

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. i(127)

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	JESUS HUMBERTO QUINTERO DELGADO
FACULTAD	DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIRECTOR	ROBERT LLAIN GUARNIZO
TÍTULO DE LA TESIS	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE RECAUDOS Y GIROS NACIONALES EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

LA SITUACIÓN ACTUAL DENTRO DE LA QUE SE ENMARCA LA ECONOMÍA COLOMBIANA. PRODUCTO DE LAS REFORMAS ESTRUCTURALES A LAS QUE HA SIDO SOMETIDA DESDE PRINCIPIOS DE LOS AÑOS NOVENTA, LA CUAL PRESENTA UNA PERSPECTIVA EN LO CONCERNIENTE AL EMPLEO Y OPORTUNIDADES LABORALES PARA AQUELLOS QUE NOS VISLUMBRAMOS COMO FUTUROS PROFESIONALES, Y EN GENERAL PARA TODA LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 127	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 14	CD-ROM: 1
---------------------	----------------	--------------------------	------------------



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
RECAUDOS Y GIROS NACIONALES EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

JESUS HUMBERTO QUINTERO DELGADO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo en
Administración Comercial y Financiera**

ROBERT LLAIN GUARNIZO

Director de Proyecto

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA**

Ocaña, Colombia

Octubre de 2016

Índice

Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Conceptual.....	5
1.5.2 Operacional	5
1.5.3 Temporal	6
1.5.4 Geográfica	6
Capítulo 2. Marco referencial.....	7
2.1 Marco histórico.....	7
2.1.1 Antecedentes mundiales del correo.....	7
2.1.2 Antecedentes nacionales del correo	12
2.1.3 Historia de Servientrega	18
2.1.4 Antecedentes locales del correo	20
2.2 Marco teórico.....	20
2.2.1 La tecnología y la viabilidad del sistema	21
2.2.2 Viabilidad económica – financiera.....	22
2.2.3 Estudio en función del tiempo.....	23
2.3 Marco conceptual	23
2.3.1 Estudio de mercado	24
2.3.2 Estudio técnico	24
2.3.3 Estudio administrativo.....	24
2.3.4 Estudio legal	25
2.3.5 Estudio económico	25
2.3.6 Evaluación económica.....	25
2.3.7 Estudio social	26
2.3.8 Estudio ambiental.....	26
2.4 Marco legal.....	26
2.4.1 Servicios postales de pago de giros nacionales	27
2.4.2 Giros internacionales.....	28
Capítulo 3. Diseño metodológico.....	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Población	30
3.3 Muestra	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	32
3.5 Procesamiento y análisis de la información.....	32

Capítulo 4. Presentación de resultados.....	33
4.1 Procesamiento y análisis de la información encuesta dirigida a 266 personas a las cuales se les prestara el servicio de giros y recaudos nacionales	33
4.2 Diagnostico situacional	44
4.3 Estudio de mercado	44
4.3.1 Descripción del producto.....	44
4.4 Estudio técnico	50
4.4.1 Localización.	51
4.4.2 Ingeniería del proyecto.....	51
4.4.3 Recursos Físicos y Tecnológicos	55
4.4.4 Distribución en planta	59
4.5 Estudio administrativo.....	60
4.5.1 Misión. RAPISERVIC S.A.S	60
4.5.2 Visión	60
4.5.3 Valores.....	60
4.5.4 Objetivos	61
4.5.5 Políticas.	62
4.5.6 Estructura organizacional	64
4.5.7 Descripción y perfil de cargos.....	64
4.5.8 Manual de procedimientos	74
4.6 Estudio legal	81
4.6.1 Aspecto laboral.....	82
4.7 Estudio Financiero.....	93
4.7.1 Balance inicial	94
4.7.2 Depreciación y diferidos	95
4.7.3 Gastos generales	96
4.7.4 Ingresos	97
4.7.5 Margen de contribución.....	98
4.7.6 Punto de equilibrio	99
4.7.7 Flujos de caja.....	100
4.7.8 Flujos de inversión	100
4.8 Evaluación económica.....	100
4.8.1 Valor Presente Neto (VPN).....	101
4.8.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)	101
4.9 Evaluación social.....	104
4.10 Evaluación ambiental	105
Capítulo 5. Conclusiones	106
Capítulo 6. Recomendaciones.....	108
Referencias	109
Apéndices	111

