividad económica tiende a ser intermedia comparándola con los del 1 segmento (PP, PE y MB).

(Emprendedores) Clientes pequeños, no fidelizados con la compañía poca cantidad de material para producir, compran al mejor precio para ellos puede ser la competencia. No genera suficientes ganancias a la compañía. Su actividad económica es reducida si se le compara con los otros 2 segmentos.

Propuesta de valor

La propuesta de valor de Esenttia S.A es ofrecerá sus clientes y usuarios de Polipropileno, Polietileno y Masterbatch con es ofrecer diversas formas de financiación para los clientes adquieran y utilicen los productos de Esenttia S.A de la forma correcta para que se le pueda dar un mejor uso y obtengan mayores beneficios de estos.

Existen áreas especializadas para cubrir las necesidades de los clientes dependiendo las necesidades de estos (Crédito y Cartera); (Servicio Técnico); (Área Comercial) y (investigación y desarrollo) todas estas áreas buscan cubrir las necesidades que surgen con los clientes de la organización apoyando desde el primer instante en que un cliente entra a requerir de los servicios.

“conocer a fondo sus necesidades para suplirlas aportándoles valor con nuestras soluciones, y anticiparnos a sus retos y los desafíos del mercado. Por eso vamos allí donde

están. Nuestros representantes comerciales visitan constantemente a nuestros clientes a lo largo de todo el territorio nacional, así como a los países y mercados a los que exportamos habitualmente, para apoyarlos y trabajar con ellos.” **(Pagina web, Esenttia S.A 2019)**

Canales

La publicidad que maneja Esenttia para acercarse a sus grupos de interés es diferente a la que se puede manejar en diferentes entidades, teniendo claro que Esenttia esta en el sector de producción de plástico y es la empresa líder a nivel nacional, la empresa maneja marketing por medio de redes sociales FACEBOOK, TWITTER, LINKEDIN, INSTAGRAM es donde los clientes y cualquier tipo de persona pueden ver las novedades de la compañía, los nuevos lanzamientos, participación actividades del sector y poder estar al tanto de lo que pasa en la organización.

Esenttia participa en ferias internacionales y nacionales como (Colombiaplast) (Feiplastic) (Polymer Sourcing & Distribution) entre otras donde se habla sobre el uso correcto del plástico, nuevos productos, materias y avances del sector y esto le permite darse a conocer a nivel mundial.

“Tenemos toda la experiencia, infraestructura física y talento humano necesarios para atender despachos locales e internacionales. Al estar ubicados en Cartagena, uno de los principales puertos de América, gozamos de una excelente frecuencia de buques que permiten cargar y enviar nuestro producto a los diferentes destinos de exportación. Esta ubicación estratégica de ESENTTIA, nos permite avanzar hacia el liderazgo de la industria, atendiendo oportunamente los pedidos de cada uno de nuestros clientes, en diferentes partes del mundo.

Ofrecemos diferentes tipos de empaque, que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes: Bolsas de 25 Kg, Big Bag (Capacidad de 830, 1000 y 1200 Kg) y Granel.

Empleamos el servicio de las principales empresas de transporte marítimo y terrestre que operan en el país. Con estas mantenemos una estrecha relación, buscando permanentemente optimizar los procesos para lograr que nuestros productos de Polipropileno, Polietileno y Masterbatch lleguen a manos de nuestros clientes en el menor tiempo posible y en óptimas condiciones.

Adicionalmente, para acercarnos más a nuestros clientes fuera de Colombia, hemos desarrollado una herramienta virtual, en conjunto con nuestro agente de aduana, que les permitirá hacer seguimiento al despacho de sus pedidos a través de Internet. En esta herramienta nuestros clientes internacionales podrán encontrar toda la información que es vital para sus operaciones: buque en el cual están programados sus pedidos, fecha estimada de zarpe, número del BL. También podrán encontrar copia de los documentos de despacho como BL, Factura comercial, Lista de Empaque y Certificado de Origen.” **(Página web Esenttia- 2019)**

