	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(122)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>DENISE LARREA BARRAZA GUSTAVO ADOLFO PALLAREZ</b>
FACULTAD	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>
DIRECTOR	<b>JAVIER NUMA NUMA</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</b>

### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA EMPRESA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN ES UNA OFICINA QUE PRETENDE PRESTAR UN SERVICIO EN EL CUAL LOS CLIENTES PUEDAN REALIZAR EL TRÁMITE DE SU LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN ANTE LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN EN LA CIUDAD DE OCAÑA, CON EL FIN DE AHORRAR TIEMPO Y EVITAR INCONVENIENTES FUTUROS DURANTE SU OBRA CIVIL. ESTA EMPRESA ESTARÁ LEGALMENTE CONSTITUIDA Y CON SU REPRESENTANTE LEGAL A LA CABEZA, CONTARA CON UNOS EMPLEADOS LOS CUALES ESTARÁN DISPONIBLES DURANTE SU HORARIO DE TRABAJO PARA REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA QUE LA ORGANIZACIÓN FUNCIONE CON EL FIN DE PRESTAR EL SERVICIO MENCIONADO ANTERIORMENTE. SE REALIZARON VARIOS ESTUDIOS PARA CONSTATAR LA VIABILIDAD DE LA IDEA DE NEGOCIO, LOS CUALES DIERON UN RESULTADO POSITIVO, POR LO CUAL LA IDEA ES BASTANTE VIABLE PARA LA CIUDAD DE OCAÑA, ADEMÁS TUVO UNA GRAN ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA POBLACIÓN.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 122	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:1
--------------	---------	----------------	----------



ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION EN LA CIUDAD DE OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER

DENISE LARREA BARRAZA  
GUSTAVO ADOLFO PALLAREZ PRADO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2014

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION EN LA CIUDAD DE OCAÑA  
NORTE DE SANTANDER

DENISE LARREA BARRAZA  
GUSTAVO ADOLFO PALLAREZ PRADO

Trabajo de grado bajo la modalidad tesis presentado para optar el título de Administrador  
de Empresas

Director  
JAVIER NUMA NUMA  
Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2014

## **ADVERTENCIA**

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores dan los agradecimientos a:

Al Administrador de Empresas y Especialista JAVIER NUMA NUMA, director del trabajo de grado.

A todos los docentes que de una u otra manera contribuyeron al logro de esta investigación.

A la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña.

## CONTENIDO

	pág
<u>INTRODUCCION</u>	17
<u>1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</u>	18
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	18
<u>1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA</u>	19
<u>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</u>	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
<u>1.4 JUSTIFICACION</u>	19
<u>1.5 DELIMITACIONES</u>	20
1.5.1 Conceptual	20
1.5.2 Operativa	20
1.5.3 Temporal	20
1.5.4 Geográfica	21
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	22
<u>2.1 MARCO HISTORICO</u>	22
2.1.1 Historia de las licencias de construcción en el mundo	22
2.1.2 Historia de las licencias de construcción a nivel nacional	22
2.1.3 Historia de las licencias de construcción a nivel local	23
<u>2.2 MARCO TEORICO</u>	23
2.2.1 Teoría clásica de la administración	24
2.2.2 Principios de la administración científica	24
2.2.3 Teoría clásica de la administración	24
2.2.4 Principios administrativos de Fayol	25
2.2.5 Teoría de la organización	26
<u>2.3 MARCO CONCEPTUAL</u>	26
2.3.1 Empresa	26
2.3.2 Estudio de Mercado	27
2.3.3 Estudio Técnico	27
2.3.4 Estudio Administrativo y Legal	28
2.3.5 Estudio Financiero	28
2.3.6 Evaluación Económica	29
2.3.7 Estudio Socio-Económico	29
2.3.8 Estudio Social y Ambiental	29
2.3.9 Licencias de Construcción	29
2.3.10 Trámites	30
2.3.11 Licencia de Urbanización	30
2.3.12 Licencia de Parcelación	30

2.3.13 Licencia se subdivisión y sus modalidades	30
2.3.14 Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público	30
2.3.15 Obra Nueva	30
2.3.16 Ampliación de Obra	30
2.3.17 Adecuación de Obra	30
2.3.18 Modificación de Obra	30
2.3.19 Restauración de Obra.	31
<u>2.4 MARCO LEGAL</u>	31
2.4.1 La Constitución Política de Colombia	31
2.4.2 Obligaciones de los Comerciantes	31
2.4.3 Deberes ante otras Entidades	31
<u>3. DISEÑO METODOLOGICO</u>	34
<u>3.1 TIPO DE INVESTIGACION</u>	34
<u>3.2 POBLACION</u>	34
<u>3.3 MUESTRA</u>	34
3.3.1 determinación de la muestra	34
<u>3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION</u>	37
<u>3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION</u>	37
<u>4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	38
<u>4.1 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS UNIDADES FAMILIARES DE LA CIUDAD DE OCAÑA N.S.</u>	38
<u>4.2 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA N.S</u>	48
<u>4.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</u>	55
<u>5. ESTUDIO DE MERCADO</u>	56
<u>5.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</u>	56
5.1.1 Portafolio de Servicios	56
5.1.2 Características del Servicio	57
5.1.3 Determinación de la Demanda	58
5.1.4 Característica del Mercado	58
5.1.5 Determinación de la Oferta	58
5.1.6 Determinación del Precio	59
5.1.7 Canales de Distribución	68
<u>5.2 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN</u>	69
5.2.1 Estrategias de Cobertura de Mercado	70
<u>6. ESTUDIO TÉCNICO</u>	72
<u>6.1 LOCALIZACIÓN</u>	72
<u>6.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO</u>	73
6.2.1 Diagrama del Proyecto	73

6.2.2 Necesidades y Requerimientos	75
6.2.3 Necesidades del Recurso Humano	76
6.2.4 Distribución de la Planta	76
<u>7. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL</u>	78
<u>7.1 ESTUDIO ADMINISTRATIVO</u>	78
7.1.1 Misión	78
7.1.2 Visión	78
7.1.3 Políticas	78
7.1.4 Valores Corporativos	78
7.1.5 Estructura Organizacional	79
7.1.6 Descripción y Perfil de Cargos	80
7.1.7 Manual de Procedimientos	84
<u>7.2 ESTUDIO LEGAL</u>	95
7.2.1 Aspecto Laboral	95
7.2.2 Contrato Individual de Trabajo	95
7.2.3 Reglamento Interno de Trabajo	95
<u>8. ESTUDIO FINANCIERO</u>	102
<u>8.1 BALANCE INICIAL</u>	102
<u>8.2 DEPRECIACIONES</u>	103
8.2.1 Depreciación del Equipo de Oficina	103
8.2.2 Depreciación Equipo de Comunicación y Computación	103
<u>8.3 GASTOS GENERALES</u>	104
<u>8.4 INGRESOS</u>	104
<u>8.5 MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</u>	105
<u>8.6 PUNTO DE EQUILIBRIO</u>	105
<u>8.7 ESTADO DE RESULTADO</u>	106
<u>8.8 FLUJOS DE CAJA</u>	107
<u>8.9 BALANCE GENERAL PROYECTADO</u>	107
<u>9. EVALUACIÓN ECONÓMICA</u>	109
<u>9.1 VALOR PRESENTE NETO (VPN)</u>	109
<u>9.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)</u>	110
<u>9.3 RAZÓN COSTO BENEFICIO</u>	110
<u>10. EVALUACION SOCIAL Y AMBIENTAL</u>	111
<u>10.1 EVALUACION SOCIAL</u>	111
<u>10.2 EVALUACION AMBIENTAL</u>	111
<u>11. CONCLUSIONES</u>	112
<u>12. RECOMENDACIONES</u>	113
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	114



REFERENCIA ELECTRONICAS

115

ANEXOS

116

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Determinación de la demanda.	58
Cuadro 2. Proyección de la demanda.	58
Cuadro 3. Precio de Venta	64
Cuadro 4. Inversión Inicial Medios de Comunicación.	70
Cuadro 5. Presupuesto de Lanzamiento	70
Cuadro 6. Presupuesto consolidado de estrategias de publicidad y promoción	71
Cuadro 7. Equipos de computación y comunicación.	75
Cuadro 8. Muebles y enseres de oficina.	75
Cuadro 9. Útiles de oficina.	75
Cuadro 10. Gastos de personal.	76
Cuadro 11. Matriz axiológica	78
Cuadro 12. Manual de funciones	81
Cuadro 13. Símbolos para la utilización del manual de procedimientos.	84
Cuadro 14. Proceso de Dirección Administrativa.	85
Cuadro 15. Elaboración de informes detallados.	86
Cuadro 16. Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa	87
Cuadro 17. Interpretación de los estados financieros	89
Cuadro 18. Nomina	90
Cuadro 19. Registro de ingresos.	91
Cuadro 20. Gestión de proyectos	92
Cuadro 21. Manual de procedimiento del mensajero	93
Cuadro 22. Manual de procedimiento de la aseadora	94
Cuadro 23. Balance inicial	102
Cuadro 24. Depreciación del equipo de oficina	103
Cuadro 25. Depreciación equipo de comunicación y computación	103
Cuadro 26. Gastos generales	104
Cuadro 27. Gastos generales proyectados	104
Cuadro 28. Ingresos usuarios	104
Cuadro 29. Ingresos pesos	104
Cuadro 30. Estado de resultado	106
Cuadro 31. Flujo de caja	107
Cuadro 32. Balance general proyectado	107

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Registro de finca raíz en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.	38
Tabla 2. Clase de finca raíz en la ciudad de Ocaña.	39
Tabla 3. Clase de finca raíz que le gustaría obtener a los ciudadanos ocañeros.	40
Tabla 4. Conocimiento de la normativa para construir o remodelar	41
Tabla 5. Frecuencia con la que encuentran muy largo y difícil el trámite de las licencias de construcción los ciudadanos ocañeros.	42
Tabla 6. Registro de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña.	43
Tabla.7. Motivos por los cuales los ciudadanos ocañeros no tramitan la licencia de construcción.	44
Tabla. 8. Aceptación del servicio de tramitación de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña N.S.	45
Tabla 9. Utilización de la oficina tramitadora de licencias de construcción por los ciudadanos ocañeros.	46
Tabla 10. Disposición de pago por el servicio de tramitación.	47
Tabla11. Frecuencia con la que las constructoras tramitan su licencia de construcción.	48
Tabla 12. Tramitación ágil y legalmente de las licencias de construcción.	49
Tabla 13. Frecuencia con la que las constructoras encuentran dificultades a la hora de tramitar la licencia de construcción.	50
Tabla 14. Realización directamente del trámite de las licencias de construcción.	51
Tabla 15. Frecuencia con la que se presentan problemas con las licencias tramitadas.	52
Tabla 16. Aceptación del servicio del trámite de su licencia de construcción por una empresa Ocañera.	53
Tabla 17. Utilización de la oficina tramitadora de licencia de construcción por parte de las constructoras.	54

## LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Grafica 1. Registro de finca raíz en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.	38
Grafica 2. Clase de finca raíz en la ciudad de Ocaña.	39
Grafica 3. Clase de finca raíz que le gustaría obtener a los ciudadanos ocañeros.	40
Grafica 4. Conocimiento de la normativa para construir o remodelar	41
Grafica 5. Frecuencia con la que encuentran muy largo y difícil el trámite de las licencias de construcción los ciudadanos ocañeros.	42
Grafica 6. Registro de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña.	43
Grafica 7. Motivos por los cuales los ciudadanos ocañeros no tramitan la licencia de construcción.	44
Gráfica 8. Aceptación del servicio de tramitación de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña N.S.	45
Grafica 9. Utilización de la oficina tramitadora de licencias de construcción por los ciudadanos ocañeros.	46
Grafica 10. Disposición de pago por el servicio de tramitación.	47
Grafica 11. Frecuencia con la que las constructoras tramitan su licencia de construcción.	48
Grafica 12. Tramitación ágil y legalmente de las licencias de construcción.	49
Grafica 13. Frecuencia con la que las constructoras encuentran dificultades a la hora de tramitar la licencia de construcción.	50
Grafica14. Realización directamente del trámite de las licencias de construcción.	51
Grafica 15. Frecuencia con la que se presentan problemas con las licencias tramitadas.	52
Grafica 16. Aceptación del servicio del trámite de su licencia de construcción por una empresa Ocañera.	53
Grafica 17. Utilización de la oficina tramitadora de licencia de construcción por parte de las constructoras.	54
Grafica 18. Punto de equilibrio.	106

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Logo de la empresa	57
Figura 2. Ubicación de área de localización de la empresa en el Mapa de Ocaña	72
Figura 3. Ubicación de la empresa en el plano de Ocaña	72
Figura 4. Diagrama contratación del servicio.	73
Figura 5. Diagrama ejecución del servicio	74
Figura 6. Diagrama satisfacción del usuario	74
Figura 7. Plano del espacio físico para la localización	77
Figura 8. Organigrama	80

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a las unidades familiares de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, para conocer el grado de aceptación del servicio de una empresa tramitadora de licencias de construcción.	117
Anexo B. Encuesta dirigida a las constructoras de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, para conocer el grado de aceptación del servicio de una empresa tramitadora de licencias de construcción.	119
Anexo C. Contrato de trabajo para la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”	120

## INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del presente proyecto se encuentra la aplicación de los conocimientos adquiridos en cada una de las áreas de la administración, todas estas aplicadas en pro de determinar la factibilidad de una empresa tramitadora de licencia de construcción en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, pasando por el estudio de mercados, el estudio de técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental.

Dos razones apremiantes han llevado a la formulación del presente proyecto; la primera es que no existe un servicio similar en la ciudad de Ocaña, es una idea pionera y viable.

La segunda razón se sitúa en prestar un servicio de tramitación de licencia de construcción. Si el cliente no dispone de tiempo para ir a realizar el mismo el trámite de su licencia de construcción, acude a nosotros y mediante un poder nos otorga todas las facultades para realizar el trámite.

En el desarrollo del trabajo se hizo necesario realizar un estudio de mercados, técnico, administrativo, financiero, económico, social y ambiental, que permitió obtener la información necesaria para determinar si la creación de la empresa tramitadora de licencia de construcción es viable o no.

Por último como estudiantes del Programa de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, tenemos el deber de establecer mecanismos que permitan el crecimiento profesional, personal y económico; con miras al mejoramiento de la calidad de nosotros mismos y de la población Ocañera y Colombiana.

# **1. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA TRAMITADORA DE LICENCIA DE CONSTRUCCION EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sector construcción en Colombia, ha sido el principal generador de empleos, según estadísticas del DANE esta industria ha crecido en un número significativo de cargos de forma directa<sup>1</sup>. El sector construcción es sinónimo de progreso y desarrollo para el país. Ocaña no es la excepción, en nuestra ciudad la construcción ha generado un sin número de empleos directos e indirectos, además ha aportado al desarrollo económico de la ciudad.

A la hora de construir es necesario tramitar y distinguir las licencias de construcción, debido a que existen varias modalidades de licencia, las cuales son, licencia de urbanización, licencia de parcelación, licencia de subdivisión y sus modalidades, licencia de construcción y sus modalidades, licencias de intervención y ocupación del espacio público y otras actuaciones. Según datos proporcionados por la Cámara de Comercio de Ocaña, en la ciudad existen 72 (setenta y dos) constructoras legalmente constituidas, las cuales cumplen con el proceso de licitación normalmente, aunque a veces incurren en pequeñas fallas de permisos ajenos al trámite de licencia de construcción<sup>2</sup>, tales como la entrada y salida de materiales y volquetas, permisos ambientales. Durante el año 2013, se tramitaron 199 (ciento noventa y nueve) licencias de construcción bajo sus diferentes modalidades, de las cuales, 127 (ciento veintisiete) emitidas y 72 (setenta y dos) negadas<sup>3</sup>.

En Ocaña no existe una empresa que tramite las licencias de construcción, esto se debe a que el trámite se realiza directamente en la Alcaldía Municipal, en el departamento de Planeación, este proceso se realiza personalmente y el departamento no cuenta con una persona que asesore sobre el tema. La gran mayoría de la población Ocañera desconoce que debe tramitar la licencia de construcción a la hora de iniciar una construcción, debido a la precaria difusión sobre la reglamentación que existe a la hora de construir y la falta de campañas publicitarias para el conocimiento del trámite, por otro lado se encuentra que una minoría de la población conoce y realiza el procedimiento, mientras que el resto de la población tiene conocimiento acerca del proceso de tramitación pero lo omiten, esta omisión es a causa de ahorrar tiempo y dinero, sin saber que más adelante se le presentaran multas y hasta la cancelación de la construcción, incurriendo en más gastos y tiempo<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> EL TIEMPO. Sector construcción principal generador de empleo en Colombia [en línea] Actualizado en el 2013 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: [http://www.empleo.com/colombia/consejos\\_profesionales/sector-construccion-principal-generador-de-empleos-en-colombia-----/13201155](http://www.empleo.com/colombia/consejos_profesionales/sector-construccion-principal-generador-de-empleos-en-colombia-----/13201155)

<sup>2</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA. Norte De Santander. 2014

<sup>3</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. secretaria de planeación.2014

<sup>4</sup> Ibíd., Secretaria Planeación 2014



Mediante el método de observación se puede concluir que en la ciudad de Ocaña el número de construcciones existentes no concuerdan con el dato suministrado por la Secretaria de planeación de Ocaña, el número existente es mucho mayor al suministrado, esto incide en la ilegalidad que existe en la ciudad de Ocaña a la hora de construir.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Es factible la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

**1.3.1 Objetivo General.** Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Determinar a través de un estudio de mercados, los principales componentes del servicio, con respecto a su demanda potencial, análisis de oferta, tarifas y formas de comercializar el servicio que se planea implementar.

Realizar un Estudio Técnico del Proyecto para determinar la Estructura física del servicio a ofertar, el tamaño de la infraestructura y la valoración de inversiones fijas, variables y diferidas y establecer los costos del mismo.

Definir el estudio administrativo y legal para organizar la dirección estratégica de la empresa estipulando cargos, funciones, tiempos, políticas, objetivos y aspectos legales del servicio a crear.

Realizar un estudio financiero, para determinar los costos gastos ingresos y la valoración de inversiones fijas, variables y diferidas de la puesta en marcha del proyecto.

Plantear la evaluación económica para conocer la rentabilidad de la empresa.

Analizar los principales impactos, ambientales y sociales que tiene el proyecto.

## **1.4 JUSTIFICACION**

El mercado del sector construcción está en continuo crecimiento y es parte fundamental de la economía nacional. El proyecto a llevar a cabo, está enfocado en el trámite de licencias de construcción, actualmente en Ocaña no existe registro sobre empresas especializadas en el servicio de trámite de licencias de construcción, el procedimiento se realiza en la Alcaldía, en el departamento de Planeación y Hacienda.

Para el caso actual del servicio a implementar, se plantea evaluar el comportamiento local del sector y los beneficios que trae a la sociedad y a la economía de la ciudad, teniendo en cuenta que el servicio de trámite de licencias de construcción, se ha convertido en una necesidad inminente.

Bajo esta premisa, el presente proyecto está diseñado con el fin de ofrecer agilidad y confiabilidad en estos tipos de procesos y lo más importante, legalidad en el trámite. Sumado a esto, la facilidad que se ofrecerá, les permitirá a las personas ir directamente a la empresa tramitadora, con la solicitud de la licencia, ahorrándoles tiempo.

Finalmente, serán varios los beneficiarios en la implementación de este servicio, en primer lugar los gestores del proyecto, por el emprendimiento de la idea de negocio, en segundo lugar a nuestra Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, porque la idea nace de dos estudiantes del programa de Administración de empresas, en tercer lugar nuestros futuros clientes por crear una opción diferente a la hora de tramitar la licencia de construcción bajo sus diferentes modalidades, y por tener la importancia de cumplir las expectativas y necesidades del mercado objetivo, y en cuarto lugar la comunidad en general por crear opciones de empresa que tengan como principio un enfoque socialmente responsable en cuanto a calidad de vida y generación de empleo.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** Esta investigación abarca un esquema temático relacionado con el proyecto así: Empresa, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo y legal, Estudio económico, evaluación económica, evaluación social y ambiental, tramites de licencias de construcción.

**1.5.2 Operativa.** Para realizar cualquier tipo de investigación confluyen muchas variables, para este caso en específico se pueden denotar las siguientes:

De tipo académico. La investigación requiere material bibliográfico y personal especializado en el tema, entre las limitaciones que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto son:

Falta de material físico en la universidad, ciudad o región pues este es un tema nuevo en donde la mayoría de las consultas se encuentran por internet, decretos y por documentales.

Falta de personas especialistas en el tema, que permitan la asesoría necesaria para la ejecución del proyecto.

**1.5.3 Temporal.** Este proyecto se realizó en un periodo 8 semanas, a partir de la aprobación del mismo.

**1.5.4 Geográfica.** La presente investigación tuvo lugar y desarrollo en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, tomando como base de datos la Secretaria de Planeación y Hacienda, y la Cámara de Comercio de la ciudad de Ocaña del año 2014.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTORICO

**2.1.1 Historia de las licencias de construcción en el mundo.** Durante toda la historia los permisos de construcción han estado regidos por los máximos entes gubernamentales democráticos, regímenes sociales, monarquías, dictaduras, estos entes aprueban y desaprueban los permisos de construcción, mediante reglamentaciones establecidas en sus gobiernos, estas reglamentaciones han sido modificadas de acuerdo a nuevas necesidades y acorde a las evoluciones legislativas, sociales y culturales; actualmente cada país a través de su gobierno rige estos permisos con leyes, decretos y anexos que permiten la construcción legal de obras civiles cual sea su naturaleza. El gobierno descentraliza sus servicios de otorgamiento de licencias a través de las curadurías, las cuales se otorgan por licitación y con una fecha de vencimiento por cinco años, quedando en manos privadas este servicio estatal<sup>5</sup>.

En la actualidad no existen antecedentes de empresas privadas que ofrezcan el servicio de tramitación de licencias de construcción, debido a que el gobierno es el encargado de tramitar dichas licencias. Se investigó a través de varias fuentes confiables y no se encontraron referencias de empresas que presten este mismo servicio, suceso que afirma que nuestra idea es pionera, nuestro servicio consistirá en ser intermediarios entre el gobierno municipal y las personas naturales.

**2.1.2 Historia de las licencias de construcción a nivel nacional.** Desde la Constitución de 1886, Colombia ha sido considerada como un Estado unitario con centralización política y descentralización administrativa, dentro del cual se establecen preceptos como el de delegación y desconcentración. La Constitución de 1991 le dio aún más importancia a la descentralización administrativa de funciones. Es así que toma gran importancia el traslado de funciones administrativas a los particulares bajo la fórmula de la descentralización por colaboración. Si bien es cierto, esta forma de descentralización ya se presentaba de tiempo atrás respecto de las funciones notariales, y posteriormente con las Cámaras de Comercio a través del Registro Mercantil y de Proponentes, es claro que esta forma de administración cobra día a día mayor importancia en nuestro país. El Curador Urbano constituye un nuevo ejemplo de lo anterior. En efecto, mediante el Decreto 2150 de 1995 el Gobierno Nacional plasmó la necesidad de trasladar a los particulares funciones administrativas que habían sido desarrolladas históricamente por los entes estatales de planeación.

