	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(135)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ELISA CRISTINA VERGEL RANGEL LAUDITH ESTHER NIÑO JAIMES		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE RIO DE ORO, CESAR.		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE GRADO TITULADO PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDO DE SERVICIOS PÚBLICOS SE APLICÓ LOS CONOCIMIENTOS OBTENIDOS EN CADA ÁREA DE LA ADMINISTRACIÓN, DESARROLLANDO ASÍ LOS DIFERENTES ESTUDIOS COMO EL DE MERCADOS, EL TÉCNICO, EL ADMINISTRATIVO, EL LEGAL, EL ECONÓMICO, EL FINANCIERO Y EL AMBIENTAL OBTENIENDO ASÍ EXCELENTES RESULTADOS DE CADA UNO DE ELLOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 135	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:1



PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDO DE
SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE RÍO DE ORO, CESAR

AUTORES:

ELISA CRISTINA VERGEL RANGEL

LAUDITH ESTHER NIÑO JAIMES

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director:

GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Abril de 2016

DEDICATORIA

En este gran y maravilloso día le doy principalmente las gracias a Dios y a la Virgen por haberme acompañado en cada instante de mi vida y de igual forma por haberme guiado por el camino correcto, por fortalecer mi corazón, por iluminar mi mente y por haberme regalado las fuerzas necesarias para poder enfrentar todo obstáculo que se me presentó durante la carrera y así por permitirme poder haber alcanzado mis objetivos propuestos durante el inicio de la carrera.

A mi Madre Matilde Rangel Jiménez, por su amor, apoyo y principalmente por su esfuerzo para lograr que yo saliera adelante en cada paso que daba, por haber dado lo mejor de ella, incluso por ser mi madre y mi padre a la vez, por eso es mi más grande guerrera, gracias a ella a la gran mujer que es, soy como soy como persona, Te Amo Madre.

A mis hermanas Mayra Alejandra Rangel y Luisa Fernanda Vergel Rangel, porque cada una de ellas, son mi guía, gracias por su comprensión, paciencia y amor, por haber estado ahí para apoyarme y ayudarme en todo lo que necesitaba.

A mi padre Fernando Vergel Solano que aunque no se encuentra en este mundo, sé que desde el cielo me ha dado la fuerza para salir adelante y sé que desde allá se siente orgulloso por el logro que he alcanzado, él es mi gran motivación siempre para hacer las cosas bien, aunque no esté de presencia está en mi corazón para cumplir con mis más grandes sueños, él es mi ángel guardián.

A la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y a cada uno de los profesores, por contribuir con cada uno de sus conocimientos en mi formación académica, profesional y ética.

A mi directora de trabajo de tesis Genny Torcoroma Navarro Claro y a mis jurados Damarys Quintero y Javier Numa por su excelente orientación, su tiempo dedicado y por guiar y querer en todo momento que este proyecto fuera un éxito.

Elisa Vergel Rangel.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a personas muy especiales, que incondicionalmente han estado a mi lado apoyándome en el cumplimiento de todas mis metas, desarrollo personal y profesional.

A Dios le doy gracias por mantenerme con salud y darme sabiduría y fuerzas cada día para salir adelante.

A mi padre Rafael Niño Giraldo, del cual nunca me ha faltado un buen consejo cuando más lo necesito.

A Carmen Jaimes Gonzales, mi querida madre quien me motiva en todo momento y me impulsa a ser mejor persona, apoyándome incondicionalmente en cada una de mis decisiones.

A mis hermanas y hermanos, que estoy segura que reciben siempre con felicidad cada uno de mis triunfos.

A Javier Mejía Díaz, por acompañarme durante este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

Y finalmente a todos los docentes que durante el transcurso de mi carrera me formaron, dejando una marca la cual es la del conocimiento.

Laudith Niño Jaimes.

AGRADECIMIENTOS

Los autores dan los agradecimientos a:

A la administradora GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO, directora del trabajo de grado.

A los jurados DAMARYS QUINTERO VERGEL y JAVIER NUMA NUMA por su orientación y guía en el proyecto.

A todos los docentes que de una u otra manera participaron en el logro de esta investigación.

A la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Índice

<u>Capítulo 1: Propuesta para la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el Municipio de Rio de Oro, Cesar</u>	18
<u>1.1 Planteamiento del problema</u>	18
<u>1.2 Formulación del problema</u>	19
<u>1.3 Objetivos</u>	19
<u>1.3.1 General</u>	19
<u>1.3.2 Específicos</u>	19
<u>1.4 Justificación</u>	19
<u>1.5 Delimitaciones</u>	22
<u>1.5.1 Conceptual</u>	22
<u>1.5.2 Operativa</u>	22
<u>1.5.3 Temporal</u>	22
<u>1.5.4 Geográfica</u>	22
<u>Capítulo 2: Marco referencial</u>	23
<u>2.1 Marco histórico</u>	23
<u>2.1.1 Historia de los servicios públicos a nivel mundial</u>	23
<u>2.1.2 Historia de los servicios públicos a nivel nacional</u>	24
<u>2.1.2.1 Modo privado de suministro local (1875-1930)</u>	25
<u>2.1.2.2 Modo centralista de gestión local (1910-1950)</u>	25
<u>2.1.2.3 Modo estatal/asistencialista (1945-1990)</u>	25
<u>2.1.2.4 Etapa actual</u>	26
<u>2.1.3 Historia de los servicios públicos a nivel regional</u>	26
<u>2.2 Marco teórico</u>	28
<u>2.2.1 Teorías sobre el servicio público</u>	28
<u>2.2.1.1 Teoría propuesta por León Duguit</u>	29
<u>2.2.1.2 Teoría formulada por Gastón Jéze</u>	30
<u>2.2.1.3 Teoría promovida por André De Laubadére</u>	31
<u>2.3 Marco conceptual</u>	32
<u>2.3.1 Estudio de Mercado</u>	32
<u>2.3.2 Estudio Técnico</u>	32
<u>2.3.3 Estudio Administrativo y Legal</u>	33
<u>2.3.4 Estudio Económico</u>	33
<u>2.3.5 Evaluación económica</u>	33
<u>2.3.6 Evaluación social</u>	33
<u>2.3.7 Evaluación Ambiental</u>	34
<u>2.3.8 Servicios Públicos Domiciliarios</u>	34
<u>2.3.9 Contrato de Servicios Públicos</u>	35
<u>2.3.10 Superintendencia de Servicios</u>	35
<u>2.3.11 Cis</u>	35
<u>2.3.12 Código de Comercio</u>	35
<u>2.3.13 Proveedor</u>	36
<u>2.3.14 Banco de la Republica</u>	36
<u>2.3.15 Validadora</u>	36

<u>2.3.16 Factura de Servicios Públicos</u>	36
<u>2.3.17 Cupones</u>	36
<u>2.3.18 Máster</u>	36
<u>2.3.19 Software</u>	37
<u>2.4 Marco legal</u>	37
<u>2.4.1 Leyes de servicios públicos</u>	37
<u>2.4.1.1 Ley 142 de 1994</u>	37
<u>2.4.1.2 Ley 143 de 1994</u>	38
<u>2.4.1.3 Ley 286 de 1996</u>	39
<u>2.4.1.4 Ley 632 de 2000</u>	39
<u>2.4.1.5 Ley 689 de 2001</u>	39
<u>2.4.2 Leyes para la creación de una empresa</u>	40
<u>2.4.2.1 Ley 590 del 10 de Julio de 2000</u>	40
<u>2.4.2.2 La Ley 1014 De 2006</u>	41
<u>2.4.2.3 La Ley 29 De 1990</u>	42
<u>2.4.2.4 La Ley 344 de 1996</u>	43
<u>2.4.3 Pasos para constituir una empresa como Persona Jurídica.</u>	43
<u>2.4.3.1 Pasos para constituir una empresa como persona natural.</u>	43
<u>Capítulo 3: Diseño metodológico</u>	45
<u>3.1 Tipo de investigación</u>	45
<u>3.2 Población del proyecto</u>	45
<u>3.3 Determinación de muestra</u>	45
<u>Capítulo 4. Administración del proyecto</u>	47
<u>4.1 Recursos humanos</u>	47
<u>4.2 Recursos institucionales</u>	47
<u>4.3 Recursos financieros</u>	47
<u>Capítulo 5: Resultados</u>	48
<u>5.1 Estudio de mercados</u>	48
<u>5.1.1 Descripción del servicio</u>	58
<u>5.1.2 Características del servicio</u>	58
<u>5.1.2.1 Nombre y/o Razón Social</u>	58
<u>5.1.2.2 Logotipo</u>	58
<u>5.1.2.3 Slogan</u>	59
<u>5.1.3 Determinación de la demanda. Análisis de la Demanda</u>	59
<u>5.1.3.1 Característica del mercado</u>	59
<u>5.1.4 Determinación de la oferta</u>	59
<u>5.1.4.1 La competencia</u>	60
<u>5.1.4.2 Precio</u>	60
<u>5.1.5 Determinación del servicio</u>	60
<u>5.1.6 Canales de distribución</u>	61
<u>5.1.7 Estrategias de comercialización</u>	61
<u>5.1.8 Programa publicitario.</u>	62
<u>5.2 Estudio técnico</u>	63

<u>5.2.1 Localización</u>	64
<u>5.2.1.1 Macrolocalización</u>	64
<u>5.2.1.2 Microlocalización</u>	64
<u>5.2.2 Tamaño</u>	64
<u>5.2.3 Ingeniería del proyecto</u>	64
<u>5.2.4 Diagrama de ejecución del servicio</u>	64
<u>5.2.5 Necesidades y requerimientos</u>	66
<u>5.2.6 Necesidades del recurso humano</u>	67
<u>5.3 Estudio administrativo y legal</u>	69
<u>5.3.1 Misión</u>	69
<u>5.3.2 Visión</u>	69
<u>5.3.3 Objetivos</u>	69
<u>5.3.3.1 General</u>	69
<u>5.3.3.2 Específicos</u>	69
<u>5.3.4 Estrategias Administrativas</u>	70
<u>5.3.5 Valores Corporativos</u>	70
<u>5.3.6 Políticas</u>	71
<u>5.3.7 Principios de la empresa</u>	71
<u>5.3.8 Estructura Organizacional</u>	72
<u>5.3.9 Manual de funciones</u>	72
<u>5.3.10 Manual de procedimientos</u>	73
<u>5.3.11 Constitución de la sociedad comercial</u>	76
<u>5.3.11.1 Tipo de sociedad</u>	76
<u>5.3.11.2 Razón social</u>	77
<u>5.3.12 Reglamento interno de trabajo</u>	77
<u>5.4 Estudio económico</u>	109
<u>5.4.1 Inversiones</u>	109
<u>5.4.1.1 Inversión fija</u>	109
<u>5.4.1.2 Inversión diferida</u>	112
<u>5.4.2 Inversión Total</u>	112
<u>5.4.3 Costos</u>	112
<u>5.4.3.1 Salarios</u>	113
<u>5.4.3.2 Costos indirectos del servicio</u>	113
<u>5.4.4 Depreciación</u>	114
<u>5.4.5 Total costos del servicio</u>	115
<u>5.4.6 Proyección de los costos del servicio</u>	115
<u>5.4.7 Costos fijos</u>	116
<u>5.4.8 Costos variables</u>	116
<u>5.4.9 Costos totales</u>	117
<u>5.4.10 Gastos del servicio</u>	117
<u>5.4.11 Presupuesto de ingresos y egresos</u>	118
<u>5.4.11.1 Egresos proyectados</u>	118
<u>5.4.11.2 Ingresos proyectados</u>	119
<u>5.4.12 Punto de equilibrio</u>	120
<u>5.4.13 Estado de resultados</u>	120
<u>5.4.14 Flujo de caja</u>	121

<u>5.4.15 Balance inicial</u>	122
<u>5.5 Evaluación económica</u>	122
<u>5.5.1 Valor Presente Neto (VPN)</u>	123
<u>5.5.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)</u>	123
<u>5.5.3 Valor Actual Neto</u>	125
<u>5.5.4 Razón Costo Beneficio</u>	125
<u>5.6 Estudio socio ambiental</u>	125
<u>5.6.1 Impacto social</u>	125
<u>5.6.2 Impacto ambiental</u>	126
<u>Capítulo 6. CONCLUSIONES</u>	127
<u>Capítulo 7. RECOMENDACIONES</u>	129
<u>Referencias bibliográficas</u>	130
<u>Referencias documentales electrónicas</u>	131
<u>Apéndices</u>	132

Lista de Tablas

Tabla 1. Servicios públicos que la población de Rio de oro tiene en su casa	48
Tabla 2. Entidades donde los habitantes de Rio de Oro, Cesar realizan los pagos de los servicios públicos	49
Tabla 3. Satisfacción sobre el servicio que presta dichas empresas	50
Tabla 4. Calificación dada a las entidades donde cancelan los servicios públicos	51
Tabla 5. Pago de porcentaje extra sobre el valor de la factura	52
Tabla 6. Tiempo de demora al pagar la factura de los servicios públicos en las empresas	53
Tabla 7. Principal dificultad que le causa el pago de las facturas de los servicios públicos a los habitantes	54
Tabla 8. Creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, Cesar	55
Tabla 9. Horario de atención de la empresa de recaudo de servicios públicos	56
Tabla 10. Valor como excedente en el pago de la factura	57
Tabla 11. Determinación de la demanda.	59
Tabla 12. Determinación del servicio.	60
Tabla 13. Programa publicitario.	62
Tabla 14. Opinión sobre la ubicación de la oficina de recaudo de servicios públicos	63
Tabla 15. Simbología del diagrama de procesos	66
Tabla 16. Equipos de computación y comunicación.	66
Tabla 17. Muebles y enseres de oficina	67
Tabla 18. Útiles de oficina.	67
Tabla 19. Gastos de personal.	68
Tabla 20. Manual de funciones 1.	72
Tabla 21. Procedimiento a seguir por el administrador.	74
Tabla 22. Procedimiento a seguir por el asesor contable.	74
Tabla 23. Realización de nómina.	75
Tabla 24. Procedimiento a seguir por el cajero.	75
Tabla 25. Inversión en muebles y enseres de oficina.	110
Tabla 26. Inversión en equipos de computación y comunicación.	111
Tabla 27. Inversión Fija.	111
Tabla 28. Inversión diferida.	112
Tabla 29. Inversión total.	112
Tabla 30. Proyección de los salarios.	113
Tabla 31. Costos indirectos del servicio.	113
Tabla 32. Depreciación de muebles y enseres de oficina.	114
Tabla 33. Depreciación equipos de computación y comunicación.	114
Tabla 34. Proyección de la depreciación.	115
Tabla 35. Costos del servicio.	115
Tabla 36. Proyección de los costos del servicio.	115
Tabla 37. Costos fijos.	116
Tabla 38. Costos totales.	117
Tabla 39. Gastos del servicio.	117
Tabla 40. Proyección anual de los gastos del servicio.	117

Tabla 41. Presupuesto de egresos.	118
Tabla 42. Valor de cupones.	119
Tabla 43. Proyección del número de cupones recaudados.	119
Tabla 44. Ingresos proyectados.	119
Tabla 45. Estimación punto de equilibrio.	120
Tabla 46. Estado de resultados proyectado.	121
Tabla 47. Flujo de caja.	121
Tabla 48. Balance inicial.	122

Lista de figuras

Figura 1. Servicios públicos que la población de Rio de oro tiene en su casa.	48
Figura 2. Entidades donde los habitantes de Rio de Oro, Cesar realizan los pagos de los servicios públicos.	49
Figura 3. Satisfacción sobre el servicio que presta dichas empresas.	50
Figura 4. Calificación dada a las entidades donde cancelan los servicios públicos.	51
Figura 5. Pago de porcentaje extra sobre el valor de la factura.	52
Figura 6. Tiempo de demora al pagar la factura de los servicios públicos en las empresas.	53
Figura 7. Principal dificultad que le causa el pago de las facturas de los servicios públicos a los habitantes	54
Figura 8. Creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, Cesar.	55
Figura 9. Horario de atención de la empresa de recaudo de servicios públicos.	56
Figura 10. Valor como excedente en el pago de la factura.	57
Figura 11. Logo de la empresa de Recaudo de Servicios Públicos “SERVI-RIO Ltda.”.	58
Figura 12. Canales de distribución	61
Figura 13. Opinión sobre la ubicación de la oficina de recaudo de servicios públicos.	63
Figura 14. Diagrama de ejecución del servicio	65
Figura 15. Organigrama de la empresa SERVI-RIO Ltda.	72

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la población Riodorense	133
---	-----

Resumen

En el presente trabajo se desarrolló una propuesta de creación de una Empresa de Recaudo de Servicios Públicos domiciliarios en el municipio de Rio de Oro, Cesar . Inicialmente, se realizó una introducción acerca del servicio, también se mostró la necesidad por la cual se va a crear la empresa, continuando así con una historia a nivel mundial, nacional y regional de los servicios públicos, hasta llegar a presentar el panorama actual de recaudo de servicios públicos en la actualidad, tema sobre el cual se desarrolló el presente trabajo.

Para llevar a cabo el trabajo, primero se realizó un estudio de mercado para conocer la demanda potencial del servicio y la necesidad del mismo en el municipio de Rio de Oro Cesar, el cual se determinó que existe un alto porcentaje de la población que no se encuentra a gusto con las entidades existentes actualmente y que definitivamente utilizarían los servicios de SERVI-RIO Ltda. Con la información anterior, se procedió a realizar un estudio técnico para determinar las condiciones, características y recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa; esta información junto con la recopilada por medio del estudio administrativo, permitió realizar la evaluación económica y financiera del proyecto de inversión, lo que en últimas determinó la viabilidad de la iniciativa.

Por último, el proyecto fue valorado desde el punto de vista económico y financiero, proyectando todos los ingresos y egresos que se presentarían en un periodo de cinco años, mostrando así un comportamiento satisfactorio.

Introducción

La situación actual dentro de la que se enmarca la economía colombiana, producto de las reformas estructurales a las que ha sido sometida desde principios de los años noventa, presenta una perspectiva lóbrega en lo concerniente al empleo y las oportunidades laborales para quienes se disponen a emprender su vida profesional, y en general para toda la población económicamente activa.

Es por esto que la perspectiva del profesional en la era del conocimiento, no puede enfocarse sencillamente hacia la consecución de un empleo; debe estar direccionada hacia la creación de nuevas oportunidades, aprovechando el capital humano y el recurso intelectual existente en permanente evolución.

La creación de empresas se convierte por consiguiente en una necesidad, y más aún, en una obligación de todos aquellos directamente relacionados con el estudio de las ciencias administrativas y en general de todos los emprendedores de visualizar una oportunidad en donde otros no alcanzan.