Lista de tablas

Tabla 1. Empresas que prestan servicios de giros y recaudos en la ciudad	33
Tabla 2. Aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir la empresa	35
Tabla 3. Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos	36
Tabla 4. Servicio que utiliza frecuentemente.....	37
Tabla 5. Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios	38
Tabla 6. Requisitos que busca a la hora de escoger una empresa de giros y recaudos	39
Tabla 7. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuenta.....	40
Tabla 8. Reacción ante inconveniente presentado prestación de servicio de giros y recaudos. ...	41
Tabla 9. Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad	42
Tabla 10. Aceptabilidad del montaje de una empresa de giros y recaudos	43
Tabla 11. Servicio a prestar la empresa	45
Tabla 12. Determinación de la demanda.....	46
Tabla 13. Características del mercado	47
Tabla 14. Inversión Inicial Medios de Comunicación por meses	50
Tabla 15. Nomenclatura de símbolos.....	52
Tabla 16. Equipos de computación y comunicación	55
Tabla 17. Muebles y enseres de oficina	56
Tabla 18. Útiles de oficina.....	56
Tabla 19. Gastos de personal	59
Tabla 20. Descripción del cargo Asamblea	65
Tabla 21. Descripción del cargo del revisor fiscal.....	67
Tabla 22. Descripción del cargo del Gerente.....	67
Tabla 23. Descripción del cargo administrador	68
Tabla 24- Descripción del cargo contador	69
Tabla 25. Descripción del cargo secretaria	70
Tabla 26. Descripción del cargo cajero.....	71
Tabla 27. Descripción del cargo auxiliar contable.....	72
Tabla 28. Liquidación de nómina mensual	74
Tabla 29. Nomenclatura de Símbolos para el manual de procedimientos.....	75
Tabla 30. Proceso de Dirección Administrativa	76
Tabla 31. Elaboración de informes detallados	77
Tabla 32. Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa	78
Tabla 33. Preparación e interpretación de los estados financieros	79
Tabla 34. Elaboración de nomina	79
Tabla 35. Registro de ingresos.....	80
Tabla 36. Balance inicial.....	94
Tabla 37. Depreciación de equipos de oficina	95
Tabla 38. Depreciación equipo de comunicación y computación	95
Tabla 39. Diferidos	95
Tabla 40. Gastos generales	96
Tabla 41. Gastos generales proyectados	96
Tabla 42. Gastos de personal	96
Tabla 43. Gastos de personal anual proyectado.....	97

Tabla 44. Número de Personas que adquirirían el servicio.	97
Tabla 45. Proyección de los precios de recaudos y giros.	97
Tabla 46. Ingresos totales proyectados	97
Tabla 47. Estado de resultados.....	99
Tabla 48. Flujo de caja.....	100
Tabla 49. Flujo de inversión	100

Lista de figuras

Figura 1. Posicionamiento de las Empresas que prestan servicios de recaudos en la ciudad.....	34
Figura 2. Aspectos a tener en cuenta a la hora elegir la empresa	35
Figura 3. Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos	36
Figura 4. Servicio que utiliza frecuentemente	37
Figura 5, Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios.....	38
Figura 6. Requisitos que busca a la hora de escoger una empresa de giros y recaudos	39
Figura 7. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas que frecuente.....	40
Figura 8. Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos.	41
Figura 9. Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad	42
Figura 10. Aceptabilidad del montaje de una empresa de giros y recaudos	43
Figura 11. Logo de la empresa.....	46
Figura 12. Canales de distribución.....	48
Figura 13. Diagrama de procesos prestación de servicios de RAPISERVIC S.A.S.....	53
Figura 14. Organigrama para la empresa de servicios de recaudo y giros RAPISERVIC S.A.S.	64

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la población de Ocaña, Norte de Santander.	112
Apéndice B. Plano	115

Introducción

La situación actual dentro de la que se enmarca la economía colombiana. Producto de las reformas estructurales a las que ha sido sometida desde principios de los años noventa, la cual presenta una perspectiva en lo concerniente al empleo y oportunidades laborales para aquellos que nos vislumbramos como futuros profesionales, y en general para toda la población económicamente activa.

Durante los últimos años la entrada masiva de importaciones , desplazo la producción industrial y agrícola, lo que ha generado no solo la pérdida de empleos sino que las grandes empresas colombianas migren de nuestra tierra y se vayan a otros países en donde les ofrecen mejores oportunidades.

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

La creación de empresas se convierte en una necesidad y más aún, en una obligación de todos en especial de los directamente direccionados a la creación de empresas como son los estudiantes de las ciencias administrativas y todos aquellos emprendedores visualizados a la creación de empresa.

Dado lo anterior y con base en la idea de fortalecer el conocimiento empresarial a través de la práctica, se propone este estudio que tiene como fin lograr centrar los resultados, apoyados en la aplicación de las variables investigadas, que conduzcan a la estandarización de la empresa y su posterior funcionamiento.

Es importante tener claro que las empresas de esta naturaleza, tienen que generar una dinámica propia, que les garantice mantener unos espacios colonizados de aceptación, de acuerdo con el rendimiento y optimización de la oferta, que le permita a sus creadores, competir en igualdad de condiciones, con las empresas de similar naturaleza, como parte de una gestión que refleje la buena administración de la misma.