Esto, con el único fin de lograr que dichos particulares se encargaran de descongestionar y mejorar la planeación urbana local. La facultad de expedir licencias de construcción,

---

<sup>5</sup>MADRID, Gestiones y tramites. [en línea] Actualizado en el 2012 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.d3089948cb18b1bb68d8a521ecd08a0c/?vgnextoid=d1c2c8e7b63a6410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

principal función de los Curadores, resulta más importante de lo que aparenta ser. Es a él a quien le corresponde determinar qué tipo de construcción pueden adelantar los particulares en sus propios inmuebles, o que tipo de establecimiento de comercio puede funcionar o no en determinado lugar. Esto solo quiere significar una cosa de vital importancia, y es que los propietarios de los inmuebles tienen efectivamente un derecho preexistente (el de propiedad), pero limitado por la primacía del interés colectivo sobre el interés particular en los términos previstos por las normas urbanas.

Con esta figura se ha recuperado la credibilidad en las funciones del Estado, no solo por parte del gremio de la construcción sino del ciudadano en particular, quienes han considerado eficiente el servicio prestado hasta el momento por parte de las Curadurías Urbanas y acuden a obtener sus licencias de construcción. El éxito se refleja no solo en beneficio mismo de la ciudadanía en general, sino en el de las mismas entidades de planeación quienes hoy en día ven la oportunidad de dedicarse a tareas más importantes como la planeación distrital, y al desarrollo adecuado de las ciudades del futuro.

Por disposición legal corresponde a los Alcaldes locales y municipales velar porque sus administrados acaten las normas urbanísticas y den estricto cumplimiento a lo autorizado en sus licencias de construcción. Es a esta autoridad a quien corresponde imponer las sanciones derivadas de dichas infracciones urbanísticas, atendiendo los criterios de justicia y equidad, guardando proporción entre la infracción y la sanción impuesta, además de tener en cuenta la condición sociocultural y económica del infractor<sup>6</sup>.

**2.1.3 Historia de las licencias de construcción a nivel local.** A nivel local las licencias de construcción han sido otorgadas por el departamento de Planeación de la ciudad de Ocaña, este ente es el encargado de aprobar y certificar las licencias de construcción bajo sus diferentes modalidades. La expedición de licencias de construcción están reglamentadas mediante el decreto nacional 1409 y el decreto municipal 0307 del 28 diciembre del 2009<sup>7</sup>.

## 2.2 MARCO TEORICO

El desarrollo de la investigación necesariamente se tiene que basar en teorías que servirán para implementación del servicio de trámite de licencias de construcción, en donde se procederá a analizar la información seleccionada, a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio.

El desarrollo de la investigación necesariamente se tiene que basar en teorías que servirán para implementación del servicio de Conductor Elegido, en donde se procederá a analizar la información seleccionada, a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio.

---

<sup>6</sup>LIEVANO, Daniel. Las curadurías Urbanas. Historia de licencias de construcción a nivel nacional. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C. 2010. p86.

<sup>7</sup> Alcaldía Municipal de Ocaña. Op. cit, 2014.

**2.2.1 teoría de la Administración Científica.** Se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la mediación<sup>8</sup>.

La Escuela de la Administración Científica fue iniciada en el comienzo de éste siglo por el ingeniero mecánico Frederick Taylor, considerando el fundador de la moderna Teoría General de la Administración (TGA).

**2.2.2 Principios de la administración científica.** Principios de la administración científica de Taylor.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes<sup>9</sup>:

- a) Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
- b) Principio de la preparación/planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
- c) Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
- d) Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

**2.2.3 Teoría clásica de la administración.** En 1916 en Francia surgió la teoría clásica, la cual concibe la organización como una estructura. Al igual que la administración científica su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones<sup>10</sup>.

Para Fayol, los principales aspectos de la teoría son tratados en: la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar.

Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

**Planeación:** diseñar un plan de acción para el mañana.

---

<sup>8</sup> PONCE, Agustín R. Administración científica. Editorial: Limusa Noriega.

<sup>9</sup> CHIAVENATO, Idalberto; "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial McGraw-Hill. 2001. p.364

<sup>10</sup> CHIAVENTAO, Idalberto. Teoría clásica de la administración. McGraw Hill. Interamericana de México S.A. de C.V. Tercera Edición Naucalpan de Juárez, Estado de México 1989

**Organización:** brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.

**Dirección:** dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.

**Coordinación:** integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.

**Control:** garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

#### 2.2.4 Principios administrativos de Fayol.

- a) **División de Trabajo:** Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio. Este principio se ve muy claro en la moderna línea de montaje<sup>11</sup>.
- b) **Autoridad:** Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).
- c) **Disciplina:** Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos (tales disposiciones para recompensar el rendimiento superior) y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.
- d) **Unidad de Dirección:** Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.
- e) **Unidad de Mando:** Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona
- f) **Subordinación de interés individual al bien común:** En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo
- g) **Remuneración:** La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.
- h) **Centralización:** Fayol creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a su subalterna autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio. El problema consiste en encontrar el mejor grado de centralización en cada caso.
- i) **Jerarquía:** La línea de autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas de un organigrama pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.
- j) **Orden:** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuados para él.

---

<sup>11</sup> CHIAVENATO, Idalberto; "Principios administrativos de Fayol"; Editorial McGraw-Hill. 2001

- k) Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos.
- l) Estabilidad del personal: Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.
- m) Iniciativa: Debe darse a la subalterna libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se comentan errores.
- n) Espíritu de equipo: Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad. Fayol recomendaba por ejemplo, el empleo de la comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible.

**2.2.5 Teoría de la organización.** La Teoría de la Organización es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de una forma de agrupamiento de los seres humanos: las organizaciones en general<sup>12</sup>.

Así como existe la denominación “homo sapiens”, la Teoría de la Organización parte del supuesto de identificar al hombre como un ser que se comporta con relativo sentido común o racionalidad en la búsqueda de resultados satisfactorios (hombre administrativo). Existe también para la disciplina un hombre económico que es reconocido como alguien que actúa también racionalmente pero con otra orientación: busca maximizar el beneficio.

La “teoría” intenta aportar a esa racionalidad del hombre administrativo, ya sea a través de su capacitación, incentivación, motivación, o bien rehaciendo o modificando el esquema o trazado en donde se desenvuelve, es decir: la organización.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

En el mundo en que vivimos cada vez se hace más notorio la presencia de problemas que requieren una solución inteligente y efectiva para lo que es necesario la conformación de equipo de trabajo que tengan objetivos comunes para alcanzar siendo importante la integración de recursos humanos, técnicos, financieros y económicos que faciliten la producción de un bien o un servicio en busca de la satisfacción de las necesidades humanas

**2.3.1 Empresa.** Es la unidad económico-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales<sup>13</sup>.

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma

<sup>12</sup> RICHARD DATF. Teoria y Diseño de la Organización. McGraw-Hill.1997.Cap3.

<sup>13</sup> ÁLVAREZ, R. y CRESPI, G. La importancia relativa de las empresas. 15 de abril del 2009.



decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

En Derecho es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro y está sujeta al derecho mercantil. En Economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

**2.3.2 Estudio de mercado.** El estudio de mercado consiste en un estudio de oferta, demanda y precios, tanto de los productos como de los insumos de un proyecto. Por el lado de la demanda de los productos, debe analizarse su volumen presente y futuro y las variables relevantes para su proyección, tales como población objetivo, niveles de ingreso esperado, bienes complementarios y sustitutos que ya existan o estén por entrar al mercado. En algunos casos, será relevante conocer, no sólo el mercado local, sino el regional, el nacional o el internacional<sup>14</sup>.

Por el lado de la oferta de los productos, es necesario definir estrategias de mercadeo, publicidad y presentación del producto. Dentro de ese proceso, será indispensable estudiar la competencia en aspectos básicos como su capacidad instalada y su nivel de utilización, la tecnología incorporada en su proceso productivo y posibles programas de actualización, sus fallas y limitaciones en cuanto a la calidad del producto, empaque, mercadeo y divulgación. Una vez realizado el análisis de oferta y demanda, se podrán hacer estimaciones del precio esperado de los productos.

En cuanto a la demanda de los insumos, es necesario conocer los diferentes demandantes, no sólo a nivel de los otros productores del bien o servicio que genere el proyecto, sino, en general de todos aquellos que también hagan uso de ellos. En cuanto a la oferta de los insumos, es importante establecer la disponibilidad presente y futura de los distintos insumos, tanto en el mercado doméstico como en el mercado internacional, y buscar posibles alternativas de sustitución. Con esta información, se podrán hacer estimaciones de precios esperados de los insumos a lo largo de la vida útil del proyecto.

**2.3.3 Estudio técnico.** El estudio técnico se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente<sup>15</sup>.

El estudio técnico es realizado habitualmente por especialistas en el campo objetivo del proyecto (ingenieros, educadores, técnicos, etc.) y propone identificar alternativas técnicas que permitirían lograr los objetivos del proyecto y, además, cumplir con las normas técnicas (ambientales, agrónomas, sectoriales, de seguridad, etc.). Además propone diseños de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto.

---

<sup>14</sup> CHAIN, Nassir Sapag y CHAIN Reinaldo Sapag. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Cuarta Edición.

<sup>15</sup> CONCHA, Luis. Estudio Técnico de un Proyecto. Octubre 17. 2011

El estudio técnico definirá las especificaciones técnicas de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto: el tipo y la cantidad de materias primas e insumos materiales; el nivel de calificación de la mano de obra; la maquinaria y los equipos requeridos; la programación de inversiones iniciales y de reposición y los calendarios de mantenimiento. Esta información jugará dos papeles en el ciclo del proyecto: primero, dentro de la misma etapa de preparación, proveerá la información indispensable para realizar las evaluaciones financiera, económica y social así posteriormente constituirá las bases de la normativa técnica para la ejecución del proyecto.

**2.3.4 Estudio administrativo y legal.** El estudio administrativo dará información para identificación de necesidades administrativas en las áreas de planeación, personal, licitaciones, adquisiciones, información, comunicaciones, finanzas, y cobranzas, entre otras<sup>16</sup>. Genera la información sobre las necesidades de infraestructura para el normal desarrollo de las labores en las áreas mencionadas. En él también se señalan los requerimientos de equipos y dotación de insumos para el adecuado funcionamiento administrativo.

Un buen estudio administrativo es de gran importancia, ya que es común que un proyecto fracase por problemas administrativos, así estén dadas todas las demás condiciones para su éxito.

El estudio legal busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de las normas que lo rigen en cuanto a la localización, utilización de productos, subproductos y patentes. También toma en cuenta la legislación laboral y su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales y demás obligaciones laborales.

Una de las áreas más relevantes al estudio legal será la legislación tributaria. En ella se deberá identificar las tasas arancelarias para insumos o productos importados o exportados, los incentivos o la privación de incentivos existentes, los diferentes tipos de sociedad (limitada, anónima, en comandita, etc.) y cuál es la más adecuada para llevar a cabo el proyecto. Como puede apreciarse, este estudio debe adelantarse en las etapas iniciales de la formulación y preparación, ya que un proyecto, altamente rentable, puede resultar no factible por una norma legal.

Es indispensable darle una consideración adecuada a esos aspectos jurídicos antes de avanzar en la realización de un estudio e incurrir en altos costos en términos de recursos y tiempo de preparación

**2.3.5 Estudio financiero.** Este estudio puede dar una buena idea sobre cuál es la estructura óptima de la gerencia financiera. Adicionalmente, busca establecer información relevante acerca de aspectos como las posibles fuentes y los costos del financiamiento, tanto interno

---

<sup>16</sup> RENDON FERNANDEZ, Andrés Felipe. Costos Infraestructura Administrativa. Febrero 07. 2013

como externo, y los criterios para el manejo de excedentes<sup>17</sup>. También puede dar recomendaciones sobre manejo de depreciaciones y establecer criterios para definir los costos de oportunidad de los recursos del inversionista, y los costos que pueden clasificarse como muertos. En general, generará información básica para la evaluación financiera. Adicionalmente, permite identificar las necesidades de liquidez y de fondos de inversión, para así construir y negociar el plan de financiamiento del proyecto.

**2.3.6 Evaluación económica.** La evaluación constituye un balance de las ventajas y desventajas de asignar al proyecto analizado los recursos asignados para su realización<sup>18</sup>. Esta evaluación es definir el proyecto desde un punto de vista económico, consiste en comparar los beneficios y los costos del proyecto con miras a determinar si el cociente que expresa la relación entre unos y otros presenta o no ventajas mayores que las que se obtendrían con proyectos distintos igualmente viables.

**2.3.7 Estudio socio-económico.** Básicamente está dirigido a identificar y caracterizar claramente los distintos grupos de población que se ven implicados por el proyecto, tanto por el lado de los beneficios como por el lado de los costos, de igual manera estudia las características del comportamiento de los afectados en los mercados de los diferentes bienes y servicios involucrados en la ejecución de un proyecto<sup>19</sup>. Consiste en un estudio que recoge información relevante acerca de los diferentes aspectos relacionados con las condiciones sociales de los grupos afectados por el proyecto y los impactos en el bienestar que pueda causar el mismo.

**2.3.8 Estudio social y ambiental.** El estudio ambiental se centra principalmente en dos temas: el análisis del impacto del proyecto sobre el medio ambiente (con el fin de minimizar deterioros causados por el proyecto) y el análisis del efecto del entorno sobre el proyecto<sup>20</sup>. Busca identificar, cuantificar y valorar los diversos impactos de un proyecto tanto en el corto plazo como en el largo plazo, sobre el entorno: ¿En qué medida el proyecto modifica las características físicas y biológicas del entorno? También debe analizar en profundidad los posibles efectos del entorno sobre el proyecto: ¿En qué manera y en qué medida las características físico-bióticas del entorno pueden afectar el diseño o el desarrollo del proyecto?

**2.3.9 Licencias de construcción.** Es la autorización previa para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia. En las licencias de construcción se concretarán

---

<sup>17</sup> GERENCIE.COM. evaluación económica de proyectos de inversión. [en línea] Actualizado en el 2013 [citado el 12 de febrero de 2014] Disponible en internet en: <http://www.gerencie.com/evaluacion-economica-de-proyectos-de-inversion.html>

<sup>18</sup> GERENCIE.COM. [en línea] Actualizado en el [citado el 12 de febrero de 2014] Disponible en internet en: <http://www.gerencie.com>

<sup>19</sup> MOKATE, Karen Marie. "Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión"; Primera Edición.

<sup>20</sup> Ernesto R. Fontaine; "Evaluación Social de Proyectos"; 12ª Edición.

de manera específica los usos, edificabilidad, volumetría, accesibilidad y demás aspectos técnicos aprobados para la respectiva edificación.<sup>21</sup> El trámite bien diligenciado crea una confiabilidad en la construcción por parte de los vecinos y comunidad en general. Esta licencia agiliza la construcción y evita problemas a futuro.

**2.3.10 Trámites.** Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos públicos creados a tal fin

**2.3.11 Licencia de urbanización.** Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo urbano, la creación de espacios públicos y privados, así como las vías públicas y la ejecución de obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios

**2.3.12 Licencia de parcelación.** Es la autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo rural y suburbano, la creación de espacios públicos y privados, y la ejecución de obras para vías públicas que permitan destinar los predios resultantes a los usos permitidos por el Plan de Ordenamiento Territorial.

**2.3.13 Licencia de subdivisión y sus modalidades.** Es la autorización previa para dividir uno o varios predios, ubicados en suelo rural, urbano o de expansión urbana, de conformidad con lo dispuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial,

**2.3.14 Licencias de intervención y ocupación del espacio público.** Es la autorización previa para ocupar o para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad vigente.

**2.3.15 Obra nueva.** Es la autorización para adelantar obras de edificación en terrenos no construidos o cuya área esté libre por autorización de demolición total.

**2.3.16 Ampliación de obra.** Es la autorización para incrementar el área construida de una edificación existente, entendiéndose por área construida la parte edificada que corresponde a la suma de las superficies de los pisos, excluyendo azoteas y áreas sin cubrir o techar.

**2.3.17 Adecuación de obra.** Es la autorización para cambiar el uso de una edificación o parte de ella, garantizando a permanencia total o parcial del inmueble original.

**2.3.18 Modificación de obra:** Es la autorización para variar el diseño arquitectónico o estructural de una edificación existente, sin incrementar su área construida.

---

<sup>21</sup>DICCIONARIO DE ARQUITECTURA Y CONSTRUCCION. Definición de licencia para construcción y conceptos relacionados. [en línea] Actualizado en el 2014[citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: <http://www.parro.com.ar/definicion-de-licencia+para+construcci%F3n>

**2.3.19 Restauración de obra.** Es la autorización para adelantar las obras tendientes a recuperar y adaptar un inmueble o parte de este, con el fin de conservar y revelar sus valores estéticos, históricos y simbólicos. Se fundamenta en el respeto por su integridad y autenticidad.

## **2.4 MARCO LEGAL**

### **2.4.1 La constitución política de Colombia, norma de normas 1991.**

**Artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas las modalidades de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas<sup>22</sup>.

### **2.4.2 Obligaciones de los comerciantes<sup>23</sup>.**

#### **Capítulo II Código de Comercio**

##### **Deberes de los comerciantes**

**Artículo 19. Obligaciones de los comerciantes.** Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

**Artículo 26. Registro mercantil - Objeto - calidad.** El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad.

El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos.

### **2.4.3 Deberes ante otras entidades.**

---

<sup>22</sup>PROCURADURIA.GOV.CO. Constitución política de Colombia 1991. [en línea] Actualizado en el 2013[citado el 20 abril de 2014] Disponible en internet en: [http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)

<sup>23</sup> CODIGO DEL COMERCIO. Decreto 410 de 1971. Diario Oficial No. 33.339 del 16 de junio de 1971

### **Alcaldía municipal.**

**Planeación municipal.** Cumplir con todas las normas referentes al Uso de Suelos (P.O.T.), intensidad auditiva, horario, ubicación y destinación. La notificación de la apertura de establecimiento se realiza por intermedio del CAE al momento de matricularse en Cámara de Comercio.

**Secretaria de hacienda municipal.** Dentro de los tres primeros meses de cada año se debe presentar la Declaración privada de impuesto de industria y comercio.

**Secretaria de salud municipal.** Cumplir con las condiciones sanitarias y ambientales descritas por la ley 9 de 1979 y demás normas vigentes sobre la materia.

**Sayco y acinpro.** Obtener comprobante de pago expedido por la autoridad legalmente competente, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 23 de 1982 y demás normas complementarias, solamente cuando en el establecimiento se ejecuten públicamente obras musicales causantes de pago por derechos de autos.

**Registro nacional de turismo.** La Ley 300 de 1996 en el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo y el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006; define que, los prestadores de servicios turísticos están obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en Colombia. Este Registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente. [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)

**Dirección de impuestos y aduanas nacional (DIAN).** Si Usted está inscrito en:

Régimen simplificado. Llevar el libro fiscal o registro de operaciones diarias.

Régimen común. Tramitar la resolución de expedición de facturas. Presentar y pagar bimestralmente de acuerdo con el calendario tributario las declaraciones de IVA.

**Decreto N° 0307 de 28 diciembre 2009.** Por el cual se incrementan algunas tarifas establecidas en el municipio de Ocaña<sup>24</sup>.

Artículo tercero: reglámenlese el cobro de tarifas relacionadas a la expedición de permisos y licencias urbanísticas y, en general, frente a las intervenciones urbanísticas en el municipio de Ocaña.

**Resolución 020 de 1951:** Reglamenta los artículos 349 y 359 del Código Sustantivo de Trabajo.

**Resolución no. 02413 de mayo 22 de 1979:** Reglamento de higiene y seguridad para la industria de la construcción, cuyo contenido es: Aspectos generales de la Construcción, Aspectos Médicos y Paramédicos, Habilitación Ocupacional, Organización del programa de Salud Ocupacional, Obligaciones de los trabajadores, De los Campamentos

---

<sup>24</sup> ALCALDIA DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER. Decreto Número 0307 de 28 de diciembre de 2009.

Provisionales, De las Excavaciones, De los Andamios, Medidas para disminuir altura de libre caída, Escaleras, De la Demolición y Remoción de escombros, Protección para el público aceras, Explosivos, Medidas de Seguridad, Quemaduras, Vibraciones, ruido, Maquinaria Pesada, De las Herramientas Manuales, De la Ergonomía en la Construcción, de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Equipos de Protección Personal Cinturones de Seguridad, Herrajes, Cascos de Seguridad, Otros Elementos de Protección Personal: Guantes para Trabajo en General, Botas de Seguridad, Primeros Auxilios, el trabajador menor en la construcción y Sanciones<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> NORMAS QUE RIGEN LA CONSTRUCCION EN COLOMBIA. Construcción. [en línea] Actualizado en el 2011 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: <http://obrascivilesencolombia.blogspot.com/2011/04/leyes-que-rigen-la-construccion-en.html>

### 3. DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación a realizar es descriptiva porque reseña el comportamiento de las variables y en él se encuentran las siguientes características: se propone identificar elementos y características de la investigación para la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción. Luego el problema se plantea y los hechos que comprenden, abarcan formas de organización en los niveles micro y macro social que como investigadores esperamos describir cómo se comportan. Y se espera que los resultados de esta investigación sean base para la formulación de nuevas hipótesis a partir de las cuales se inicia un conocimiento explicativo. La investigación también es concluyente porque permite llegar a conclusiones sobre las variables e hipótesis planteadas para la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción para que se nos facilite evaluar, seleccionar alternativas de acción y a establecer relaciones entre las variables de interés. Y transversal porque se utiliza un instrumento físico aplicando el método de la encuesta con un cuestionario diseñado previamente

#### 3.2 POBLACION

El universo del estudio está formado por 27.085 unidades familiares Ocañeras, datos suministrados por la empresa de servicios públicos de Ocaña ESPO S.A y por la Asociación de Amigos Usuarios del Acueducto Independiente De Ocaña ADAMIUAIN. Además 72 constructoras legalmente constituidas según la Cámara de Comercio de Ocaña.

#### 3.3 MUESTRA

**3.3.1 Determinación de la muestras.** Para la población del mercado externo se hace necesario la aplicación de la formula estadística que permitió una mayor precisión relacionada con el análisis de la información de la población.

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

Donde

n = Muestra

N = Población dada en el estudio

Z = Indicador de confianza

p = Proporción de aceptación

q = Proporción de rechazo

E = Error poblacional dispuesto a asumir



### Formula numero 1

$$n = ?$$

$$N = 27085$$

$$Z = 95\% = 0,95 = 1,96$$

$$P = 50\% = 0,5$$

$$Q = 50\% = 0,5$$

$$E = 5\% = 0,05$$

### Fórmula para la población finita

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

$$n = \frac{(27085)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(27085 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{26012}{61.670}$$

$$n = 379$$

### Prueba de viabilidad de la muestra.

$$S = \sqrt{\frac{p*q}{n}} \quad S = \sqrt{\frac{(0.5) * (0.5)}{379}}$$

$$S = \sqrt{0.0026385224}$$

$$S = 0.05$$

$$Em = 2 * S$$

$$Em = 2 (0.05)$$

$$Em = 0.1$$

## Formula numero 2

$$n = ?$$

$$N = 72$$

$$Z = 95\% = 0,95 = 1,96$$

$$P = 50\% = 0,5$$

$$Q = 50\% = 0,5$$

$$E = 5\% = 0,05$$

## Fórmula para la población finita

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

$$n = \frac{(72)(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(72 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{69.148}{1.137}$$

$$n = 61$$

## Prueba de viabilidad de La muestra:

$$S = \sqrt{\frac{p*q}{n}} \quad S = \sqrt{\frac{(0.5) * (0.5)}{61}}$$

$$S = \sqrt{0.0163934426}$$

$$S = 0.01$$

$$Em = 2 * S$$

$$Em = 2 (0.01)$$

$$Em = 0.02$$

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación, una primera etapa consistirá en realizar una revisión de la bibliografía existente sobre el tema, con el propósito de mostrar el fundamento teórico que permita presentar el tema de la investigación en todo su contexto y con toda claridad. Luego se utilizarán instrumentos de recolección de información como la encuesta, método cuantitativo, que ayudarán a determinar la factibilidad de la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña Norte de Santander. Se utilizará dos encuestas, para determinar las preferencias de la población involucrada y estará especificada la primera encuesta en una totalidad de diez preguntas cerradas, y en la segunda encuesta una totalidad de siete preguntas cerradas las mismas que brindaran información del objeto de estudio (**Anexo encuesta 1 y 2**).