Relación con el cliente

A través de las diversas áreas existen diversas especialidades que se dedican a proporcionar las debidas soluciones a las necesidades que surgen en los clientes de la organización. Contamos con diversas alternativas de crédito, servicio al cliente, dependiendo de las características de cada cliente, su capacidad de endeudamiento y su potencial de compra, asesorías técnicas a través de nuestro departamento de Investigación y Desarrollo, en el que contamos con ingenieros especialistas en temas como:

- Procesos de Transformación
- Desarrollos especiales de resina y aplicaciones
- Condiciones de Proceso
- Ensayo y prueba de resina
- Solución a problemas presentados durante la transformación de la resina
- Evaluación de proyectos
- Optimización del proceso de transformación de la resina

“En ESENTTIA trabajamos por el beneficio de todos. Por eso ponemos también a disposición de nuestros clientes nuestro laboratorio para control de proceso y producto, ubicado en nuestra planta de producción.” (Esenttia S.A, 2019)

Fuentes de ingreso

Ventas de pago anticipado y líneas de crédito para satisfacer necesidades de los clientes con las materias Polipropileno (60 referencias en resinas), se comercializa 3 familias de Polietileno y se producen más de 889 referencias de Master Bach.

Las líneas de crédito tienen las funciones de

- ✓ “Ofrecemos un amplio portafolio de soluciones de crédito y medios de pago para su empresa. Asignar cupos de crédito a clientes con capacidad de pago”
- ✓ 2Realizar monitoreo financiero a los cupos de crédito”

(Área de crédito y cartera, 2019)

En el área de crédito y cartera

1. Cupo nuevo

2. Ampliación de crédito
3. Monitoreo de cupo de crédito

Función de medios de pago funciones

- ✓ Mantener actualizada la aplicación de pagos de la cartera
- ✓ Monitorear los sistemas automáticos de recaudos (PSE y WS)
- ✓ Lograr alternativas de crédito indirecto con nuestros clientes (Triangulación y cheque avalado) (**Área de crédito y cartera, 2019**)

Alternativas de financiación – nacional.

Convenio Covinoc: Entidad no financiera que financia hasta 90 días con respaldo de cheque.

Triangulación: Con entidades financieras que permite manejar a Esenttia un pago anticipado en los créditos que se manejen por esta línea, esto permite a los empleados ampliar los días de pago con las entidades financieras correspondientes.

Recursos clave

“Contamos con dos plantas de producción de Polipropileno, con tecnologías Unipol y Novolen, y una planta de Masterbatch, con 9 líneas de producción; ubicadas en la Zona Industrial de Mamonal y en Zona Franca, en la ciudad de Cartagena y tenemos oficinas en Bogotá y Cartagena.”

(Informe sostenibilidad de Esenttia)

Laboratorio

Se hace un control de producción y calidad de los productos, es una herramienta de apoyo que se le brinda a los clientes, para que realicen las diferentes pruebas y análisis que les permitirán llegar al mercado con mejores productos y ser más competitivos.

Actividades clave

Diseño, producción y venta de Polipropileno, Polietileno y Masterbatch. Acompañamiento asesoría técnica para la adquisición, puesta en funcionamiento y estandarización de equipos y metodologías empleadas para la caracterización de resinas plásticas. **(Página Web Esenttia 2019)**

Laboratorio Esenttia

“Se abren las puertas del servicio de laboratorio a los clientes para que estos puedan:”

- ❖ Facilitar la incorporación del Polipropileno en nuevas aplicaciones en las que el Polipropileno no ha sido utilizado, pero que son alternativas técnicamente viables.
 - ❖ Identificar las causas de problemas presentados durante el proceso de transformación de los productos.
 - ❖ Analizar y comparar características y propiedades de diferentes productos, condiciones o procesos relacionados con Polipropileno, Polietileno y Masterbatch.
 - ❖ Recibir asesoría técnica para la adquisición, puesta en funcionamiento y estandarización de equipos y metodologías empleadas para la caracterización de resinas plásticas.
-
- Desarrollar programas inter-laboratorios para la estandarización de equipos y metodologías de análisis. **(Página web Esenttia, 2019)**

Asociaciones Clave

“Esenttia S.A es una empresa 100 % colombiana, perteneciente al Grupo Empresarial Ecopetrol desde (2008), dedicada a la producción y comercialización de materias primas para la industria del plástico como polipropileno, polietileno y masterbatch. Esenttia está comprometida con las buenas prácticas de sostenibilidad, liderando acciones enmarcadas en la producción y consumo responsable, así como en el reciclaje del plástico.” **(Pagina web Esenttia, 2019)**