Por tal razón consciente de la necesidad de creación de empresa, en el presente proyecto se realiza el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y envío de giros nacionales en la ciudad de Ocaña. Empresa la cual se caracteriza por los servicios públicos, por medio de este estudio se definirá la viabilidad del proyecto, desarrollando secuencialmente las generales del proyecto, pasando por los estudios de mercado, técnico, administrativo, económico, financiero, social y ambiental. Una vez completados estos pasos, se anunciarán las conclusiones y recomendaciones concluyendo de esta manera el proyecto en su primera fase. Pre-operativa.

Capítulo 1. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

El fenómeno de la globalización, generó dos estrategias que cambiaron la forma de producción y especialmente de intercambio de bienes y servicios en el mundo. De una parte se impuso la privatización de la producción, especialmente en servicios públicos hasta ahora reservados al Estado y por la otra, la apertura de las economías, rompiendo los límites físicos de los países, los sistemas aduaneros y arancelarios, y para el caso de los medios de pago, la creación de canales de manejo de dinero y títulos que facilitaran la nueva dinámica de la economía.

En la década de los 90, época en la cual el fenómeno llega a nuestro país, surgieron hechos altamente transformadores en materia de transporte y de medios de pago.

Es importante resaltar aquí, como fue que las empresas transportadoras y postales evolucionaron vertiginosamente, ya que empresas dedicadas en sus comienzos únicamente a lo postal, rápidamente crearon canales de pago como una necesidad consecuente con la rapidez del comercio, que exigía otros comportamientos competitivos.

Por tal razón el presente estudio de factibilidad, busca interpretar las necesidades de la ciudad, a partir de la consideración de variables, tales como: las sociales, económicas, políticas, legales y culturales, con el propósito de plantear la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander.

De acuerdo con las variables anteriores, la empresa que se pretende fundar con ese enfoque comercial, deberá sintetizar al mínimo, los problemas que han hecho de las otras, un servicio intermitente en calidad y rapidez.

Se entiende que toda iniciativa enfocada a lograr posicionamiento y rentabilidad en los servicios que preste, debe fundamentalmente cuidar los siguientes aspectos:

Vigilar con criterio empresarial, las tareas operativas y especialmente las atinentes a la rapidez, confiabilidad y la oportunidad del servicio a ofrecer.

Ejercer sana competencia a partir de postulados operacionales de calidad y precio, con la cuales, el servicio o servicios ofrecidos al cliente, tengan la impronta de la responsabilidad y respeto, para quien es el eje de la empresa: el público.

1.2 Formulación del problema

¿Es factible la creación en Ocaña de una empresa de recaudos y giros nacionales?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Realizar un estudio de factibilidad que permita la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en la ciudad de Ocaña norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos. Determinar por medio un estudio de mercados las características de la empresa en cuanto a la demanda, la oferta, precios, canales de distribución y estrategias de publicidad y promoción de las empresas dedicadas a recaudos y giros en la ciudad de Ocaña.

Realizar un estudio técnico con el propósito de definir la localización, tamaño del proyecto, proceso de prestación del servicio y los requerimientos físicos y humanos.

Desarrollar un estudio administrativo que defina la estructura organizacional, como también los aspectos legales necesarios para la puesta en marcha de la nueva empresa.

Realizar un estudio económico, que establezca el valor de la inversión, los costos, ingresos y gastos.

Evaluar financieramente el proyecto, para conocer la rentabilidad de la empresa propuesta.

Conocer el impacto social y ambiental que puede llegar a generar el proyecto.

1.4 Justificación

Actualmente en la ciudad de Ocaña hay aproximadamente un total de 12 empresas dedicadas al recaudo y giros nacionales, las cuales cubren el total de la demanda operacional tanto en Ocaña, como en la provincia

De acuerdo con esto , una empresa que tenga como objeto social prestar un servicio en este caso de recaudo y giros nacionales debe tener claro su verdadero rol comercial en cuanto a la utilidad del servicio que ofrece, visto de la óptica de entender, que fundar una empresa es en esencia, una oportunidad de negocios, que debe estar enfocada fundamentalmente a suplir las necesidades de sus clientes en lo que tiene que ver con los valores del servicio, tales como : la agilidad en la prestación del mismo, buen trato y entregas oportunas sin importar variables de tiempo, lugar y espacio, como una manera de garantizar la inspección, control y vigilancia que la empresa debe ejercer sobre sus principios misionales.