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

La información recolectada en la presente investigación, se analizara cuantitativamente y cualitativamente, la primera forma se dará mediante el respectivo conteo y registro de los datos, ya sea en cuadros y/o tablas, determinando la frecuencia de las diferentes respuestas que serán base para la definición del proyecto; mientras que la interpretación cualitativa se dará con la descripción de las variables en cada interrogante.

## 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

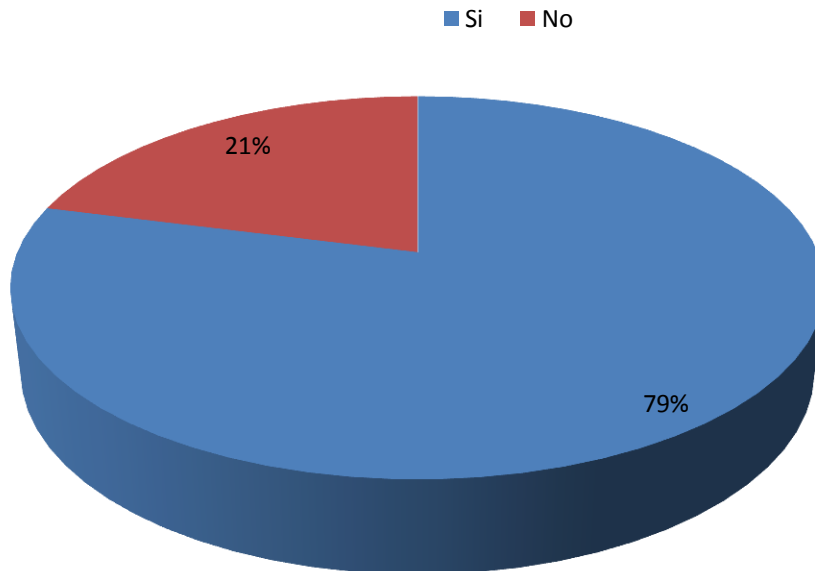
### 4.1 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS UNIDADES FAMILIARES DE LA CIUDAD DE OCAÑA N. de S.

**Tabla 1. Registro de finca raíz en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	300	79
NO	79	21
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 1. Registro de finca raíz en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

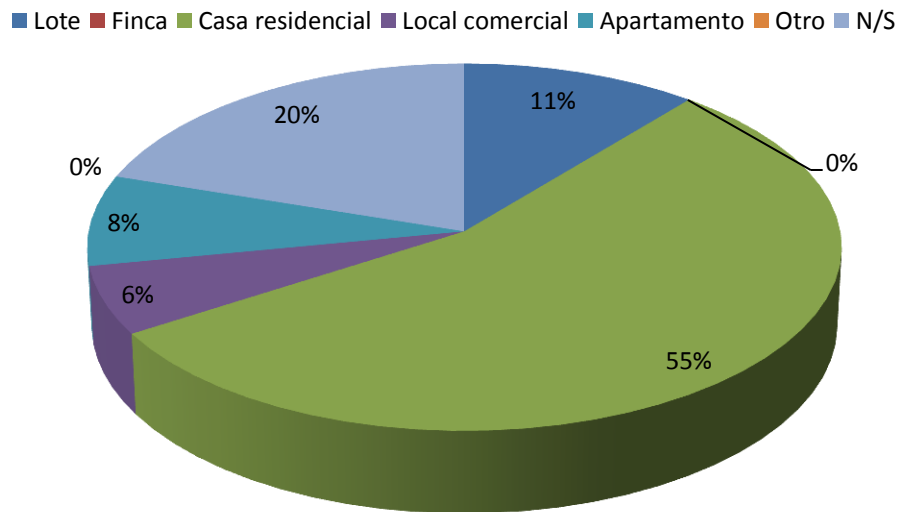
Identificamos que la gran mayoría de los encuestados poseen finca raíz en la ciudad de Ocaña (79%), lo que los convierte en clientes potenciales para el uso de la oficina tramitadora de licencias de construcción y favoreciendo la factibilidad del estudio gracias al alto porcentaje.

**Tabla 2. Clase de finca raíz en la ciudad de Ocaña.**

Ítem	Frecuencia	%
Lote	40	11
Finca	0	0
Casa residencial	210	55
Local comercial	20	6
Apartamento	30	8
N/S/N/R	79	20
Otro	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 2. Clase de finca raíz en la ciudad de Ocaña.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

Gran parte de los encuestados manifestó tener casa residencial (55%), ocupando así la mayor parte mercado en el servicio a prestar, los demás servicios se reparten entre las necesidades de los clientes que sumados ocupan otro porcentaje bastante alto y favorable a la idea de negocio.

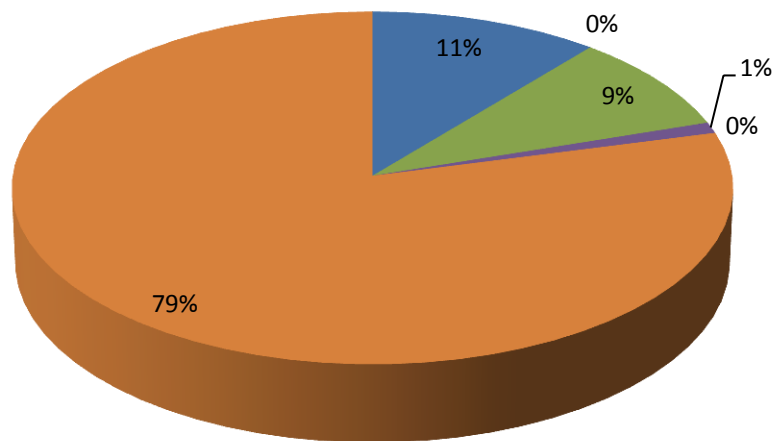
**Tabla 3. Clase de finca raíz que le gustaría obtener a los ciudadanos ocañeros.**

Ítem	Frecuencia	%
Lote	40	11
Finca	0	0
Casa residencial	30	9
Local comercial	9	1
N/S/N/R	300	79
Apartamento	0	0
Otro	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 3. Clase de finca raíz que le gustaría obtener a los ciudadanos ocañeros.**

■ Lote ■ Finca ■ Casa residencial ■ Local comercial ■ Apartamento ■ Otro



**Fuente:** Autores de la investigación.

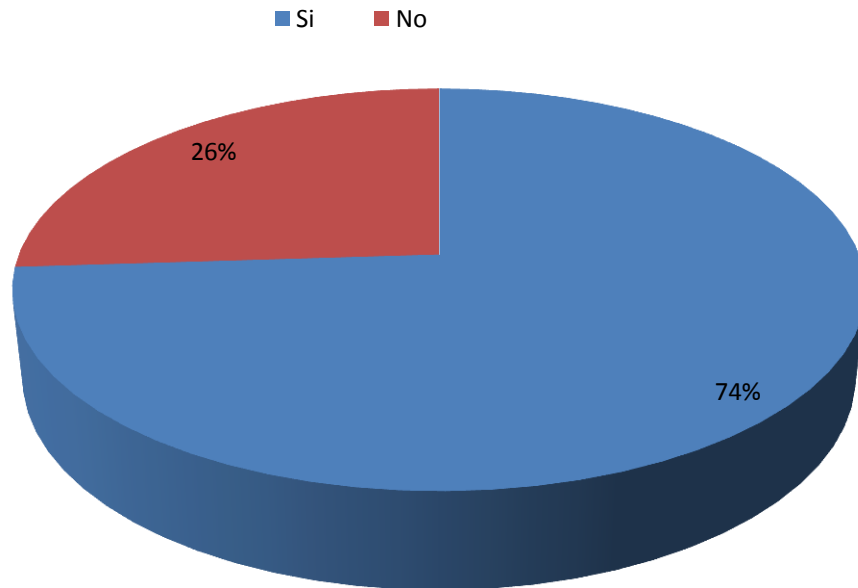
El tipo de finca raíz que más desean obtener los Ocañeros es el lote (11%), creando una oportunidad de negocio bastante alta, puesto que, cualquier movimiento de construcción en un lote se transforma en una oportunidad de servicio a prestar por parte de nuestra oficina.

**Tabla 4. Conocimiento de la normativa para construir o remodelar.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	280	74
NO	99	26
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 4. Conocimiento de la normativa para construir o remodelar los bienes inmuebles.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

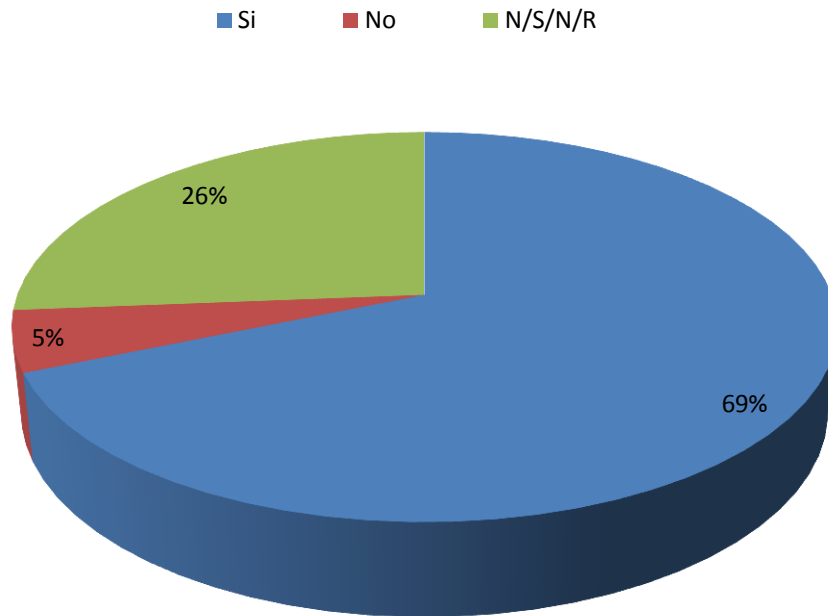
Con un porcentaje bastante alto (74%) podemos observar que la mayoría de los encuestados conocen de la normatividad para construir o remodelar inmuebles. Lo que ayuda a nuestra idea de negocio, puesto que, con campañas educativas podemos incentivar a utilizar el servicio del trámite de licencias, y a las personas que desconocen el trámite se utilizarían campañas educativas de conocimiento del trámite.

**Tabla 5. Frecuencia con la que encuentran muy largo y difícil el trámite de las licencias de construcción los ciudadanos ocañeros.**

Ítem	Frecuencia	%
Si	260	69
No	20	5
N/SN/R	99	26
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 5. Frecuencia con la que encuentran muy largo y difícil el trámite de las licencias de construcción los ciudadanos ocañeros.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

Los ciudadanos ocañeros manifestaron que encuentran muy largo y difícil el trámite de las licencias de construcción (69%), aquí podemos observar en azul el porcentaje al que más beneficiaríamos al tramitar la licencias de construcción ya que facilitaríamos y agilizaríamos el trámite.

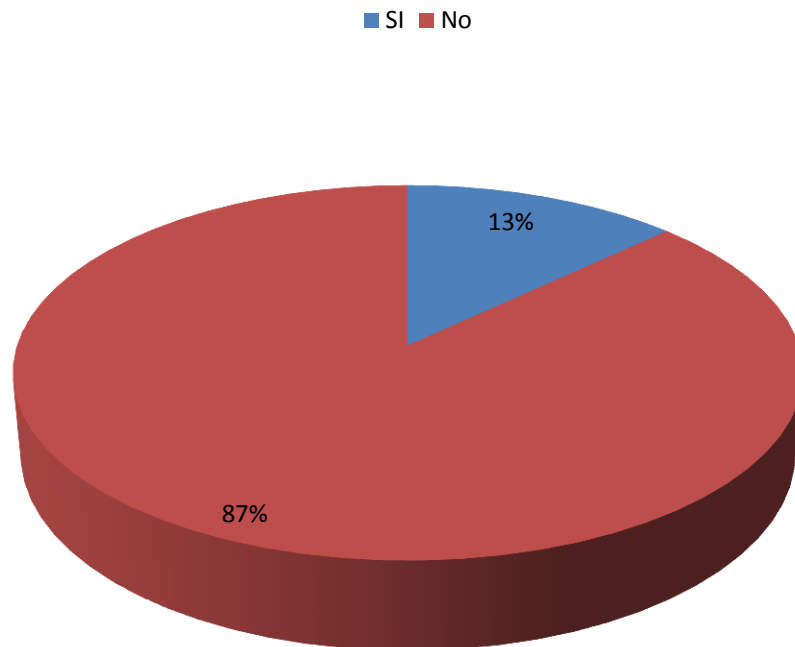


**Tabla 6. Registro de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	50	13
NO	329	87
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 6. Registro de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

Al analizar los resultados observamos que los ocañeros no tramitan su licencia de construcción (87%), favoreciendo de esta manera nuestro servicio, porque podemos invitarlos a que construyan bajo la legalidad, informando sobre las consecuencias de construir sin licencia.

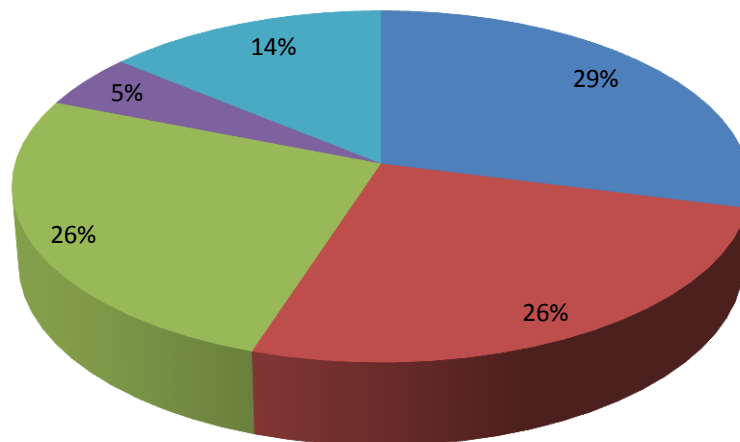
**Tabla. 7. Motivos por los cuales los ciudadanos ocañeros no tramitan la licencia de construcción.**

Ítem	Frecuencia	%
Desconocimiento	110	29
Tiempo	100	26
Ahorro	100	26
Otro	19	5
N/S/N/R	50	14
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 7. Motivos por los cuales los ciudadanos ocañeros no tramitan la licencia de construcción.**

■ Desconocimiento ■ Tiempo ■ Ahorro ■ Otro ■ N/S/N/R



**Fuente:** Autores de la investigación.

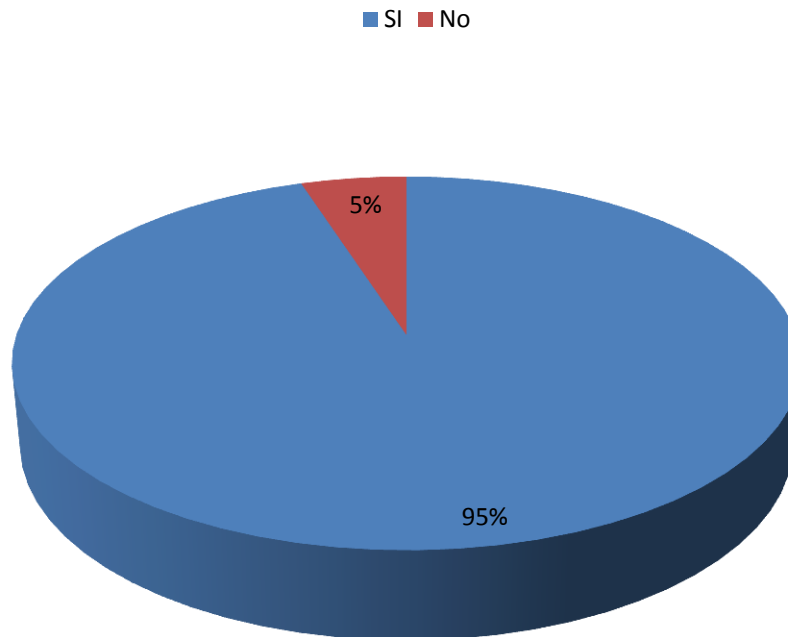
El desconocimiento y el tiempo (26% y 29%) son los factores por los cuales no se realiza el trámite de las licencias de construcción y así mismo son dos situaciones en las que nuestra idea de negocio ayudaría a nuestros clientes ya que es un servicio pionero.

**Tabla. 8. Aceptación del servicio de tramitación de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña N.S.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	360	95
NO	19	5
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 8. Aceptación del servicio de tramitación de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña N.S.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

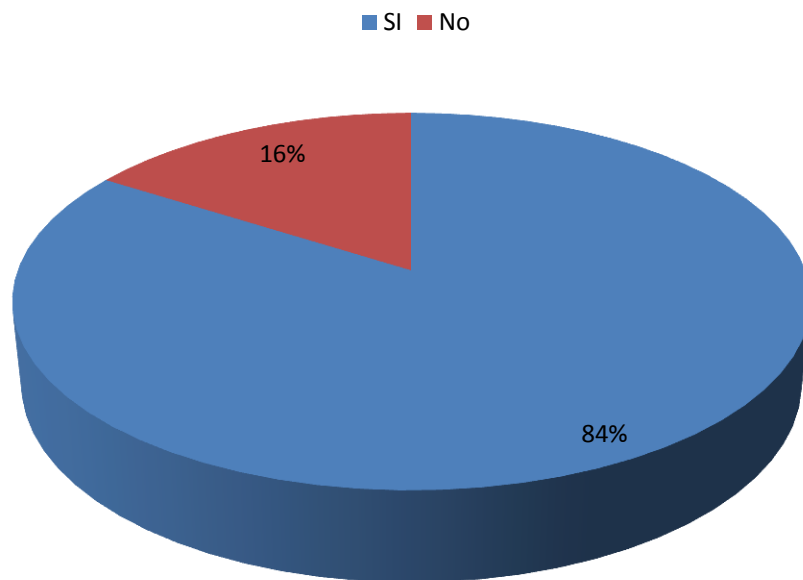
La creación de una empresa tramitadora de licencia de construcción en la ciudad de Ocaña presenta una gran aceptación por parte de los ciudadanos, manifestando ser una idea innovadora y que puede ser rentable. El 95% de la población total son clientes potenciales.

**Tabla 9. Utilización de la oficina tramitadora de licencias de construcción por los ciudadanos ocañeros.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	320	84
NO	59	16
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Gráfica 9. Utilización de la oficina tramitadora de licencias de construcción por los ciudadanos ocañeros.**



Fuente: Autores de la investigación.

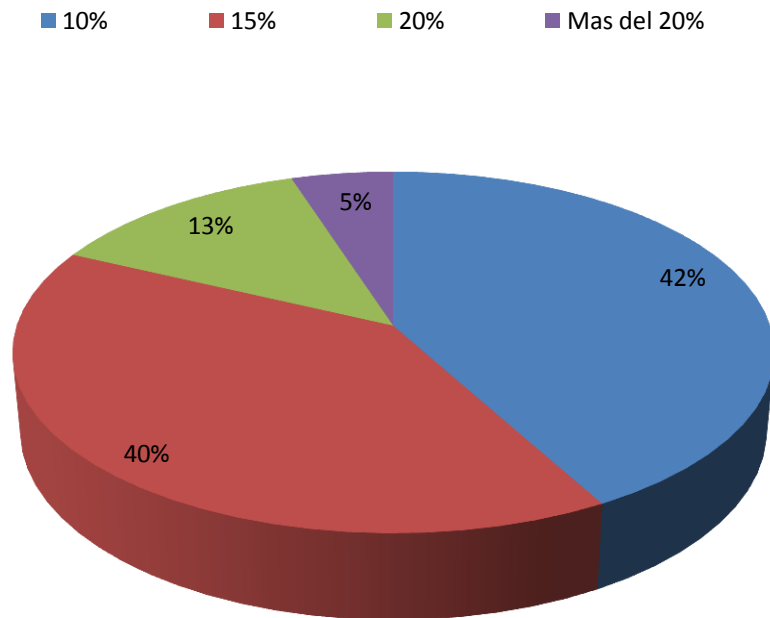
Los ciudadanos ocañeros aceptaron utilizar el servicio de tramitación de licencia de construcción (84%) si la empresa es llegada a ser creada, ellos observaran un servicio en el cual se evitarían muchos inconvenientes, la oficina brindara agilidad y legalidad a la hora de realizar el trámite.

**Tabla. 10. Disposición de pago por el servicio de tramitación.**

Ítem	Frecuencia	%
10%	160	42
15%	150	40
20%	50	13
Más del 20%	19	5
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Gráfica 10. Disposición de pago por el servicio de tramitación.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

El precio que más aceptación obtuvimos mediante la encuesta fue el 10% y el 15 % del total del precio de la licencia de construcción tomando esto como base para determinar el precio final que utilizaríamos para cobrar el servicio prestado.

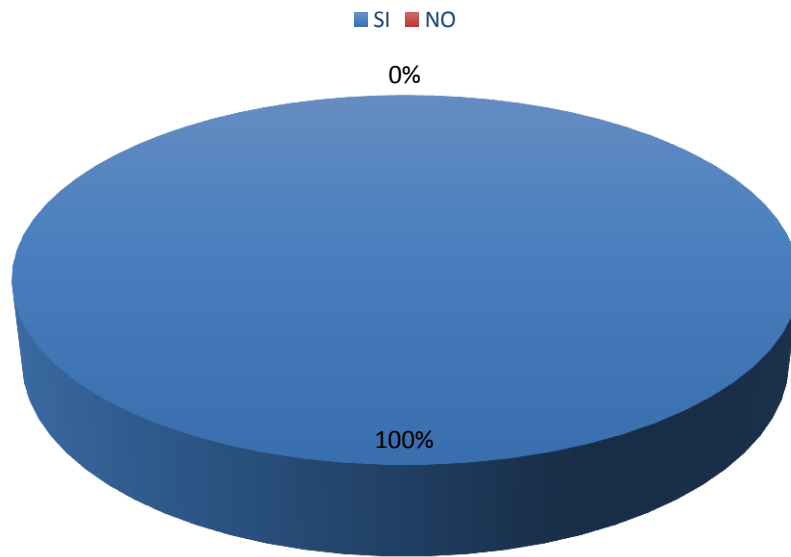
#### 4.2 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE OCAÑA N.S.

**Tabla 11.** Frecuencia con la que las constructoras tramitan su licencia de construcción.

Ítem	Frecuencia	%
SI	61	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 11.** Frecuencia con la que las constructoras tramitan su licencia de construcción.