Conscientes de esta necesidad, en el presente proyecto, se realizó un estudio para la propuesta de creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro Cesar. Por medio del cual se definirá la viabilidad del proyecto, realizando un desarrollo secuencial, que parte desde las generalidades del proyecto, pasando por los estudios de mercado, técnico, administrativo, económico, financiero, social y ambiental. Una vez completados estos pasos, se enunciarán las conclusiones y recomendaciones pertinentes concluyendo de esta manera el proyecto en su fase pre-operativa.

Capítulo 1: Propuesta para la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el Municipio de Rio de Oro, Cesar

1.1 Planteamiento del problema

Los servicios públicos surgen con la necesidad de dar satisfacción de forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal; generalmente los servicios públicos son ejercidos por un organismo, de igual manera pueden hacerlo particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del estado; están sometidos al régimen legal del derecho público, pero también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la ley; si bien existen características que se desprenden de los servicios públicos, encontramos que él mismo debe ser prestado para cubrir necesidades de interés general y no particular. Por lo tanto la prestación de un servicio público no debe perseguir fines de lucro. (MALDONADO, 2010, p. 1)

Actualmente existe en el municipio de Rio de Oro una entidad financiera legalmente constituida en la cual no se puede realizar los pagos de las diferentes facturas generadas por las empresas prestadoras de los servicios públicos mencionados anteriormente. De igual forma existen diferentes establecimientos comerciales donde se recibe solo una factura de un determinado servicio.

Por lo anterior es importante la existencia de una empresa donde las personas se dirijan a un lugar específico y puedan realizar los respectivos pagos de manera confiable, tales como agua, luz, teléfono, parabólica, gas, entre otros; razón por la cual, se considera necesario conocer que posibilidades existen para la creación de una empresa de recaudo de

servicios públicos donde se pueda generar un pago de todos los servicios públicos adquiridos en el municipio de Río de Oro.

1.2 Formulación del problema

¿Se hace necesaria la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Río de Oro, Cesar?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Realizar una propuesta para la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Río de Oro, Cesar.

1.3.2 Específicos. Determinar un estudio de mercado para conocer las características del servicio, la oferta, la demanda, precios, plaza, publicidad y promoción.

Realizar un estudio técnico para conocer cuál debe ser la localización, tamaño del proyecto, proceso de prestación del servicio y los recursos necesarios.

Realizar un estudio administrativo y legal que permita efectuar la estructura organizacional y determinar los aspectos legales necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Conocer cuáles son los costos, gastos, ingresos y egresos que tendrá la creación de la empresa de recaudo a través de un estudio económico.

Identificar por medio de una evaluación económica el rendimiento financiero de la creación de la empresa de recaudo público.

Conocer el impacto social y ambiental que tendrá la creación de la empresa de recaudo público.

1.4 Justificación

Los Servicios Públicos Domiciliarios, están íntimamente ligados con la noción de satisfacción de necesidades colectivas, esto es, las que tiene un conjunto de personas, que se

suplen a través de empresas, tanto privadas como públicas, y de esta manera cumplir con el fin social del Estado, en desarrollo del cual, la ley ha definido, y les ha asignado el carácter de esencial; al servicio de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local Móvil en el sector rural. (MALDONADO, 2010, p. 3)

Servicios cuya regulación, inspección, control y vigilancia se encuentra a cargo del Estado, a través de órganos que se han creado con funciones propias, para tal fin.

Estos servicios son tenidos en cuenta como un derecho colectivo en cuanto se garantiza su prestación como un medio para lograr un nivel de vida adecuado que permita el desarrollo de las personas y de las comunidades y como tal se tornan en Derecho; no obstante, desde esta premisa, los Estados, a través de los gobiernos, han convertido, en gracia de la progresividad, en programa político primero y luego en servicio público, objeto de prestación por empresas privadas, los servicios públicos domiciliarios, en este sentido, los medios para obtener un nivel de vida con calidad por la generalidad de la población, son hoy otro negocio, otra actividad comercial pasible de generar ganancia.

Así las cosas, los servicios públicos domiciliarios se tornaron en uno de las mejores actividades comerciales, por cuanto se prestan en el domicilio de los ciudadanos y para efectos de desarrollo de la vida de los ciudadanos son consumidos inevitablemente por todos.

Este cambio se dio luego de la adopción del nuevo modelo económico, puesto que en la idea de Estado de Bienestar era un deber del Estado su prestación y por tanto un derecho de los ciudadanos, ahora con la privatización de las empresas y numerosas actividades desarrolladas por los Estados, la garantía (deber) de este derecho se tornó en una actividad de prestación de servicios, es decir, la cobertura no es problema con tal de que se pague, y

por el otro lado, en cuanto al derecho a tener servicios públicos domiciliarios se tornó en derecho a contratar la prestación del servicio y a consumir.

Es tanta la importancia que tiene para los Colombianos los servicios públicos domiciliarios, que se busca alternativas como la creación de empresas de fondo de recaudo público para el pago de servicios, enfocándose directamente en la problemática al deterioro de calidad de la cartera, partiendo de los antecedentes y la intervención del estado en las leyes que regulan el sector. Por lo anterior, es indispensable la realización de estudios e investigaciones que nos permitan conocer que tan importante es la creación de una empresa de recaudo de los servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, esto permitirá a la comunidad evitar el desplazamiento a varios lugares para la cancelación de los servicios, y dar posibles soluciones a esta problemática, es decir, que se tenga un lugar específico en el cual puedan ir a cancelar cada uno de los servicios.

Además, con ello se espera contribuir al desarrollo de la comunidad y generación de empleo, fortaleciendo de esta manera al desarrollo y crecimiento económico del municipio. Esta investigación es de gran importancia para la Universidad porque a través del trabajo del estudiante se realiza un proceso que aporta al área de desempeño, ya que por medio de este se incorpora la investigación ayudando así a robustecer la educación, fortalecer el aprendizaje y dar más elementos para que los profesionales, fuera de su ejercicio como tal, creen nuevos conocimientos con miras a solucionar problemas, para generar desarrollo y progreso, de igual forma este proyecto para nosotros como estudiantes es de gran valor ya que enriquece lo adquirido durante el ciclo de formación académica, para posteriormente trascender como un ser crítico del conocimiento viviendo, evidenciando, confrontando conocimientos y teorías con la realidad.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. Este documento está enmarcado en los siguientes conceptos: Estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y legal, estudio económico, evaluación económica, evaluación social y ambiental, servicios públicos domiciliarios, contrato de servicios públicos, Código de Comercio, Factura de Servicios Públicos, Cupones, Máster, Software.

1.5.2 Operativa. El trabajo se desarrollará de acuerdo con lo establecido en el anteproyecto; de surgir en el desarrollo del mismo, cambios significativos estos serán consultados y realizados en acción conjunta con el director del proyecto.

1.5.3 Temporal. El desarrollo de la presente investigación tendrá una duración aproximada de 8 semanas a partir de la fecha de aprobación del proyecto.

1.5.4 Geográfica. Este proyecto se realizara en el municipio de Rio de Oro, Cesar para determinar la aceptación de la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en la cual se utilizara una muestra de estos habitantes para realizar dicho trabajo investigativo.

Capítulo 2: Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de los servicios públicos a nivel mundial. La noción de servicio público nació y floreció en Francia caracterizada como actividad de determinado tipo realizada por la administración en forma directa, o indirectamente a través de concesionarios y fue el concepto que sirvió para la construcción del viejo derecho administrativo. La relación con el servicio público era lo que justificaba la competencia de los tribunales llamados contencioso administrativos, la naturaleza de contrato administrativo que asumían ciertos convenios con la administración, el régimen jurídico del dominio público, la monopolización del servicio o falta de libre competencia, etc. (Gordillo, 2014, p. 12).

Fines del siglo XIX y comienzos del XX: En esa época la expresión era utilizada, en nuestro país, para designar actividades realizadas monopólicamente por particulares, por delegación y bajo control del Estado, con un régimen de derecho público en el cual se fijaban las tarifas, se ordenaban y controlaban las inversiones, se controlaba la prestación del servicio, se aplicaban sanciones en caso de incumplimientos de metas cuantitativas o cualitativas de inversión, etc. La influencia en la interpretación de este sistema provino del derecho estadounidense referido a las publicutilities o servicios privados de interés público. (Gordillo, 2014, p. 13).

La existencia de marco regulatorio legal y ente independiente de contralor, audiencias públicas, protección del usuario o consumidor: En esta segunda etapa de privatizaciones de fines del siglo XX se tomaron algunos elementos del derecho estadounidense, pero sólo en pocos casos fueron los suficientes y adecuados. Entre estos últimos cabe destacar el gas y la

electricidad, en los que el Estado: a) Dictó un marco regulador legal del servicio público que privatizaba bajo forma de monopolio.

b) Creó desde el comienzo, antes de la privatización, un ente regulador independiente para controlar dicha actividad (gas y electricidad, con el ENARGAS y el ENRE, respectivamente).

c) Aplicó empíricamente, en cuanto dependió del ente regulador, los aspectos mínimos del principio que posteriormente nosotros formuláramos en forma Teórica: Quien concede no debe controlar ni regular.

d) Como parte indispensable del sistema, se prevé: La necesaria realización de audiencias públicas antes de la adopción de determinadas medidas generales.

e) La aplicación de la ley de defensa del usuario y del consumidor y otros mecanismos de regulación.

f) La vigencia inmediatamente operativa de los principios del art. 42 de la Constitución,

g) La tarifa es una contraprestación justa y razonable tanto para el contratista como para el usuario;) las sanciones pecuniarias que se aplican por mala prestación del servicio se descuentan en algunos casos de la tarifa y vuelven entonces al patrimonio del usuario; en otros casos van a rentas generales.

i) rige el lema o la noción del usuario–soberano, en la concepción de Benvenuti. (Gordillo, 2014, p. 14).

2.1.2 Historia de los servicios públicos a nivel nacional. Se encuentran cuatro fases que fueron importantes en el desarrollo nacional de los servicios públicos (Tabarquino, 2011, p. 2).

2.1.2.1 Modo privado de suministro local (1875-1930). Se encuentra asociada al desarrollo urbano, enmarcada por la constitución de 1886, que fortaleció la república unitaria y presidencialista. Se comenzaron a prestar servicios de alumbrado público a gas, acueducto por tuberías de hierro sin tratamiento, energía eléctrica de generación hídrica y térmica, telefónica y aseo. Estos servicios eran precarios, rudimentarios y de cubrimiento elitista; eran asumidos como condiciones suntuarias, costosas y, por tanto, de difícil acceso. (Tabarquino, 2011, p. 2).

2.1.2.2 Modo centralista de gestión local (1910-1950). A comienzos del siglo xx, se aceleraron la dinámica económica, la producción manufacturera y el proceso de urbanización del país, lo que hizo importantes las condiciones de la vida en las ciudades, por lo cual algunas entidades territoriales se pusieron al frente de la prestación de los servicios. La reforma constitucional de 1936 estableció que el estado debía tener un papel intervencionista en la economía mediante la dirección general de la economía, la participación económica directa, el formato de ciertas áreas de la actividad productiva y la regulación. (Tabarquino, 2011, p. 2).

A pesar de la incorporación de la gestión estatal central de los servicios públicos domiciliarios, los problemas de cobertura y financiación no fueron resultados, la demanda domiciliaria e industrial siguió creciendo a un ritmo mayor que la oferta y el desbalance con el sector rural fue cada vez más crítico, con lo cual se abrió el paso a la etapa subsiguiente.

2.1.2.3 Modo estatal/asistencialista (1945-1990). Con el fortalecimiento del rol del estado central se crearon tan importantes como el INAGUAS (1946) y el INFOPAL. Entre 1945 y 1957, durante el gobierno de Gustavo Rojas Pinilla, funcionó la denominada Corporación de Servicios Públicos, adscrita a la Presidencia de la República. En las

principales ciudades, fueron creados institutos descentralizados, mediante los cuales empezaron a prestarse los servicios públicos. (Tabarquino, 2011, p. 2).

Con el tiempo, aparecieron problemas tales como la baja capacidad de financiación, desfase de los planes previstos y la poca expansión que permitirán las bajas tarifas. Además de lo anterior, la injerencia de la política en la dirección de las empresas, el clientelismo y la corrupción a que el modo hiciera crisis a mediados de los ochenta, especialmente en el sector de la energía eléctrica, lo que concluyó con el denominado “apagón” de 1992. (Tabarquino, 2011, p. 2).

2.1.2.4 Etapa actual. El ascenso desde mediados de la década de los ochenta de las teorías “neoliberales”, originó profundas reformas en los campos tributario, comercial, laboral, financiero y constitucional. Unas políticas se orientaron a abrir la economía eliminando barreras arancelarias y otras a eliminar la presencia del estado en sectores como la presentación de servicios públicos (Tabarquino, 2011, p. 3).

La reforma consistió en cambiar el sistema de planeación indicativa, por un “sistema de mercado”, en el cual las responsabilidades de inversión y producción las tomen agentes privados (y algunos públicos). El papel del estado central, tal y como la filosofía liberal lo concibe se reduce a la introducción de agentes públicos que efectúen las labores de vigilancia (superintendencias) y regulación (comisiones) de la competencia. No obstante, el estado queda como agente de última instancia para “Garantizar” la prestación de los servicios. (Tabarquino, 2011, p. 3).

2.1.3 Historia de los servicios públicos a nivel regional. A lo largo del tiempo han venido surgiendo diferentes empresas las cuales tienen como objeto social ofrecer diferentes servicios públicos que ayudan a la satisfacción de las necesidades básicas de los habitantes.

Una de las empresas que ha surgido en el municipio es ESPO S.A. "E.S.P (Empresa de Servicios Públicos de Ocaña). Es una Sociedad Anónima que utiliza el acrónimo de ESPO S.A. y por la obligación contenida en el artículo 19.1 de la Ley 142 de 1994, lleva seguido de su Razón Social o Nombre la Sigla "E.S.P.", que significa Empresa de Servicios Públicos. (ESPO S.A., 1994. p. 4)

Su actividad económica de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, ESPO s.a. "E.S.P.", se circunscribe a la prestación de los servicios públicos domiciliarios definidos por el artículo 1 de la Ley 142 de 1994, que a la letra dice: "AMBITO DE APLICACION DE LA LEY. Esta ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural". (ESPO S.A., 1994. p. 4)

Lo anterior en concordancia con lo reglado por el artículo 18 de la misma Ley 142 que establece: "OBJETO. La empresa de servicios públicos tiene como objeto la prestación de uno o más de los servicios públicos a los que se aplica esta ley, o realizar una o varias de las actividades complementarias, o una y otra cosa..."

Además el Estatuto Social de la Empresa que fuera elevado a Escritura Publica No 246 del 13 de Octubre de 1994, otorgada en la Notaria Segunda de Ocaña, literalmente retoma los anteriores conceptos de orden legal, en relación con las actividades económicas de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios. (ESPO S.A., 1994. p. 4)

Por otro lado encontramos a CENS (Centrales Eléctricas del Norte de Santander), La historia de la compañía inicia el 16 de Junio de 1896 con la protocolización de la Escritura Pública 121 que crea la "Compañía de Alumbrado Eléctrico de Cúcuta", quien a través de una planta hidroeléctrica de 220 kW de generación ubicada en "Los Colorados" suministra energía eléctrica a Cúcuta. Posteriormente, el 16 de Octubre de 1952 y mediante Escritura

Pública 3552 de la Notaría Octava de Bogotá, se constituye la empresa "Centrales Eléctricas de Cúcuta SA", la cual inició operaciones el 3 de enero de 1953 y posteriormente en 1955, cambió su razón social por "Centrales Eléctricas del Norte de Santander SA". En 1961 la electrificadora adquirió las Empresas de Energía Eléctrica de Pamplona y Ocaña, incorporando sus activos al sistema de electrificación departamental, con lo cual cumple su aspiración de atender la totalidad de municipios de Norte de Santander. (CENS. GRUPO EPM., 2013, p. 1)

En el marco de la ley 142 de 1994, **CENS** se constituyó como Empresa de Servicios Públicos, siendo en ese entonces la Nación el principal accionista de la empresa con el 78,98% de las acciones y quedando a partir de esa fecha bajo la vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De igual forma encontramos a METROGAS S.A la cual fue constituida en 1981 como Empresa Metropolitana de Distribución de Gas Floridablanca y demás Municipios de Santander S.A. Mediante escritura Natural pública número 2495 del 5 de octubre de 1987 se modificó su nombre por METROGAS DE COLOMBIA S.A. Los trabajos de construcción se iniciaron en julio de 1984 y terminaron en agosto de 1985 habiendo construido 5,3 Km. de red de acero con diámetro de 4" y 6", una estación medidora, dos estaciones de regulación y cerca de 60 Km. de redes de polietileno dando al servicio el plan piloto para los barrios Lagos I, II, III y la urbanización Bucarica, para un cubrimiento de 6.500 viviendas. El 19 de mayo de 1988 se firmó con el Gobierno Nacional el contrato de concesión para Floridablanca por 50 años prorrogable por un lapso de 20 años. (METROGAS, 2012, p. 1)

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teorías sobre el servicio público. Respecto del servicio público se han elaborado muchas teorías y propuesto un gran número de definiciones, la similitud existente

entre muchas de ellas permite advertir cuatro grandes vertientes en la formulación de la noción de servicio público, cada una de las cuales le asigna desigual dimensión y distinto peso; en razón de la importancia que confieren al servicio público, se trata de resumirlas a continuación en orden decreciente. (BARRETO, 2015, p. 2)

2.2.1.1 Teoría propuesta por León Duguit. Que considera al servicio público como toda actividad que deba ser asegurada, reglada y controlada por los gobernantes. Es claro que los servicios públicos son un componente fundamental de la Administración Pública, vinculados a los orígenes y evolución del derecho administrativo y a los fines esenciales del Estado. León Duguit, uno de los fundadores de la “Escuela de los servicios públicos” o “Escuela de Burdeos”, en el Prefacio de la Tercera Edición Francesa de su obra *La transformación del Estado*, escrita en Burdeos, el 7 de agosto de 1921, comenta que las conferencias que se imprimían por tercera ocasión, “tal vez fueron escritas y pronunciadas, en 1908, en la Escuela Superior de Estudios Sociales”. El iuspublicista francés al referirse a los elementos centrales de sus conferencias, así como al profundo cambio que representaban sus nuevas concepciones sobre el Estado y el derecho público en el mundo occidental, indicó al inicio del Prefacio (I) de su obra: Dos ideas generales se desarrollaron en estas conferencias. (BARRETO, 2015, p. 2)

La primera, que, por lo demás, inspira todo cuanto he escrito relativamente al derecho público, establece que la creencia en la existencia de un poder soberano “estático” no corresponde a nada real. Que esta creencia está en camino de desaparecer, que el Estado deja de ser, más y más cada día, un poder de mando, para convertirse en una cooperación nacional que asegura el cumplimiento de los servicios públicos y sanciona las reglas de derecho. Más adelante, ratificando como aspecto central de la primera idea, la obligación del Estado de asegurar el cumplimiento de los servicios públicos y sancionar las reglas de

derecho, reitera: En la conferencia que he tenido el honor de pronunciar, durante el invierno de 1920 a 1921, en la Universidad de Columbia, en Nueva York, expresaba la misma idea, bajo otra forma, al decir que en todas partes, y donde quiera, el Estado-nación reemplaza al Estado-poder. (BARRETO, 2015, p. 3)

2.2.1.2 Teoría formulada por Gastón Jéze. Conforme a la cual el servicio público viene a ser toda actividad de la administración pública. Para el autor Gastón Jéze, la idea de servicio público se haya íntimamente vinculado con la del procedimiento de derecho público. En efecto, “decir que en determinada hipótesis, existe servicio público, equivale a afirmar que los agentes públicos, para dar satisfacción regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, pueden aplicar los procedimientos del derecho público, es decir, un régimen jurídico especial, y que las leyes y reglamentos pueden modificar en cualquier momento la organización del servicio público, sin que pueda oponerse a ello ningún obstáculo insuperable de orden jurídico. De allí que, toda vez que se está en presencia de un servicio público propiamente dicho, se verifica la existencia de reglas jurídicas especiales, de teorías jurídicas especiales, todas las cuales tienen por objeto facilitar el funcionamiento regular y continuo del servicio público, satisfaciendo, en la forma más rápida y completa que sea posible, las necesidades de interés general”. (GIL, 2006, p. 2)

Lo anterior, tiene sentido cuando el Estado sustituye a la libre iniciativa de los particulares para organizar un servicio público con el objeto de asegurar a todos los habitantes, especialmente a los más apartados del territorio, la satisfacción de las necesidades generales, a las cuales la iniciativa privada solo podría proporcionar de manera incompleta y discontinua.