Sobre todo estos considerandos, una oferta como la que se describe, se justifica para la ciudad, porque su institucionalidad se apoya en la idea principal de crear una empresa de servicios, destinada a operar como recaudadora de recursos para el pago de servicios públicos y de giros nacionales, con el fin de posicionar su nombre, a título de marca registrada que es, haciendo de ella, una multiplicadora de valores agregados, cuyo eje de operatividad sea la eficiencia , la confiabilidad y el respeto al cliente.

Desde este prisma .la creación de dicha empresa se justifica además porque:

Estaría abriendo una compuerta de referencia operativa, para que la demanda se diversifique y por ende se cualifique en la ciudad.

Entra al mercado de bienes y servicios, jugando las mismas reglas de la competitividad de sus homólogos en la ciudad.

Darían oportunidades laborales a un segmento de la población en demanda de empleo, con lo cual se fortalecerían los índices de ocupación laboral para el sector joven de la población.

Además se justifica para los investigadores, ya que se constituye en una oportunidad para colocar en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y por lo tanto la posibilidad para la creación de su propia iniciativa empresarial.

1.5 Delimitaciones Conceptuales

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

1.5.2 Operacional. En caso de presentarse dificultades en cualquiera de las etapas del proceso investigativo, se recurrirá a la asesoría del director del trabajo, para que brinde las asesorías correspondientes.

1.5.3 Temporal. Este proyecto se realizó en un periodo de 12 semanas, a partir de la aprobación del mismo.

1.5.4 Geográfica. La presente investigación se realizara en la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes mundiales del Correo. La historia del correo se remonta hasta antes de la aparición del papel, cuando se usaban pieles de animales para escribir sobre ellas, pero ello no establece con claridad cuál fue el primer pueblo o nación en hacer uso de un servicio postal en forma.

Y aunque las investigaciones no permitan encontrar un antes o un después, como punto de referencia para articular un antecedente mundial sobre la génesis del servicio de envíos o recaudos como servicio social de una comunidad organizada, el correo siempre será el referente principal para intentar sondear la influencia de este, en lo que hoy se conoce como un servicio postal, ya que en la antigüedad como se despeja a continuación, dada la imposibilidad de que una sola persona hiciera grandes recorridos para entregar sus encomiendas, la inventiva humana recurrió a “postas”, es decir, personas que se “apostaban” en ciertos lugares estratégicos dentro del mapa trazado por la ruta hacia donde se dirigía la encomienda, para continuar con la misión de entrega.

Sobre esta premisa, se puede decir que desde que la humanidad existe, “los procesos comunicativos han sido una acción básica y primaria para los seres humanos, pues han sido a través de estos procesos, como el hombre ha insistido en la búsqueda de diversas formas de hacer llegar información a sus similares, acudiendo a múltiples formas para lograrlo y que al tiempo de

hoy, y por gracia de la tecnología y la globalización, aquellos métodos por demás obsoletos, son cosa del pasado.”

La fecha de mayor antigüedad en la que aparece registro del uso de una suerte de servicio postal en forma, es el 2400 a.C. en Egipto, donde los Faraones usaban mensajeros para difundir en el reino, sus decretos. El origen de dicha práctica tiene su antecedente en la tradición oral, costumbre que se modificó al aparecer el papel por cuestiones de precisión en la información a difundir. Se cree que el río Nilo fue la principal ruta que utilizaron los mensajeros.”

Otros autores consultados, precisan que el nombre de “correo” se refiere al modo en que los mensajes llegaban de un sitio a otro en un principio a través de atletas, que corrían enormes distancias hasta que encontraban en un punto determinado a su relevo quien hacía lo propio, para que la información llegara a su destinatario. “El mensajero más célebre es el corredor de la batalla de Maratón, quien recorrió los 42 kilómetros que separaban a ese lugar de Atenas para anunciar la victoria de los griegos. El evento ocurrió en el año 490 a.C.”

El primer sistema postal bien documentado se ubica en Roma, durante el imperio de César Augusto, quien estableció un servicio de carruajes tirados por caballos y bueyes que distribuían la correspondencia del gobierno.

Años más tarde, el servicio se puso a disposición de los ciudadanos.

El emperador estableció el sistema de estaciones, sitio donde los carruajes y sus conductores distribuían las epístolas. Su nombre en latín fue *posta*, que significa lugar de descanso, debido a que era la zona en donde animales y humanos reposaban entre viajes.

Sin embargo, existen versiones de que el modelo de servicio postal que se desarrolló en Roma tuvo su fuente de inspiración en el sistema que implementó en China la dinastía Tchou, en el 1200 a.C.

El explorador Marco Polo redactó en sus memorias datos históricos asiáticos donde se especificaba la similitud de la técnica de mensajería y detalló la existencia de cinco rutas, 16 mil estaciones y 70 mil empleados que recorrían unos 230 kilómetros cada día para esa labor.