**Fuente:** autores de la investigación

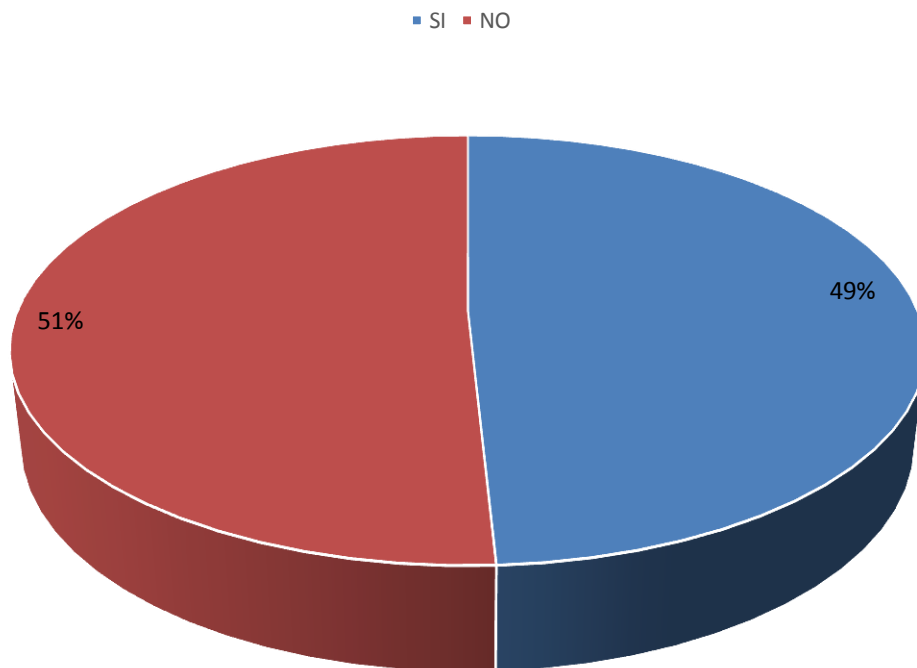
Al encuestar a las constructoras existentes en las ciudad de Ocaña y preguntarles si tramitan todas las licencias de construcción de todas las obras que manejan, su repuesta fue si (100%), argumentando que están al día con todas sus licencias y con todos los requisitos exigidos por el estado. Lo que nos permite observar que no serían clientes potenciales para nuestra oficina.

**Tabla 12. Tramitación ágil y legalmente de las licencias de construcción.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	30	49
NO	31	51
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 12. Tramitación ágil y legalmente de las licencias de construcción.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

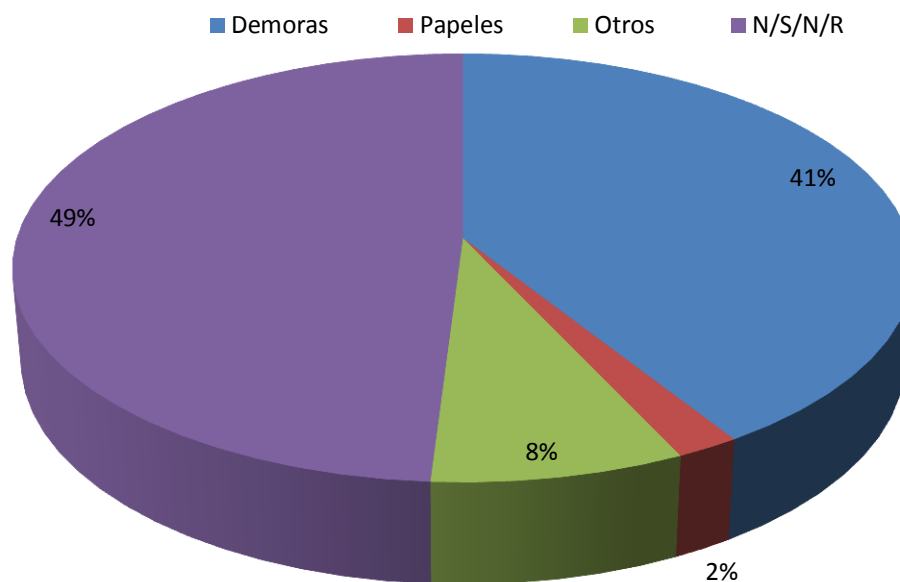
Podemos observar que la mitad más una (51%) de las constructoras presentan problemas a la hora de tramitar las licencias de construcción, estos inconvenientes pertenecen a permisos tales como ambientales, uso de suelos y autorización de predios. La otra mitad (49%) de las constructoras manifestó ser ágil y legal a la hora de tramitar las licencias de construcción.

**Tabla 13. Frecuencia con la que las constructoras encuentran dificultades a la hora de tramitar la licencia de construcción.**

Ítem	Frecuencia	%
Demoras	25	41
Papeleos	1	2
Otros	5	8
N/S/N/R	30	49
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Tabla 13. Frecuencia con la que las constructoras encuentran dificultades a la hora de tramitar la licencia de construcción.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

Según las constructoras el mayor inconveniente a la hora de tramitar las licencias de construcción son las demoras en los trámites (41%), debido a que estos procesos siempre se llevan su tiempo. Otros inconvenientes que se presentan son el papeleo (2%) necesario para adjudicarse la licencia y problemas normales del trámite (falta de papeles, permisos etc.) (8%). Esto presentaría una oportunidad para nuestro servicio en el mercado para las constructoras.

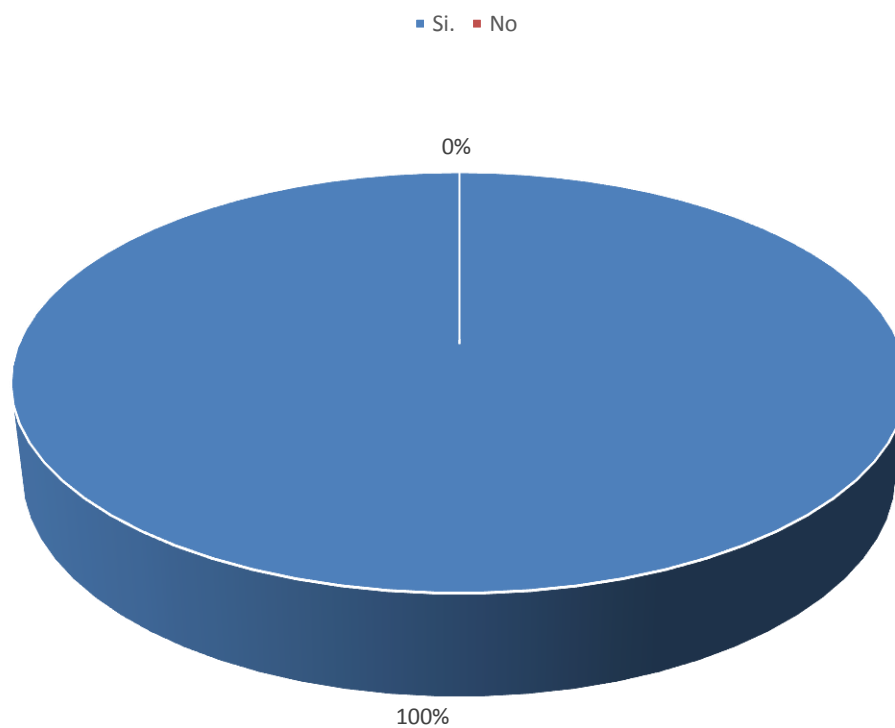


**Tabla 14. Realización directamente del trámite de las licencias de construcción.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	61	100
NO	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 14. Realización directamente del trámite de las licencias de construcción.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

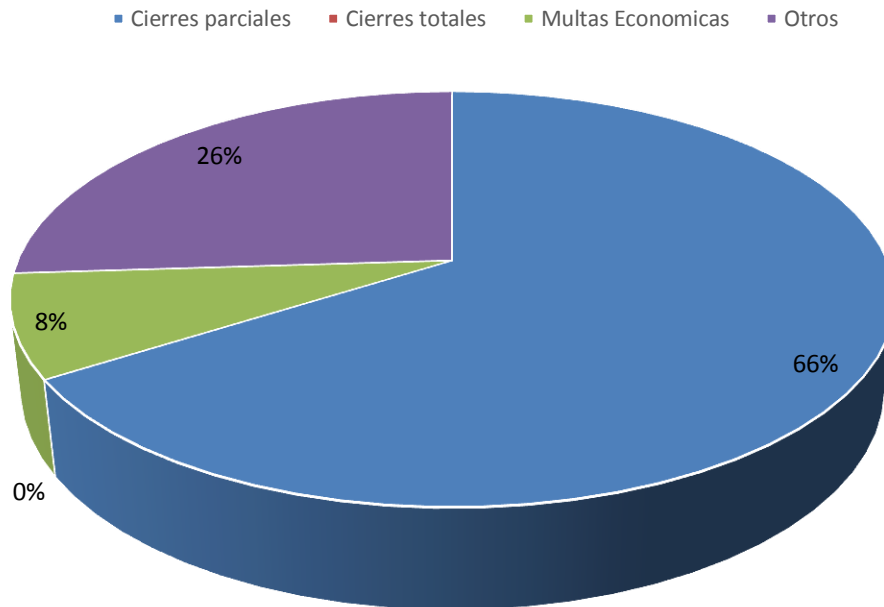
Todas las constructoras realizan directamente los trámites de la licencia de construcción (100%), ninguna constructora utiliza una empresa o un servicio intermediario para el trámite de las licencias. Estas constructoras conocen a fondo las consecuencias de construir sin licencias lo que las lleva a realizar legalmente los trámites y evitar inconvenientes en el futuro.

**Tabla 15. Frecuencia con la que se presentan problemas con las licencias tramitadas.**

Ítem	Frecuencia	%
Cierres parciales	40	66
Cierres totales	0	0
Multas económicas	5	8
Otros	16	26
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Fuente: Autores de la investigación.

**Grafica 15. Frecuencia con la que se presentan problemas con las licencias tramitadas.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

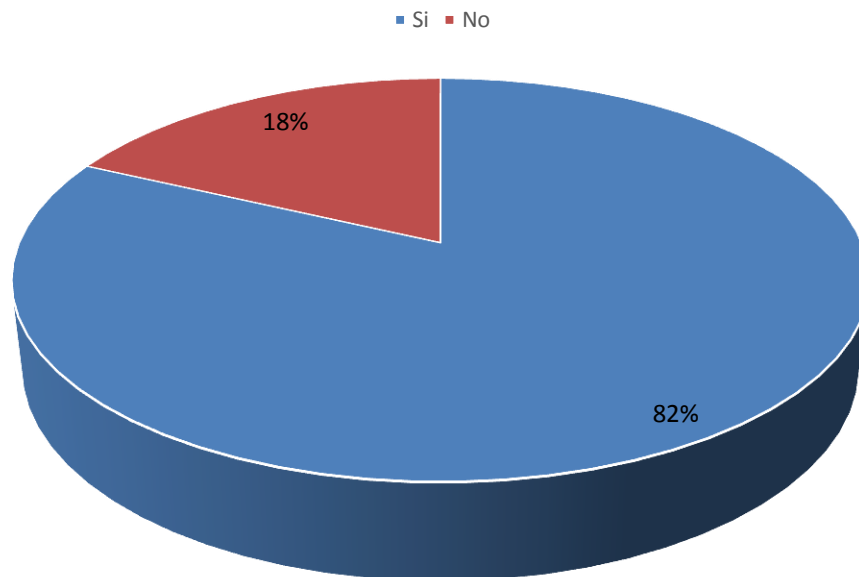
Podemos observar que más de la mitad de las constructoras encuestadas presentaron problemas de cierres parciales (66%) con inconvenientes en sus licencias, otras constructoras presentaron multas económicas (8%) y otros problemas relacionados con las licencias tramitadas (26%). Se manifiesta una variedad de problemas que podríamos evitar en la oficina de trámite si realizaran el trámite con la empresa

**Tabla 16. Aceptación del servicio del trámite de su licencia de construcción por una empresa Ocañera.**

Ítem	Frecuencia	%
SI	50	82
NO	11	18
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 16. Aceptación del servicio del trámite de su licencia de construcción por una empresa Ocañera.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

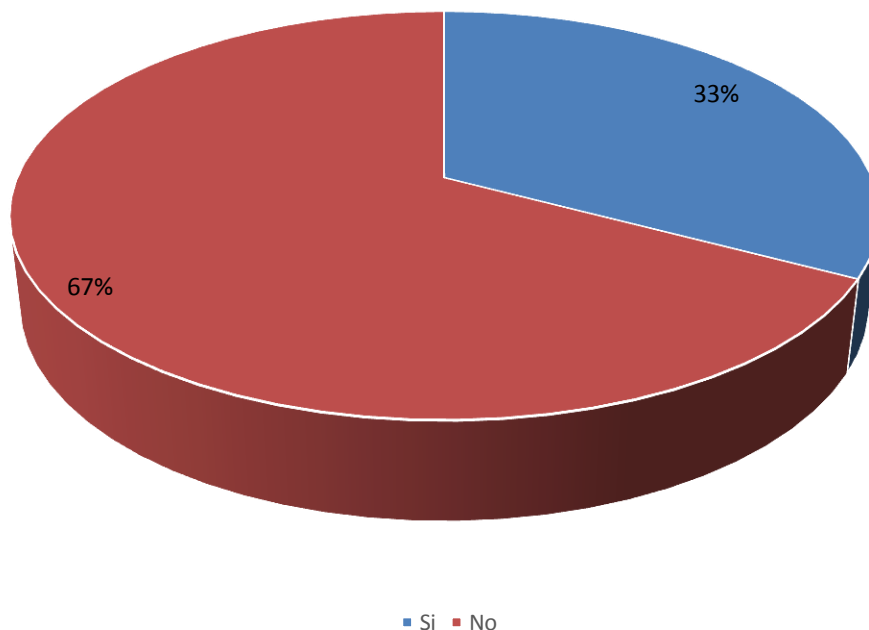
Gran parte de las constructoras respalda la idea de la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña, argumentan que será una empresa que ofrecerá un servicio innovador, mientras que, un pequeño porcentaje de las constructoras encuestadas no ve necesaria la creación de una empresa de este tipo ya que no requieren este servicio.

**Tabla 17. Utilización de la oficina tramitadora de licencia de construcción por parte de las constructoras**

Ítem	Frecuencia	%
SI	20	33
NO	41	67
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Grafica 17. Utilización de la oficina tramitadora de licencia de construcción por parte de las constructoras.**



**Fuente:** Autores de la investigación.

Más de la mitad (67%) de las constructoras encuestadas manifiesta que no utilizaría el servicio prestado por la empresa tramitadora de licencia de construcción, debido a que ellos cuentan con el personal propio para realizar estos tipos de trámites, y dispone de más tiempo, sus obras son más grandes lo que les da el tiempo necesario para realizarlo. El resto de las constructoras (33%) argumenta que si utilizaría el servicio prestado por la empresa.

### 4.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a las unidades familiares que poseen finca raíz y a las constructoras existentes en la ciudad de Ocaña N.S, la creación de una empresa tramitadora de licencia de construcción es aceptada por los ciudadanos ocañeros, los cuales están dispuestos a utilizar y pagar un porcentaje por el servicio prestado. En cuanto a las constructoras, estas aceptan la creación de la empresa tramitadora de licencia de construcción, pero no están dispuestas a utilizar el servicio prestado ni a pagar el porcentaje establecido, por consiguiente nuestros clientes potenciales son las unidades familiares ocañeras, las que desean obtener construir o remodelar en la ciudad de Ocaña.

En la ciudad de Ocaña existe cierto desconocimiento sobre la normatividad por parte de la comunidad, la comunidad no sabe que a la hora de construir debe tramitar la licencia de construcción para evitar más adelantes inconvenientes que pueden conllevar al cierre total o parcial de la obra. Para solución de este desconocimiento se debe emprender una campaña publicitaria en la cual se haga tomar conciencia a los ciudadanos ocañeros sobre la importancia de licencia de construcción y cuáles son sus beneficios.

Existe un porcentaje de ciudadanos ocañeros que conoce la normatividad para construir, sin embargo evaden este trámite y empiezan a construir sin la respectiva licencia de construcción, al hacer esta evasión se está siendo ilegal y se comete un error, porque muchas personas no tramitan la licencia para ahorrarse dinero y en ocasiones tiempo, pero al no realizar el trámite de la licencia la obra se expone a ser cerrada total o parcialmente, y esto incurre en más gastos debido a las multas que se deben cancelar para que la obra vuelva a ponerse en marcha.

En cuanto al precio por el cual están dispuestos a pagar los ciudadanos ocañeros por el servicio prestado, se establece que el porcentaje será del 20% sobre el precio del promedio del metro cuadrado total a construir.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas se denota la viabilidad de la creación de una empresa tramitadora de licencias de construcción en la ciudad de Ocaña, que por cuanto existe una demanda insatisfecha y en la actualidad no hay ninguna empresa que permita satisfacerla.

## 5. ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado juega un papel preponderante al momento de definir la viabilidad del proyecto, ya que sirve como base de 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.

En la realización de este proyecto, el estudio de mercados inicia con un sondeo acerca del contexto en donde se ubicara la oficina, en cuanto a la disponibilidad del servicio, al precio, la plaza, promoción, comercialización y competitividad del mismo.

### 5.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de tramitación de licencias de construcción de la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”, contara con el personal capacitado para tramitar las licencias de construcción bajo sus diferentes modalidades en la ciudad de Ocaña.

Con este servicio se espera contribuir a la legalidad en las construcciones, remodelaciones o loteados en la ciudad.

**5.1.1 Portafolio de Servicios.** Para la prestación del servicio la empresa contará con las siguientes modalidades:

**Licencia de urbanización.** Autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo urbano, la creación de espacios públicos y privados, así como las vías públicas y la ejecución de obras de infraestructura de servicios públicos domiciliarios.

**Licencia de parcelación.** Autorización previa para ejecutar en uno o varios predios localizados en suelo rural y suburbano, la creación de espacios públicos y privados, y la ejecución de obras para vías públicas que permitan destinar los predios resultantes a los usos permitidos por el Plan de Ordenamiento Territorial.

**Licencia de subdivisión y sus modalidades.** Autorización previa para dividir uno o varios predios, ubicados en suelo rural, urbano o de expansión urbana, de conformidad con lo dispuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial,

**Licencias de intervención y ocupación del espacio público.** Autorización previa para ocupar o para intervenir bienes de uso público incluidos en el espacio público, de conformidad con las normas urbanísticas adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen y complementen y demás normatividad vigente.

**Obra nueva.** Autorización para adelantar obras de edificación en terrenos no construidos o cuya área esté libre por autorización de demolición total.

**Ampliación de obra.** Autorización para incrementar el área construida de una edificación existente, entendiéndose por área construida la parte edificada que corresponde a la suma de las superficies de los pisos, excluyendo azoteas y áreas sin cubrir o techar.

**Adecuación de obra.** Autorización para cambiar el uso de una edificación o parte de ella, garantizando a permanencia total o parcial del inmueble original.

**Modificación de obra.** Autorización para variar el diseño arquitectónico o estructural de una edificación existente, sin incrementar su área construida.

**Restauración de obra.** Autorización para adelantar las obras tendientes a recuperar y adaptar un inmueble o parte de este, con el fin de conservar y revelar sus valores estéticos, históricos y simbólicos. Se fundamenta en el respeto por su integridad y autenticidad.

**5.1.2 Características del servicio.** Tramitadora de licencias de construcción “L&P” se reconocerá por la Razón Social, logotipo y slogan.

**Nombre y/o Razón Social.** La Empresa será registrada como Tramitadora de licencias de construcción “L&P”, nombre que la identificara en todo su desarrollo productivo y vida comercial. Es un nombre fácil de recordación y representa la confiabilidad y agilidad que la empresa se compromete a brindar a sus usuarios.

**El logotipo.** La empresa Tramitadora de licencias de construcción “L&P” tendrá como logotipo:

**Figura 1. Logo de la empresa**



**Fuente:** Autores de la investigación

**El eslogan.** La empresa Tramitadora de licencias de construcción “L&P” tendrá como slogan LO HACEMOS POR USTED.

**5.1.3 Determinación de la demanda. Análisis de la Demanda.** La cuantificación de la demanda se ha realizado tomando como referencia el total de unidades familiares ocañeras que corresponde a 27085, datos suministrados por la Empresa de Servicio Público de Ocaña ESPO S.A y acueducto ADAMIUAIN.

De lo anterior se denota que la población objeto son 27085 unidades familiares, que corresponden a una muestra de 379 unidades familiares, una vez aplicada la fórmula de muestreo; de las cuales el 84% de los encuestados están dispuestos a utilizar la oficina tramitadora de licencia de construcción, de acuerdo a los datos arrojados en la tabla # 9 de la encuesta número 1. De este modo y aplicando el anterior porcentaje a la población inicial, se obtiene que la muestra encuestada proyectada hacia la población corresponde a 22751 unidades familiares, dispuestas a contratar nuestros servicios.

**Cuadro 1. Determinación de la demanda.**

Número de unidades familiares ocañeras	% de muestra interesada en utilizar la oficina tramitadora de licencia de construcción Según tabla 9 de la encuesta número 1	Población proyectada en la muestra
27085	84%	22751

**Fuente:** Autores de la investigación

**5.1.4 Característica del mercado.** La investigación se proyecta a 5 años tomando como año de partida al 2014, para este fin se tendrá en cuenta a las personas que están interesadas en acudir a nuestra oficina tramitadora de licencia de construcción. Posteriormente se intentará abarcar el 100% de la población restante, que corresponde a 867 personas en los 5 años siguientes a la ejecución de este proyecto.

**Cuadro 2. Proyección de la demanda.**

2014	1	2	3	4	5
22.751	23.618	24.485	25.352	26.219	27.085

**Fuente:** Autores de la investigación

**5.1.5 Determinación de la oferta.** En la actualidad en la ciudad de Ocaña, no se tiene registro de alguna empresa que oferte el servicio de tramitación de licencia de construcción, la anterior circunstancia se convierte en una oportunidad de viabilidad de creación del proyecto, con miras a satisfacer las necesidades insatisfechas de los clientes potenciales.



**5.1.6 Determinación del precio.** La empresa “Tramitadora de licencia de construcción L&P” fijará el precio para el servicio de tramitación de las licencias de construcción bajo sus diferentes modalidades, basados en el análisis realizado al mercado potencial, a través del instrumento de recolección de información. (Encuesta número 1). Para este caso en particular el valor establecido por la mayoría de encuestados es del 20% sobre el valor total de los metros cuadrados del total de la obra.

Se pretende realizar un aumento anual que corresponde a la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el porcentaje correspondiente a la licencia tramitada del salario mínimo legal vigente por el 20%.

### **Licencia urbanística<sup>26</sup>**

#### **Licencia de urbanización.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.003 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.006 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional, la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso institucional, la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente
- f) Uso comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente

#### **Licencia de parcelación.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área urbanizante por el 0.003 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.006 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional, la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente
- e) Uso Institucional, la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01% del salario mínimo legal diario vigente
- f) Uso comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.01 % del salario mínimo legal diario vigente.

---

<sup>26</sup> ALCALDIA DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER. Disponible en: <http://www.ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml?apc=v-xx1-&x=2836335>

## **Licencia de subdivisión y sus modalidades.**

### **Subdivisión rural.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.0015 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.003 % del salario mínimo legal diario vigente
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.0045 % del salario mínimo legal diario vigente
- d) Uso Dotacional, el resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.0045 % del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso institucional, el resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.0045 % del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial el resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.0045 % del salario mínimo legal diario vigente.

### **Subdivisión urbana.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a subdividir por el 0.005 % del salario mínimo legal diario vigente
- b) Para el estrato 3. La resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.0125 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4- la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.015% del salario mínimo legal diario vigente
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.015% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.015% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.015% del salario mínimo legal diario vigente.

### **Reloteo.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a intervenir por el 0.0015 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a intervenir por el 0.003 % % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar ni metro cuadrado del área a intervenir por el 0.0045 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.0045% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.0045% del salario mínimo legal diario vigente
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.0045% de salario mínimo legal diario vigente.

## **Licencia de construcción y sus modalidades.**

### **Obra nueva.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.15 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar-al metro cuadrado a el área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.

### **Ampliación.**

- a) Para los estratos 1 y 2 la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área a ampliar por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0 15% del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4 la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0. 02 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.02% del salario mínimo legal diario vigente.

### **Modificación.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.15% del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0 2% del salario mínimo legal diario vigente.

## **Restauración**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.15% del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.

## **Reforzamiento Estructural.**

- a) Para los estratos 1 y 2: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.15 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0 2 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso Institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.