Por esta razón, para Jéze, la noción de servicio público gira alrededor de una idea esencial: el interés particular deberá siempre ceder ante las necesidades de interés general,

puesto que los intereses colectivos y generales son el objeto de los servicios públicos. (GIL, 2006, p, 2)

Jéze consideró además que, “los servicios públicos son la piedra angular del Derecho Administrativo francés”, en la medida en que no sólo los servicios públicos han acompañado al Derecho Administrativo desde su origen y a través de toda su evolución, sino que es servicio público todo lo que gestiona la Administración. De esta manera, tanto Duguit como Jéze fundamentaron el concepto de servicio público en un criterio principalmente funcional y orgánico, pues el centro de su teoría radicaba en el titular de la prestación del servicio, el Estado; pero un Estado que detentara el poder de manera idónea para satisfacer las necesidades colectivas y prestar los servicios públicos, en virtud precisamente de las exorbitancias que poseía en su calidad de Estado. En consecuencia, el Estado fue el protagonista en el elemento definitorio de los servicios públicos –en tanto era el prestador de los mismos- y de manera correlativa, los servicios públicos justificaron y fundamentaron la existencia del Estado. (GIL, 2006, p, 2)

2.2.1.3 Teoría promovida por André De Laubadère. Por su parte, el autor francés André De Laubadère consideró que “servicio público es la actividad de una colectividad pública que tiene por objeto satisfacer una necesidad de interés general como son la defensa nacional, los ferrocarriles, el registro civil, la justicia y los servicios públicos. Dichas colectividades son el Estado Central, Departamental y Municipal, y por concesión el particular podrá garantizar la prestación de dichos servicios públicos”. Este autor consideró además que “como consecuencia de la injerencia de los particulares en la prestación de servicios públicos, existen dos formas de prestarlos. Una cuando el servicio está atendido por un órgano público, condición que implica la intervención directa de un órgano público a través de la gestión e inversión de recursos y medios propios para la prestación y desarrollo

de éstos y la otra manera cuando se haya confiado a un particular la prestación de dicho servicio, situación que implica que ya no será el Estado el que intervendrá y gestionará directamente la prestación del servicio público, sino que será el particular el que a través de la concesión gestionará e invertirá directamente en el desarrollo de la prestación de dichos servicios”. (GIL, 2006, p, 3)

En la anterior definición, observamos en primer lugar, cómo el autor da preeminencia a un criterio de finalidad a la hora de definir la noción de servicio público, en la medida en que lo señala como toda actividad tendiente a satisfacer necesidades de interés general. Y en segundo lugar, es preciso destacar cómo este autor clásico se anticipa a lo que será el nuevo modelo de servicios públicos, al reconocer la participación de particulares en la prestación de dichos servicios. (GIL, 2006, p, 3)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Estudio de Mercado. Es la actividad que se realiza para obtener y analizar la información relacionada con la satisfacción de las necesidades de los consumidores de un bien o servicio. Se analiza la oferta y la demanda, así como los precios y los canales de distribución.

El objetivo de todo estudio de mercado ha de ser terminar teniendo una visión clara de las características del producto o servicio que se quiere introducir en el mercado, y un conocimiento exhaustivo de los interlocutores del sector. Junto con todo el conocimiento necesario para una política de precios y de comercialización. (SANTOS, 2006, p. 4)

2.3.2 Estudio Técnico. Permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren.

Un estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la

factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita.

(SANTOS, 2006, p. 4)

2.3.3 Estudio Administrativo y Legal. El estudio administrativo proporciona, en un proyecto de inversión, las herramientas que guía para los que deban administrar dicho proyecto; muestra los elementos administrativos como la planeación de estrategia que defina rumbo y acciones a seguir para alcanzar las metas empresariales. (SANTOS, 2006, p. 4)

2.3.4 Estudio Económico. Es un proceso que busca la obtención de la mejor alternativa utilizando criterios universales; es decir, la evaluación la cual implica asignar a un proyecto un determinado valor. Comparar los flujos positivos (ingresos) con flujos negativos (costos) que genera el proyecto a través de su vida útil, con el propósito de asignar óptimamente los recursos financieros. (SANTOS, 2006, p. 4)

2.3.5 Evaluación económica. La evaluación económica estudia y mide el aporte neto de un programa o de un proyecto al bienestar nacional teniendo en cuenta el objetivo de eficiencia. Por lo cual tiene como: Perspectiva: la economía como un todo, es decir el aporte neto que tiene el proyecto para la sociedad en su conjunto, independientemente de quien sale beneficiado o perjudicado con su ejecución. Compara los costos y beneficios del proyecto desde el punto de vista de la economía en su conjunto. Y tiene como objetivo, medir la contribución del proyecto al cumplimiento de los objetivos socioeconómicos y por lo tanto mejorar el bienestar de la sociedad. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.6 Evaluación social. En una evaluación social de un proyecto, se miden los efectos indirectos que se tendrán con la implementación del proyecto.

La recuperación de la inversión lograda por la implementación del proyecto, podría ser contraproducente para el medio ambiente, puesto que en muchas ocasiones en la evaluación del proyecto, solamente se toma en consideración la evaluación privada, desatendiendo las repercusiones que tendría el proyecto, en mal de la sociedad.

El criterio social busca maximizar los beneficios (no solo utilidades), crear empleo, nivelar la balanza comercial, incrementar el valor agregado, ayudar a un sector de la población con ciertas características, etc. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.7 Evaluación Ambiental. Es la identificación, predicción y evaluación de los efectos positivos o negativos que puede producir una o un conjunto de acciones sobre el medio ambiente físico, biológico o humano.

Es decir son todos aquellos informes, estudios, investigaciones y pruebas que se realicen en determinado ambiente ante los resultados que una transformación en el medio ambiente puede generar. Los estudios de impacto ambiental se consideran necesarios a la hora de establecer si aquellas transformaciones programadas que tengan lugar en el medio ambiente terminarán generando mayores perjuicios que beneficios. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.8 Servicios Públicos Domiciliarios. Son aquellos bienes tangibles o intangibles y prestaciones que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar y salubridad prestados por el Estado o por los particulares mediante redes físicas o humanas con puntos terminales en los lugares donde habitan o laboran los usuarios, bajo la regulación, control y vigilancia del Estado, a cambio del pago de una tarifa previamente establecida. Estos servicios son de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.9 Contrato de Servicios Públicos. Es un contrato uniforme, consensual en virtud del cual, una empresa de servicios públicos, le presta un servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulación q han sido definidas por ella para ofrecer el servicio a muchos usuarios. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.10 Superintendencia de Servicios. La Superintendencia de servicios públicos es una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.11 Cis. Centro integrado de servicios, entidad recaudadora de servicios públicos, regidos por la ley 42 de 1994. Es un espacio del sector Comercio, Industria donde los empresarios encuentran asesoría especializada sobre los servicios que presta el sector, a través de un modelo interinstitucional compartido, orientado a mejorar la competitividad de las regiones.

2.3.12 Código de Comercio. Manual de procedimientos, reglamentaciones y sanciones para la creación y fundamentación de empresas. Se llama código al conjunto de normas legales ordenadas y sistemáticas que regulan, de manera unitaria, una cierta materia. En el caso del código de comercio, se trata del conjunto de normas y preceptos que regulan las relaciones mercantiles entre diversos individuos o empresas de un mismo territorio. (SANTOS, 2006, p. 5)

El código de comercio forma parte del derecho privado, en su rama dedicada a las relaciones mercantiles. Las normas pretenden adaptarse a la dinámica de las relaciones económico.

2.3.13 Proveedor. Persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. Son proveedores aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros.

2.3.14 Banco de la Republica. Es el ente que rige y controla el crédito público y las tasas de captación y colocación del sistema bancario en Colombia.

Es la institución que emite y administra la moneda legal y ejerce la función de banquero de bancos. Además, controla los sistemas monetario (el dinero), crediticio (las tasas de interés) y cambiario (la tasa de cambio) del país. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.15 Validadora. Sistema electrónico de registro y timbre de transacciones. Máquina de sellado automático para dar validez legal a un gran número de documentos.

2.3.16 Factura de Servicios Públicos. Es la cuenta que la empresa prestadora del servicio entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (SANTOS, 2006, p. 5)

2.3.17 Cupones. Desprendibles y/o facturas de pagos emitidas por las entidades prestadoras de servicios. Dichos cupones, contienen la información necesaria para que tus clientes realicen pagos en efectivo cuantas veces lo necesiten en los puntos de pago disponibles¹.

Esta solución es útil para negocios que necesitan hacer recaudos de forma periódica; ejemplo pago de membresías, cursos, afiliaciones o ventas telefónicas y de catálogo entre otras. (SANTOS, 2006, p. 6)

2.3.18 Máster. Computador central que recopila la información central diaria y autoriza excepciones.

¹ *Ibíd.*, p. 3 de 6.

2.3.19 Software. Conjunto de sistemas operativos, lenguajes, programas y aplicaciones, que hacen posible que los ordenadores realicen determinadas tareas.

El software representa toda la parte inmaterial o intangible que hace funcionar a un ordenador para que realice una serie de tareas específicas, coloquialmente conocidos como programas el software engloba a toda la información digital que hace al conjunto de elementos físicos y materiales que componen el computador trabajar de manera inteligente. (SANTOS, 2006, p. 6)

2.4 Marco legal

2.4.1 Leyes de servicios públicos

2.4.1.1 Ley 142 de 1994. Por lo cual uno de los principales aportes de esta ley es la desmonopolización en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. De esta forma la labor del Estado es velar porque estos servicios sean ofrecidos de una manera eficiente y acorde con el marco legal que este establece. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2005, p. 12)

El art. 32, consagró un régimen de Derecho Privado para la constitución, actos y contratos de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

En el art. 169, establece que las empresas propietarias de elementos de la red nacional de interconexión deberán utilizar esos bienes de acuerdo al Reglamento de Operación y los acuerdos adoptados por el Consejo Nacional de Operación. Particularmente para el caso de la transmisión de energía eléctrica.

Estas mismas empresas tienen el deber de facilitar la conexión entre las diferentes empresas eléctricas, de las empresas generadoras, y de los usuarios que lo soliciten, una vez cumplido con los requisitos legales y con derecho a percibir el pago de las retribuciones correspondientes.

2.4.1.2 Ley 143 de 1994. Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional– establece el régimen de las actividades del sector eléctrico colombiano.

(CONGRESO DE COLOMBIA , 2010, p. 11)

El art. 3, consagra como obligaciones del Estado la promoción de la libre competencia, controlar las prácticas de competencia desleal y los abusos de posición dominante, velar por los derechos de los usuarios, asegurar la incorporación de los aspectos ambientales en las actividades del sector eléctrico, satisfacer las necesidades básicas de la población y asegurar la disponibilidad del servicio. (CONGRESO DE COLOMBIA , 2010, p. 11)

En el art. 4, se establece como función del Estado asegurar el uso racional de la energía, la eficiencia y transparencia en la prestación del servicio, manteniendo siempre un nivel de calidad y seguridad.

El art. 6, determina que los principios de eficacia, adaptabilidad, neutralidad, solidaridad y equidad regirán el servicio de electricidad.

En el art. 7, se establece que todos los entes económicos podrán participar en la prestación del servicio, siempre y cuando cumplan con los requisitos legales. (CONGRESO DE COLOMBIA , 2010, p. 11)

El art. 5, consagra las actividades relacionadas con el servicio de electricidad como servicios públicos de carácter esencial, obligatorio, solidario y de utilidad pública.

El art. 12, establece la planeación de la expansión del sistema en el corto y largo plazo, de tal forma que los planes para la atención de demanda sean lo suficientemente flexibles para que se adapten a los cambios que determinen las condiciones técnicas, económicas, financieras y ambientales, cumplan con los requisitos de calidad confiabilidad y seguridad

establecidos, y sean técnica, financiera y ambientalmente viables. Con respecto a la expansión del servicio de electricidad. (CONGRESO DE COLOMBIA , 2010, p. 11)

El art. 28, Acerca de la interconexión establece que las empresas que sean propietarias de elementos de la red nacional de interconexión, “mantendrán la propiedad de los mismos pero deberán operarlos con sujeción al Reglamento de Operación y los acuerdos adoptados por el Consejo Nacional de Operación”.

El art. 33, determina que la operación del Sistema Interconectado Nacional se deberá realizar en aras de atender la demanda de manera confiable, segura y con calidad.

El art. 39, establece que los cargos asociados con el acceso y uso de las redes del SIN, consultarán criterios de viabilidad financiera, de tal forma que tengan en cuenta los costos de inversión en las redes, el costo de oportunidad de capital, y los costos de administración, operación, mantenimiento y desarrollo sostenible. (CONGRESO DE COLOMBIA , 2010, p. 11)

El art. 40, indica que las tarifas de acceso y uso de las redes del SIN incluirán: i) un cargo que cubra los costos de conexión a la red, ii) un cargo fijo asociado a los servicios de interconexión y iii) un cargo variable asociado a los servicios de transporte.

El art. 41, indica que corresponde a la CREG definir la metodología de cálculo y aprobar las tarifas para el acceso y uso de las redes del SIN.

2.4.1.3 Ley 286 de 1996. Por la cual modificó algunos aspectos relacionados con los regímenes de contribuciones, tarifas y subsidios de las leyes 142 y 143 de 1994.

2.4.1.4 Ley 632 de 2000. Por la cual modificó las leyes 142, 143 de 1994 y 286 de 1996 en algunos aspectos relacionados con el régimen de subsidios.

2.4.1.5 Ley 689 de 2001. Por la cual Modificó parcialmente la Ley 142 de 1994, en lo relacionado con el régimen de contratación de las empresas de servicios públicos, el control

fiscal y de auditoría de las E.S.P., su toma de posesión, y en general el régimen de control y vigilancia de las mismas por parte de la ciudadanía y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. También modificó aspectos del régimen tarifario de las E.S.P. y de las relaciones usuario–empresa. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2001, p. 18)

2.4.2 Leyes para la creación de una empresa

2.4.2.1 Ley 590 del 10 de Julio de 2000. Por la cual la ley marco en la que se suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia es la Ley MIPIME. Fue creada principalmente con el objeto de “Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas”, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial.

Las micro, pequeñas y medianas empresas son definidas de acuerdo con el número de personas empleadas y sus activos totales. La ley establece la inclusión de las políticas y programas de promoción de mi pymes en el Plan Nacional de Desarrollo de cada gobierno. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2000, p. 12)

El Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006 es el primero que cumple con esta obligación. Al respecto se resalta la estrategia de promoción a las mi pymes con los objetivos: eliminación de las restricciones de acceso al financiamiento a menores costos, y diseño y desarrollo de instrumentos de apoyo integral⁴. Este plan da prioridad al apoyo financiero en cabeza de Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las mi pymes (mi pyme).

En el art. 6, de la ley 35 de 1993 El acceso a los mercados financieros también es tratado por la Ley mi pyme, en el cual se fijan las normas para regular la actividad financiera, bursátil y aseguradora. En dicho artículo se faculta al gobierno nacional para

determinar temporalmente la cuantía de recursos que el sistema financiero debe prestar o invertir en los diferentes sectores o actividades económicas. El espíritu de la ley es eliminar los obstáculos que impidan a las mi pymes acceder al mercado financiero institucional. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2000, p. 12)

También se autorizan a los Fondos de Pensiones para adquirir Títulos de Emisión Colectiva emitidos por grupos organizados de mi pymes. La ley trata explícitamente la creación de empresas y autoriza al Fondo Nacional de Garantías (FNG) a destinar los recursos que la ley de Intervención Económica y Reactivación Empresarial, debe destinar a las pequeñas y medianas empresas. También obliga a los municipios y departamentos a establecer regímenes impositivos especiales con el fin de estimular la creación y fortalecimiento de las mi pymes, y la reducción de aportes parafiscales por la creación de mi pymes. (CONGRESO DE COLOMBIA, 2000, p. 13)

2.4.2.2 La Ley 1014 De 2006. Por lo cual la Ley De Fomento A La Cultura Del Emprendimiento, tiene como objeto “Promover el espíritu emprendedor en todos los estamentos educativos del país.” Esta ley enfatiza el fomento y creación de vínculos entre el sistema educativo y el productivo por medio de una cátedra de emprendimiento, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía del país. A su vez, fomenta la cultura de la cooperación, ahorro y diversas maneras de asociatividad.

Este dinámico nexo entre el sector educativo e industrial se refuerza por medio de voluntariados empresariales y la opción de hacer planes de negocios, a cambio del trabajo de grado. El Estado establece sus obligaciones para posibilitar la protección y garantía de esta ley, entre los que se encuentran: buscar la asignación de recursos públicos para el apoyo a redes de emprendimiento debidamente registradas en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Asimismo, promete buscar acuerdos con las entidades financieras para hacer que los planes de negocios de los nuevos empresarios sirvan como garantía para el otorgamiento de crédito. Su marco institucional está compuesto por las entidades adscritas a la Red Nacional de Emprendimiento entre las cuales se encuentran el Sena, Departamento Nacional de Planeación, Colciencias y Acopi, entre otros importantes establecimientos. Los delegados de la Red deberán ser permanentes. Para garantizar la efectividad de la ley, a nivel región, habrá una Red Regional para el Emprendimiento, entre cuyos delegados se podrán encontrar instituciones como la Gobernación Departamental, el Sena, la Cámara de Comercio y la alcaldía, entre otros.