Antes del Medioevo, se hizo uso de diversas formas para hacer llegar los mensajes de un lugar a otro, desde globos, mulas, cohetes, trineos de perros, y el más socorrido, las palomas mensajeras. Sin embargo, ninguna de estas opciones tuvo tanto éxito como el transporte de las cartas vía terrestre.

Durante la Edad Media, el correo era un servicio de carácter privado al cual solo tenían derecho reyes, nobles y dirigentes eclesiásticos, quienes tenían su propio cuerpo de mensajeros para comunicarse.

Finalmente, el correo cae bajo el control oficial con el fortalecimiento de las monarquías.

Con el transcurso de los años, cada país constituyó a su propio modo sus servicios postales. Diferentes naciones europeas documentan los inicios del correo en fechas varias: “en Francia se adjudica la aparición de ese servicio en tiempos de Carlo Magno en el año 807, mientras que Alemania presume de su aparición a mediados del siglo XV; en Italia el establecimiento de la administración postal estatal data de 1697, en tanto en Inglaterra se conforma en 1635.”

En América, la cultura Inca tiene la referencia mejor documentada de la aparición del servicio postal, con mensajeros que se turnaban para el traslado de informaciones por las calzadas que unían el imperio.

La aparición del ferrocarril cambió considerablemente la forma en que se transportaban las cartas de un lugar a otro, incluso, se establecieron vagones postales, exclusivos para labores de mensajería y en donde se ordenaban las epístolas por destinos.

En aquellas épocas, la persona que recibía la carta debía pagar al mensajero. La mayoría de los países estableció dos formas de entrega: el servicio de diligencias y el de postas a caballo, siendo éste último el más caro de los dos por la velocidad con que llegaba la mensajería.

Sin embargo, no todos los destinatarios estaban dispuestos a pagar al cartero que les entregaba las cartas y en 1835 un profesor de inglés Rowland Hill propone un sistema para que esa modalidad cambie: el sello postal.

El Ministerio del Tesoro de Gran Bretaña aceptó la propuesta de Hill y convocó a un concurso en busca del primer sello postal adhesivo. “La idea es que la estampilla funcione como comprobante de pago previo al envío que se realiza. Tras el análisis de setecientos proyectos, el gobierno Británico eligió el de Bejamín Cheverton y así nace el “penique negro” con la imagen de la Reina Victoria, quien recibió ese nombre por el costo de la estampa y su color.”

La aparición de nuevos medios de transporte (aviones, autos más veloces, etc.) y modernas tecnologías (telégrafos, teléfonos, Internet) el servicio postal en el mundo ha tenido que diversificarse, actualizarse, pero aun así, hoy parece vivir sus últimos tiempos.

La mayoría de la correspondencia que llega hoy día a nuestros domicilios son cuentas y pagos pendientes, situación que se va modificando poco a poco con el uso del correo electrónico, aunque los países del tercer mundo, donde la mayor parte de la población no tiene acceso a esas nuevas tecnologías, siguen ocupando el correo tradicional constantemente.

Tras tantos años de existencia, el servicio postal sigue siendo una actividad vital para los países, aunque las nuevas generaciones difícilmente lleguen a comprar un sello postal en su vida, más que como recuerdo de esos tiempos en donde no existía la Internet.

Con el advenimiento de la ultra modernidad de la que hoy gozamos, el correo como se conoció en el pasado, ha dado lugar a nuevas formas de comunicación y los títulos valores, hoy se transportan “virtualmente” entre un punto geográfico y otro, lo que ha permitido que los movimientos financieros se globalicen, ganando no sólo en seguridad, sino en rapidez.

Todas las empresas con asiento mundial, ya han virado sus operaciones al sistema digital, lo que les permite “competir entre sí, mediante costos y tecnología, buscando agilidad y eficiencia en el servicio que prestan.”

Las nuevas agencias de giros y encomiendas, conocidas hoy como Courier, son ampliamente solicitadas, por la eficiencia, seguridad y rapidez en sus servicios.

2.1.2 Antecedentes nacionales del correo. En Colombia, el antecedente más próximo a la historia de las agencias dedicadas al servicio de correos, como antesala de los Courier modernos, es indudablemente la empresa Estatal Adpostal. Es inminente el tomar esta empresa de referencia, porque es la única que durante más de cincuenta años, prestó dicho servicio, bajo la connivencia operativa de la empresa Avianca.

Teniendo en cuenta lo anterior, hay que empezar por registrar la importancia de la reestructuración que el Gobierno Nacional le imprimió a ADPOSTAL, mediante el Decreto 2124 de 1992. En ese entonces, el Ministerio de Comunicaciones mediante el Decreto No. 4310 artículo 1, autorizó a la Administración Postal Nacional a constituir una sociedad filial, conforme al artículo 49 de la Ley 489 de 1998.