## **Demolición.**

- a) Para los estratos 1 y 2. La resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.06 % del salario mínimo legal diario vigente.
- b) Para el estrato 3: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.15 % del salario mínimo legal diario vigente.
- c) Para el estrato 4: la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2 % del salario mínimo legal diario vigente.
- d) Uso Dotacional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- e) Uso institucional la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.
- f) Uso Comercial la resultante de multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2% del salario mínimo legal diario vigente.

Cuando en un solo acto administrativo se autorice la ejecución de obras en varias de las modalidades de la licencia de construcción sobre una misma área del inmueble, no habrá lugar a la liquidación de expensas en favor de los curadores urbanos de manera independiente para cada una de las modalidades contempladas en la respectiva licencia.

**Licencia de intervención y ocupación del espacio público.**

La tarifa aplicable por la autoridad municipal a través de la Secretaría de Planeación para la expedición de la Licencia de intervención y ocupación del espacio público en el Municipio de Ocaña, se determinará de acuerdo al estrato del predio o inmueble sometido a intervención, de la siguiente manera: la resultante de

Multiplicar el metro cuadrado del área construida por el 0.2 % del salario mínimo legal diario vigente.

**Otras actuaciones.**

**Autorización para el movimiento de tierras.** La tarifa aplicable por la autoridad municipal a través de la Secretaría de Planeación para la expedición de la autorización para movimiento de tierras en el Municipio de Ocaña, se determinará de la siguiente manera:

Hasta 100 m3.....	Dos. (2) salarios mínimos legales diarios
De 101 a 500 m3.....	Cuatro (4) salarios mínimos legales diarios
De 501 a 1.000 m3.....	Uno (1) salario mínimo legal mensual
De 1.001 a 5.000 m3.....	Dos (2) salarios mínimos legales mensuales
De 5.001 a 10.000 m3.....	Tres (3) salarios mínimos legales mensuales
De 10.001 a 20.000 m3.....	Cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales
Más de 20.000 m3.....	Cinco (5) salarios mínimos legales mensuales.

**Copia certificada de planos.** La tarifa aplicable por la autoridad Municipal a través de la Secretaría de Planeación para la expedición de la copia certificada de planos en el Municipio de Ocaña, se determinará de la siguiente manera: la resultante de multiplicar cada copia por 1 salario mínimo legal diario vigente.

**Concepto de uso del suelo.** La tarifa aplicable por la autoridad municipal a través de la Secretaría de Planeación para la expedición del concepto del uso del suelo en el Municipio de Ocaña, será de 2 salarios mínimos legales diarios vigentes. (Art. 120, decreto 564 de 2006).

**Boletines de nomenclatura.** La tarifa aplicable por la autoridad municipal a través de la Secretaria de Planeación para la expedición del boletín de nomenclatura en el Municipio de Ocaña, será el 0.5 del salario mínimo legal diario vigente.

**Aprobación de planos de propiedad horizontal.** La tarifa aplicable por la autoridad municipal a través de la Secretaría de Planeación para la aprobación de planos de propiedad horizontal en el Municipio de Ocaña. Determinará de acuerdo a los metros cuadrados construidos, de la siguiente manera:

- Hasta 250 m2..... Un cuarto (0.25) del salario mínimo legal mensual
- De 251 a 500 m2..... Medio (0,5) salario mínimo legal mensual.
- De 501 a 1.000 m2..... Uno (1) salario mínimo legal mensual.
- De 1.001 a 5.000 m2..... Dos (2) salarios mínimos legales mensuales.

**Cuadro 3. Precio de Venta**

Ítem	Valor metro cuadrado en pesos	Unidades	Total
Licencia de urbanización para los estratos 1 y 2	12.3	100000	1230000
Licencia de urbanización para el estrato 3	24.6	1500000	3690000
Licencia de urbanización para el estrato 4	41	70000	2870000
Licencia de urbanización uso comercial	41	200000	8200000
Licencia de parcelación para estratos 1 y 2	12.3	40000	2440000
Licencia de parcelación para estratos 3	24.6	50000	6150000
Licencia de parcelación para estratos 4	41	20000	8200000
Licencia de parcelación uso comercial	41	100000	4100000
Licencia de subdivisión urbana para estrato 1 y 2	20.5	20000	410000
Licencia de subdivisión urbana para estrato 3	51.25	50000	2562500

Licencia de subdivisión urbana para estrato 4	61.5	40000	2460000
Licencia de subdivisión urbana para uso comercial	61.5	15000	922500
Licencia de reloteo para estratos 1 y 2	6.15	50000	307500
Licencia de reloteo para estratos 3	12.3	100000	1230000
Licencia de reloteo para estratos 4	18.45	30000	553500
Licencia de reloteo para uso comercial	18.45	100000	1840000
Licencia de obra nueva para estrato 1 y 2	246	80000	19680000
Licencia de obra nueva para estrato 3	615	65000	39975000
Licencia de obra nueva para estrato 4	820	40000	32800000
Licencia de obra nueva para uso comercial	410	45000	18450000
Licencia de ampliación para estrato 1 y 2	246	10000	2460000
Licencia de ampliación para estrato 3	615	30000	18450000
Licencia de ampliación para estrato 4	820	15000	12150000
Licencia de ampliación para uso comercial	410	10000	4100000
Licencia de ampliación para los estratos 1 y 2	8200	50	4100000
Licencia de ampliación para los estratos 3	20500	100	2050000

Licencia de ampliación para los estratos 4	24600	50	1230000
Licencia de ampliación para uso comercial	24600	100	2460000
Licencia de modificación para estratos 1 y 2	246	2000	492000
Licencia de modificación para estratos 3	615	20000	12300000
Licencia de modificación para estratos 4	810	5000	4050000
Licencia de modificación para uso comercial	810	2500	2025000
Licencia de restauración para estratos 1 y 2	246	2000	492000
Licencia de restauración para estratos 3	615	5000	3075000
Licencia de restauración para estratos 4	810	2000	1620000
Licencia de restauración para uso Comercial	810	5000	4050000
Licencia de reforzamiento para estratos 1 y 2	246	1000	246000
Licencia de reforzamiento para estratos 3	615	3000	1845000
Licencia de reforzamiento para estratos 4	810	2000	1620000
Licencia de reforzamiento para uso comercial	810	3000	2460000
Licencia de demolición para estratos 1 y 2	246	3000	738000



Licencia de demolición para estratos 3	615	4000	2460000
Licencia de demolición para estratos 4	810	3000	2430000
Licencia de demolición para uso comercial	810	3000	2430000
Licencia de intervención y ocupación del espacio público	810	10000	8100000
<b>TOTAL</b>			<b>203.919.000</b>

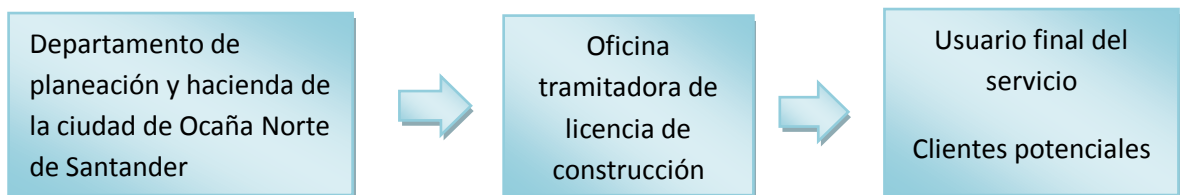
**Fuente.** Autores de la investigación.

<b>Ítem</b>	<b>Valor unidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
autorización para el movimiento de tierras de 100 hasta 1000 m3	184800	10	1848000
autorización para el movimiento de tierra de 1001 hasta 5000 m3	272000	5	1386000
autorización para el movimiento de tierra de 5001 hasta 15000 m3	369600	4	1478400
autorización para el movimiento de tierras de 15001 m3 en adelante	462000	4	1848000
Copia certificada de planos	5000	200	1000000
Concepto de uso del suelo	5000	150	750000
Boletines de nomenclatura	5000	150	750000
Aprobación de planos de	23100	50	1155000

propiedad horizontal hasta 250 m2			
Aprobación de planos de propiedad horizontal de 251 hasta 500 m2	46200	30	1386000
Aprobación de planos de propiedad horizontal de 501 hasta 1000 m2	92400	20	1848000
Aprobación de planos de propiedad horizontal de 1001 hasta 5000 m2	1848000	10	1848000
Aprobación de planos de propiedad horizontal más de 5001 m2	250000	3	750000
Otros	3000	300	900000
<b>TOTAL</b>			<b>16.947.400</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**5.1.7 Canales de Distribución.** Una vez definidos los clientes potenciales, se utilizara el canal de distribución directo.



**Fuente:** Autores de la investigación.

## 5.2 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

La publicidad es el medio más importante para darse a conocer y se considera que es medio para llegar al segmento del mercado en el menor tiempo posible. Una ventaja que tiene la ciudad de Ocaña, es que cuenta con medios masivos de comunicación, que han dinamizado la oferta y promoción de productos y servicios.

Para introducir en el mercado local a la empresa “Tramitadora de licencias de construcción L&P”, se recurrirá, a la televisión y a las redes sociales, mediante mensajes publicitarios claros, directos y sencillos que puedan identificar de manera precisa el servicio ofertado por la empresa.

**Objetivos de la publicidad.** Con la publicidad la empresa tramitadora de licencias de construcción, pretende:

- a) Informar a la comunidad Ocañera la existencia de la empresa “Tramitadora de licencia construcción L&P”
- b) Dar a conocer los servicios que ofrece la empresa para captar clientes, permitiendo su recordación.
- c) Desarrollar la imagen de la empresa con un logo y un eslogan que la identifique para el posicionamiento de la misma en el mercado.
- d) Llegar a los clientes potenciales con estrategias publicitarias adecuadas y novedosas que llamen su atención.
- e) Seleccionar y diseñar el medio de comunicación más adecuado para ofrecer el servicio.
- f) Diseñar estrategias de lanzamiento que permita crear un espacio interactivo con los clientes para demostrar una imagen de claridad y transparencia en el servicio que se ofertara.

**Medios de comunicación:** El proyecto tendrá como estrategia, la utilización de medios masivos, principalmente la televisión y las redes sociales, por cuanto llegan de forma directa al usuario del servicio. También se proyecta la creación de un blog o página Web, para promocionar y dar a conocer la importancia del servicio de tramitación de licencia de construcción cuyo fin es ser intermediarios entre el gobierno y las personas naturales a las hora de tramitar su licencia de construcción. En este punto es preciso identificar los medios opcionales para la publicidad, como lo son televisión local, y las redes sociales de las cuales se tendrán en cuenta:

- a) Canal Comunitario TV San Jorge
- b) Ingepec Ocaña
- c) Facebook.
- d) Twitter

Los horarios de televisión local que se usarían son los de la zona tripla para Ocaña, los cuales son 5 pm a 7 pm, puesto que, estas horas son las más visitadas por los Ocañeros para

ver tv local tanto programas de pasatiempo como los noticieros locales, siendo la horas más propicia para la publicidad y aprovechar este espacio al máximo el tiempo invertido y esperar resultados positivos.

En la radio se utilizara en las 4 emisoras (Catatumbo, sonar, sabrosa y Colombia estéreo) más sintonizadas por los radioescuchas en Ocaña y sus programas más escuchados seria los noticieros, identificar los programas de interés para los clientes potenciales y utilizarlos al máximo.

Para las redes sociales como Facebook podemos publicitar en las páginas de Ocaña hoy y Semanario la provincia, estos dos sitios son las seguidas por los Ocañeros y están en constante interacción con la población y sus publicaciones cuentan con fuentes confiables para sus seguidores lo que aumenta su veracidad.

**Cuadro 4. Inversión Inicial Medios de Comunicación.**

ITEM	VALOR U	VALOR TOTAL
TV Local (2 canales locales)	30.000	\$ 60.000
Autoadhesivos de Presentación (500)	50.000	\$ 50.000
Elaboración y Actualización Página WEB	500.000	\$500.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$610.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**5.2.1 Estrategias de cobertura de mercado.** Debido a que la empresa Tramitadora de licencia de construcción L&P, se introduce al mercado local se requiere:

- a) Realizar eventos de lanzamiento donde se dé a conocer el servicio y sus bondades. A través volantes, pasacalles y vallas.
- b) Los volantes serian repartidos en área del centro de Ocaña y el mercado público que son los sitios más congestionados y donde podemos encontrar la población más interesada en buscar nuestro servicio, los pasacalles serian puestos en la calle 10 y calle 11, son calles muy transitadas lo que aprovecharíamos la publicidad utilizada.

**Cuadro 5. Presupuesto de Lanzamiento.**

ITEM	VALOR U	VALOR TOTAL
Volantes	\$300.000	\$300.000
Pasacalles	\$82.000	\$82.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$382.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Cuadro 6. Presupuesto consolidado de estrategias de publicidad y promoción.**

<b>ITEM</b>	<b>VALOR U</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Inversión Inicial Medios de Comunicación.	\$610.000	\$610.000
Presupuesto de Lanzamiento	\$382.000	\$382.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$993.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

## 6. ESTUDIO TÉCNICO

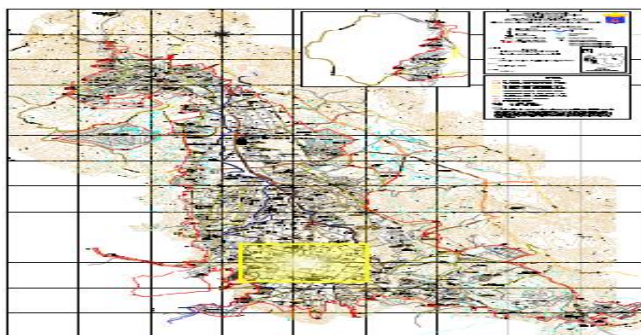
La importancia de este estudio se deriva de la valorización de las variables técnicas y del uso eficiente de los recursos disponibles como son la localización, la tecnología, los equipos, los muebles y las instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

### 6.1 LOCALIZACIÓN

El objetivo de la localización es determinar el sitio estratégico donde se ubicara la empresa, para la prestación del servicio.

**Macro-localización.** La empresa “Tramitadora de licencia de construcción L&P”, estará ubicada en el Municipio Ocaña., departamento Norte de Santander.

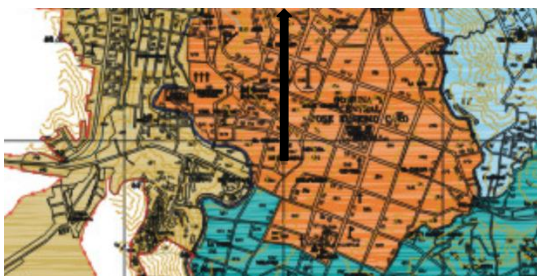
**Figura 2. Ubicación de área de localización de la empresa en el Mapa de Ocaña.**



**Fuente:** Plan de Ordenamiento Territorial Municipio de Ocaña

**Micro-localización.** La empresa “Tramitadora de licencia de construcción L&P” se instalará en una oficina ubicada en el centro de la ciudad de Ocaña, en la calle 11 # 12- 20, con un espacio de aproximadamente 4 mts por 10 de ancho. Figura 3. Ubicación de la empresa en el plano de Ocaña.

**Figura 3. Ubicación de la empresa en el plano de Ocaña**



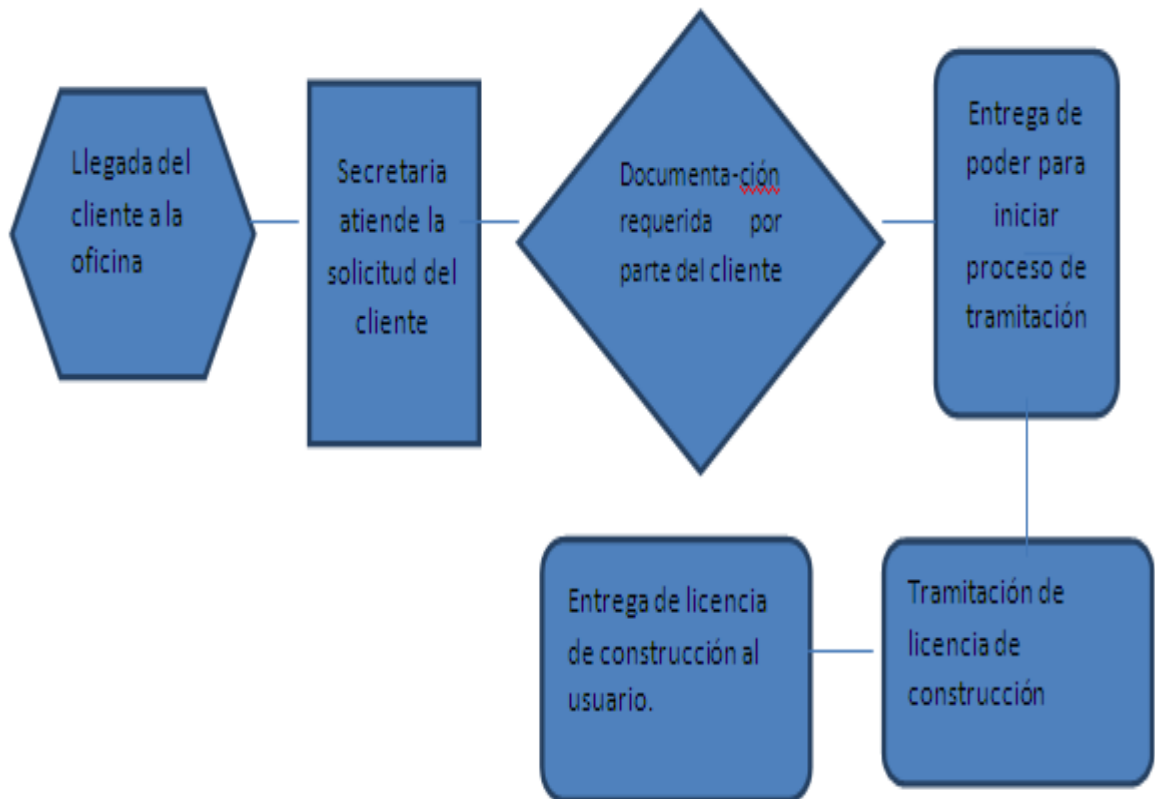
**Fuente:** Plan de Ordenamiento Territorial Municipio de Ocaña

## 6.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO

Para representar el proceso de tramitación de licencias de construcción, se establecieron 3 procesos principales: Uno inicial que corresponde al proceso de tramitación de la licencia, un intermedio que se refiere a la ejecución del servicio y uno final que se relaciona con el proceso de satisfacción del usuario.

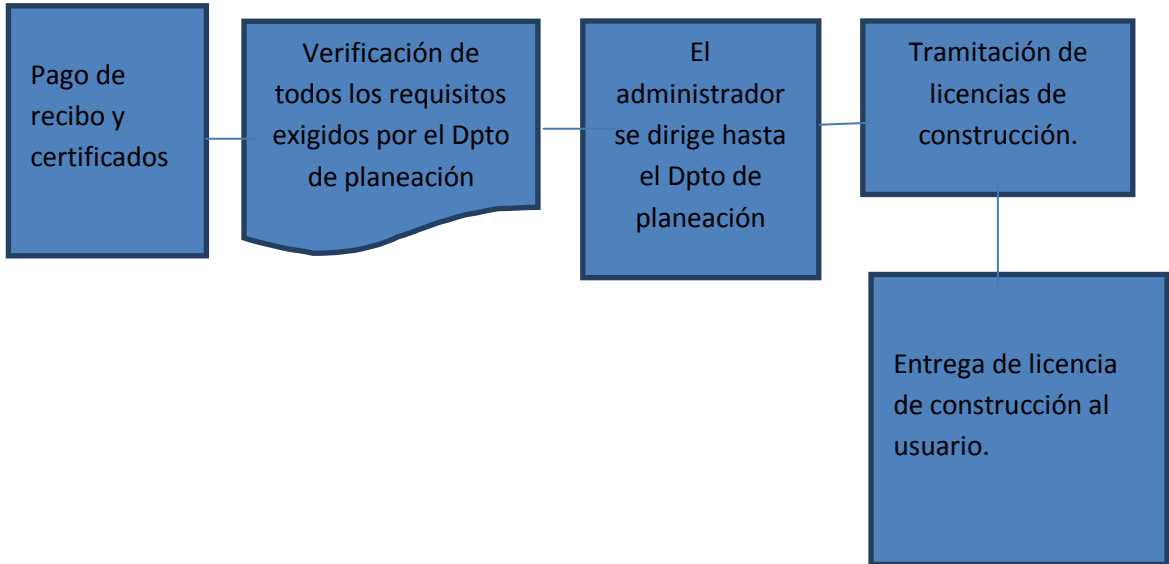
**6.2.1 Diagrama del Proyecto.** Para la comprensión del proceso de prestación del servicio de conductor elegido, se detallan las actividades necesarias con tiempos aproximados para la ejecución del proceso a través de diagramas de flujo.

**Figura 4. Diagrama contratación del servicio.**



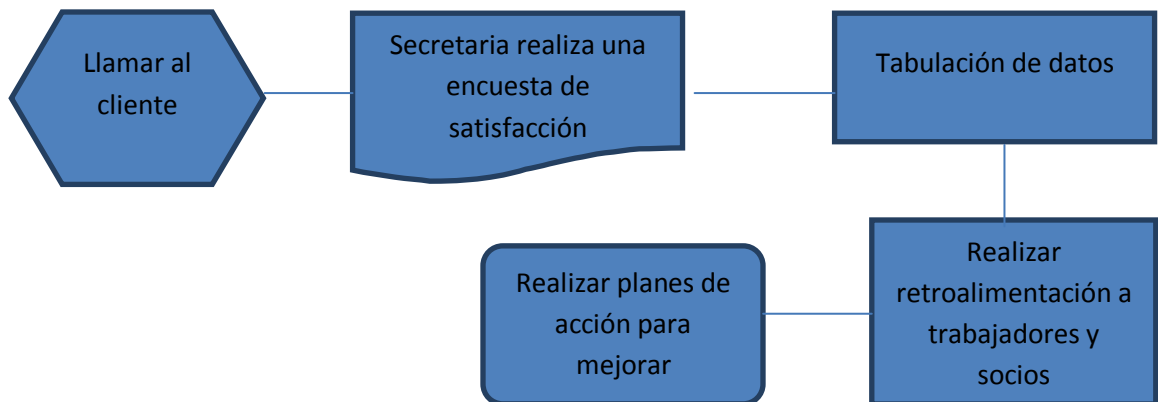
**Fuente:** autores de la investigación.

**Figura 5. Diagrama ejecución del servicio**



**Fuente:** autores de la investigación

**Figura 6. Diagrama satisfacción del usuario**



**Fuente:** autores de la investigación.



**6.2.2 Necesidades y Requerimientos.** Para el comienzo de las operaciones de la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” se requiere lo siguiente:

**Cuadro 7. Equipos de computación y comunicación.**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO U</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Portátil	2	650.000	1.300.000
Impresora	1	220.000	220.000
Teléfono celular manejo datos	1	400.000	400.000
<b>TOTAL EQUIPOS COMPUTO Y COMUNICACIÓN</b>			<b>1.920.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Cuadro 8. Muebles y enseres de oficina.**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO U</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Sillas de trabajo	2	80.000	160.000
Sillas visitantes	4	20.000	80.000
Basureros de plástico	2	5.000	10.000
Escritorios con archivador de madera	2	150.000	300.000
Estantes	1	80.000	80.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>630.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**Cuadro 9. Útiles de oficina.**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO U</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Hojas tamaño carta (500) resma	1	9.000	9.000
Carpetas a-z	4	6.000	24.000
Clips caja pequeños 100 unidades	1	1.500	1.500
Ganchos grapadoras caja mediana	1	2.700	2.700
Sobres plásticos carpeta a-z (bolsa 100 U)	1	12.000	12.000
Talonarios impresos de servicio (500 U)	1	50.000	50.000
Lapiceros caja (12 U)	1	11.000	11.000
Talonarios de contabilidad varios	3	3.000	9.000
Grapadoras	1	8.000	8.000
Perforadoras	1	7.800	7.800

Bandejas organizadoras	1	8.500	8.500
Sellos	2	5.000	10.000
Almohadillas	1	4.000	4.000
<b>TOTAL ÚTILES DE OFICINA</b>			<b>157.500</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**6.2.3 Necesidades del recurso humano.** Se cuenta con personal administrativo y operativo especializado en la ejecución de las actividades a realizar. La actividad económica de la empresa implica la utilización de los servicios de personal que tenga dominio - en el área administrativa -financiera para operar de manera eficaz y eficiente.