Por medio de las redes será posible establecer mesas de trabajo y formular planes estratégicos para permitir el desarrollo integral y sostenido de la cultura de emprendimiento en el país. Como función importante de éstas, se plantearán instrumentos para examinar la calidad de los programas que se estén implementando. Se promoverán, a su vez, estudios de emprendimiento para conocer el nivel nacional y regional de creación, promoción y apoyo a las nacientes empresas.

2.4.2.3 La Ley 29 De 1990. Por la cual la Llamada Ley de Ciencia y Tecnología, es el marco que regula las disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico, y la promoción de empresas basadas en innovación y desarrollo tecnológico. Es la ley soporte del establecimiento de incubadoras de empresas y de parques tecnológicos en Colombia. La ley señala el marco dentro del cual el Estado y sus entidades se pueden asociar con particulares en “actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnología”. (CONGRESO DE COLOMBIA, 1990, p. 5)

La Ley de Ciencia y Tecnología es desarrollada mediante los decretos 393, 591 y 585 de 1991, que reglamentan las modalidades de asociación y los tipos de proyectos que pueden

ser incluidos como actividades científicas y tecnológicas. Específicamente se afirma que son objeto de la ley los “[...] proyectos de innovación que incorporen tecnología, creación, generación, apropiación y adaptación de la misma, así como la creación y el apoyo a incubadoras de empresas de base tecnológica [...]”.(CONGRESO DE COLOMBIA, 1990, p. 5)

El Decreto 393 dicta las normas sobre asociación; el 591 regula los tipos de contratos que generen las asociaciones; y el 585 crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, y señala al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología como organismo de dirección y coordinación, y como asesor principal del gobierno nacional en lo que respecta al desarrollo de la ciencia y la tecnología. (CONGRESO DE COLOMBIA, 1990, p. 5)

2.4.2.4 La Ley 344 de 1996. Por la cual la Llamada Ley De Racionalización Del Gasto Público se dicta normas tendientes a la racionalización del gasto público.

En el art. 16, obliga al Sena a destinar el 20% de sus ingresos al desarrollo de programas de competitividad y de desarrollo productivo.

2.4.3 Pasos para constituir una empresa como Persona Jurídica.

Asesoría: idea de negocio.

Consultas: documentos necesarios y consultas virtuales previas.

Rut: registro único tributario.

Documento de constitución: elaborar el documento de constitución de la sociedad.

Formularios: diligenciamiento de formularios para formalizar la empresa.

Formalización: registro matrícula mercantil cámara de comercio.

2.4.3.1 Pasos para constituir una empresa como persona natural.

Asesoría: idea de negocio.

Consultas: realizar las consultas antes de diligenciar los formularios.

Rut: registro único tributario.

Formularios: registro único empresarial y social (RUES).

Formalización: registro matricula mercantil cámara de comercio.

Capítulo 3: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El estudio que se lleva a cabo en este proyecto, es un estudio de campo descriptivo, debido a que su propósito es obtener información suficiente y se espera que a partir de la información transmitida y recolectada en el municipio de Rio de Oro Cesar, se tome la decisión de ayudar con el desarrollo de la comunidad, con el fin de localizar oportunidades potenciales para la futura empresa a construir.

3.2 Población del proyecto

La población objeto de estudio estuvo conformada aproximadamente por 18.406 habitantes, que hacen parte del municipio de Rio de Oro, Cesar, y que necesitan pagar sus servicios públicos domiciliarios. Esta información fue suministrada por la alcaldía del municipio de Rio de Oro, Cesar.

3.3 Determinación de muestra

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es una población infinita, se hizo necesario la aplicación de la formula estadística que nos permitió mayor aceptación a la hora de escoger el tamaño de la muestra que se seleccionó.

$$n = \frac{N (Zc)^2 \times p \times q}{(N-1) \times (E)^2 + (Zc)^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= Muestra

N= Población dada en el estudio= 18.406

Zc: indicador de confianza, para este caso el 95% corresponde a = 1.96

P = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

$$Q = \text{Proporción de rechazo} = 50\% = 0.5$$

$$E = \text{Error poblacional dispuesto a asumir} = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{18406 (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(18406-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{18406 (3.8416) \times 0.5 \times 0.5}{18405 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 384.16 \simeq 384$$

Capítulo 4. Administración del proyecto

4.1 Recursos humanos

Para la realización del presente trabajo de grado se tendrá la participación de:

ELISA CRISTINA VERGEL RANGEL, Estudiante de Administración de Empresas.

LAUDITH ESTHER NIÑO JAIMES, Estudiante de Administración de Empresas.

GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO, Director de trabajo de grado.

4.2 Recursos institucionales

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Alcaldía de Rio de Oro, Cesar.

Biblioteca Argemiro Bayona Portillo de la U.F.P.S.O.

4.3 Recursos financieros

Para el siguiente proyecto se estableció el presupuesto que se va a manejar para el desarrollo del proyecto en los siguientes meses.

INGRESOS

ELISA CRISTINA VERGEL RANGEL----- \$95.000

LAUDITH ESTHER NIÑO JAIMES----- \$95.000

TOTAL INGRESOS----- \$190.000

EGRESOS

Papelería----- \$25.000

Fotocopias----- \$70.000

Digitación----- \$30.000

Transporte----- \$45.000

Otros----- \$20.000

TOTAL EGRESOS----- \$190.000

SUMAS IGUALES----- \$190.000----- \$190.000

Capítulo 5: Resultados

5.1 Estudio de mercados

El estudio de mercado, es el primer paso que se realiza cuando se desea definir la viabilidad del proyecto, para obtener información respecto a la demanda potencial, el precio que están dispuestos a pagar los demandantes y el establecimiento de las características y especificaciones del servicio a implementar. Para la ejecución de este proyecto, el estudio de mercados inicia con un sondeo acerca del contexto para conocer la demanda, oferta, precios, canal de distribución, estrategias, publicidad y promoción.

Tabla 1

Servicios públicos que la población de Rio de oro tiene en su casa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
AGUA	384	21%
LUZ	384	21%
TELEFONÍA FIJA	352	19%
TELEFONÍA MÓVIL	378	20%
GAS	373	19%
TOTAL	1871	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

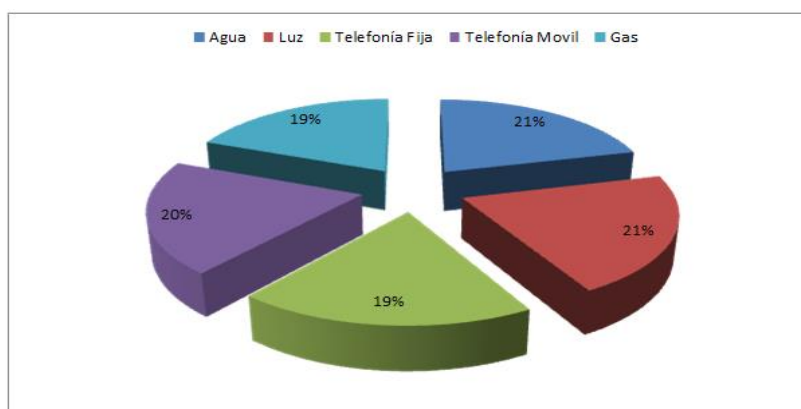


Figura 1. Servicios públicos que la población de Rio de oro tiene en su casa.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

En el municipio de Rio de Oro- Cesar, los servicios públicos de mayor porcentaje en cuanto a los que la comunidad tienen en su casa son agua y luz, con un 21% debido a la necesidad que tiene todo ser humano de utilizar estos servicios en la vida diaria, seguidamente tenemos la telefonía móvil con un porcentaje del 20% y por último encontramos con un menor porcentaje los siguientes servicios telefonía fija y gas.

Tabla 2

Entidades donde los habitantes de Rio de Oro, Cesar realizan los pagos de los servicios públicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
BANCOLOMBIA	177	19%
DROGUERIA MÉDICA	357	39%
EMCAR	246	27%
PROVISERVICIOS	138	15%
TOTAL	918	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

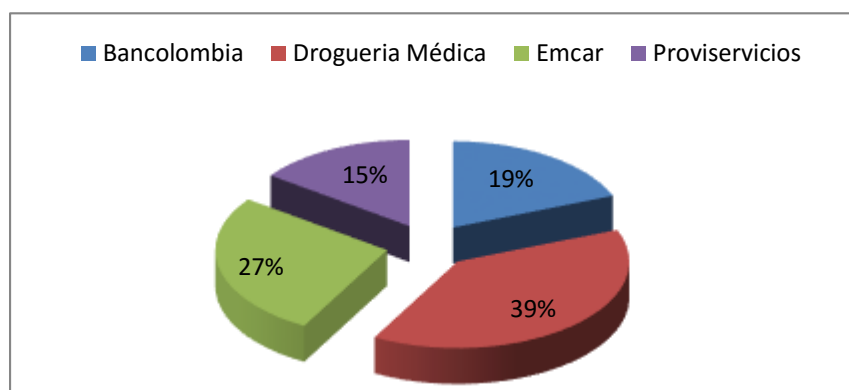


Figura 2. Entidades donde los habitantes de Rio de Oro, Cesar realizan los pagos de los servicios públicos.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Al indagar la población de Rio de Oro con un porcentaje de 39% y 27% cancelan sus facturas en cuanto al consumo de los servicios públicos que utilizan en Droguería Médica y Emcar respectivamente debido a que estos dos lugares son más cerca a sus viviendas y con unos porcentajes menores encontramos a Bancolombia y Proviservicios.

Tabla 3

Satisfacción sobre el servicio que presta dichas empresas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	250	65%
NO	134	35%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

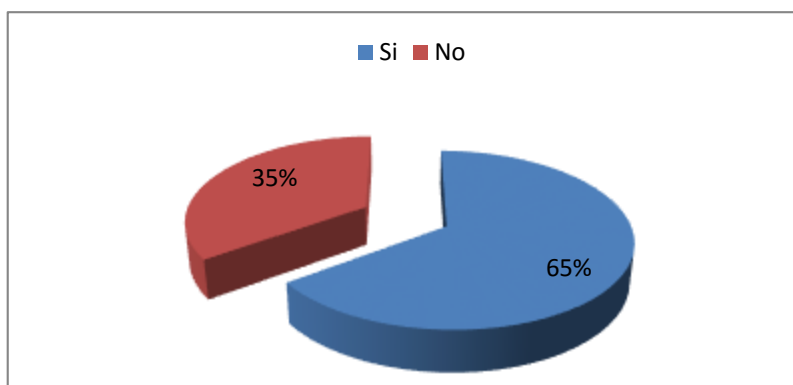


Figura 3. Satisfacción sobre el servicio que presta dichas empresas.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Con un porcentaje mayor del 65% los habitantes del municipio de Rio de Oro, Cesar se encuentran satisfechos con el servicio que prestan cada una de las empresas que se encuentran activas en el municipio y con un 35% no se encuentran satisfechos debido a diferentes factores que se presentan.

Tabla 4

Calificación dada a las entidades donde cancelan los servicios públicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	35	9%
BUENA	223	58%
REGULAR	111	29%
MALA	15	4%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

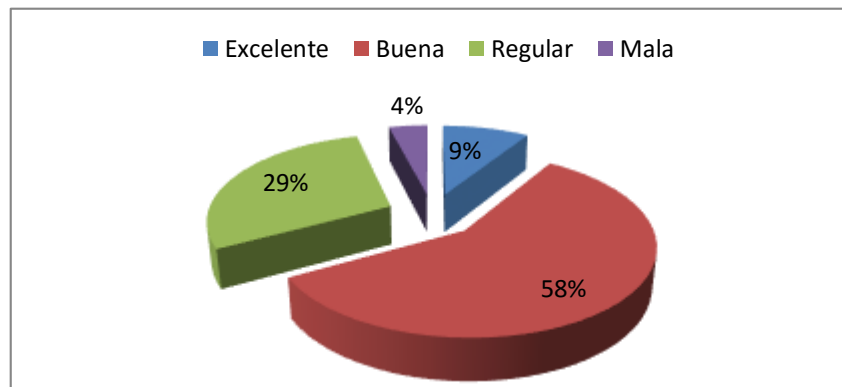


Figura 4. Calificación dada a las entidades donde cancelan los servicios públicos.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

La calidad en cuanto a la atención al cliente que prestan las entidades de recaudo de servicios públicos existentes en Rio de Oro, es calificada como buena por la comunidad, un 29% la califica como regular. Así mismo muchos habitantes consideran la atención al cliente como mala ya que la demora y la ineficiencia que manejan no les garantiza un eficiente y eficaz servicio.

Tabla 5

Pago de porcentaje extra sobre el valor de la factura

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	257	67%
NO	127	33%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

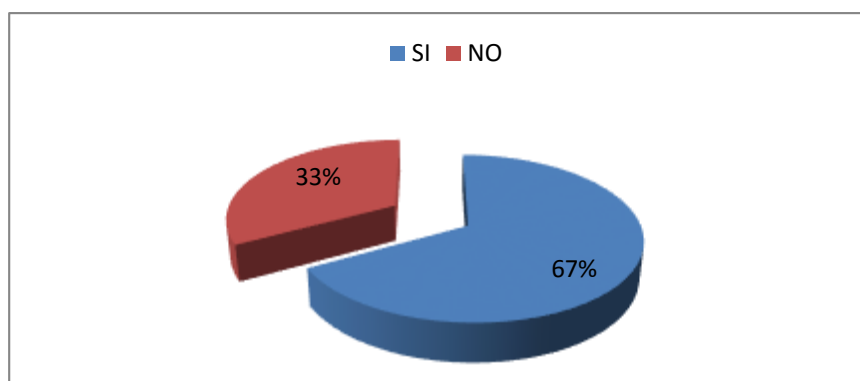


Figura 5. Pago de porcentaje extra sobre el valor de la factura.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

De la población encuestada la gran mayoría en un 83% no pagan un porcentaje extra sobre el valor de la factura, mientras que un 17% si cancelan ese porcentaje extra.

Tabla 6

Tiempo de demora al pagar la factura de los servicios públicos en las empresas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
MENOS DE 10 MINUTOS	10	2.6%
DE 10 A 20 MINUTOS	260	68%
DE 20 A 40 MINUTOS	100	26%
DE 40 A 60 MINUTOS	14	3.6%
MAS DE 60 MINUTOS	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los habitantes del municipio de Rio de Oro, Cesar.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

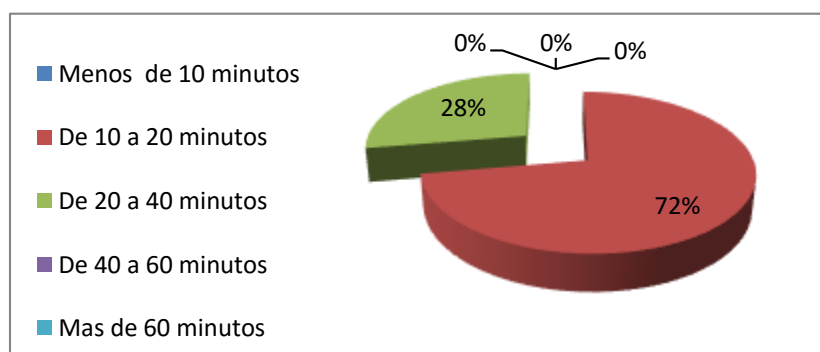


Figura 6. Tiempo de demora al pagar la factura de los servicios públicos en las empresas.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

La mayoría de los habitantes del municipio de Rio de Oro, Cesar indican que de diez (10) a veinte (20) minutos es el tiempo de demora en el momento del pago de sus facturas, de igual forma con un porcentaje del 26% algunas personas dicen que se demoran entre 20 a

40 minutos debido a que a veces las personas dejan para el ultimo día el pago de dichas facturas.

Tabla 7

Principal dificultad que le causa el pago de las facturas de los servicios públicos a los habitantes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
PÉRDIDA DE TIEMPO	350	91%
INSEGURIDAD	0	0%
INCOMODIDAD	0	0%
ESTRÉS	20	5.3%
MALA ATENCIÓN	14	3.7%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

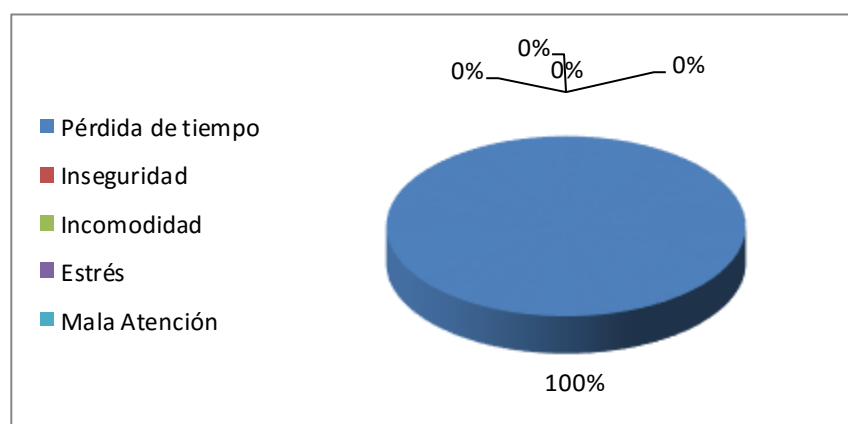


Figura 7. Principal dificultad que le causa el pago de las facturas de los servicios públicos a los habitantes

Nota Fuente: Autoras del proyecto

La mayoría de los habitantes del municipio de Rio de Oro, Cesar indican que la principal dificultad que les causa cuando van y pagan las facturas de los servicios públicos es la pérdida de tiempo ya que muchas veces está demasiado lleno y tienen que esperar un tiempo largo y esto les causa estrés y ellos indican que esto es debido a la mala atención de la empresa.

Tabla 8

Creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, Cesar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	382	99%
NO	2	1%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

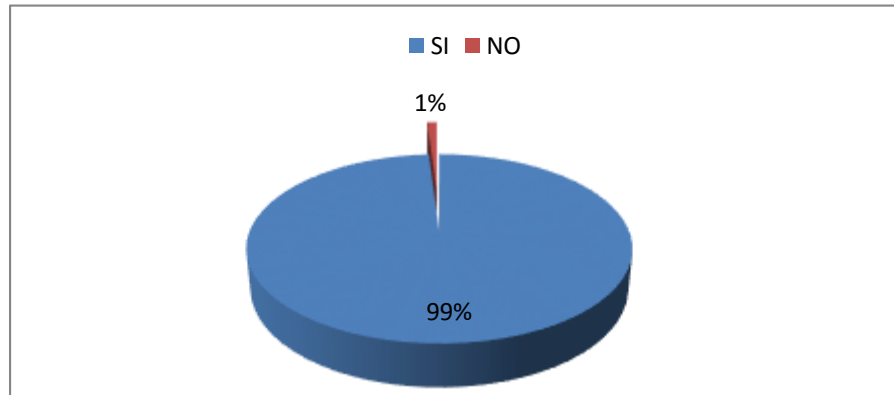


Figura 8. Creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, Cesar.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Al indagar sobre la apertura o creación de una empresa de recaudo de servicios públicos en Rio de Oro, César se puede analizar que con un porcentaje de un 98% los habitantes manifestaron que existe la necesidad de tener una empresa de recaudo en el municipio ya que hay una carencia de dichas entidades en un punto determinado donde se cancelen cada uno de los servicios que se consumen en el hogar y así satisfacer las necesidades de la comunidad.