Fue así como “mediante escritura pública No. 2.428, del 25 de noviembre de 2005, otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, se constituyó una sociedad filial de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio De Comunicaciones, bajo la modalidad de sociedad anónima, denominada Servicios Postales Nacionales S.A., con NIT No.

900.062.917-9, sociedad con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado, como empresario mercantil, mientras que su funcionamiento, organización y régimen jurídico de actos, contratos, servidores y relaciones con terceros se sujetaran a las disposiciones estipuladas en los Numerales 1,2,4 y 6 del artículo 94 de la Ley 489 de 1998.

Mediante el Decreto 2853 de 2006, el Presidente de la República, en uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial el Numeral 15 del artículo 189 de la Constitución política, el artículo 52 de la Ley 489 de 1998 y de conformidad con el Decreto Ley 254 de 2000, se procedió a la supresión y liquidación de ADPOSTAL.

En pro de garantizar la continuidad en la prestación del Servicio Postal y teniendo en cuenta el artículo 4 del Decreto 2853 de 2006, en especial los Numerales 2 y 7, el Gobierno Nacional, por intermedio del Ministerio de Comunicaciones, expidió el Decreto 2854 de 2006, por medio del cual se designa a la sociedad Servicios Postales Nacionales S.A., como la encargada de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios Postales, convirtiéndose así en el Operador Postal Oficial.

El 31 de agosto de 2006, el Ministerio de Comunicación, por medio de la Resolución No. 002194 de agosto 31 de 2006, subroga a Servicios Postales Nacionales S.A., todos los títulos habilitantes y derechos que contaba ADPOSTAL para la prestación del servicio postal y en virtud de la Resolución No. 002171, le otorga a Servicios Postales Nacionales S.A., por el

término de cinco (5) años prorrogables por una sola vez, la licencia para prestar el servicio postal de Mensajería Especializada a nivel Nacional y en conexión con el exterior.”.

A mediados de los años noventa se empezaron a sentir las primeras señales de lo que sería uno de los negocios más rentables durante los próximos quince años, el de los pagos y envíos de giros en Colombia.

Con la intención de brindar una alternativa a los colombianos, con unos elementos diferenciadores tales como total transparencia en la operación, seguridad, seriedad, solidez y sobre todo alejada de los oscuros nubarrones de imagen que en ese momento tenían las casas de cambio, Jaime Otoya junto con su hermano y uno de sus mejores amigos de la infancia, crearon Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios.

Giros y Divisas S.A. Casa de Cambios, evolucionó a Giros & Finanzas C.F.C. S.A., producto de la fusión entre Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios y Orión Compañía de Financiamiento Comercial S.A. la cual se llevó a cabo el 12 de octubre de 2000; la compañía nació con un patrimonio de \$14.527 MM y activos por \$17.490 MM, lo cual refleja su solidez patrimonial y sus posibilidades de crecimiento en el mercado financiero.

Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios, inició operaciones en enero de 1995 en la ciudad de Cali, ofreciendo los servicios de pago y envío de giros. En marzo de 1996 firmó contrato como agente de Western Unión, el cual continúa vigente a la fecha.

Orión C.F.C. S.A. fue una compañía de financiamiento comercial, la cual se llamó originalmente Promotora Comercial Procolombia S.A. iniciando operaciones en diciembre de 1963, luego cambió su razón social por la de Orión Compañía de Financiamiento Comercial S.A., en marzo de 1998, Giros & Finanzas C.F.C. S.A., como agente de Western Union, sigue ofreciendo sus servicios tradicionales de pago y envío de giros internacionales, compra y venta de divisas en efectivo, compra y venta de cheques y transferencias en dólares, además de haber ampliado su portafolio de productos, ofreciendo entre otros, la captación de recursos del público a través de Certificados de Depósito a Término (CDT).

La decisión de fusionar a Orión Compañía de Financiamiento Comercial con Giros & Divisas S.A. Casa de Cambios, surgió como respuesta a varias amenazas muy fuertes que viene presentando el negocio de los giros en Colombia:

La estigmatización de las casas de cambio como actores pasivos en el tema de la prevención del lavado de activos.

Los inconvenientes para interactuar en el sector financiero, el cual es muy reacio a trabajar con las casas de cambio.

Temor a la posibilidad de un cambio brusco en el estatuto financiero colombiano que perjudicara el negocio de los giros.

Búsqueda de nuevas fuentes de ingreso que compensaran la fuerte caída en el valor de los cargos.

Anticipación a la renovación del contrato de agenciamiento con Western Unión, el cual redujo la participación en las comisiones a Giros & Finanzas C.F.C. S.A.

Por otra parte, se tenían como propósitos adicionales adaptarse a los cambios del mercado financiero, alcanzar altos índices de competitividad y ofrecer a sus clientes un portafolio de productos de servicios financieros más amplio e integral.