**Cuadro 10. Gastos de personal.**

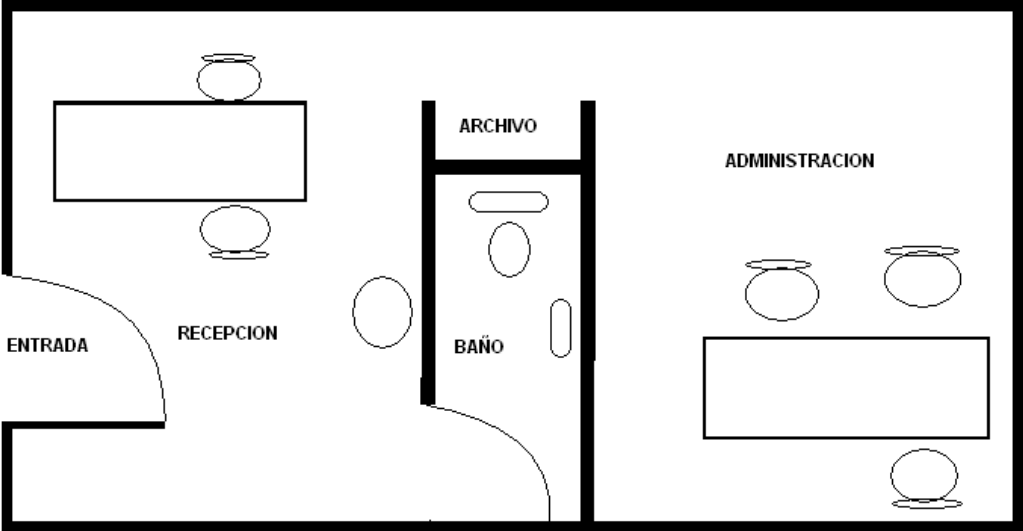
CONCEPTO (MENSUAL)	ADMINISTRADOR	AUXILIAR ADMINISTRATIVO VA Y CONTABLE	MENSAJERO X 2	CONTADOR	ASEADORA
SALARIO	\$1.000.000	\$616.000	\$616.000	\$300.000	\$300.000
BONIFICACIÓN	\$200.000				
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$ 72.000	\$ 72.000	\$72.000		
SALUD	\$ 52.360	\$ 52.360	\$ 52.360		
PENSIÓN	\$ 73.920	\$73.920	\$73.920		
PARAFISCALES	\$53.055	\$53.055	\$53.055		
VACACIONES	\$ 2.562	\$ 2.562	\$ 2.562		
CESANTÍAS	\$ 4.276	\$ 4.276	\$ 4.276		
INTERESE SOBRE CESANTÍAS	\$ 356	\$ 356	\$ 356		
PRIMAS	\$ 4.276	\$ 4.276	\$ 4.276		
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.462.805</b>	<b>\$878.805</b>	<b>\$878.805</b>	<b>\$300.000</b>	<b>\$300.000</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**6.2.4 Distribución de la planta**

La planta física tiene un área de 4 mts por 10 de ancho, en la que se pueden establecer de 3 áreas de trabajo, la recepción, la unidad sanitaria y la oficina de administración. La distribución de los equipos y muebles se realizara de tal forma que cada empleado cumpla sus labores de manera adecuada y cómoda.

**Figura 7. Plano del espacio físico para la localización**



**Fuente:** autores de la investigación.

## 7. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

### 7.1 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

**7.1.1 Misión.** Consolidarnos como una empresa confiable y eficiente, satisfaciendo fielmente las necesidades de nuestros usuarios, ofreciendo un servicio oportuno y seguro. Garantizando así la legalidad en los procesos de tramitación de licencias de construcción.

**7.1.2 Visión.** Tramitadora de licencias de construcción “L&P”, se proyecta para el año 2019, como la empresa líder en la prestación del servicio de tramitación de licencia de construcción en la ciudad de Ocaña, manteniendo un nivel de exigencia y mejora continua y superando las expectativas de nuestros usuarios. Apoyados en capital humano comprometido y reconocido por trabajar bajo principios de responsabilidad social.

**7.1.3 Políticas.** Prestar el servicio de tramitación de licencia de construcción, agilizándoles y facilitándoles este trámite a nuestros usuarios. Comprometidos con el mejoramiento continuo, optimizando los servicios, brindando formación intensiva al personal y enfocándolos a la satisfacción total de las necesidades y expectativas de los usuarios.

**7.1.4 Valores corporativos.** De consenso con sus colaboradores y con el propósito de mejorar el desempeño empresarial hacia el logro de los objetivos institucionales, la empresa Tramitadora de licencias de construcción “L&P”, pondrá en práctica las actividades laborales los siguientes valores.

#### **Cuadro 11. Matriz axiológica**

PRINCIPIOS/ GRUPO DE INTERES	SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADOES	ACCIONISTAS
RESPECTO	X	X	X	X		X	X
HUMANISMO	X		X	X		X	X
HONESTIDAD	X	X	X	X		X	X
COMPROMISO	X	X		X		X	X
EXCELENCIA	X	X		X		X	X
COMPETITIVIDAD	X			X		X	X
RESPONSABILIDAD	X	X		X			

**Fuente:** autores de la investigación.

**Respeto** por la integridad de la personas, el medio ambiente y en general todos los que intervienen en nuestro ámbito económico y social, respeto por las opinión de nuestros colaboradores y accionistas, y sobre todo por la del cliente.

**Humanismo** por todos los seres humanos que nos rodean, valoramos a cada uno de nuestros clientes tanto internos como externos, por ser personas únicas e inigualables y por sus diferentes capacidades tanto intelectuales como racionales.

**Honestidad** reflejado en el comportamiento de nuestros empleados, en todos sus niveles, con sentido de justicia y honradez, y la gestión transparente de los procesos administrativos internos y las acciones de desarrollo que impulse la empresa.

**Compromiso** con nuestros clientes internos y externos, a brindar un excelente servicio, manifestado por la identificación y lealtad del empleado con la empresa, la mística y el sentido de la responsabilidad en el trabajo para el logro del desarrollo de la región.

**Excelencia** en el servicio a prestar a nuestros clientes y a la sociedad, en la manera como se planearan y ejecutaran los procesos de la empresa, y en la gestión de nuevos procesos pertinentes a la empresa. Además expresada en la búsqueda de la calidad de los procesos y de la mejora continua en la empresa.

**Competitividad** con nuestra misma empresa, atendiendo a conjunto de actividades que nos conduzcan a ser una empresa competitiva aprovechando nuestros recursos al máximo. Competitivos con nuestros clientes al crecer cada día más como organización.

**Responsabilidad** frente a las decisiones tomadas, a los hechos y declaraciones de la empresa, ante los acuerdos pactados y al servicio por prestar. Compromiso visto ante la labor asignada y el sentido de responsabilidad social sobre la sociedad.

#### **Grupo de Referencia**

Estado  
Sociedad  
Cliente  
Colaborador  
Accionista  
Empresa

#### **Principios**

Pago oportuno de impuestos  
Responsabilidad social  
Negocios transparentes  
Respeto – Compromiso  
Rentabilidad Justa  
Reglas claras – Honestidad

**7.1.5 Estructura Organizacional.** Tratándose de una estructura sencilla y funcional, se debe tener en cuenta que la empresa se inclina a una organización formal en la que cuenta con características principales como autoridad funcional o dividida, canales directos de comunicación, descentralización de las decisiones y énfasis en la especialización.

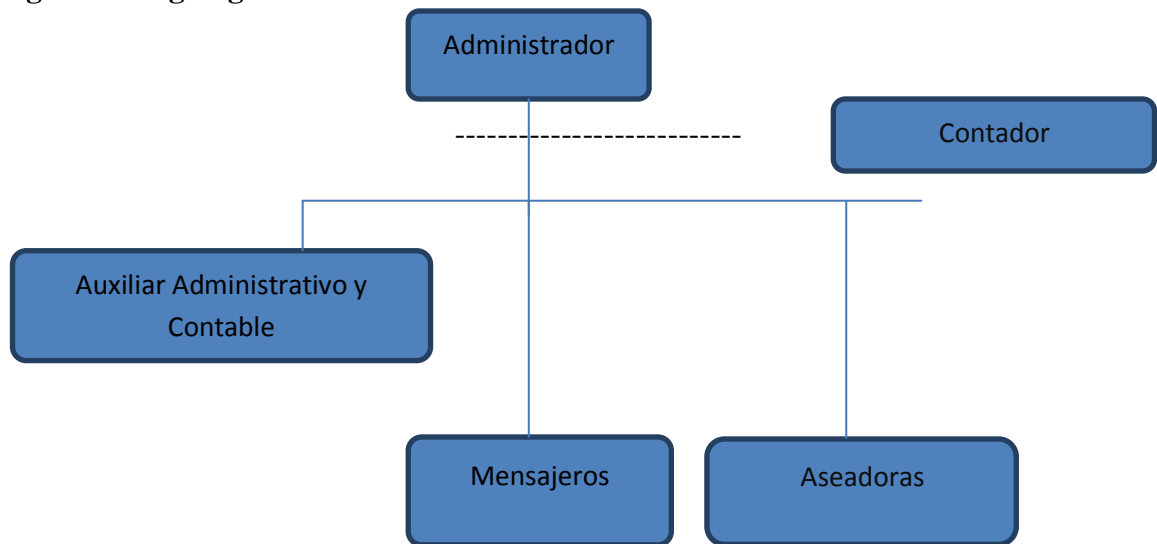
Para la prestación del servicio de tramitación de licencias de construcción “L&P”, en el corto y mediano plazo, se considera apropiado que el siguiente personal labore en área administrativa y operativa.

- a) Área Administrativa
- b) Administrador

- c) Contador Público
- d) Auxiliar administrativo y contable
- e) Área Operativa
- f) Mensajeros
- g) Aseadores

En la medida que el proyecto crezca se introducirán nuevos cargos a la estructura jerárquica.

**Figura 8. Organigrama**



**Fuente:** Autores de la investigación

**7.1.6 Descripción y Perfil de Cargos.** Describe las funciones, la dependencia y las responsabilidades de cada área de la empresa, igualmente especifica los requerimientos para cada cargo.

**Manual de funciones**

**Cuadro 12. Manual de funciones**

TRAMITADORA DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN "L&P" MANUAL DE FUNCIONES				
NOMBRE DEL CARGO	FUNCIONES DEL CARGO	REQUISITOS DEL CARGO	EXPERIENCIA Y FORMACIÓN EN EL CARGO	TIPO DE CONTRATO
ADMINISTRADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representar a la Empresa judicial y extrajudicialmente.</li> <li>- Designar a los funcionarios o empleados.</li> <li>- Celebrar todo acto o contrato que se requiera, que sea consistente y relacionado con las operaciones propias de la empresa.</li> <li>- Desarrollar las actividades inherentes a: Área financiera, de mercadeo, talento humano y de prestación del servicio.</li> <li>- Crear y mantener las relaciones con clientes reales y potenciales en la ciudad y la provincia.</li> </ul>	<p>EDUCACIÓN Título de Administrador de Empresas.</p> <p>HABILIDADES Liderazgo, Empatía, Orientación hacia resultados, Capacidad de análisis, Comunicación, Capacidad de negociación</p> <p>Iniciativa, autonomía, Planeación y organización.</p>	<p>Mínimo 1 año en cargos similares</p> <p>Conocimiento en áreas de: Mercadeo, Finanzas y Talento humano.</p> <p>FORMACIÓN Inducción sobre: la empresa, licencias de construcción y el campo de trabajo.</p>	Término Indefinido
CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y sistematización de los registros semanalmente</li> <li>- Dirección y manejo de los pagos tributarios.</li> <li>- Exhibición de resultados mensuales, Bimensuales y anuales de todos los movimientos</li> </ul>	<p>EDUCACIÓN Título de estudios universitarios en contaduría pública.</p> <p>EDUCACIÓN Título de estudios universitarios en contaduría pública.</p>	<p>Mínimo 2 años en cargos similares.</p> <p>FORMACIÓN Inducción sobre la empresa</p>	Orden de Prestación del servicio.

	<p>financieros de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de los ingresos y egresos de la empresa.</li> <li>- Manejo de los libros contables</li> <li>- Cálculo de los pagos tributarios deducciones y retenciones.</li> <li>- Cálculo de costos y precios de venta.</li> </ul>			
<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender a los clientes y recepcionar llamadas.</li> <li>- Transcribir los oficios.</li> <li>- Dar el trámite respectivo a la correspondencia.</li> <li>- Atender la agenda del Administrador</li> <li>- Organizar los registros diarios.</li> <li>- Registrar y cancelar las cuentas menores.</li> <li>- Registrar la nómina.</li> <li>- Verificar que todos los documentos requeridos cumplan con todas las disposiciones legales.</li> <li>- Supervisar las operaciones contables que se hagan, así como las entradas y salidas de dinero.</li> <li>- Informar a su jefe inmediato cualquier eventualidad que pueda perjudicar el funcionamiento de la empresa</li> </ul>	<p>EDUCACIÓN Titulo Bachiller Comercial y CAP del Sena en secretariado. Conocimientos: Manejo de computador, Excel y Windows, Manejo de libros contables. HABILIDADES Excelente presentación personal, Fluidez verbal, manejo de relaciones interpersonales, ágil, honesta, responsable. Control total de las actividades a su cargo.</p>	<p>Mínimo 1 año en cargos similares. FORMACIÓN Inducción sobre la empresa y su cargo.</p>	<p>Termino fijo.</p>



<p>MENSAJEROS (2)</p>	<p>-Realizar los diferentes tipos de carreras programadas por el jefe inmediato para facilitar el desplazamiento para el lugar de destino          -Requerir que se le realice oportunamente los mantenimientos correspondientes por periodos para el buen funcionamiento del vehículo          -En caso de accidente comunicarse de inmediato con las autoridades y el jefe inmediato para reportar la eventualidad ocurrida.          -Tener pendiente que los documentos del vehículo estén al día y a la mano para no presentar problemas a la hora de mostrárselos a las autoridades.</p>	<p>EDUCACIÓN          Bachiller con experiencia mínima de 1 año, debe contar con pase de conducción, excelente manejo moto ciclístico, buena atención al cliente, buena presentación personal, disponibilidad de tiempo          HABILIDADES          Persona ágil, honesta, responsable.          Control total de las actividades a su cargo.</p>	<p>Mínimo 1 año en cargos similares.          FORMACIÓN          Inducción sobre la empresa y su cargo.</p>	<p>Termino fijo.</p>
<p>ASEADORA</p>	<p>-Realiza la limpieza de oficinas, pasillos, baños y otras áreas.          -Limpia paredes, puertas, vidrios, ventanales, escritorios, mesones, muebles y accesorios en la oficina.          -Suministra y coloca en sus respectivos lugares: toallas,</p>	<p>EDUCACIÓN          Educación básica ( noveno grado aprobado )</p>	<p>Mínimo 1 año en cargos similares.          FORMACIÓN          Inducción sobre la empresa y su cargo.</p>	<p>Termino fijo.</p>






	jabón, papel sanitario, desodorantes y otros. -Recoge, embolsa y coloca la basura en sus respectivos depósitos. -Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo. -Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización. -Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.			
--	---	--	--	--

**Fuente:** Autores de la investigación

**7.1.7 Manual de Procedimientos.** Es la descripción de cada uno de los procesos que integran la secuencia de la prestación del servicio que ofrece la empresa. Para el desarrollo de este proyecto se tendrán en cuenta 3 procesos importantes que definen la contratación del servicio, la ejecución del servicio y la satisfacción del usuario.

Se presentara el manual de procedimiento de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado para el buen funcionamiento de la empresa

**Cuadro 13. Símbolos para la utilización del manual de procedimientos.**

Símbolo	Significado
	Realización de las operaciones que se efectúan en la organización, una operación es cuando se realiza una tarea o se efectúa un procedimiento.
	Transporte, todo aquello que realizan los empleados de la organización que requiere desplazamiento de un lugar a otro
	Archivo o almacenamiento, es el registro de un documento para llevar el orden de todos los movimientos laborales que se realizan dentro de la empresa.
	Inspección, la inspección indica que las labores que se realizan se están cumpliendo a cabalidad.
	Demora, la demora que tienen los empleados de la organización a la hora de realizar sus tareas.

**Fuente.** Autores de la investigación

**Administrador**

**Proceso:** Dirección Administrativa

**Objetivo:** Tener un control diario del área administrativa de la empresa tramitadora de licencia de construcción.






**Alcance:** Llevar un control de todo lo pertinente al área administrativa, con el objetivo de controlar los procesos de la empresa tramitadora de licencia de construcción.

**Responsable:** Administrador

**Documentos relacionados:**

- a) Informes entregados por la auxiliar administrativa.
- b) Organizar los procesos llevados en la empresa.
- c) Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.
- d) Condiciones:
- e) Todos los informes deben ser presentados de forma escrita
- f) Las actuaciones de la dirección deben estar soportadas

**Cuadro 14. Proceso de Dirección Administrativa.**

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Planear los asuntos pertinentes a la empresa tramitadora de licencias de construcción.	●				●
2	Establecer las técnicas organizacionales para el adecuado funcionamiento de la empresa.	●				●
3	Controlar las responsabilidades de cada área funcional de la empresa.	●				●
4	Retroalimentar el sistema administrativo de la empresa.	●				●
<b>Fuente.</b> Autores de la investigación						

**Elaboración de informes**

**Proceso:** Elaboración de informes detallados






**Objetivo:** Controlar los procesos contables y administrativos de la empresa tramitadora de licencia de construcción.

**Alcance:** Controlar el área contable y administrativa de la empresa.

**Responsable:** Contador

**Documentos relacionados:** Documentos elaborados por la auxiliar contable y administrativa, Registros contables y financieros

**Cuadro 15. Elaboración de informes detallados.**

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Realizar lista de todas las actividades.					
2	Redacción, organización y transcripción del informe.					
3	Revisión y control por parte de la Directora y Revisor Fiscal					
4	Presentación del documento a la Junta Directiva.					
5	Archivo del documento.					

**Fuente.** Autores de la investigación

**Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa**

**Proceso:** Información contable, financiera y administrativa

**Objetivo:** Obtener información del área contable y administrativa

**Alcance:** Llevar un control de todo lo pertinente al área contable y administrativa de la empresa tramitadora de licencia de construcción.






**Responsable:** Auxiliar contable y administrativa.

**Documentos relacionados:**

- a) Soportes contable
- b) Soportes de nomina
- c) Recibos de ingreso y egreso de la empresa.

**Condiciones:** Todos los ingresos y egresos deben estar soportados y registrados.

**Cuadro 16. Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa**

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Recopilación de datos.					
2	Ordenamiento de la información.					
3	Registro de ingresos y egresos.					
4	Elaboración de los diferentes informes contables					
5	Impresión de los documentos.					
6	Archivo de las respectivas carpetas.					

**Fuente.** Autores de la investigación

## **Preparación e interpretación de los estados financieros**

**Proceso:** Preparación e interpretación de los estados financieros

**Objetivo:** Garantizar la exactitud, la confiabilidad, oportuna y pertinente de la información contable para la elaboración de los estados financieros

**Alcance:** Comprende desde la recopilación de todas las transacciones y hechos en dicho periodo hasta determinar la utilidad o pérdida de la empresa tramitadora de licencia de construcción.

**Responsable:** Auxiliar contable, administrativa y contador.

### **Documentos relacionados:**

- a) Estados financieros
- b) Balance general
- c) Estado de resultados

### **Condiciones:**

- a) Los estados financieros deben ser elaborados cada mes.
- b) Se debe hacer el respectivo análisis del balance de comprobación
- c) Hacer correcciones a los balances de comprobación
- d) Elaboración de los estados financieros.

**Cuadro 17. Interpretación de los estados financieros**

No.	Actividades	Transporte ⇒	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Verificación de documentos					
2	Listado de balance de comprobación					
3	Verificación de saldos					
4	Correcciones					
5	Preparación de estados financieros					
6	Presentación a la Junta Directiva					
7	Archivo					

**Fuente.** Autores de la investigación

**Proceso de la nomina**

**Proceso:** Nomina

**Objetivo:** Elaborar la nómina, con sus respectivos descuentos y liquidaciones de Ley













**Alcance:** Elaboración de la planilla, según la Ley 1607 de 2012 (Art 25).

**Responsable:** Auxiliar administrativa y contable.

**Condiciones:**

- a) La nómina se debe cancelar cada quince días.
- b) En la liquidación de la nómina se debe tener en cuenta el auxilio de transporte.

**Cuadro 18. Nomina**

No. Actividad	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Verificación de novedades					
2	Realización de la nómina en Excel					
3	Verificar valores devengados y deducciones					
4	Descuentos de préstamos					
5	Revisión de nomina					
6	Liquidación nomina					
Fuente. Autores de la investigación						

**Registro de ingresos**

**Proceso:** Registro de ingresos

**Objetivo:** Tener un control diario de los ingresos recibidos para la empresa tramitadora de licencia de construcción.

**Alcance:** Llevar un control de todos los ingresos de la empresa.

**Responsable:** Auxiliar administrativa y contable.

**Documentos relacionados:**

- a) Soportes de ingresos.
- b) Registro de los ingreso

**Condiciones:** Presentación de soportes



**Cuadro 19. Registro de ingresos.**

No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
		⇨	▽	D	□	○
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				●	

Fuente. Autores de la investigación

**Proceso para la gestión de proyectos**

**Proceso:** Administrador

**Objetivo:** Lograr recursos para el buen funcionamiento de la empresa Tramitadora de licencia de construcción

**Alcance:** Gestionar recursos.

**Responsable:** Administrador.

**Documentos relacionados:** Estudios, Propuesta

**Condiciones:** Presentación de propuestas por escrito.

**Manual de procedimiento del mensajero**

**Proceso:** Mensajería

**Objetivo:** Cumplir con todas actividades establecidas en su cargo












**Alcance:** Llevar un control de todas las actividades cumplidas y sus respectivos informes

**Responsable:** Mensajero

**Documentos relacionados:**

- a) Entrega de los informes con las actividades cumplidas
- b) Condiciones: Todos los informes deben ser presentados de forma escrita

**Cuadro 20. Gestión de proyectos**

No. Actividad	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Análisis de la situación problema					
2	Realizar estudios para gestionar proyectos					
3	Aplicar estudios para la gestión de recursos					
4	Elaborar la propuesta					
5	Presentar propuesta					

Fuente. Autores de la investigación

**Manual de procedimiento del mensajero**

**Proceso: Mensajería**

**Objetivo:** Cumplir con todas actividades establecidas en su cargo













**Alcance:** Llevar un control de todas las actividades cumplidas y sus respectivos informes

**Responsable:** Mensajero

**Documentos relacionados:**

- a) Entrega de los informes con las actividades cumplidas
- b) Condiciones: Todos los informes deben ser presentados de forma escrita

**Cuadro 21. Manual de procedimiento del mensajero.**

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Desplazarse al área del auxiliar administrativo y contable					
2	Recibir el dinero del auxiliar y contar el dinero recibido					
3	Separar el dinero para cada pago y el que debe consignarse					
4	Consultar la información contenida en los documentos					
5	Programar, coordinar y priorizar la visita a los bancos de acuerdo al documento que presente mayor monto					
6	Dirigirse al banco y el realizar el pago o consignación,					
7	Entregar al auxiliar administrativo los documentos de las diligencias.					
<b>Fuente.</b> Autores de la investigación						

**Manual de procedimiento de la aseedora**













**Proceso:** Limpieza y aseo

**Objetivo:** Cumplir con todas actividades establecidas en su cargo

**Alcance:** Dejar las áreas de trabajo organizadas y limpias.

**Responsable:** Aseedora

**Cuadro 22. Manual de procedimiento de la aseedora**

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Llegar puntual al sitio de trabajo					
2	Buscar los implementos de trabajo e inspeccionar que estén completos.					
3	Empezar a realizar la limpieza en todas las áreas de la empresa					 
4	Dejar todas las áreas en orden y los implementos de trabajo en su lugar.					 
5	Esperar la llegada del administrador para la respectiva aprobación de la limpieza.					