Tabla 9

Horario de atención de la empresa de recaudo de servicios públicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
DE LUNES A VIERNES DE 7:30AM A 12:00 M Y DE 2:00PM A 5:30PM	384	100%
DE LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 12:00 M	0	0%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

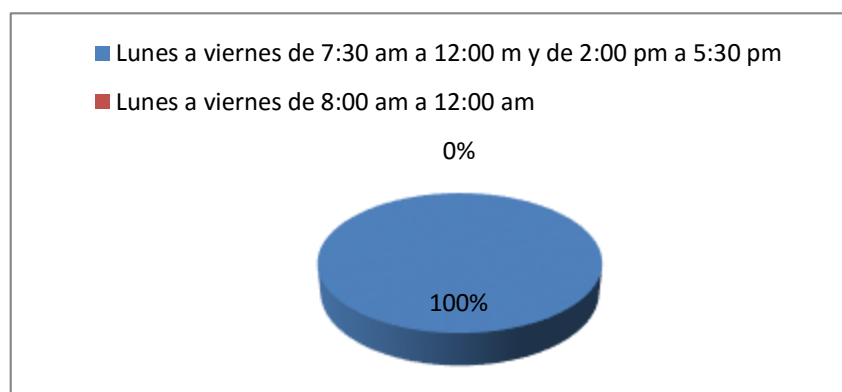


Figura 9. Horario de atención de la empresa de recaudo de servicios públicos.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Al indagar sobre el horario de atención de la empresa la gran mayoría de las personas en un 100% desean un horario de atención de lunes a viernes en un horario de 7:30am a 12:00 m y de 2:00pm a 5:30pm debido a que una gran cantidad de personas hacen el pago anticipado de cada uno de los recibos correspondientes al servicio consumido.

Tabla 10

Valor como excedente en el pago de la factura

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
\$300	384	100%
\$400	0	0%
\$500	0	0%
TOTAL	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

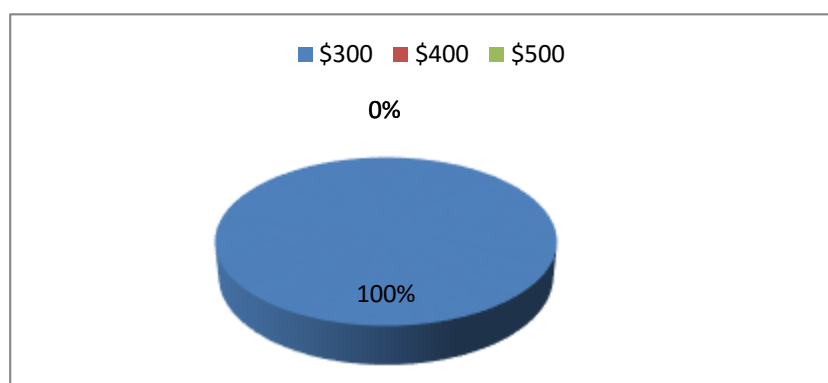


Figura 10. Valor como excedente en el pago de la factura.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

De la población encuestada la mayoría de los habitantes del municipio de Rio de Oro, Cesar desean cancelar como excedente en cuanto al pago de la factura de cualquier servicio domiciliario un valor de \$300 ya que ellos indican que la empresa que se va a crear debe ganar un valor así sea mínimo para su sostenimiento.

5.1.1 Descripción del servicio. La Empresa de recaudo de servicios públicos busca satisfacer las necesidades de los habitantes de Rio de Oro y así mismo ahorrarles tiempo con el pago inmediato y seguro de su servicio público domiciliario como agua, energía eléctrica, teléfono, gas, parabólica, entre otros; teniendo un acuerdo entre la empresa de recaudo y la empresas prestadoras de los servicios públicos.

En relación a la personas se tendrá acceso a todos los habitantes del municipio que quieran cancelar sus servicios domiciliarios. La empresa se caracterizará por poseer empleados capacitados en su labor y prestar un buen servicio al cliente en un ambiente cómodo y agradable para el desarrollo de la actividad comercial.

5.1.2 Características del servicio. Los aspectos que se piensan realizar para la creación de la empresa de recaudo de servicios públicos serán; el Nombre o Razón Social, Logotipo, Slogan y precio.

5.1.2.1 Nombre y/o Razón Social. La Empresa será registrada como SERVI-RIO Ltda., nombre que la identificara en todo su desarrollo productivo, y vida comercial de la misma. Es un nombre fácil de recordar y va relacionada con la actividad económica que lleva a cabo la Empresa.

5.1.2.2 Logotipo. La empresa de Recaudo de Servicios Públicos “SERVI-RIO Ltda.” tendrá como logotipo:



Figura 11. Logo de la empresa de Recaudo de Servicios Públicos “SERVI-RIO Ltda.”.

Los colores rojo, azul, blanco, representan los colores de la bandera de Rio de Oro, ya que este municipio va a ser el primer lugar donde se instaure la empresa SERVI-RIO Ltda.; también se encuentra escrito el slogan teniendo en cuenta que es la frase que simboliza la función de la empresa de recaudo de servicios públicos.

5.1.2.3 Slogan. SERVI-RIO Ltda., tendrá como slogan “Paga todos tus servicios con rapidez”, buscando motivar a todos los clientes de la empresa.

5.1.3 Determinación de la demanda. Análisis de la Demanda. Teniendo en cuenta la información recolectada a través de la investigación de mercados, se hace necesario realizar un estimativo de la cantidad de usuarios a los que atenderá la empresa próxima a ser creada.

Tabla 11.

Determinación de la demanda.

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Demanda	18.406	18.800	18.970	19.500	19.650

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.1.3.1 Característica del mercado. La investigación se proyecta a 5 años, para esto se tendrá en cuenta el crecimiento de los habitantes del municipio de Rio de Oro. Para poder realizar la proyección es necesario conocer los datos históricos del crecimiento de la población.

5.1.4 Determinación de la oferta. La oferta la constituye el recaudo de servicios públicos, el cual es el servicio que se desea introducir en el municipio de Rio de Oro Cesar a un precio específico. La empresa de recaudo de servicios públicos estará en la capacidad de

ofrecer y satisfacer a los habitantes de Rio de Oro, brindándoles así un servicio integral con excelentes empleados capacitados en su labor y prestando un buen servicio en un ambiente agradable para el desarrollo de la actividad comercial.

5.1.4.1 La competencia. En el municipio de Rio de Oro, Cesar se encuentran grandes competidores como son: Bancolombia el cuál es un banco que es reconocido por los beneficios que le otorga a sus clientes, seguidamente encontramos Emcar, Droguería Médica y Proviservicios que son lugares donde se pueden cancelar las facturas de los servicios domiciliarios existentes por lo tanto para poder tener una idea real de las posibilidades se hace necesario conocer y analizar la competencia que existe dentro del mercado de Rio de Oro.

5.1.4.2 Precio. La empresa de recaudo de servicios públicos SERVI-RIO Ltda., fijará el precio para el servicio de recaudo de servicios públicos, basándose en el análisis realizado al mercado potencial, a través del instrumento de recolección de información (Apéndice A), debido a esto se establecerá un precio de \$300 por cada factura de los servicios públicos que se vayan a cancelar.

5.1.5 Determinación del servicio. Para la determinación de la creación de la empresa se tiene en cuenta los siguientes aspectos.

Tabla 12.

Determinación del servicio.

Artículo	Precio
Computador	\$ 1.800.000
Escritorios (2)	\$1.200.000
Sillas para clientes x3 (4)	\$920.000
Útiles de oficina (lapiceros, grapadora, sellos, papelería, etc).	\$130.300
Cupones	\$200.000
Datafono	\$400.000
Línea telefónica	\$ 70.000

Tabla 12. (Continuación)

Arriendo	\$350.000
Sillas de oficina (2)	\$500.000
Digiturno	\$ 200.000
Servicios públicos	\$120.000
Archivador	\$300.000
Software	\$1.100.000
Cámaras de Seguridad (2)	\$360.000
TOTAL	\$7'650.300

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.1.6 Canales de distribución. El canal de distribución que se implementará en la empresa de recaudo de servicios públicos es el canal de distribución directo en el cual el productor o fabricante vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios.

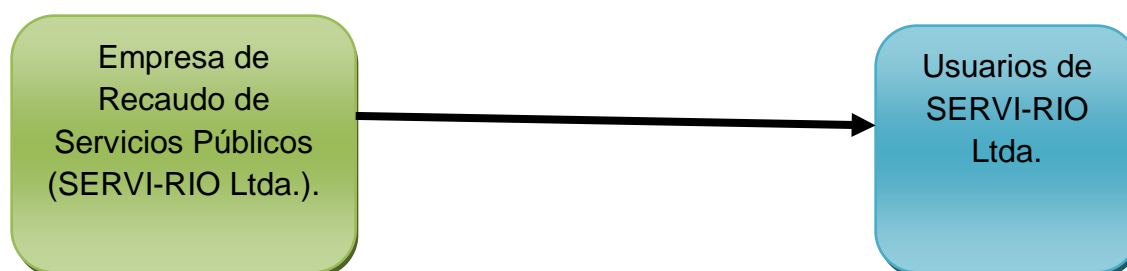


Figura 12. Canales de distribución

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.1.7 Estrategias de comercialización. Para promocionar los servicios ofrecidos por la empresa SERVI-RIO Ltda., se proponen aplicar las siguientes estrategias:

Implementar campañas publicitarias.

Sensibilizar a los empleados de SERVI-RIO Ltda., la importancia de pertenecer a la empresa.

Promocionar los servicios ofrecidos a través de los diferentes medios de comunicación existentes en la población.

Informar sobre las características y beneficios del servicio.

Persuadir, incentivar, estimular o motivar el uso del servicio.

Realizar estrategias de lanzamiento para que se dé a conocer la empresa y sus bondades.

Desarrollar la imagen de la empresa con un logo y un eslogan que la identifique para el posicionamiento de la misma.

5.1.8 Programa publicitario.

Los medios de comunicación a utilizar, son el internet creando grupos en Facebook, Instagram, radio y la página web de la empresa SERVI-RIO Ltda., para dar a conocer el nuevo servicio volantes y afiches. La publicidad es una forma de comunicación comercial que intenta incrementar la adquisición del servicio a través de los medios de comunicación.

Tabla 13

Programa publicitario.

Ítem	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Volantes	1000	\$50	\$ 50.000
Afiches	150	\$250	\$ 37.500
Radio	4 (15``)	\$41.000	\$ 164.000
TOTAL			\$251.500

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.2 Estudio técnico

La importancia de este estudio se deriva de la valorización de las variables técnicas y del uso eficiente de los recursos disponibles como son la localización, la tecnología, los equipos, los muebles y las instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

Tabla 14

Opinión sobre la ubicación de la oficina de recaudo de servicios públicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Parque principal	207	54%
Carretera central	131	34%
Avenida Araujo Cortes	46	12%
Total	384	100%

Nota Fuente: Autoras del proyecto

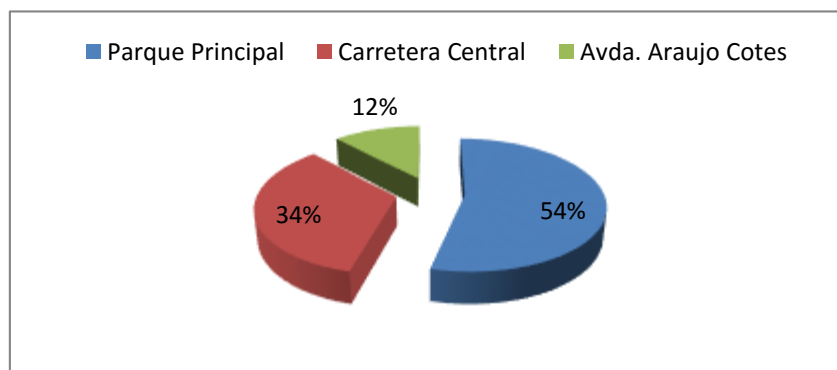


Figura 13. Opinión sobre la ubicación de la oficina de recaudo de servicios públicos.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

La gran mayoría de las personas encuestadas con un 54% existe preferencia a que se escoja un lugar en el parque principal las razones que aducen las personas encuestadas es

que en ese sitio es donde existe concentración del comercio, facilidad de acceso y de localización.

5.2.1 Localización. Una vez determinado el tamaño óptimo de la empresa recaudadora y por consiguiente su capacidad diseñada, se hace necesario realizar su ubicación física de tal manera que desarrolle una opción competitiva en el mercado y una solución cómoda para los usuarios que adquieren el servicio.

5.2.1.1 Macrolocalización. El proyecto se ejecutará en el Municipio de Rio de Oro, del Departamento del Cesar. Rio de Oro posee un área de 613.3 kilómetros cuadrados, y se encuentra situada a 1.150 y 1.120 metros sobre el nivel del mar. Sus límites son: al norte con el municipio de González y el departamento de Norte de Santander; por el sur con San Martín, por el oriente con Ocaña y por el occidente con Aguachica.

5.2.1.2 Microlocalización. La empresa de servicios SERVI-RIO Ltda., se instalará en el centro del municipio, específicamente en los alrededores del parque principal, ya que es un sector donde se facilitará el acceso a los usuarios que deseen la utilización del servicio.

5.2.2 Tamaño. El tamaño de la Empresa de recaudo está conformada por las personas del municipio de Rio de Oro, debido a que los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 100% de ellos está de acuerdo con la creación de la empresa.

5.2.3 Ingeniería del proyecto. La empresa prestará sus servicios a todas las personas que deseen cancelar los servicios públicos. El proceso de recaudo se estará llevando a cabo en la empresa y comienza en el momento que se recibe el cupón de pago del usuario, en este momento empieza el proceso de clasificación de cupones que determina el momento de la entrega a la empresa contratista, los cupones recibidos serán contabilizados y validados.

5.2.4 Diagrama de ejecución del servicio. El diagrama de proceso es una forma Figura de presentar las actividades involucradas en la elaboración de un bien y/o servicio

terminado. En el proceso de prestación del servicio de la empresa de recaudo SERVI-RIO Ltda., es necesario detallar actividades para la ejecución del proceso a través de diagramas de flujo.

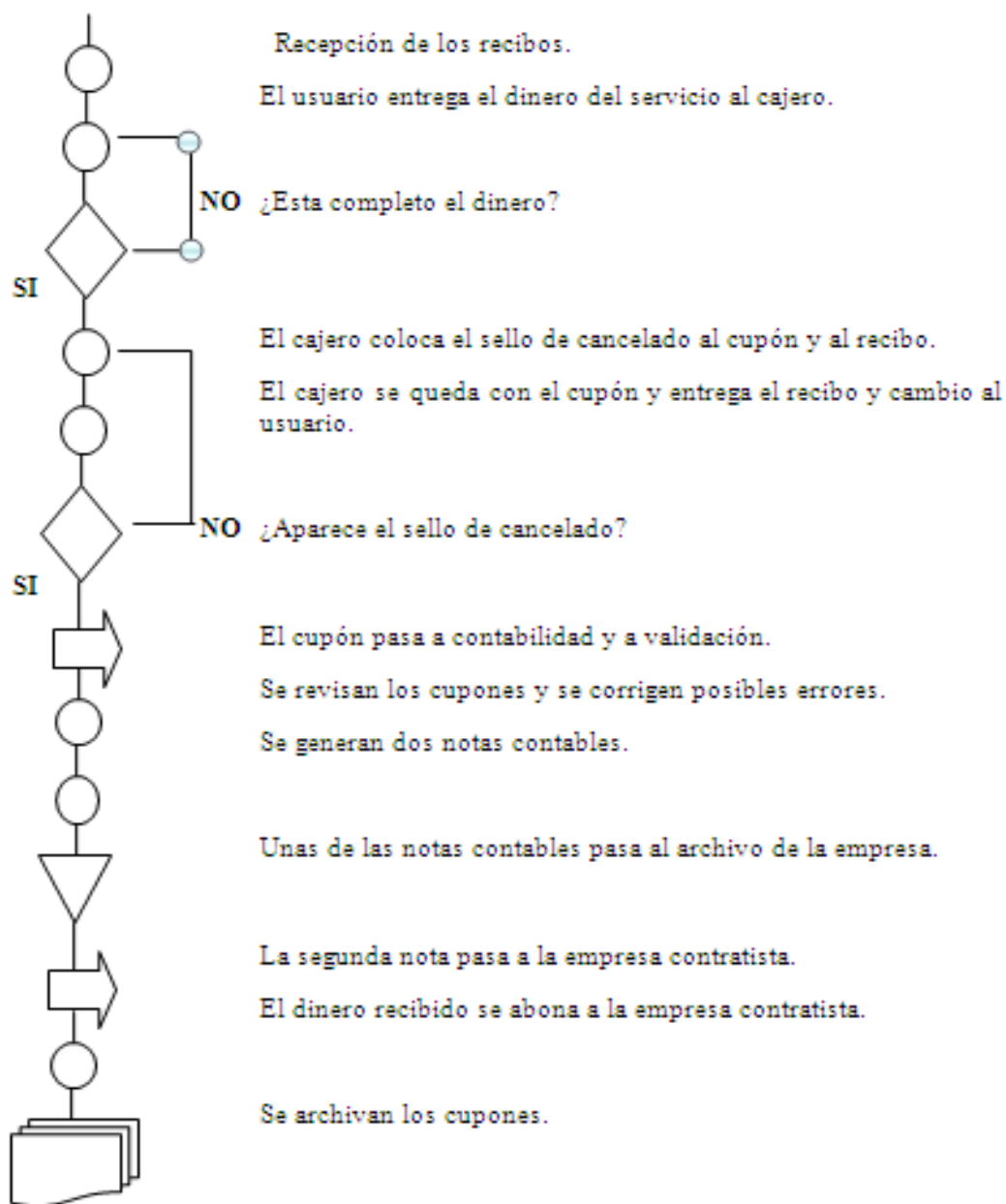

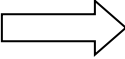




Figura 14. Diagrama de ejecución del servicio

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 15.*Simbología del diagrama de procesos*

ACTIVIDAD	SIMBOLO	CANTIDAD
Operación		7
Transporte		2
Archivo		2
Toma De Decisiones		2

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.2.5 Necesidades y requerimientos. Para el inicio de las operaciones de la Empresa de Recaudo de Servicios Públicos SERVI-RIO Ltda., en el municipio de Rio de Oro, se requiere de lo siguiente:

Tabla 16.*Equipos de computación y comunicación.*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor total
Computador	1	\$1.800.000	\$1.800.000
Datafono	1	\$400.000	\$400.000
Línea Telefónica	1	\$70.000	\$70.000
Digiturno	1	\$200.000	\$200.000
Software	1	\$1.100.000	\$1.100.000
Cámaras de Seguridad	2	\$180.000	\$360.000
Total equipos de computación y comunicación			\$3.930.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 17.*Muebles y enseres de oficina*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor total
Escritorios de madera	2	\$600.000	\$1.200.000
Sillas de oficina	2	\$250.000	\$500.000
Sillas de usuarios	4 x 3	\$230.000	\$920.000
Archivador	1	\$300.000	\$300.000
TOTAL DE MUEBLES Y ENSERES			\$2.920.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 18.*Útiles de oficina*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor anual
Hojas tamaño carta resma	5	\$9.000	\$45.000
Quita ganchos	3	\$3.000	\$9.000
Clips pequeños caja 100 unidades.	3	\$1.500	\$4.500
Ganchos grapadoras caja mediana	3	\$2.700	\$8.100
Lapiceros caja (12 U)	1	\$7.000	\$7.000
Lápices caja (12 U)	1	\$6.500	\$6.500
Grapadoras	2	\$8.000	\$16.000
Perforadora	2	\$7.800	\$15.600
Sellos	3	\$5.000	\$15.000
Borradores	3	\$600	\$1.800
Sacapuntas	3	\$600	\$1.800
TOTAL			\$130.300

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.2.6 Necesidades del recurso humano. Toda las empresas de servicio deben tener claro que el servicio al cliente es la base del negocio. La función del servicio al cliente o al público en general se desarrolla mediante un contacto personal.