“Desde 1996, Giros & Finanzas C.F.C. S.A. ha venido trabajando como agente para Colombia de Western Unión; durante este lapso Giros & Finanzas C.F.C. S.A. ha sido destacada mundialmente por su desempeño sobresaliente y ha sido galardonada entre más de 300 agentes como:

Mejor nuevo agente del mundo (1997).

Mejor agente del mundo (1997).

Mejor agente de la región (1997, 1998).

Agente más creativo del mundo (1999, 2000).

Dentro del portafolio de productos Western Unión, la compañía maneja:

Transferencias electrónicas internacionales (pago y envío de giros).

Quick Pay Pago Rápido: producto exclusivo de Western Unión que permite realizar pagos de factura con un bajo costo. El dinero es consignado en minutos en las cuentas bancarias de

importantes compañías del exterior como American Express, Resort de la Cadena Marriot, Seguros Citizens, etc.

Giros nacionales: Gracias a la experiencia adquirida en seis años de trabajo, y a los excelentes resultados obtenidos en el mercado de giros internacionales, Giros y Finanzas C.F.C. S.A. ofrece desde el 2002, también con el respaldo de Western Unión, el servicio de giros nacionales para realizar transferencias de dinero dentro de Colombia, con la misma rapidez, seguridad y confiabilidad de siempre.”

Como compañía de financiamiento comercial Giros & Finanzas C.F.C. S.A. está en capacidad de realizar, entre otras, las siguientes operaciones:

Captar ahorro a través de CDT.

Negociar títulos valores emitidos por terceros.

Conceder préstamos.

Otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio.

Conferir avales y garantías.

Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.

Realizar operaciones de compra y venta de divisas, y las demás gestiones que autorice la Junta Directiva del Banco de la República.

Efectuar operaciones de leasing.

Para atender su negocio principal, el pago y envío de giros, Giros & Finanzas C.F.C. S.A., tiene una amplia cobertura en la geografía nacional, contando con oficinas en las principales ciudades del país tales como Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Ibagué, Ipiales, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Tuluá, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yumbo.

Hoy en pleno vigor del siglo XXI, además de las empresas arriba referenciadas, son muchas las empresas nacionales que vienen compartiendo el espacio empresarial de encomiendas, giros y recaudos, tales como: Servientrega, Deprisa, Aero envíos, Envíos S.A., Rapidísimo, Efecty etc. que hablan de la rentabilidad del negocio y con lo cual, no solo se diversifica las posibilidades de elección del usuario, sino que son ejes referenciales, para sentir que esos ejemplos pueden servir de paradigma empresarial, a la hora de querer emular esos ejemplos.

Dada esa motivación, es por lo que a continuación se registra una historia de vida, que sirve como acicate a la intencionalidad de querer fundar una empresa que cubra los servicios de giros y recaudos, en el Municipio de Ocaña.

2.1.3 Historia de Servientrega. Los hermanos Guerrero de Jenesano Boyacá, cuentan cómo nació Servientrega.

Una vez terminamos el bachillerato en Jenesano, Boyacá, pueblo donde nacimos, llegamos a Bogotá con mi hermano Jesús a conseguir trabajo y seguir estudiando. Él empezó como Mensajero en una empresa de transporte y yo de secretaria en otra empresa también de transporte de carga. Allí aprendimos acerca del negocio y veíamos cómo se le daba más prioridad a la carga de volumen, la que viajaba puerta a puerta; pero el sobre, el paquete pequeño o la cajita, quedaban en segundo plano o simplemente no se hacían cargo de ellos.

Ahí vimos que con este tipo de envíos había una oportunidad y comenzamos a recibirlos, asumiendo esta responsabilidad con los clientes. Como nos iba bien, nos siguieron entregando más encomiendas. Iniciamos operando a través de flota y los primeros destinos fueron Cali y Buenaventura. Decidimos entonces constituir Servientrega y el capital inicial fueron \$17.500 que logramos reunir.

Fue el 29 de noviembre de 1982 la fecha clave de la fundación de la empresa, en los cuales antes de cumplir los primeros diez años, alcanzó un gran reconocimiento y participación en el mercado local. Además, a raíz de la apertura económica, varias empresas, en las cuales había algunos clientes nuestros, iniciaron o fortalecieron sus exportaciones, lo que se constituyó en punto de partida para que nos confiaran sus envíos a otros países, los cuales se operaron en un principio a través de aliados internacionales.

En 1991 ingresamos con oficinas propias a Estados Unidos, en 1994 a Ecuador y Venezuela y en los últimos siete años abrimos operaciones en Panamá y Perú. Y esta empresa

que nació de una iniciativa humilde, es ya una multinacional, gracias a la fe en Colombia y en nuestra visión y olfato comercial.”