**Fuente.** Autores de la investigación

## **7.2 ESTUDIO LEGAL**

En esta etapa del proyecto se define la personería jurídica de la empresa. En nuestro caso, la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”. Será conformada como una sociedad por lo que debe inscribirse en la cámara de comercio, ante la DIAN, La Secretaria de Hacienda, Industria y Turismo y ante Notaría Pública.

**7.2.1 Aspecto Laboral.** La empresa tendrá en cuenta los aspectos laborales de la Legislación colombiana para lograr tener integración entre el empleador y los empleados. Dentro del aspecto laboral se pueden mencionar el contrato de trabajo y el reglamento interno de trabajo, sin embargo para este caso el reglamento interno de trabajo no es obligatorio por cuanto la empresa contara con un número inferior de empleados permanentes requeridos para la obligatoriedad del mismo.

**7.2.2 Contrato individual de trabajo.** El contrato individual de trabajo cualquiera que sea su forma es aquel que por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado, mediante el pago de un salario. En él se destacan al menos los siguientes puntos: la prestación de un trabajo o servicio, que el trabajo o servicio es personal o subordinado y que existe un pago por concepto de sueldos o salarios por la prestación de servicios. (Anexo 3)

**7.2.3 Reglamento interno de trabajo.**

### **CAPITULO I**

**Artículo 1.** El presente reglamento interno de trabajo prescrito para la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”. Domiciliada en Ocaña, Norte de Santander, a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo, solo pueden ser favorables al trabajador.

### **CAPITULO II**

**Artículo 2.** Quien aspire a tener un puesto deberá presentar hoja de vida acompañada de los siguientes documentos: Libreta militar y cédula de ciudadanía según el caso. Certificado de su estado de salud. Además, debe presentar pruebas escritas de acuerdo a su cargo y respectiva entrevista.

**Periodo de prueba.**

**Artículo 3.** Todos los contratos de trabajo a término indefinido firmados en la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”, tienen un periodo de prueba de sesenta (60) días.

**Artículo 4.** El periodo de prueba debe ser el estipulado por escrito, y en caso contrario, los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

**Artículo 5.** Durante este período, tanto la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” como la persona pueden tomar la decisión de terminar el contrato sin ninguna justificación y sin reconocer ni el preaviso, ni la indemnización correspondiente.

**PARÁGRAFO.** Cuando la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” es quien toma la decisión de no continuar con el contrato de trabajo, se le debe notificar al empleado a más tardar el día anterior a la finalización del periodo de prueba. A pesar de que la empresa no tiene que justificar su decisión, es necesario que la hoja de vida del empleado se archive y la evaluación final que sustente la razón de la terminación del contrato.

### **CAPITULO III.**

#### **TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS.**

**Artículo 6.** No tienen el carácter de trabajadores, propiamente dicho de la empresa, sino trabajadores accidentales que se ocupen de labores de corta duración no mayor de un (1) mes, los cuales no tienen derecho a prestaciones sociales.

### **CAPITULO IV.**

#### **DEL HORARIO DE TRABAJO**

**Artículo 7.** La jornada ordinaria de trabajo se extenderá desde las 8:00 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 6:00 PM, cada empleado laborará dentro de este horario, ocho (8) horas diarias, de acuerdo a lo estipulado por la ley.

**PARÁGRAFO.** El horario de trabajo podrá ser modificado por la empresa, de acuerdo a sus necesidades pero no excederá la jornada máxima legal.

**Artículo 8.** Quedan exceptuados del anterior horario, los trabajadores que desarrollen actividades continuas y los servicios diarios.

**Artículo 9.** No habrá limitaciones de jornada para quienes desempeñen cargos directivos de confianza por manejo.

### **CAPITULO V.**

**Artículo 10.** El trabajador diurno es el comprendido entre las ocho (8) a doce (12) de la mañana y entre las dos (2) y seis (6) de la tarde.

**Artículo 11.** El trabajo suplementario o de horas extras es el que excede la jornada ordinaria y en todo caso el que excede lo máximo legal; solo se trabajará ocho horas diarias.

### **CAPITULO VI.**

### **Días de trabajo legalmente obligatorios.**

**Artículo 12.** Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral, a la vez los empleados están en la obligación de laborar 48 horas semanales, según el Código Sustantivo de Trabajo, específicamente en el artículo 161.

**Artículo 13.** La empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”, solo remunerará el descanso dominical a trabajadores que hayan prestado sus servicios en todos los días laborales y que si han faltado lo hayan hecho por justa causa.

**Artículo 14.** Los trabajadores que habitualmente tengan que laborar el día de descanso remunerado, gozaran de un descanso compensatorio.

**Artículo 15.** El descanso compensatorio se dará en otro día laborable de la semana siguiente.

### **Vacaciones remuneradas.**

**Artículo 16.** Todo empleado por horas o contrato de salario mensual tiene derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones, de acuerdo con la ley, cada vez que cumple un año de trabajo continuo dentro de la comercializadora.

**Artículo 17.** El empleado podrá solicitar sus vacaciones a partir del momento en que las cumple y dentro del año siguiente hasta el nuevo aniversario.

**Artículo 18.** El representante legal será el responsable de hacer la programación de vacaciones de todos los empleados de manera que se cumpla individualmente con la ley y la necesidad del descanso y se tengan en cuenta las necesidades del personal. Esta programación debe tener en cuenta entonces factores como: La fecha de aniversario de cada empleados. El deseo y la necesidad del empleado de tomar sus vacaciones dentro de la fecha más cercana posible a su aniversario. Las necesidades de la empresa en general de dejar cubiertos todos los puestos de trabajo. Es potestad de la fundación otorgar las vacaciones en una fecha que idealmente cumpla con todos los requisitos.

**Artículo 19.** La programación deberá hacerse anualmente de (enero a diciembre) y revisarse semestralmente (junio) y pasarse al supervisor o en su defecto al director ejecutivo para su aprobación. La aprobación de esta programación o los cambios respectivos deben ser comunicados por el director ejecutivo a cada uno de los empleados en lo que a él interesa personalmente. Esa programación se respetará salvo circunstancias excepcionales en cuyo caso, tanto la comercializadora como el empleado avisarán la otra parte con anticipación del cambio, y se hará la nueva programación para la fecha siguiente más cercana posible.

**Artículo 20.** Mensualmente antes de las fechas previstas para entrega de informes que afecta la nómina del gerente o administrador deberá pasar el formato de vacaciones,

especificando exactamente las fechas de toma de las vacaciones y el número total de los días previamente probados.

**Artículo 21.** En ningún caso las vacaciones son acumulables de un año a otro. De acuerdo con la ley de no tomar mínimo seis (6) días hábiles continuos se pierde el derecho a estas. Cualquier excepción debe ser justificada ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, razón por la cual solo en caso de fuerza mayor, podrá ser aprobada por el director ejecutivo.

**Artículo 22.** Las vacaciones se cuentan de acuerdo con el horario habitual de cada empleado, es decir, se cuentan los días hábiles de lunes a viernes. No se contarán ni los domingos ni los festivos como días hábiles, se contara de lunes a viernes. No se incluirán sábados, domingos ni festivos.

**Artículo 23.** La base para el cálculo del pago de vacaciones del personal que trabajara por horas es el promedio mensual de lo devengado en doce (12) meses anteriores a la fecha de salida. Todas las vacaciones se pagaran a través de la nómina en el mes correspondiente.

**Artículo 24.** Para el personal con salario mensual se tomara el sueldo que esté devengando la persona en el momento en que sale a disfrutar de sus vacaciones. Para los empleados que devengan salario integral se calcula el pago sobre el cien por ciento (100%) del salario que esté devengando al momento de salir de vacaciones.

**Artículo 25.** En caso de licencia no remunerada se interrumpe para todos los efectos el contrato de trabajo, es decir, no se cuenta con este tiempo para vacaciones.

**Artículo 26.** La enfermedad comprobada mediante la incapacidad de la respectiva EPS, interrumpe las vacaciones. Los días pendientes deberán ser tomados en la fecha más próxima posible.

### **Compensaciones y beneficios.**

**Artículo 27.** A los empleados de sueldo fijo se les pagará quincenalmente, los días de pago serán los 15 y 30 de cada mes.

**Artículo 28.** La empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” establecerá un programa para cumplir con una serie de objetivos importantes: Reconocer y recompensar las diferencias en materia de capacidad individual y rendimiento. Establecer y mantener sueldos justos y competitivos. Organizar diferentes niveles de remuneración para cargos que requieran diferentes grados de responsabilidad, experiencia, habilidad y conocimiento.

**Artículo 29.** Los ajustes a la remuneración serán a consecuencia de cambios en los promedios normales de salarios en la oferta y la demanda en el mercado laboral o modificaciones gerenciales de remuneraciones en la plaza motivada por la inflación y otros factores.



## **Permisos.**

**Artículo 30.** Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; en caso de grave calamidad domestica debidamente comprobada, siempre que avise con la debida oportunidad al gerente.

En el Reglamento Interno de Trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antes mencionadas. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del patrono.

**Artículo 31.** Todo permiso deberá presentarse previamente por escrito ante el representante legal.

**Artículo 32.** Queda a opción del gerente pagar o no el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por razón de permisos.

## **CAPÍTULO VII.**

### **Salarios, lugar, horas de paga y periodos que lo regulan.**

**Artículo 33.** La empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” se acogerá a las disposiciones legales dictadas sobre el salario mínimo.

**Artículo 34.** La remuneración del trabajo se estipulará por quincena y se pagará por quincena vencida dentro de cada periodo.

**Artículo 35.** El trabajador al firmar las planillas sobre recibidos correspondientes a los salarios devengados, constituye la declaración del empleado de estar a paz y salvo con la entidad.

## **CAPITULO VIII.**

### **Servicios médicos, prescripciones de orden de seguridad, riesgos profesionales y primeros auxilios.**

**Artículo 36.** La empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”, mantendrá los servicios médicos en la empresa promotora de salud (EPS) para la atención del personal que sea necesario. Todo trabajador dentro del día que se enferme deberá hacerlo saber al gerente.

**Artículo 37.** El empleado que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes y tratamientos indicados, perderá el derecho a las prestaciones en dinero por la incapacidad que sobrevenga a esa negativa.

**Artículo 38.** En caso de accidente de trabajo, el director ejecutivo ordenará inmediatamente los servicios de un médico.

**Artículo 39.** La empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa de la víctima.

## **CAPITULO IX.**

### **Prescripciones de orden**

**Artículo 40.** Los trabajadores tienen como deberes los siguientes: Solicitar el carné de identificación como empleado. Mostrar respeto y subordinación a los superiores. Respetar a sus compañeros de trabajo.

Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores. Guardar buena conducta en todo y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina en general de la empresa. Realizar los trabajos que se le asignen con honradez y de la mejor manera posible.

Hacer reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, cometida y respetuosa. Ser verídico en todo caso, recibir y aceptar órdenes de instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.

Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar por conducto del respectivo superior, siendo en consecuencia prohibido pasar al puesto de trabajo del compañero. Atender con la debida oportunidad y cortesía a toda persona con quien deba comunicarse por razones de sus funciones. Reportar cualquier situación irregular que observe dentro de la empresa.

## **CAPITULO X.**

### **Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores**

**Artículo 41.** Son obligaciones de la empresa. Poner a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados para la realización de las labores. Procurar a los trabajadores, locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, en forma que garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

Presentar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad, a este efecto en la empresa se mantendrá lo necesario según el reglamento de las autoridades necesarias. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos, guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto por las leyes.

**Artículo 42.** Son obligaciones del trabajador: Realizar personalmente, cuidadosa y eficazmente las labores encomendadas de acuerdo con el manual de funciones de la empresa.

Cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular la imparten. Conservar el buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos, útiles y demás que hayan sido facilitados.

Mantener el respeto, la moral y las buenas relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgo que afectan a las personas que laboren en la empresa. Atender de manera amable y cordial a los clientes, brindándoles los servicios y/o información que estos requieran.

## **CAPITULO XI.**

### **Prohibiciones especiales para los trabajadores.**

**Artículo 43.** Prohibiciones para los trabajadores: Desobediencia y/o desempeño incorrecto de tareas de acuerdo con las políticas de la empresa. Retraso o ausencia sin autorización. Dejar el trabajo sin permiso u ocuparse de otros asuntos personales desde el trabajo sin autorización.

No informar inmediatamente al director ejecutivo sobre heridas o accidentes personales. Cometer cualquier acto u omisión que pueda afectar la seguridad de algunos empleados o cliente. Perturbar la diligencia o el trabajo de otros empleados durante las horas laborables.

Tardanza en el desempeño del trabajo o descuido de las tareas. No avisar aun superior sobre la imposibilidad de acudir al trabajo en el turno acordado con anticipación suficiente como para conseguir un reemplazo.

Desempeño o resultados deficientes o incompetencia en la realización del trabajo. No demostrar una actitud seria o falta de diligencia al llevar a cabo las tareas. Ocupar los computadores con programas que no corresponden a la propiedad de la empresa. Faltantes de caja bajo control del empleado.

Usar un lenguaje profano, obsceno, vil o abusivo hacia los empleados o clientes. Contravención de reglas de seguridad o desobediencia de cualquier reglamento. Una conducta incorrecta contraria a la ley y a la moral con respecto a un empleado o cliente (ejemplo, hostigamiento sexual). Presentarse a trabajar ebrio, bajo efectos o en posición de drogas. Perdida fraudulenta en tiempo libre o ausencia debido a una falsa enfermedad. Hacer uso del teléfono para fines particulares, o llamadas que no tengan relación con el trabajo. Así mismo su uso debe ser breve.

El personal de la oficina debe hacer sus propias llamadas evitando el uso excesivo del teléfono. Hacer comentarios mal intencionados o sin base, acusaciones falsas o divulgar rumores de sus compañeros o jefes, o de medidas disciplinarias que adopte la fundación. Está prohibido efectuar o autorizar gastos que no estén aprobados previamente. El desacato a estas reglas causará llamados de atención y/o cancelación del contrato por justa causa.

## 8. ESTUDIO FINANCIERO

### 8.1 BALANCE INICIAL

**Cuadro 23. Balance inicial**

<b>TRAMITADORA DE LICENCIA DE CONSTRUCCION "L&amp;P".</b>		
<b>BALANCE INICIAL</b>		
<b>A 01 DE MARZO</b>		
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>DISPONIBLE</b>		
Caja	\$ 411.500	
Bancos	\$0	
<b>INVENTARIOS</b>		<b>\$</b>
Materia Prima	\$ 0	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>\$411.500</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>		
Construcciones y edificaciones	\$0	
Maquinaria y equipo	\$ 0	
Equipo de oficina	\$ 630.000	
Equipo de comunicación y computación	\$ <u>1'920.000</u>	
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>		<b>\$ 2'550.000</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>		
<b>CARGOS DIFERIDOS</b>		
Útiles y papelería	\$ 157.500	
Publicidad	\$ 993.000	
Imprevistos	\$ <u>500.000</u>	
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>		<b>\$1'668.5000</b>
 <b>TOTAL ACTIVO</b>		 <b><u>\$4'630.000</u></b>
<b>PASIVO</b>		
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>		
 <b>TOTAL PASIVO</b>		 <b>0</b>
<b>PATRIMONIO</b>		

CAPITAL SOCIAL			
Aportes	\$4'630.000		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$4'630.000</b>		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>			<b><u>\$4'630.000</u></b>

**Fuente:** Cálculo de los autores

## 8.2 DEPRECIACIONES

**8.2.1 Depreciación del Equipo de oficina** =  $\frac{630.000}{10 \text{ años}} = 63.000$  anual

**Cuadro 24. Depreciación del equipo de oficina**

	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO A DEPRECIAR</b>	630.000					
<b>DEPRECIACIÓN</b>		63.000	63.000	63.000	63.000	63.000
<b>VALOR POR DEPRECIAR</b>		567.000	504.000	441.000	378.000	315.000

**Fuente:** Cálculo de los autores

**8.2.2 Depreciación Equipo de comunicación y Computación** =  $\frac{1'920.000}{5 \text{ años}} = 384.000$  anual

**Cuadro 25. Depreciación equipo de comunicación y computación**

	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO A DEPRECIAR</b>	1'920.000					
<b>DEPRECIACIÓN</b>		384.000	384.000	384.000	384.000	384.000
<b>VALOR POR DEPRECIAR</b>		1'563.000	1'152.000	768.000	384.000	0

**Fuente:** Cálculo de los autores.

### 8.3 GASTOS GENERALES

**Cuadro 26. Gastos generales**

<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>V/R MENSUAL</b>	<b>V/R ANUAL</b>
Servicios (agua, luz, teléfono, internet)	\$140.000	\$1'680.000
Elementos de aseo	\$50.000	\$600.000
Correo y mensajería	\$50.000	\$600.000
Útiles de Papelería	\$30.000	\$360.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$270.000</b>	<b>\$3'240.000</b>

**Fuente:** Cálculo de los autores

**Cuadro 27. Gastos generales proyectados**

<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>AÑOS</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	\$3'240.000	\$3'369.600	\$3'504.384	\$3'644.559	\$3'790.341

**Fuente:** Cálculo de los autores

### 8.4 INGRESOS

Con el fin de hacer las proyecciones de ingresos, se tendrá en cuenta la cantidad de personas que pagarían por el servicios es decir 320, las cuales aumentaría en un 4% anual, al igual que la cantidad de veces que lo utilizarían al mes.

**Cuadro 28. Ingresos usuarios**

<b>INGRESO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
USUARIOS	320	333	346	359	374
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>333</b>	<b>346</b>	<b>359</b>	<b>374</b>

**Fuente:** Cálculo de los autores.

**Cuadro 29. Ingresos pesos**

<b>INGRESOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
PESOS	\$220'866.400	\$229'701.056	\$238'889.098	\$248'444.661	\$258'382.447
<b>TOTAL</b>	<b>\$220'866.400</b>	<b>\$229'701.056</b>	<b>\$238'889.098</b>	<b>\$248'444.661</b>	<b>\$258'382.447</b>

**Fuente:** Cálculo de los autores.

## 8.5 MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Precio de venta – costos variables

$$MC = 220'866.400 - 3'240.000 = 217'626.400 \text{ anual}$$

$$MC = 18'405.533 - 270.000 = 18'135.533 \text{ mensual}$$

Margen de contribución en porcentaje

$$\frac{\text{MC en pesos}}{\text{Precio de venta}} \times 100$$

$$\text{Anual} = \frac{220'866.400}{217'626.400} \times 100$$

$$MC \% = 1\%$$

$$\text{Mensual} = \frac{18'405.533}{18'135.533} \times 100$$

$$MC \% = 1\%$$

## 8.6 PUNTO DE EQUILIBRIO

Mensual

$$PE = \frac{\text{costos fijos} + \text{gastos de administración}}{\text{Porcentaje margen de contribución}}$$

Porcentaje margen de contribución

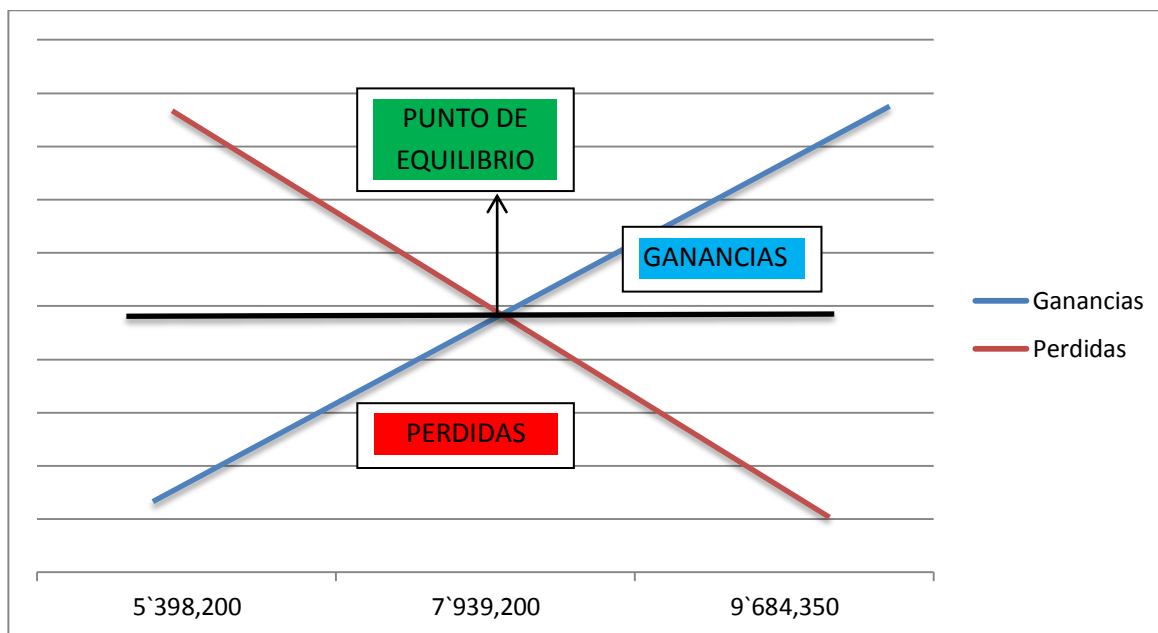
$$PE = \frac{3'240.000 + 4'699.220}{1}$$

1

$$PE = \$7.939.200$$

La empresa debe generar \$7'939.200 de utilidad mensual para no tener ni pérdidas ni ganancias.

**Grafica 18. Punto de equilibrio**



**Fuente:** Autores de la investigación.

## **8.7 ESTADO DE RESULTADO**

Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad de la empresa 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.