Para la prestación del servicio se requiere el siguiente personal:

Cajeros. Se constituirá en la primera impresión de la empresa y quien atenderá directamente al cliente e ingresará al sistema los cupones recibidos y realizará el manejo del dinero. En el cajero es necesaria la identificación de la personalidad del individuo en lo que se refiere a la prestación del servicio, tanto su aptitud para el trabajo desempeñado, como su actitud para realizarlo.

Asesor contable. Necesario para llevar los datos de contabilidad necesarios para el normal funcionamiento de la empresa.

Administrador. Responsable del correcto funcionamiento de la oficina. Supervisa el proceso de recolección de dinero por parte de la transportadora de valores; es quien autoriza los traslados a las diferentes empresas. Además estará encargado de la labor comercial, diseño de estrategias y conciliación bancaria.

Tabla 19.

Gastos de personal

Concepto (mensual)	administrador	cajero	asesor contable
Salario	\$689.455	\$689.455	\$200.000 Honorarios
Auxilio de transporte	\$77.700	\$77.700	
Salud (8.5%)	\$58.604	\$58.604	
Pensión (12%)	\$82.735	\$82.735	
Vacaciones (4.17%)	\$28.750	\$28.750	
Cesantías (8.33%)	\$57.432	\$57.432	
Intereses sobre cesantías (1%)	\$6.894	\$6.894	
Primas (8.33%)	\$57.432	\$57.432	
ARL (0.522%)	\$3.599	\$3.599	
Parafiscales	\$62.051	\$62.051	
* Sena (2%)			
* ICBF (3%)			
* Caja de compensación familiar (4%)			
TOTAL	\$1.124.652	\$1.124.652	\$200.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.3 Estudio administrativo y legal

Para nuestra investigación se desarrollará el estudio administrativo, ya que en él se tienen en cuenta los aspectos más importantes dentro del plan de negocios, utilizando una estructura administrativa que tendrá en cuenta la elaboración del organigrama de la empresa a crear, igualmente asignar funciones y responsabilidades y una descripción detallada de los costos administrativos, aspectos legales, objetivos, políticas de servicios, principios empresariales y manual de funciones.

5.3.1 Misión

SERVI-RIO Ltda., es una empresa privada de responsabilidad limitada que ofrece a sus usuarios rapidez, confiabilidad y calidad en el pago de los servicios públicos, por medio de personas responsables, capacitados y comprometidos con la empresa y los clientes, brindando de esta manera un bienestar a la comunidad Riodoreense.

5.3.2 Visión

Para el año 2020, SERVI-RIO Ltda., ha de ser una de las empresas de recaudo más representativas del municipio de Rio de Oro, altamente rentable y reconocida por su buen manejo financiero y por su calidad en la prestación del servicio, mejorando continuamente la capacidad de respuesta y fortaleciendo la organización para afrontar nuevas situaciones que se presenten.

5.3.3 Objetivos

5.3.3.1 General. El objetivo principal es el recaudo de servicios públicos, satisfaciendo los requerimientos de los usuarios de acuerdo a la capacidad instalada de la empresa.

5.3.3.2 Específicos. Estimular y colaborar con la formación del recurso humano para contribuir con el desarrollo personal y laboral.

Alcanzar la confiabilidad del mercado potencial, dentro de la seriedad, responsabilidad y cumplimiento de la empresa a través de los servicios prestados y mediante indicadores de gestión colocados a la vista del público.

Desarrollo de estrategias para el mejoramiento continuo en la atención al cliente y calidad total.

Ejecutar estrategias de mercadeo que garanticen el cumplimiento de los parámetros establecidos.

5.3.4 Estrategias Administrativas. SERVI-RIO Ltda., la empresa de recaudo de servicios públicos de Rio de Oro, Cesar tiene como principales estrategias administrativas:

Realizar actividades de integración con los empleados y sus familias, incentivándolos para estrechar lazos de amistad y compañerismo.

Capacitar frecuentemente a los empleados sobre la administración y dirección de SERVI-RIO Ltda.

Liderar procesos sobre sentido de pertenencia, armonía y de cordialidad para un mejor manejo que garanticen el buen actuar y vivir en sociedad.

5.3.5 Valores Corporativos. La Empresa de Recaudo SERVI-RIO Ltda., trabajará sobre los siguientes valores corporativos:

Lealtad. Fidelidad con los clientes, jefes y compañeros pero ante todo lealtad a la familia de empresas a la que se estará perteneciendo.

Compromiso social. Solidaridad con la sociedad en la que se encuentra la empresa. Apoyo de la democracia, el desarrollo social y la conservación del medio ambiente.

Entusiasmo, Alegría y Buen humor. Un ambiente alegre es grato para todo el positivismo, la alegría y el optimismo se trata de mantener aun en los momentos difíciles. El entusiasmo para enfrentar nuevos retos y realizar el trabajo.

Sentido de Pertenencia. El orgullo de pertenecer a una empresa que comparte una cultura con principios y valores comunes, causará un sentido de pertenencia que motivará a trabajar responsablemente para el crecimiento de la misma.

Perseverancia. Se luchará con firmeza, disciplina, empeño y dedicación para por el logro de las metas comunes.

5.3.6 Políticas

Personal. El personal que pertenezca a la empresa SERVI-RIO Ltda., se caracterizará por un alto nivel de responsabilidad y compromiso, además contará con principios éticos profesionales y tendrá una excelente actitud de servicio basado en el conocimiento del entorno y de los usuarios.

Ventas. SERVI-RIO Ltda., por ser una empresa de servicio, no manejará líneas de crédito y el cobro por la prestación del servicio se realizará al instante del recaudo.

Calidad. Coordinar y evaluar los manuales de procedimientos para evitar errores y posibles problemas.

5.3.7 Principios de la empresa

Atención servicial y oportuna.

Calidad en los servicios.

Eficiencia en los procesos.

Ética y responsabilidad en la atención.

Satisfacción del cliente.

Mejorar continuamente nuestros procesos, aceptando fortalezas y debilidades.

5.3.8 Estructura Organizacional

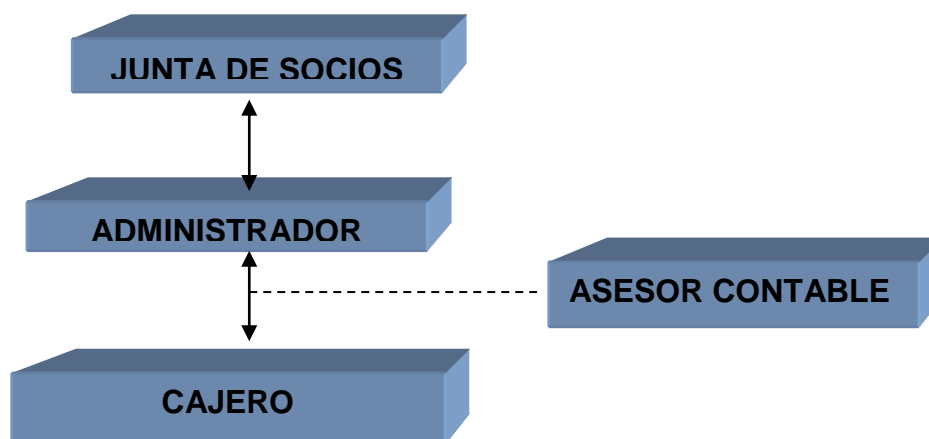


Figura 15. Organigrama de la empresa SERVI-RIO Ltda.

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.3.9 Manual de funciones

Tabla 20.

Manual de funciones 1

SERVI-RIO Ltda.
JUNTA DE SOCIOS
TAREAS Y FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Expedir su propio reglamento y los demás que sean necesarios y convenientes para la dirección y organización de SERVI-RIO Ltda. • Nombrar a Gerente que será el mismo representante legal. • Nombrar o remover libremente al Representante Legal, y a los miembros de los comités que se creen. • Examinar, aprobar o desaprobado los balances mensuales y los informes sobre la marcha de SERVI-RIO Ltda., presentados por la administración de este. • Reglamentar el servicio que presta SERVI-RIO Ltda., la consecución de recaudo de servicios públicos. • Establecer y organizar de conformidad con los Estatutos, el servicio y Comités de SERVI-RIO Ltda., para cumplir eficazmente con los objetivos sociales. • Fijar las políticas, reglamentarlas o modificarlas cuando las circunstancias de la empresa así lo ameriten.

Tabla 20. Continuación


<ul style="list-style-type: none"> • Expedir acuerdos o resoluciones reglamentarias de las sanciones de amonestaciones e imposición de multas.SERVI-RIO Ltda.
SERVI-RIO Ltda.
DESCRIPCION DEL CARGO
1.Denominación del cargo: ADMINISTRADOR El administrador es la persona encargada de representar legalmente a la empresa ante terceros y obrar en nombre de ellos. Es el encargado de organizar, planear y ejecutar acciones que conlleven al crecimiento constante de la empresa, toma de decisiones y solución de inconvenientes de la actividad de la empresa.
2. Jefe inmediato: JUNTA DE SOCIOS
3. Persona a cargo: CAJERO ASESOR CONTABLE
4. Jornada de trabajo: Lunes a Viernes 7:30 am - 12:00 m & 2:00 pm - 5:30pm
TAREAS Y FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Generar y ejecutar convenios con empresas prestadoras de servicios. • Crear mecanismos de control, para mantener un óptimo control de calidad. • Generar estrategias de mercados. • Verificar y controlar la conciliación bancaria. • Tomar decisiones ante el personal y ante los clientes. • Ejecutar los acuerdos y cumplir las órdenes de los socios y velar porque se ejecuten los deberes y obligaciones que conciernen a los empleados, aplicando las sanciones correspondientes si fuere necesario. • Elaborar junto con el auxiliar contable el presupuesto anual de ingresos y gastos, y presentarlo a la junta de socios para su aprobación. • Convocar a la junta de socios a reuniones ordinarias y extraordinarias cuando sea necesario.
SERVI-RIO Ltda.
DESCRIPCION DEL CARGO
1.Denominación del cargo: ASESOR CONTABLE El asesor contable es la persona encargada de la supervisión y revisión de todas las operaciones contables que se realizan en la empresa. Es la que responde por todo lo relativo a la contabilidad de la empresa.
2. Jefe inmediato: ADMINISTRADOR.
3. Persona a cargo: NINGUNA.
4. Jornada de trabajo: Visita semanal a la empresa.
TAREAS Y FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y presentar el estado financiero de la empresa junto con sus anexos, Tablas y análisis comprobatorios. • Preparar el estado de pérdidas y ganancias. • Entregar el balance general comparativo para el informe anual. • Mantener al día la contabilidad de la empresa. • Dar oportuna cuenta, por escrito, a la junta de socios, las irregularidades que ocurren en el funcionamiento de la empresa y en el desarrollo de los negocios. • Preparar la nómina, liquidaciones y pago de aporte parafiscales correspondiente.
SERVI-RIO Ltda.
DESCRIPCION DEL CARGO
1.Denominación del cargo: CAJERO El cajero es la persona encargada de responder por los recursos que ingresen a la empresa por concepto del recaudo de los servicios públicos, además de cupones de dicho servicios.
2. Jefe inmediato: ADMINISTRADOR.
3. Persona a cargo: Ninguna.
4.Jornada de Trabajo: Lunes a Viernes 7:30 am- 12:00 m & 2:00 pm - 5:30pm
TAREAS Y FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Atender, controlar y recaudar el pago de los servicios públicos con total eficiencia, honestidad y calidad.


Tabla 20. Continuación


TAREAS Y FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender, controlar y recaudar el pago de los servicios públicos con total eficiencia, honestidad y calidad. • Elaborar planillas de Tabla. • Cuadrar efectivo en caja. • Verificar y cuadrar cupones. • Ayudar en el envío de cupones a las empresas de recaudo. • Mantener en perfecto orden el área en la que realiza sus funciones y actividades. • Enviar el dinero recaudado por la cancelación por parte de los usuarios de las facturas de los servicios públicos. 	
PERFIL DEL CARGO	
<p>El personal asignado a la caja en SERVIRIO Ltda., debe poseer estudios técnicos preferiblemente en carreras administrativas o afines, o ser un estudiante universitario entre 18 y 30 años. Debe ser una persona leal, activa, ágil, responsable, respetuosa pero sobre todo honesta. El manejo de las relaciones interpersonales es el mayor requerimiento para este cargo.</p> <p>El cajero puede ser una persona de cualquier sexo. No es necesaria la experiencia laboral.</p>	


Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.3.10 Manual de procedimientos

Operación:  Describe una actividad o evento que ocurre en una maquina o en una estación de trabajo.

Trasporte:  Son los movimientos de un objeto de un lugar a otro excluyendo el movimiento que es una parte integra de una operación.

Inspección:  Verificación o comparación de una característica de un objeto con respecto a un estándar de calidad o cantidad.

Espera:  Es un retraso este ocurre cuando al terminar una operación, transportación, inspección o un almacenamiento, el elemento siguiente no se inicia de inmediato.












Almacenamiento:  Es la retención o terminación de un objeto en un estado o lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

Tabla 21.*Procedimiento a seguir por el administrador*

Nº de actividad						Descripción
1						Planear, organizar y controlar el personal, recursos físicos, financieros y tecnológicos existentes.
2						Evaluar el cumplimiento de los parámetros administrativos
3						Efectuar un control y retroalimentación permanente de las diferentes actividades de la empresa.






Nota Fuente: Autoras del proyecto

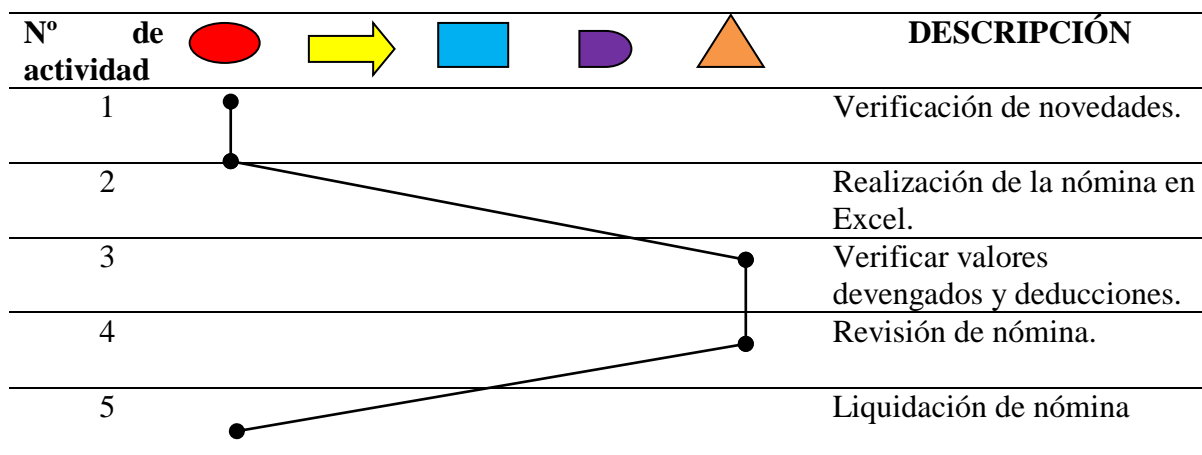
Tabla 22.*Procedimiento a seguir por el asesor contable*

Nº de actividad						Descripción
1						Realiza los soportes contables respectivos de las transacciones comerciales.
2						Contabiliza los soportes contables de las transacciones comerciales.
3						Registro en los libros contables de las transacciones comerciales.
4						Elaborar estado de resultados de la empresa.
5						Evaluación del rendimiento financiero.

Nota Fuente: Autoras del proyecto






Tabla 23.*Realización de nómina*

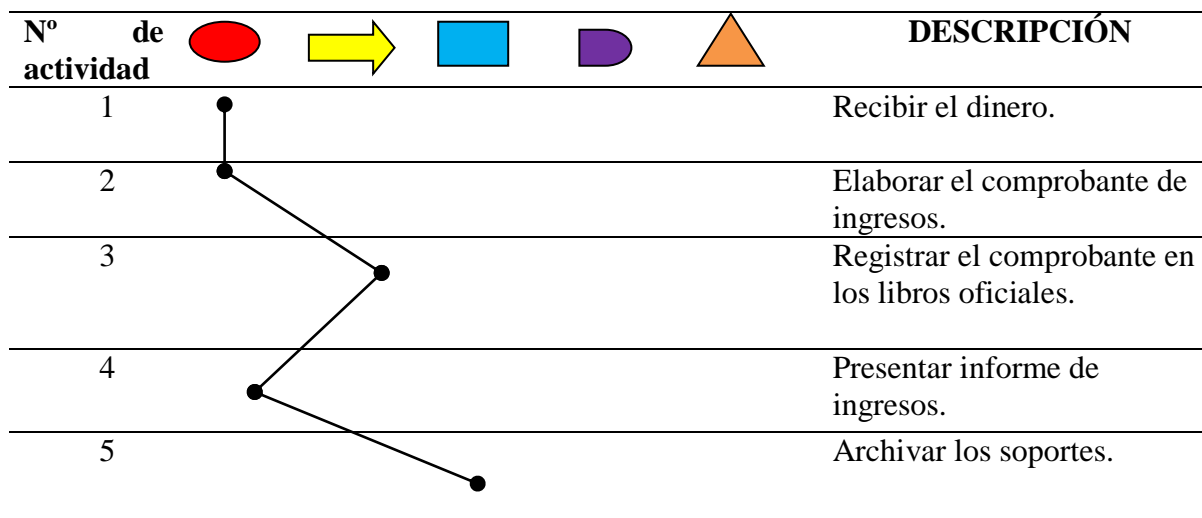
Nº de actividad	    	DESCRIPCIÓN
1		Verificación de novedades.
2		Realización de la nómina en Excel.
3		Verificar valores devengados y deducciones.
4		Revisión de nómina.
5		Liquidación de nómina



Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 24.*Procedimiento a seguir por el cajero*

Nº de actividad	    	DESCRIPCIÓN
1		Recibir el dinero.
2		Elaborar el comprobante de ingresos.
3		Registrar el comprobante en los libros oficiales.
4		Presentar informe de ingresos.
5		Archivar los soportes.



Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.3.11 Constitución de la sociedad comercial. La sociedad se crea o se constituye por medio de escritura pública suscrita ante el notario. Elaborada la escritura pública se procederá a registrar en la cámara de comercio la copia de la escritura. Para dicho registro se escogerá la cámara de comercio de Aguachica (Cesar), debido a que es el municipio más cercano del departamento del Cesar donde se cuenta con una oficina de cámara de comercio.

Si los aportes de la sociedad contienen inmuebles o asuntos relacionados con los mismos, la escritura deberá registrarse también en la correspondiente oficina de registro de instrumentos públicos. Si se llegara a omitir aspectos que debería contener la escritura pública, se podrá elaborar una escritura adicional que complete la original.

Además es necesaria la matrícula del establecimiento de comercio, previa verificación y estudio del nombre para asegurarse que no exista otro igual. También es necesario el pago del valor de los derechos de matrícula en el registro público mercantil, los cuales son liquidados con base en el monto de activos que se indican en los decretos 458 de 1995 y 2569 de 1998.

Una vez suscrita la sociedad, se reclama el certificado de la constitución de ésta, y se presenta en la DIAN para diligenciar el formulario de inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) para la obtención del Número de Identificación Tributaria (NIT), por último se registra la sociedad en la Secretaría de Hacienda, en la oficina de Dirección de Impuestos Municipales para obtener el registro de industria y comercio respectivo.

5.3.11.1 Tipo de sociedad. El artículo 98 del Código de comercio define:

“... por el contrato de sociedad, dos o más personas se obligan a hacer un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero, con el fin de repartirse entre sí las utilidades obtenidas en la empresa o actividad social”.

La empresa se constituirá bajo la forma de una sociedad limitada formada por dos socios, quienes aportarán en partes iguales el valor correspondiente a la inversión inicial, y por lo tanto tendrán responsabilidades iguales.

5.3.11.2 Razón social. La sociedad de responsabilidad de la empresa se identifica con el nombre de “SERVI-RIO” seguido de la palabra “limitada” o se abreviatura “Ltda.”

5.3.12 Reglamento interno de trabajo.

Capítulo I

Artículo 1. El presente es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la empresa de recaudo de servicios públicos **SERVI-RIO Ltda.** Domiciliada en el municipio de Rio de Oro, Cesar y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

Capítulo II

Condiciones de admisión

Artículo 2. Como norma general, siempre que se haga precisa la incorporación de personal a la empresa, se iniciará un proceso de selección que garantice la contratación de la/s persona/s más adecuadas técnica y humanamente. El proceso de selección comprenderá pruebas técnicas y psicométricas para obtener datos objetivos sobre su nivel de conocimientos, así como de comportamiento, personalidad e inteligencia.

Quien va a desempeñar un cargo en la empresa debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de Ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.

b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y a falta de éstos, el Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.

c) Hoja de vida laboral detallada, con fotografía reciente.

d) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

e) Certificado médico practicado por un profesional designado por la compañía, cuyo costo será asumido integralmente por la misma.

f) Fotocopia de los títulos recibidos por estudios realizados (Bachillerato, Técnico, Tecnólogo, Universitarios, Postgrados, etc., junto con las actas de grado correspondientes.

En ningún caso se discriminará a nadie por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Parágrafo: El empleador podrá establecer en el reglamento además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no al aspirante, sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: así es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, números de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (Artículo 1º. Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (Artículo 43, C.N. artículos primero y segundo, convenio No. 111 de la OIT, Resolución No 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto reglamentario No. 559 de 1991 Art. 22), ni la libreta Militar (Art. 111 Decreto 2150 de 1995).

Período de prueba

Artículo 3. La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

Artículo 4. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, núm. 1°).

Artículo 5. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7°).

Artículo 6. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

Capítulo III

Trabajadores accidentales o transitorios

Artículo 7. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6°).

Capítulo IV

Horario de trabajo

Artículo 8. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. (Ejemplo: los días laborables para el personal administrativo son de lunes a viernes).

Ejemplos

Personal administrativo

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 1:30 p.m.

Tarde:

2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Parágrafo 1. Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha

jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

Parágrafo 2. Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

Capítulo V

Las horas extras y trabajo nocturno

Artículo 9. Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.). Y las seis horas (6:00 a.m.).

Artículo 10. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

Artículo 11. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1°).

Artículo 12. Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

Parágrafo. La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

Artículo 13. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

Parágrafo 1. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Parágrafo 2. Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

Capítulo VI

Días de descanso legalmente obligatorios

Artículo 14. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1° de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1°, dic. 22/83).

Parágrafo 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, núm. 5°).

PARÁGRAFO 2. Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción, deben trabajar los domingos y días de fiesta remunerándose su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la Ley 789 de 2002 y con derecho al descanso compensatorio (L. 50/90, art. 28).

Parágrafo 3. Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

Parágrafo 3.1. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

Artículo 15. El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

Artículo 16. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

Vacaciones remuneradas

Artículo 17. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, núm. 1°).

Artículo 18. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

Artículo 19. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

Artículo 20. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

Artículo 21. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

Artículo 22. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

Artículo 23. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

Parágrafo. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3°, par.).

Permisos

Artículo 24. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción

del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, núm. 6°).

Capítulo VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

Artículo 25. Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

Artículo 26. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

Artículo 27. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, núm. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo: quincenales mensuales (uno de los dos o los dos).

Artículo 28. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

Capítulo VIII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

Artículo 29. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

Artículo 30. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 31. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

Artículo 32. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El

trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

Artículo 33. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

Parágrafo. El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

Artículo 34. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

Artículo 35. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

Artículo 36. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

Artículo 37. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

Capítulo IX

Prescripciones de orden

Artículo 38. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

Capítulo X

Orden jerárquico

Artículo 39. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

Parágrafo. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Ejemplo: el gerente y el director de talento humano.

Capítulo XI

Labores prohibidas para mujeres y menores

Artículo 40. Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

Artículo 41. Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que superen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.

7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.

20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.

21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.

22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.

23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

Parágrafo. Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornoFiguras, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados

para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, art. 243).

Capítulo XII

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

Artículo 42. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el

examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.

12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma

gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

Artículo 43. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.

6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

Artículo 44. Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.

c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y

d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

Artículo 45. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

Capítulo XIII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

Artículo 46. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

Artículo 47. Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

Artículo 48. Constituyen faltas graves:

a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

Artículo 49. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

Artículo 50. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

Capítulo XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

Artículo 51. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente, subgerente, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

Artículo 52. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

Parágrafo. En la empresa SERVI-RIO Ltda., no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

Capítulo XV

Publicaciones

Artículo 53. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios

distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

Capítulo XVI

Vigencia

Artículo 54. El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

Capítulo XVII

Disposiciones finales

ARTICULO 55. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

Capítulo XVIII

Cláusulas ineficaces

ARTICULO 56. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

Capítulo XIX

Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución

Artículo 57. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Artículo 58. En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos (a título de ejemplo):

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente;

b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y

c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

Artículo 59. Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento (a título de ejemplo):

1. La empresa tendrá un comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "comité de convivencia laboral".

2. El comité de convivencia laboral realizará las siguientes actividades:

a) Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

c) Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d) Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

f) Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2° del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

3. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido conviviente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

4. Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

5. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

5.4 Estudio económico

Tiene como finalidad determinar cuál será la cantidad de recursos económicos que son necesarios para que el proyecto se realice, es decir cuánto capital se requiere para que la empresa opere, así mismo conocer la inversión inicial y el comportamiento financiero de la empresa una vez se ejecute el proyecto.

5.4.1 Inversiones. Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividiendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición. La inversión total está compuesta por la inversión fija, inversión diferida y la inversión de capital de trabajo.

5.4.1.1 Inversión fija. Se refiere a todo tipo de activos cuya vida útil es mayor a un año y cuya finalidad es proveer las condiciones necesarias para que la empresa lleve a cabo

sus actividades. La inversión en activos fijos se presenta a así terrenos, construcción y adecuación, maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de oficina y herramientas.

Terrenos: la empresa de servicio de recaudo ejecutará sus actividades laborales en una oficina en arriendo en el parque principal del municipio de Rio de Oro, por lo tanto no se hará inversión en terrenos.

Construcción y adecuación: debido a lo mencionado anteriormente, no se realizarán gastos en construcción. Ya que las instalaciones requeridas por la actividad a desarrollar están dadas en el local arrendado.

Muebles y enseres: va a estar constituido por todos los elementos de trabajo necesarios para la labor administrativa.

Tabla 25.

Inversión en muebles y enseres de oficina

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor total
Escritorios de madera	2	\$600.000	\$1.200.000
Sillas de oficina	2	\$250.000	\$500.000
Sillas de usuarios	4 x 3	\$230.000	\$920.000
Archivador	1	\$300.000	\$300.000
TOTAL DE MUEBLES Y ENSERES			\$2.920.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Equipos de computación y comunicación: aquí se incluye el equipo de oficina como es el equipo de cómputo de la organización y el equipo de telecomunicación.

Tabla 26.*Inversión en equipos de computación y comunicación*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Valor total
Computador	1	\$1.800.000	\$1.800.000
Datafono	1	\$400.000	\$400.000
Línea Telefónica	1	\$70.000	\$70.000
Digiturno	1	\$200.000	\$200.000
Software	1	\$1.100.000	\$1.100.000
Cámaras de Seguridad	2	\$180.000	\$360.000
total equipos de computación y comunicación			\$3.930.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

No se realizarán inversiones en herramientas, maquinaria y entre otros ya que el objeto social de la empresa no necesita de este tipo de inversiones.

Teniendo en cuenta las inversiones anteriormente contempladas la inversión fija del proyecto de la empresa SERVI-RIO Ltda., se describe así.

Tabla 27.*Inversión Fija*

Concepto	Valor total
Muebles y enseres de oficina	\$2.920.000
Equipos de computación y comunicación	\$3.930.000
TOTAL INVERSIÓN FIJA	\$6.850.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.1.2 Inversión diferida. Son aquellas que se realizan en bienes y servicios intangibles las cuales son importantes para la realización del proyecto y son efectuadas antes de comenzar a ejecutar las actividades comerciales.

Tabla 28.

Inversión diferida

Concepto	Valor total
Gastos constitución	\$800.000
Útiles de oficina	\$130.300
Programa publicitario	\$251.500
Total inversión diferida	\$1.181.800

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.2 Inversión Total. Para el cálculo de la inversión total se tiene en cuenta la inversión fija y la inversión diferida requerida para la puesta en marcha del proyecto.

Tabla 29.

Inversión total

Concepto	Valor total
Inversión fija	\$6.850.000
Inversión diferida	\$1.181.800
Total	\$8.031.800

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.3 Costos. Los costos son desembolsos o sacrificios de valores que reportan beneficios futuros; son capitalizables e inventariables. Los valores de los insumos, mano de obra, costos indirectos del servicio y en general todo lo que tenga que ver con la prestación del servicio, es considerado como costo.

5.4.3.1 Salarios. La mano de obra directa en el servicio de recaudo está representada por el administrador, cajero y un asesor contable donde cada uno tiene como sueldo \$1.124.652, \$1.124.652 y 200.000 respectivamente.

Tabla 30.

Proyección de los salarios

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Administrador	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824
Cajero	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824	\$13.495.824
Asesor contable (Honorarios)	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.400.000	\$2.400.000
Total M.O.D	\$29.391.648	\$29.391.648	\$29.391.648	\$29.391.648	\$29.391.648

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.3.2 Costos indirectos del servicio. Estos son los insumos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa, se describen a continuación.

Tabla 31.

Costos indirectos del servicio

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Servicios públicos	\$190.000	\$2.280.000
Arriendo local	\$350.000	\$4.200.000
Útiles de oficina	\$130.300	\$1.563.600
Depreciación Equipos de computación y comunicación	\$65.500	\$786.000
Total	\$735.800	\$8.829.600

Fuente: Autores de la investigación.

5.4.4 Depreciación. Es el mecanismo mediante el cual se reconoce el desgaste que sufre un bien por el uso que se haga de él.

Depreciación: Valor activo

Vida útil

Depreciación muebles y enseres de oficina: $\frac{2.920.000}{10 \text{ años}} = \292.000 Anual.

Tabla 32.

Depreciación de muebles y enseres de oficina

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo a depreciar.	\$2.920.000					
Depreciación		\$292.000	\$292.000	\$292.000	\$292.000	\$292.000
Valor a depreciar.		\$2.628.000	\$2.336.000	\$2.044.000	\$1.752.000	\$1.460.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Depreciación equipos de computación y comunicación: $\frac{3.930.000}{5 \text{ años}} = \786.000 Anual.

Tabla 33.

Depreciación equipos de computación y comunicación

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo a depreciar.	\$3.930.000					
Depreciación.		\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000
Valor a depreciar.		\$3.144.000	\$2.358.000	\$1.572.000	\$786.000	\$0

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 34.*Proyección de la depreciación*

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles y enseres de oficina.	\$2.920.000					
Depreciación.		\$292.000	\$292.000	\$292.000	\$292.000	\$292.000
Equipos de computación y comunicación.	\$3.930.000					
Depreciación.		\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000	\$786.000
Total	\$6.850.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000

Fuente: Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.5 Total costos del servicio. El total de los costos del servicio, estará compuesto por los costos debidos a la mano de obra directa y a los costos indirectos del servicio.

Tabla 35.*Costos del servicio*

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Salarios.	\$2.449.304	\$29.391.648
Costos indirectos del servicio.	\$735.800	\$8.829.600
Total	\$3.185.104	\$38.221.248

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.6 Proyección de los costos del servicio.**Tabla 36.***Proyección de los costos del servicio*

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Salarios.	\$29.391.648	\$30.273.397	\$31.181.599	\$32.117.047	\$33.080.558
C.I del servicio.	\$8.829.600	\$9.094.488	\$9.367.323	\$9.648.343	\$9.937.793
Total	\$38.221.248	\$39.367.885	\$40.548.922	\$41.765.390	\$43.018.351

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.7 Costos fijos. Son aquellos que permanecen constantes dentro de un periodo determinado o un proceso de prestación del servicio, sin importar que cambie el volumen de prestación del mismo.

Tabla 37.

Costos fijos

Concepto	Valor Anual
Administrador	\$13.495.824
Cajero.	\$13.495.824
Asesor contable (Honorarios)	\$2.400.000
Servicios públicos.	\$2.280.000
Arriendo.	\$350.000
Útiles de oficina	\$1.563.600
Depreciación Equipos de computación y comunicación	\$786.000
Total	\$34.371.248

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.8 Costos variables. Son aquellos que cambian o fluctúan en relación directa a una actividad o volumen dado. En el caso de SERVI-RIO Ltda., no existirán costos variables debido al tipo de actividad desempeñada por la empresa. Aún el costo de energía por la utilización de los equipos propios para la prestación del servicio se incluye como costo fijo, dado a su continuo y permanente encendido en que se han de encontrar durante el horario de trabajo. Así mismo, los útiles de oficina relacionados en el Tabla 7, no obstante su utilización acorde con la prestación del servicio, se aplican como gastos fijos, teniendo en cuenta que se adquieren en la cuantía señalada para un rango promedio de servicios o cupones a atender. Todos los demás costos y gastos son igualmente de naturaleza fija y no cambian con la prestación del servicio.

5.4.9 Costos totales.

Tabla 38.

Costos totales

Concepto	Valor Anual
Costos fijos	\$34.371.248
Costos variables	-----
Total	\$34.371.248

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.10 Gastos del servicio.

Tabla 39.

Gastos del servicio

Concepto	Valor Mensual	Valor Anual
Depreciación de muebles y enseres de oficina.	\$24.333	\$292.000
Programa publicitario	\$251.500	\$3.018.000
Total	\$275.833	\$3.310.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 40.

Proyección anual de los gastos del servicio

Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Depreciación de muebles y enseres de oficina.	\$292.000	\$306.600	\$321.930	\$338.027	\$354.928	\$372.674
Programa publicitario.	\$3.018.000	\$3.168.900	\$3.327.345	\$3.493.712	\$3.668.398	\$3.851.818
Total	\$3.310.000	\$3.475.500	\$3.649.275	\$3.831.739	\$4.023.326	\$4.224.492

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Nota 2. Realizando una sumatoria de los diferentes gastos relacionados, se tiene un total de \$3.310.000 para el año 1, los cuales son proyectados con un incremento anual del

5% cifra promedio de la inflación colombiana de los últimos años y se proyectan a cinco años. Fuente: Autores de la investigación.

5.4.11 Presupuesto de ingresos y egresos. El presupuesto de ingresos y egresos se realiza para resumir la información financiera que se deriva de las operaciones de la nueva empresa. Con base en esta información, se realizarán los diversos análisis que permiten determinar la factibilidad del proyecto.

Las proyecciones que se relacionaran a continuación, se refieren a los ingresos y egresos anuales durante los primeros cinco años de vida útil del proyecto. Se espera que a partir del sexto año, la empresa ya haya logrado un posicionamiento en el mercado que le permita seguir ascendiendo, realizando las inversiones necesarias para continuar operando con una tendencia de crecimiento.

5.4.11.1 Egresos proyectados. El presupuesto de egresos está formado por dos conceptos de costo/gasto. El relativo a los costos variables y el relativo a los gastos de estructura o gastos fijos del periodo.

Los costos fijos permanecen constantes para un periodo de tiempo y respecto a un número de servicios a atender.

Tabla 41.

Presupuesto de egresos

Concepto	Valor Anual
Costos fijos	\$34.371.248
Costos variables	-----
Total	\$34.371.248

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.11.2 Ingresos proyectados. El objetivo del presupuesto de ingresos es agrupar todas las operaciones generadoras de ingresos, sean de carácter sustantivo y cotidiano, o simplemente operaciones marginales y ocasionales. Al respecto, se denominarán como ingresos propios de la actividad y otros ingresos.