Socios clave de ESENTTIA

- ❖ Reficar
- ❖ Alcaldía de Cartagena
- ❖ Banco Itaú
- ❖ Covinoc
- ❖ Coface

Estructura de Costes

Obligaciones con el personal (sueldos, salud, ARL, pensiones, fondos de empleados, primas legales, vacaciones)

Para el año 2019 Esenttia S.A cuenta con más de 52 beneficios para sus empleados que le permite a los empleados tener un ambiente de trabajo mas agradable, los principales beneficios de la compañía es poder contar con medicina prepagada para sus empleados y beneficiarios de estos, Home office (permite a los empleados trabajar un día a la semana desde la casa), gimnasio, medicamentos, plan de ahorro, asesor financiero.

Mantenimiento planta, equipo, estructura y diseño de las materias de los plásticos, como se reutilizan los plásticos planes de mejora ambiental y responsabilidad social.

Investigación y desarrollo de las diversas materias primas que se manejan en Esenttia S.A

Hallazgos

De acuerdo al modelo canvas los hallazgos para realizar la propuesta de mejora fueron encontrados en el cuadrante de la relación con los clientes, existen diversos servicios que les permiten a los clientes mejorar la experiencia de trabajar con Esenttia, en este caso se encontró la posibilidad de informar a los clientes del servicio de medios de pagos por medio de la pagina web que busca facilitar, mejorar y estandarizar el proceso de pago de los clientes, permitiéndoles hacer este proceso desde cualquier lugar en el que tengan acceso desde internet. En que consiste la propuesta de valor informar a los clientes por medio de correo electrónico o llamadas para que estén informados de este servicio.

Descripción de la situación a mejorar de acuerdo con el interés de la práctica.

Informar e impulsar a los clientes para que empiecen utilizar el método de pagos PSE, creen el habito de pagos que les representa la opción de estandarizar los pagos de los clientes aprovechando la liberación de sus pedidos sistemáticamente.

Concepto jefe inmediato

esentia
Politécnico, Politécnico
& Master's

Señores
Politécnico Grancolombiano
Atn. Sr. Maria Gloria Gonzalez

Cordialmente me permito informar que hemos autorizado al estudiante Juan Andres Rico Soler con CC. 1.032.494.105 para que realice su trabajo de grado sobre una mejora en los procesos de nuestra área. El trabajo deberá ser presentado por el estudiante para su validación y entrega a la universidad.

Cordial saludo,



PATRICIA URREGO CASTRO
Jefe de Crédito y Cartera

Plan de Acción: Análisis y tipos de beneficios de la propuesta, Impactos internos y externos

El plan de acción en la propuesta de mejora fue contactarse con la mayoría de clientes que pueden usar el botón de pago PSE en sus áreas de tesorería, que se busca que se incremente el porcentaje de clientes que utilizan el método de pago, mi ideal es que en los próximos 2 meses cuando se vuelva a hacer un análisis de cuantos clientes utilizan el método de pagos PSE crezca 10%. Que impactos puede tener tanto internos y externos.

Internos: se estandariza la opción de pago de los clientes, no tienen que contactarse con los asesores de crédito y cartera para la liberación de pedidos, facturas pendientes etc.

Externo: siempre buscando la facilidad del cliente Esentia decidió implementarlo y hasta el día de hoy ir buscando mejoras continuas para la utilización y satisfacción del cliente al momento de utilizar este servicio de pago que ofrece Esentia.

Cuando se realizó la segmentación de los clientes a los cuales se les informaría por correo mas que todo o a veces por teléfono se informaba en algunos casos el desconocimiento de ellos con el método de pago, en algunos casos colgaban la llamada, no contestaban o la persona encargada de tesorería no se encontraba en el momento, el correo se les informo y esto tendrán en sus correos la información que puede ser incentivada en un futuro a utilizar el método de pago.