### **Cuadro 30. Estado de resultado**

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS</b>	\$220'866.400	\$229'701.056	\$238'889.098	\$248'444.661	\$258'382.44 7
<b>- GASTOS GENERALES</b>	\$3'240.000	\$3'369.600	\$3'504.384	\$3'644.559	\$3'790.341
<b>= UTILIDAD BRUTA</b>	\$217'626.400	\$226'331.456	\$235'384.714	\$244'800.102	\$245'592.10 6
<b>- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	\$56'390.640	\$58'646.265	\$60'992.115	\$63'431.799	\$65'969.070
<b>= UTILIDAD OPERACIONAL</b>	\$161'235.760	\$167'685.190	\$174'392.597	\$181'368.300	\$188.623.032
<b>-DEPRECIACIÓN</b>	\$447.000	\$500.850	\$520.884	\$541.719	\$563.387
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	\$160'788.760	\$167'184.340	\$173'871.713	\$180'826.581	\$188'059.644
<b>- IMPUESTO 33%</b>	\$53'060.290	\$55'170.832	\$57'377.665	\$59'672.771	\$62'059.681
<b>= UTILIDAD</b>					



<b>DESPUÉS DE IMPUESTO</b>	\$107'728.469	\$112'013.507	\$116'494.047	\$121'143.808	\$125'989.560
<b>- RESERVA LEGAL 10%</b>	\$10'772.846	\$11'201.350	\$11'649.404	\$12'114.380	\$12'598.956
<b>= UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	\$96'955.622	\$100'812.157	\$104'844.643	\$109'038.428	\$113'399.965

Fuente: Cálculo de los autores

## 8.8 FLUJOS DE CAJA

Es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

### **Cuadro 31. Flujo de caja**

	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	\$96'955.622	\$100'812.157	\$104'844.643	\$109'038.428	\$113'399.965
<b>+ DEPRECIACIÓN</b>	\$447.000	\$500.850	\$520.884	\$541.719	\$563.387
<b>= FLUJO AJUSTADO DE CAJA</b>	<b>\$96'508.622</b>	<b>\$100.323.759</b>	<b>\$104'323.759</b>	<b>\$108'496.709</b>	<b>\$112'836.578</b>

Fuente: Cálculo de los autores.

## 8.9 BALANCE GENERAL PROYECTADO

El balance general es una imagen de la empresa en un momento determinado. Incluye los activos y pasivos, proporcionando información sobre el patrimonio neto de la empresa. En otras palabras un balance general es un resumen de todo lo que tiene la empresa, de lo que debe, lo que le deben y de lo que realmente le pertenece a su propietario, a una fecha determinada.

### **Cuadro 32. Balance general proyectado**

<b>TRAMITADORA DE LICENCIA DE CONSTRUCCION "L&amp;P"</b>					
<b>BALENCE GENERAL PROYECTADO</b>					
	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO</b>					
CAJA- BANCOS	163.315.758	266.684.841	374.202.966	486.020.815	602.339.452
TOTAL ACTIVO CTE	163.315.758	266.684.841	374.202.966	486.020.815	602.339.452
<b>ACTIVO FIJO</b>					
MUEBLES Y ENSERES	630.000	630.000	630.000	630.000	630.000
EQUIPO DE	1.920.000	1.920.000	1.920.000	1.920.000	1.920.000

OFICNA					
DEPRECIACION ACUMULADA	447.000	464.880	483.475	502.814	522.927
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	2.103.000	2.085.120	2.066.525	2.047.186	2.027.073
<b>TOTAL ACTIVO</b>	165.418758	268.769.61	376.269.491	488.068.001	604.339.452
<b>PASIVO</b>					
IMP A LA RENTA	53.060.290	55.170.832	57.377.665	59.672.771	62.059.681
TOTAL PASIVOS	53.060.290	55.170.832	57.377.665	59.672.771	62.059.681
<b>PATRIMONIO</b>					
APORTE SOCIALES	4.630.000	4.630.000	4.630.000	4.630.000	4.630.000
RESERVA LEGAL	10.772.846	11.201.305	11.649.404	12.114.380	12.598.956
UTILIDAD DEL EJERCICIO	96.955.622	100.812.157	104.844.643	109.038.428	113.399.965
UTILIDADES RETENIDAS	0	96.955.622	197.676.779	302.612.422	411.650.850
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	112.358.468	213.599.129	318.891.826	428.395.230	542.279.771
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	165.418.758	268.769.961	376.269.491	488.068.001	604.339.452

**Fuente:** Calculo de los autores.

## 9. EVALUACIÓN ECONÓMICA

La evaluación económica de la empresa. En la ciudad de Ocaña, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

Valor Presente Neto.

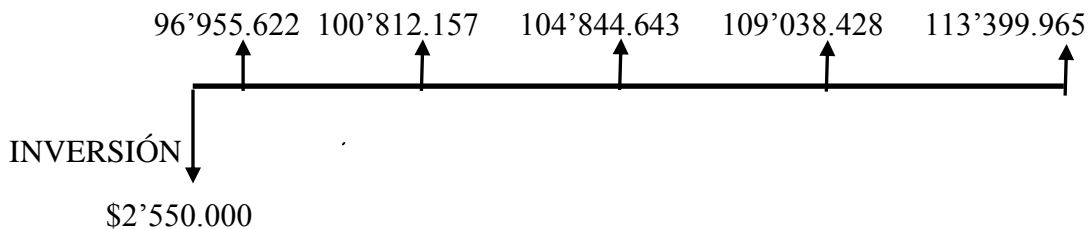
Tasas Interna de Retorno.

La Razón Costo Beneficio.

### 9.1 VALOR PRESENTE NETO (VPN).

Es el método más conocido a la hora de evaluar proyectos de inversión a largo plazo. El Valor Presente Neto permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero.

Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 23.26% anual siendo esta la tasa de captación de las entidades financieras



$$\text{VPN} = \frac{96'955.622}{(1+0.2326)^1} + \frac{100'812.157}{(1+0.2326)^2} + \frac{104'844.643}{(1+0.2326)^3} + \frac{109'038.428}{(1+0.2326)^4} + \frac{113'399.965}{(1+0.2326)^5}$$

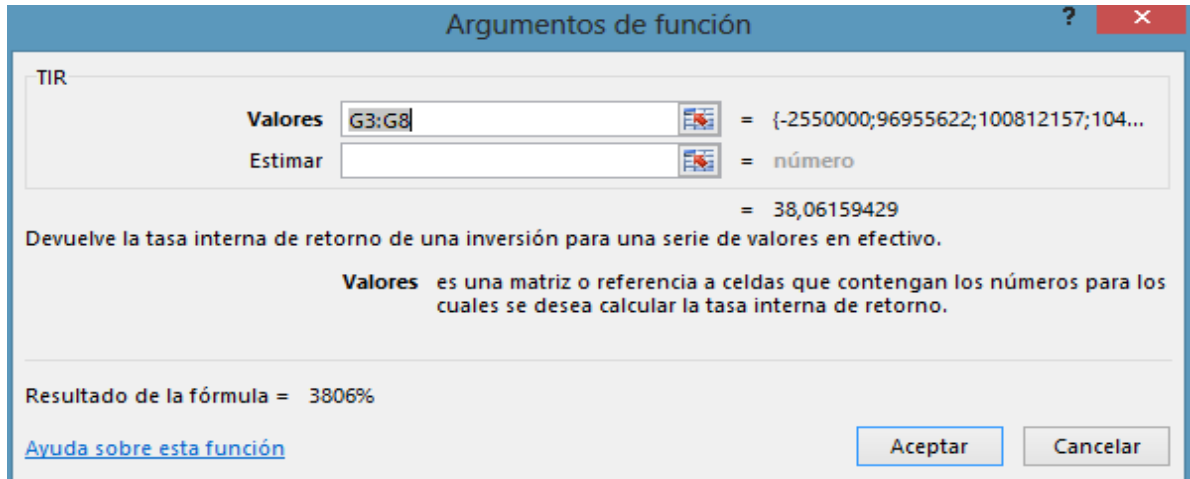
$$\text{VPN} = 78'659.436 + 66'354.225 + 55'986.041 + 47'237.738 + 39'856.771$$

$$\text{VPN} = \$288'094.412$$

El resultado permite argumentar que el proyecto a pesos de hoy genera un ingreso adicional de \$ 288'094.412, sin embargo el resultado si es satisfactorio ya que el resultado del **Valor Presente Neto** si supera el valor de la inversión debido a que la inversión se podrá recuperar en los primeros 5 años.

## 9.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Es la tasa que iguala el valor presente neto cero. La tasa interna de retorno también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje.



Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. La empresa recuperará la inversión en un 3806% de esta manera se muestra muy atractiva para invertir.

### **Valor Actual Neto:**

$$VPN - INVERSIÓN = 288'094.412 - 2'550.000$$

$$VAN = 285'544.412$$

## 9.3 RAZÓN COSTO BENEFICIO

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{FLUJOS POSITIVOS}}{\text{FLUJOS NEGATIVOS}} = \frac{288'094.412}{2'550.000} = 113$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido cuanto se va a poder recuperar en el proyecto, en este caso el indicador es favorable, ya que si el resultado fuera 1 significaría que el proyecto está en punto de equilibrio, en este caso por cada peso invertidos se recupera el 113.

## **10. EVALUACION SOCIAL Y AMBIENTAL**

### **10.1 EVALUACION SOCIAL**

La empresa Tramitadora de licencia de construcción L&P generará un impacto positivo en la ciudad de Ocaña, se pretende disminuirá la tasa de desempleo en la ciudad por cuanto generará nuevos puesto de trabajo mejorando así la calidad de vida de los nuevos empleados y por ende la de sus núcleos familiares. De igual manera se pretende agilizar los procesos de trámite de licencia de construcción.

Se crea una cultura que colaboren a las cambios en la sociedad a la hora de pensar en tramitar las licencias de construcción, las personas conocerán la necesidad de tramitar las licencias de construcción, y así mismo las consecuencias que acarreará el no tramitar las licencias tanto económicas como temporales. Con estos cambios veremos resultados positivos en el modo de pensar de las personas que aportaran a la legalidad de las obras. Al prestar este servicio nuestros clientes se verán beneficiados en el tiempo que van a dejar de invertir en el trámite de sus licencias. Y así mismo incentivar al desarrollo basado en la legalidad cumpliendo con todo. Al interior de nuestra empresa se desarrollara de una manera integral tanto interna como externa con nuestro clientes directos y quienes no lo sea pero se vean beneficiados por la legalidad de las obras.

### **10.2 EVALUACION AMBIENTAL**

Para evaluar el impacto ambiental que genera el presente proyecto, se hace necesario consultar el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente (Decreto 2811 de 1974). Los títulos que respectan a las empresas de servicios sería el título II, referente a la emisión de ruido y el título III, de los residuos, basuras, desechos y desperdicios; al consultarlos se encuentra que la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P” no tendrá inconvenientes debido a sus bajos niveles de emisión de ruido y que no existen requerimientos específicos para el manejo de desechos para este tipo de empresa. Así mismo la empresa Tramitadora de licencia de construcción L&P, cumplirá toda la normatividad exigida por las instituciones del gobierno para el cuidado y protección del medio ambiente y llevara a cabo una adecuada clasificación y destino final de los residuos que se puedan generar por la prestación del servicio y no sean reutilizables.

## 11. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos en las diferentes encuestas que se realizaron para obtener el estudio de mercado se deduce que los demandantes de dicho servicios están dispuestos a usar el servicio ofrecido en sus diferentes modalidades (tramite de licencias de construcción). El precio de comercialización del servicio, se encuentra al nivel de la capacidad de pago de los usuarios del mismo y la comercialización del servicio se realizará por medio del canal intermediario; alcaldía municipal a tramitadora L&P, y usuario final del servicio (clientes potenciales).

La ubicación el espacio físico, cuenta con una posición excelente hacia el centro de la ciudad, así mismo su extensión permite la ubicación y distribución de los espacios o cada una de las divisiones requeridas para la prestación del servicio en forma idónea.

Se llegó a la conclusión que la empresa se debe constituir como una Sociedad Anónima simplificada (S.A.S), llevando como nombre “*Tramitadora de licencia de construcción L&P*” y la organización de la empresa se ve reflejada en una estructura lineal, esto debido a que permite el establecimiento de adecuados canales de comunicación entre jefes y subordinados y permite visualizar de manera general las características de la empresa.

La empresa para su implementación requiere de un capital de \$4.630.000, la cual genera unos flujos que traídos a valor presente alcanzan a \$288'094.412 los que cubren la inversión. La rentabilidad de la inversión está representada en la T.I.R. que muestra un valor de 14%. La inversión se alcanza a recuperar en los primeros 5 años. Esta información muestra lo atractivo del proyecto como alternativa de inversión.

El impacto social de la empresa, en la comunidad empresarial del sector servicios, es positivo, en la medida que permite a los usuarios de los mismos, ser competitivos en el ámbito Nacional con empresas similares y reducir el nivel de desempleo a nivel local. El proyecto, no tiene incidencia sobre los recursos naturales de la zona de localización y por tanto no genera impacto ambiental pero colaborara en eventos y campañas que busquen el mejoramiento medioambiental.

## 12. RECOMENDACIONES

Buscar introducir rápidamente el servicio, se podría pensar en una reducción del precio manteniendo el equilibrio entre calidad y precio; ya que la disminución que se quiere tener del precio no comprometerá de ninguna forma la calidad de éste.

Formular planes para ingresar a nuevos mercados provinciales y regionales y así lograr expandir la agencia.

A medida que la empresa crezca se va a ir incluyendo más personal idóneo y capacitado para el crecimiento de la misma.

Profundizar en el tema de costos y gastos del servicio con el propósito de hacer ajustes a los precios de venta buscando que garanticen márgenes de rentabilidad razonables al igual que la equidad en los precios.

Combatir el desempleo de la ciudad, dando la oportunidad de un empleo digno y bien remunerado. Realizar campañas con la población Ocañera del cuidado del medio ambiente.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. Secretaria de planeación.2014

ALCALDIA DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER. Decreto Número 0307 de 28 de diciembre de 2009.

ÁLVAREZ, R. y CRESPI, G. La importancia relativa de las empresas. 15 de abril del 2009

CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA. Norte De Santander. 2014

LIEVANO, Daniel. Las curadurías Urbanas. Historia de licencias de construcción a nivel nacional. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C. 2010. p86.

CODIGO DEL COMERCIO. Decreto 410 de 1971. Diario Oficial No. 33.339 del 16 de junio de 1971

CONCHA, Luis. Estudio Técnico de un Proyecto. Octubre 17. 2011

CHAIN, Nassir Sapag y CHAIN Reinaldo Sapag. "Preparación y Evaluación de Proyectos". Cuarta Edición

CHIAVENATO, Idalberto. "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial McGraw- Hill. 2001

CHIAVENTAO, Idalberto. Teoría clásica de la administración. McGraw Hill. Interamericana de México S.A. de C.V. Tercera Edición Naucalpan de Juárez, Estado de México 1989

CHIAVENATO, Idalberto; "Principios administrativos de Fayol"; Editorial McGraw-Hill

CHIAVENTAO, Idalberto. Proceso administrativo, McGraw-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 30.

CHIAVENATO, Idalberto. Etapas del Proceso administrativo, McGraw-Hill. Interamericana, S.A., 2001. Pág 35

MOKATE, Karen Marie. "Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión"; Primera Edición.

PONCE, Agustín R., Administración científica. Editorial: Limusa Noriega

RICHARD DATF. Teoría y Diseño de la Organización. McGraw-Hill. 1997. Cap3

RENDON FERNANDEZ, Andrés Felipe. Costos Infraestructura Administrativa. Febrero 07.2013



## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

EL TIEMPO. Sector construcción principal generador de empleo en Colombia [en línea] Actualizado en el 2013 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: [http://www.eempleo.com/colombia/consejos\\_profesionales/sector-construccion-principal-generador-de-empleos-en-colombia-----/13201155](http://www.eempleo.com/colombia/consejos_profesionales/sector-construccion-principal-generador-de-empleos-en-colombia-----/13201155)

MADRID, Gestiones y tramites. [En línea] Actualizado en el 2012 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: <https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.d3089948cb18b1bb68d8a521ecd08a0c/?vgnextoid=d1c2c8e7b63a6410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

GERENCIE.COM. evaluación económica de proyectos de inversión. [En línea] Actualizado en el 2013 [citado el 12 de febrero de 2014] Disponible en internet en: <http://www.gerencie.com/evaluacion-economica-de-proyectos-de-inversion.html>

GERENCIE.COM. [en línea] Actualizado en el [citado el 12 de febrero de 2014] Disponible en internet en: <http://www.gerencie.com>

PROCURADURIA.GOV.CO. Constitución política de Colombia 1991. [en línea] Actualizado en el 2013 [citado el 20 abril de 2014] Disponible en internet en: [http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)

NORMAS QUE RIGEN LA CONSTRUCCION EN COLOMBIA. Construcción. [en línea] Actualizado en el 2011 [citado el 16 de abril de 2014] Disponible en internet en: <http://obrascivilesencolombia.blogspot.com/2011/04/leyes-que-rigen-la-construccion-en.html>

# ANEXOS

## **ANEXO A. ENCUESTA**

### **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Encuesta dirigida a las unidades familiares de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, para conocer el grado de aceptación del servicio de una empresa tramitadora de licencias de construcción.

1. ¿TIENE USTED FINCA RAÍZ EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

SI\_\_ NO\_\_

(SI SU RESPUESTA ES NO PASE A LA PREGUNTA NUMERO 3)

2. ¿QUÉ TIPO DE FINCA RAÍZ TIENE USTED EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

a. LOTE\_\_ B. FINCA\_\_ C. CASA RESIDENCIAL\_\_ D. LOCAL  
COMERCIAL\_\_ E. APARTAMENTO\_\_  
F. OTRO\_\_

(PASE A LA PREGUNTA NUMERO 4)

3. ¿QUÉ TIPO DE FINCA RAÍZ LE GUSTARÍA OBTENER O TIENE PENSADO  
ADQUIRIR EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

a. LOTE\_\_ B. FINCA\_\_ C. CASA RESIDENCIAL. \_\_D. LOCAL  
COMERCIAL\_\_ E. APARTAMENTO \_\_ F. OTRO\_\_

4. ¿CONOCE USTED LA NORMATIVIDAD PARA CONSTRUIR O  
REMODELAR SU BIEN INMUEBLE?

a. SI\_\_ B. NO\_\_

(SI SU RESPUESTA ES SI CONTINÚE PREGUNTA NUMERO 5)

5. ¿LE PARECE MUY LARGO Y DIFÍCIL EL TRÁMITE DE LAS LICENCIAS DE  
CONSTRUCCIÓN?

a. SI\_\_ B.NO\_\_

6. ¿HA CONSTRUIDO, REMODELADO O LOTEADO CON LICENCIA DE  
CONSTRUCCIÓN ALGÚN BIEN INMUEBLE EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

a. SI \_\_B. NO\_\_

7. ¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR LOS QUE NO TRAMITA SU LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN?
- a. DESCONOCIMIENTO \_\_\_ B. TIEMPO. \_\_\_ C. AHORRO \_\_\_ D. OTRO \_\_\_\_\_
8. ¿LE GUSTARÍA QUE SE CREEA UNA EMPRESA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE OCAÑA?
- a. SI \_\_\_ B. NO \_\_\_
9. ¿SI USTED VA A CONSTRUIR, REMODELAR O LOTEAR SU BIEN INMUEBLE, USARÍA LA OFICINA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN?
- a. SI \_\_\_ B. NO \_\_\_
10. ¿SI EL SERVICIO, LA LEGALIDAD Y EL TRÁMITE DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN LO REALIZARA LA OFICINA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN CUANTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR EN % AL PRECIO NORMAL DE LA LICENCIA?
- A.10% \_\_\_ B.15% \_\_\_ C.20% D. MAS \_\_\_

GRACIAS POR LA PARTICIPACIÓN EN ESTA ENCUESTA.

## **ANEXO B. ENCUESTA**

### **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Encuesta dirigida a las constructoras de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, para conocer el grado de aceptación del servicio de una empresa tramitadora de licencias de construcción.

1. ¿TRAMITA USTED TODAS SUS LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN?

A. SI\_\_ B.NO\_\_

2. ¿NORMALMENTE ES ÁGIL Y CUMPLE CON TODAS LAS CONDICIONES LEGALES DE LOS TRÁMITES QUE USTED REALIZA?

A. SI \_\_ B. NO \_\_ ¿POR QUÉ? \_\_\_\_\_

3. ¿QUÉ DIFICULTADES ENCUENTRA USTED A LA HORA DE TRATAR LA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

---

4. ¿REALIZA USTED DIRECTAMENTE ESTE TRÁMITE O BUSCA LA ASESORÍA DE ALGUIEN?

A. SI\_\_ B. NO \_\_

5. ¿QUÉ TIPOS DE INCONVENIENTE HAN PRESENTADO LAS LICENCIAS QUE USTED HA TRAMITADO?

A. CIERRES PARCIALES\_\_ B. CIERRES TEMPORALES\_\_ C. CIERRES TOTALES\_\_ D. MULTAS ECONÓMICAS\_\_ E. OTROS \_\_\_\_\_

6. ¿ESTARÍA DE ACUERDO CON LA CREACIÓN DE UNA OFICINA TRAMITADORA DE LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE OCAÑA?

A. SI\_\_ B. NO\_\_

7. ¿USARÍA USTED ESTA OFICINA A LA HORA FACILITAR Y AGILIZAR ESTE TRÁMITE ANTE LA ALCALDÍA MUNICIPAL?

A. SI\_\_ B. NO\_\_

GRACIAS POR LA PARTICIPACIÓN EN ESTA ENCUESTA.

**ANEXO C. Contrato de trabajo para la empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”.**

Nombre del empleador: Empresa Tramitadora de licencia de construcción “L&P”

Representante legal:

Nombre del empleado (a):

Identificado (a) con cedula de ciudadanía N°:

Lugar de residencia:

Nacionalidad:

Fecha y lugar de nacimiento:

Teléfono:

Salario:

Cargo a desempeñar:

Fecha de iniciación de labores:

Pagadero por:

Lugar donde desempeñara las labores:

Ciudad donde ha sido contratado:

Entre el empleador y el trabajador, de las condiciones ya dichas identificados como aparece al pie de sus correspondientes firmas se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **Primera.** El empleador contrata los servicios personales del trabajador y este se obliga: a) A poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **Segunda.** El empleador pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades ya señaladas. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo del Trabajo. Se aclara y se conviene que en los casos en los que el trabajador devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria y el 17.5% restante esta designado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos que tratan los capítulos I y II del título VII del Código Sustantivo de Trabajo. **Tercera.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse el descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo el empleador o sus representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de este trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al empleador o sus representantes. El empleador, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho. **Cuarta.** El

trabajador se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer éste ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas jornada ordinaria de la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la Ley 50 de 1990, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem. **Quinta.** Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como período de prueba y, por consiguiente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato unilateralmente, en cualquier momento de dicho periodo. Vencido éste, la duración del contrato será indefinida, mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo; no obstante el trabajador podrá dar por terminado este contrato mediante aviso escrito al empleador con antelación no inferior a treinta días. En caso de no dar el trabajador el aviso, o darlo tardíamente, deberá al empleador una indemnización equivalente a un salario mínimo legal vigente. **Sexta.** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo; y, además, por parte del empleado, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en el espacio reservado para las cláusulas adicionales en el presente contrato. **Séptima.** Las invenciones o descubrimientos realizados por el trabajador contratado para investigar pertenecen al empleador, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como el artículo 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al trabajador, salvo cuando éste no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo con el monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al empleador u otros factores similares. **Octava.** Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en lugar distinto al inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del trabajador, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el empleador de conformidad con el numeral 8° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficio que decida el empleador dentro de su poder subordinante, siempre que se respeten las condiciones laborales del trabajador y no se le causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador, de conformidad con el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 1° de la Ley 50 de 1990. **Novena.** Este contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo con la ley y la jurisprudencia y será interpretado de buena fe y en concordancia con el Código Sustantivo del Trabajo cuyo objeto, definido en su artículo 1°, es lograr la justicia en las relaciones entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. **Décima.** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquiera otro contrato verbal o escrito celebrado por las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden al presente contrato se anotarán a continuación de su texto.

Para constancia se firma en dos o más ejemplares del mismo tenor y valor, ante testigos en

la ciudad y fecha que se indican a continuación:

EMPLEADOR

TRABAJADOR

TESTIGO

.....

C.C.No.....de.....C.C. No.....de.....C.C. No. ....de.....

En..... a los..... días del mes de..... de.....