Los ingresos generados en SERVI-RIO Ltda., procederán única y exclusivamente de los servicios de recaudo, es decir ingresos propios de la actividad.

Tabla 42.

Valor de cupones

Servicios Públicos	Valor (Pesos)
Energía	\$300
Teléfono	\$300
Agua	\$300
Gas	\$300

Nota Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 43.

Proyección del número de cupones recaudados

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cupones recaudados	192.000	216.000	240.000	264.000	288.000

Fuente: Autores de la investigación.

Tabla 44.

Ingresos proyectados

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos propios	\$57.600.000	\$64.800.000	\$72.000.000	\$79.200.000	\$86.400.000
Total	\$57.600.000	\$64.800.000	\$72.000.000	\$79.200.000	\$86.400.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.12 Punto de equilibrio. El punto de equilibrio es una indicación del momento en que la empresa está generando recursos solamente para cubrir los costos totales.

Debido a que la empresa SERVI-RIO Ltda., no maneja costos variables, el punto de equilibrio sencillamente dependerá de la relación existente entre los costos fijos totales y el precio de venta del servicio.

$$\begin{aligned}
 \text{P.E} &= \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Precio de Venta Unitario}} \\
 &= \frac{\$ 34.371.248}{\$ 300} \\
 \text{P.E} &= \mathbf{114.571 \text{ Cupones.}}
 \end{aligned}$$

Tabla 45.

Estimación punto de equilibrio

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$57.600.000	\$64.800.000	\$72.000.000	\$79.200.000	\$86.400.000
Costos fijos	\$34.371.248	\$34.371.248	\$34.371.248	\$34.371.248	\$34.371.248
Precio por el servicio	\$300	\$300	\$300	\$300	\$300
Punto de equilibrio en unidades Q	114.571	114.571	114.571	114.571	114.571
Cupones recaudados	192.000	216.000	240.000	264.000	288.000

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.13 Estado de resultados. Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de la empresa de recaudo de servicios

públicos y proyectar el resultado neto de la misma, al cabo de los 5 años siguientes a su creación, pudiendo ser utilidad o pérdida el resultado neto.

Tabla 46.

Estado de resultados proyectado

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS OPERACIONALES					
Ingresos por el servicio	\$57.600.000	\$64.800.000	\$72.000.000	\$79.200.000	\$86.400.000
-Costo del servicio	\$38.221.248	\$39.367.885	\$40.548.922	\$41.765.390	\$43.018.351
UTILIDAD BRUTA	\$19.378.752	\$25.432.115	\$31.451.078	\$37.434.610	\$43.381.649
GASTOS OPERACIONALES					
-Gastos del servicio	\$3.168.900	\$3.327.345	\$3.493.712	\$3.668.398	\$3.851.818
-Gastos legales	\$800.000	-----	-----	-----	-----
-Depreciación	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000
UTILIDAD OPERACIONAL	\$14.331.852	\$21.026.770	\$26.879.366	\$32.688.212	\$38.451.831
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$14.331.852	\$21.026.770	\$26.879.366	\$32.688.212	\$38.451.831
-Impuesto de renta (30%)	\$4.299.556	\$6.308.031	\$8.063.810	\$9.806.464	\$11.535.549
UTILIDAD LIQUIDA	\$10.032.296	\$14.718.739	\$18.815.556	\$22.881.748	\$26.916.282
-Reserva legal(10%)	\$1.003.230	\$1.471.874	\$1.881.556	\$2.288.175	\$2.691.628
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$9.029.066	\$13.246.865	\$16.934.000	\$20.593.573	\$24.224.654

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.14 Flujo de caja. Se entiende por flujo de caja a los flujos de entradas y salidas de caja o efectivo, en un periodo dado. El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado.

Tabla 47.

Flujo de caja

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Utilidad del ejercicio	\$9.029.066	\$13.246.865	\$16.934.000	\$20.593.573	\$24.224.654
+ depreciación	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000	\$1.078.000
=Flujo ajustado de caja	\$10.107.066	\$14.324.865	\$18.012.000	\$21.671.573	\$25.302.654

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.4.15 Balance inicial. Es aquel donde se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituye e inician las operaciones de una empresa. Para realizar el balance se requiere: que los socios aporten una serie de activos y posiblemente se debe incurrir en algunas obligaciones para poder operar o adquirir los activos.

Tabla 48.

Balance inicial

Activo	
Activo fijo	
Muebles y enseres de oficina	\$2.920.000
Equipos de computación y comunicación.	\$3.930.000
Total activo fijo	\$6.850.000
Activo diferido	
Gastos de constitución	\$800.000
Útiles de oficina	\$130.300
Publicidad	\$251.500
Total activo diferido	\$1.181.800
Total activo	\$8.031.800
Pasivo	
Obligaciones financieras	-0-
Total pasivo	\$0
Patrimonio	
Aportes sociales	\$8.031.800
Total patrimonio	\$8.031.800
Total pasivo y patrimonio	\$8.031.800

Nota Fuente: Autoras del proyecto

5.5 Evaluación económica

El estudio financiero permite analizar la viabilidad del proyecto mediante factores como el Valor Presente Neto, Tasas Interna de Retorno y La Razón Costo Beneficio.

Los datos que son registrados en los componentes del estudio financiero, son el resultado de los estudios previos de mercado, técnico y organizacional, los cuales van a hacer utilizados para determinar la viabilidad económica del proyecto.

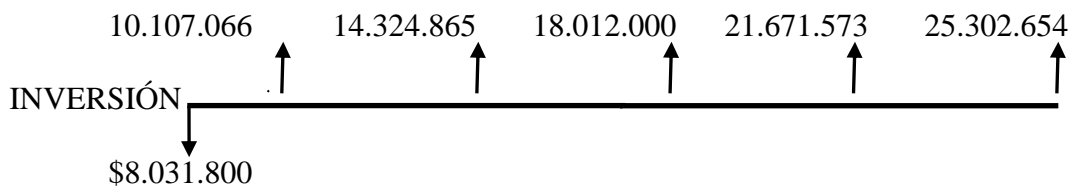
5.5.1 Valor Presente Neto (VPN). Este método nos permite evaluar el proyecto a largo plazo, el Valor Presente Neto, es el que nos permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se tomó una tasa de rentabilidad del 8% anual siendo esta la tasa de captación de las entidades financieras.

$$\text{VPN} = \frac{10.107.066}{(1+0,08)^1} + \frac{14.324.865}{(1+0,08)^2} + \frac{18.012.000}{(1+0,08)^3} + \frac{21.671.573}{(1+0,08)^4} + \frac{25.302.654}{(1+0,08)^5}$$

$$\text{VPN} = \$9.358.394 + 12.281.263 + \$14.298.506 + \$15.929.253 + \$17.220.561$$

$$\text{VPN} = \$69.087.977$$



$$\text{VAN} = \text{VPN} - \text{Inversión inicial}$$

$$\text{VAN} = \$69.087.977 - \$8.031.800$$

$$\text{VAN} = \$61.056.177.$$

El proyecto de servicio de recaudo en pesos corrientes de hoy genera un ingreso adicional de \$61.056.177.

5.5.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

TIR al 11%

$$\text{TIR} = \frac{10.107.066}{(1+0,11)^1} + \frac{14.324.865}{(1+0,11)^2} + \frac{18.012.000}{(1+0,11)^3} + \frac{21.671.573}{(1+0,11)^4} + \frac{25.302.654}{(1+0,11)^5}$$

$$(1+0,11)^1 \quad (1+0,11)^2 \quad (1+0,11)^3 \quad (1+0,11)^4 \quad (1+0,11)^5$$

$$\mathbf{TIR} = \$9.105.465 + \$11.626.382 + \$13.170.219 + \$14.275.736 + \$15.015.894$$

$$\mathbf{TIR} = \$63.193.696$$

TIR al 8%

$$\mathbf{TIR} = \frac{10.107.066}{(1+0,08)^1} + \frac{14.324.865}{(1+0,08)^2} + \frac{18.012.000}{(1+0,08)^3} + \frac{21.671.573}{(1+0,08)^4} + \frac{25.302.654}{(1+0,08)^5}$$

$$(1+0,08)^1 \quad (1+0,08)^2 \quad (1+0,08)^3 \quad (1+0,08)^4 \quad (1+0,08)^5$$

$$\mathbf{TIR} = \$9.358.394 + 12.281.263 + \$14.298.506 + \$15.929.253 + \$17.220.561$$

$$\mathbf{TIR} = \$69.087.977$$

INTERPOLACIÓN.

Para hallar la TIR, se realiza la interpolación:

$$\left\{ \begin{array}{l} \left\{ \begin{array}{ll} 63.193.696 & \text{----} \quad 11\% \\ 8.031.800 & \text{----} \quad X \end{array} \right\} \\ 69.087.977 & \text{----} \quad 8\% \end{array} \right\}$$

$$63.193.696 - 8.031.800 = 55.161.896$$

$$63.193.696 - 69.087.977 = -5.894.281$$

$$11\% - 8\% = 3\%$$

$$\underline{X} = \frac{55.161.896}{-5.894.281}$$

$$3 \quad -5.894.281$$

$$55.161.896 \quad X = -5.894.281 (3)$$

$$X = 17.682.843 / 55.161.896$$

$$X = -0.32$$

$$X = -0.32\%$$

$$\mathbf{TIR} = 8 + (-0.32\%)$$

$$\mathbf{TIR} = 7.6 \%$$

Este porcentaje nos permite establecer la forma en que regresa la inversión inicial, proyectada a cinco años. Se establecieron dos tasas para la interpolación del 11% y 8%, como se puede ver en el ejercicio realizado anteriormente, dando como resultado 7.6 %, lo que demuestra que el proyecto es rentable.

5.5.3 Valor Actual Neto

VPN – INVERSIÓN

$$VAN = \$69.087.977 - \$8.031.800$$

$$VAN = \$61.056.177.$$

Arrojó un resultado positivo lo que indica que el proyecto de la creación de la empresa de recaudo es viable.

5.5.4 Razón Costo Beneficio.

$$\text{R.C.B: } \frac{\text{VPN}}{\text{INVERSION}} = \frac{69.087.977}{8.031.800} = \$ 8$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido, se recupera \$8, lo que indica que el proyecto es positivo, es decir es viable.

5.6 Estudio socio ambiental

5.6.1 Impacto social. La realización de este proyecto es muy importante para los habitantes del municipio de Rio de Oro Cesar, ya que esta empresa es socialmente útil, máxime cuando con el accionar del esquema operativo propuesto por la empresa, se pretende ofrecer a los usuarios potenciales rapidez, confiabilidad y calidad en el pago de los servicios públicos, por medio de un equipo de trabajo responsable, capacitado y comprometido con la empresa y con la atención a los usuarios.

Cumpliendo con lo anterior, se brinda un bienestar general, cuantificable en la oportunidad de optimización del factor tiempo, además de vislumbrarse como alternativa para subsanar en buena medida los problemas evidentes de congestión e inseguridad, entre otros, en las existentes empresas donde se pueden realizar el recaudo.

Los beneficios que serían de forma directa e indirecta, se llevan a cabo con resultados que se traducirán en las satisfacciones a mediano y largo plazo para quien o quienes decidan ser usuarios de la empresa.

5.6.2 Impacto ambiental. La realización de la empresa de recaudo de servicios públicos no afectará el medio ambiente ya que esta no producirá residuos sólidos, líquidos o gaseosos y radiactivos, que afecte de alguna manera el medio ambiente.

No se generará ningún tipo de contaminación que perjudique el medio ambiente, ya que para la realización de las actividades se realizarán sistemáticamente, y una pequeña parte es física, tampoco se harán edificaciones que alteren el espacio, por tal motivo la empresa de recaudo es muy neutra y no traerá afectaciones a nuestro medio ambiente.

Además se pretenderá realizar actividades y talleres para el cuidado del medio ambiente parte fundamental para nuestra supervivencia en la tierra. Los residuos que se generan sobre la papelería de las oficinas será recolectada por los carros encargados para el proceso de reciclaje y contribuir así con el cuidado del medio ambiente.

Capítulo 6. Conclusiones

Como resultado del presente proyecto, se entregan resultados precisos, que demuestran la viabilidad para el montaje de una empresa recaudadora de servicios públicos en el municipio de Rio de Oro, Cesar. La inconformidad de los encuestados con relación a los servicios actuales de recaudo, presentan una oportunidad para SERVI-RIO Ltda., de entrar a operar esgrimiendo como su principal virtud, la calidad en el servicio al cliente.

Según los resultados del estudio de mercados, la creación de la empresa de recaudo SERVI-RIO Ltda., es viable, ya que existe un mercado potencial para prestar el servicio y de igual forma la empresa satisfacer así las necesidades de los usuarios. Además se utilizará un canal directo de comercialización con cada uno de los usuarios, más el uso de publicidad en medios masivos de comunicación.

De acuerdo al estudio técnico la empresa contará con una buena ubicación, un espacio físico adecuado; de igual forma en este estudio se estableció disponibilidad de recursos físicos como humanos para la eficiente operación de la empresa y prestación del servicio enfocado a todos sus usuarios.

En cuanto al estudio administrativo y legal, la empresa propuesta contará con una estructura organizacional adecuada, propendiendo por la eficiencia y eficacia institucional en pro del alcance de misión, visión, objetivos y valores; además tendrá procedimientos y funciones estipuladas formalmente, para lograr el adecuado funcionamiento de la empresa.

El estudio económico proporcionó información necesaria como los costos, gastos, egresos e ingresos que tendrá la empresa durante un periodo de cinco años; de igual forma

se pudo establecer la cantidad de recursos indispensables para la adecuada operación de la empresa.

Los resultados de la evaluación económica permiten determinar la recuperación de la inversión en cinco años, de acuerdo al desarrollo de la VAN, VPN Y TIR, en la medida en que se preste el servicio aumente su rentabilidad.

El proyecto en cuanto al impacto social es positivo, beneficiando a la población, contribuyendo el desarrollo, y además no tendrá incidencia en el medio ambiente.

Capítulo 7. Recomendaciones

Luego de realizado el estudio se recomienda diseñar e implementar estrategias de mercadeo, con el fin de ingresar en el mercado de manera agresiva, de igual forma se necesita de una publicidad objetiva y efectiva para que la población en general se entere de la organización.

Se debe procurar por mantener una excelente calidad en cuanto a los equipos de oficina, de tenerlos en mantenimiento y actualizados, para así evitar atrasos en cualquier proceso que se esté realizando, por falta de estos o daños que se puedan ocasionar.

Se recomienda que a medida que la empresa crezca es fundamental incluir más personal idóneo y capacitado para el crecimiento de la misma.

Profundizar en el tema de costos y gastos del servicio, se recomienda también trabajar con objetividad en cada uno de los parámetros establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de optimización de recursos y utilidad.

Desarrollar periódicamente rendimientos financieros de la empresa, para llevar un control adecuado de este.

Planear actividades para instruir en el manejo y cuidado del medio ambiente.

Referencias bibliográficas

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 29 de 1990. Fomento de la investigación científica y desarrollo tecnológico. 3 ed. Bogotá, Legis. 2010. 123p.

Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, ESPO S.A. "E.S.P. Información general: historial. Ocaña, 1994. 34p.

Referencias documentales electrónicas

- BARRETO MORENO. Antonio Alejandro. La teoría del servicio público y su aplicación. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.scielo.org.co/pdf/ojum/v10n20/v10n20a05.pdf p. 1 de 10.
- CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 142 de 1994. Régimen de los servicios públicos y domiciliarios. [En línea]. Actualizado en el 2005. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752 p. 1 de 15
- Ley 590 de 2000. Desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas. [En línea]. Actualizado en el 2009. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672 p. 1 de 8.
- Ley 689 de 2001. Modificación parcial de la ley 142 de 1994. [En línea]. Actualizado en el 2001. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4633 p. 1 de 8.
- Régimen, generación, interconexión, transmisión y comercialización de la electricidad. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4631 p. 1 de 7.
- GIL ARBELAEZ, G. P. repository.eafit. [En línea]. Actualizado en el 2006. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/477/gloriapatricia_gilarbelaez_2006.pdf?sequence=1 P. 1 de 5.
- GRANATO. Leonardo. Los servicios públicos en un contexto global, una aproximación al desarrollo de los usuarios. [En línea]. Actualizado en el 2008. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.eumed.net/eve/resum/07-febrero/lgno.htm p. 1 de 7.
- MALDONADO GOMEZ. TOMAS. La noción de servicios públicos. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.leyex.info/magazines/norten120106.pdf p. 1 de 5.
- SANTOS JAVIER. Guía para realizar un estudio de mercado. [En línea]. Actualizado en el 2009. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.infoautonomos.com/.../estudio-de-mercado/breve-guia-para-estudi p. 1 de 6.
- TABARQUINO MUÑOZ. Raul Andres. Los servicios públicos domiciliarios en Colombia. [En línea]. Actualizado en el 2011. [Citado el 13 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: www.eumed.net/libros-gratis/2011c/997/historia.html p. 2 de 15.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la población Riodorense



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Objetivo: Determinar la necesidad de crear una empresa de recaudo de servicios públicos en el municipio de río de oro, cesar.

1. ¿Con que servicios públicos cuenta usted?

Energía Agua Telefonía fija Telefonía móvil Gas

Otros ¿cuáles? _____

2. ¿Actualmente donde realiza el pago de los servicios públicos?

Bancolombia Droguería medica Emcar Proviservicios

Otros ¿Cuáles? _____

3. ¿Está satisfecho con el servicio que presta dicha entidad?

Sí No

¿Por qué? _____

4. ¿Cómo califica la entidad que frecuenta para el pago de los servicios públicos?

Excelente Bueno Regular Malo

5. ¿paga usted porcentaje extra sobre el valor de la factura?

Sí No

¿Cuánto? _____

6. Con respecto a factores como: atención, agilidad, comodidad, Cercanía, reclamos,

¿Qué tiempo demora usted pagando los servicios públicos?

Menos de 10 minutos De 10 a 20 minutos De 20 a 40 minutos

De 40 a 60 minutos Más de 60 minutos

7. ¿Cuál es la principal dificultad que le causa el pago de los servicios públicos

domiciliarios?

Pérdida de tiempo Inseguridad Incomodidad Estrés

Mala atención

8. ¿Le gustaría que se creara una empresa de recaudo de servicios públicos en el

municipio de rio de oro?

Sí No

¿Por qué? _____

9. ¿En qué sitio le gustaría que funcionara la empresa de recaudos de servicios

públicos?

Parque principal Carretera central Avenida Araujo cortes

Otro ¿Cuál? _____

10. En que horarios le gustaría que funcionara la empresa de recaudos de servicios públicos.

Lunes a Viernes de 7:30am a 12:00am y de 2:00pm a 5:30

Lunes a viernes de 8:00am a 12:00am

Sábados medio día

Otro ¿Cuál? _____

11. ¿Cuánto está dispuesto a cancelar como excedente del pago de su factura?

\$300 \$400 \$500