Cronograma de Actividades: Diagrama de Gantt, mostrando las tareas, logros esperados de la propuesta y su duración

La utilización del método de pago PSE busca incrementar el numero de clientes potenciales que puede dar utilización al PSE, se descargo una base de datos de que obtiene alrededor de 1.000 clientes se logro contactar con 550 clientes potenciales que pueden ser beneficiados con el método de pago, el proceso a realizar es identificar en los próximos 2 meses cual de esos clientes empezaron a utilizar el botón de pagos PSE y a cuáles no les llamó la atención.

Numero de actividad	Inicio	Fin	Duración en horas
Actividad 1	15/03/2019	11/04/2019	15

Actividad 2	12/04/2019	23/05/2019	5
Actividad 3	24/04/2019	07/05/2019	3
Actividad 4	07/05/2019	08/05/2019	3
Actividad 5	10/05/2019	12/05/2019	2

Fuente propia

Desarrollo de las actividades

1. construcción del cuerpo del informe.
2. Elaboración Correo electrónico
3. Elaboración clientes que utilizan el PSE y quienes no
4. Contacto clientes que no utilizan el método de pago
5. Conclusión

Presupuesto Financiero Básico.

El presupuesto financiero de mi propuesta no contiene ningún valor extra para la compañía, aparte del gasto de mi salario y el gasto no operacional de mi estadía en Esentia en el mes en el que se realizo la tarea de segmentación de este trabajo de identificar a los clientes.

Actividad	Abril	Mayo
Sueldo estudiante en practica	\$826.000	\$826.000
Gasto servicios públicos	5% del sueldo del estudiante	5% del sueldo del estudiante
Mandar correo electrónico comunicándose con los clientes	\$0 pesos	\$0 pesos

Total	\$ 867.000	\$867.000
-------	------------	-----------

Recomendaciones

La recomendación es alinear el área comercial y mercado con el área de CYC para darle una mayor fuerza de ventas al producto que vende la compañía, que no solo le ofrece a los clientes la oportunidad de pago por medio desde cualquier dispositivo red si no que a través de este se liberan los pedidos que estos requieran de una manera sistematizada, poder generar por medio de esas 3 áreas crecimiento al beneficio brindado para los clientes y para la empresa al momento de registrar un pago.

Conclusiones.

El propósito de la práctica laboral es desarrollar fortalezas, aprender de los compañeros del área en la que se desempeña la práctica, poder mejorar en los diferentes aspectos académicos financieros que se ven a lo largo de la carrera, aprender a gestionar el cobro que se les hace a los clientes, solicitudes de crédito para clientes nacionales y del exterior (Clasificación de Estados Financieros, búsqueda de información en fuentes controladas por la empresa, elaboración de informes financieros, análisis y recomendación) y apoyar a las diversas tareas que surjan en el área de crédito y cartera.

El objetivo principal del trabajo no puede ser medido aun por tiempos de entrega del proyecto, se cumple en gran porcentaje contactarse con los clientes de la compañía que pueden ser potenciales para utilizar el método de pago (PSE), el resultado dependerá en el próximo mes o dos meses si estos clientes utilizaron o siguieron utilizando el método de pago, si la información que se les logro suministrar fue necesaria para que empiecen la utilización del PSE. Se cumple con el objetivo de contactarse con el 50% de los clientes que fueron extraídos por medio del aplicativo de la empresa.

Bibliografía

¹ Esenttia página web, 2019

² Ecopetrol página web, 2019

³ Fernández y Baptista. *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGrawHill. Mexico.

⁴ Politécnico Grancolombiano, página web, 2019.

Anexos

Anexo 1: certificaciones Esenttia

BASC Esenttia



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

Octubre 20, 1995

Certificación ISO 9001 Esenttia



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

BASC Masterbatch



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

Junio 21, 2000

Certificación ISO 9001 Masterbatch



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

Julio 26, 2000

Certificación ISO 14001 Esenttia



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

Enero 12, 2018

Certificación ISO 14001 Masterbatch



[DESCARGAR ARCHIVO >](#)

Enero 07, 2019

Certificación ISO 45001 Esenttia



Marzo 23, 2018

Certificación OHSAS 18001 Masterbatch



Noviembre 19, 2018

Reconocimiento Masterbatch



Anexo 2 Carta de directo Patricia Urrego jefe de crédito y cartera.



DOC051019-05102019190330.pdf

Anexo 3

Logo Politécnico Grancolombiano