2.1.4 Antecedentes locales del correo. La experiencia local es bastante escuálida, ya que fuera de las empresas de presencia nacional asentadas en nuestro municipio, las únicas entidades que empezaron como empresas de transporte fundamentalmente, son: Cootransunidos Ltda. Cotaxi, Cooperativa Hacaritama y Cootransregional.

Cada una de estas empresas por la fuerza de la competencia, se ha visto forzada positivamente, a reencontrar su norte de servicios en el filón de los giros y encomiendas.

2.2 Marco teórico

A través del tiempo grandes especialistas del campo investigativo, han fijado sus posturas con relación, a qué tan viable podría ser, emprender un proyecto de recaudos y giros nacionales, donde directa y previamente, estén involucrados los análisis amplios y suficientes, que permitan definir o garantizar los resultados financieros, económicos y sociales de este tipo de inversión en particular.

El presente marco teórico está apoyado en las sugerencias metodológicas de Moisés Robles, mediante la consulta de su obra: “Diseño y Evaluación de Proyectos” quien empieza definiendo en primer lugar, que un estudio de factibilidad, “es el propósito racional que busca descubrir objetivamente las fortalezas y debilidades de la empresa existente o de la propuesta de

empresa, al igual que las oportunidades y amenazas presentadas por ella, en un contexto ambiental, encargado de definir los recursos necesarios para llevar a cabo la propuesta y en última instancia, las posibilidades de éxito, expresando que los criterios principales para juzgar la viabilidad, son los costos necesarios y el valor que se deben alcanzar.”

El autor referenciado menciona que como tal, un diseño del estudio de factibilidad debe proporcionar un contexto histórico de la empresa o proyecto, descripción del producto o servicio, representado en declaraciones generales, que den cuenta de los detalles de las operaciones, gestión, investigación de mercados, políticas, datos financieros, requisitos legales y obligaciones fiscales. En fin, todos los estudios de viabilidad técnica, que permitan visualizar el desarrollo del proyecto a ejecutarse.

Otros autores proponen que debe tenerse en cuenta, que dentro del estudio de factibilidad hay que consultar una serie de factores fundamentales para determinar la viabilidad, expresados en:

2.2.1 La tecnología y la viabilidad del sistema. Gómez S. Humberto “Se apoya en un esquema de diseño, basado en los requisitos de la tecnología o sistemas que se ocupen del proyecto, en términos de insumos, procesos, producción, campos, programas y procedimientos. Esto se puede cuantificar en términos de volúmenes de datos, de las tendencias, la frecuencia de actualización, etc. con el fin de estimar si el sistema que respalda al proyecto, funciona de forma adecuada o no”

De esta manera, la viabilidad tecnológica se lleva a cabo para determinar si la empresa tiene la capacidad, en términos de software, hardware, personal y experiencia, para manejar la finalización del proyecto.

2.2.2 Viabilidad económica – financiera. Según Hampden- Turner, en su obra: Las siete culturas del capitalismo, “el análisis económico es el método más utilizado para evaluar la eficacia de un nuevo sistema. Más comúnmente conocida como análisis de costo-beneficio, el procedimiento consiste en determinar los beneficios y ahorros que se esperan de un sistema de candidatos y compararlos con los costos. Si los beneficios superan los costos, entonces se toma la decisión de diseñar e implementar el sistema.”. Pero de acuerdo con Martínez Lantada, Marta:” Un empresario debe sopesar con precisión el costo y los beneficios antes de tomar una acción.

Basados en los costos de estudio: es importante identificar los factores de costo - beneficio, que pueden agruparse de la siguiente manera:

Los costos de desarrollo

Los costos de operación.

Se trata de un análisis de los costos que vaya a efectuar en el proyecto y los beneficios a derivarse del mismo.

2.2.3 Estudio en función del tiempo. Este es un análisis del tiempo necesario para alcanzar un rendimiento de las inversiones. El valor futuro de un proyecto es también un factor preponderante en la consecución inmediato de resultados.

2.3 Marco conceptual

Es un hecho que para entrar a fundamentar la creación de una empresa, que esté enfocada a los bienes y servicios, como en el caso, de recaudos y giros nacionales, se necesita tener bien claros los horizontes y metas a alcanzar, todas ellas estructuradas sobre la base de unos estudios de mercado aterrizados y fundamentados en la realidad contextual y sobre soportes técnicos, administrativos, económicos, legales y ambientales, que permitan su creación con arreglo a las normas vigentes.

Si bien el derrotero de toda empresa es competir, la consigna de esa competencia, debe estar inspirada en una iniciativa que no vaya en contravía de los cánones empresariales y comerciales, con los cuales se irrespeten los cánones de la libre competencia establecidos por las autoridades y las leyes.

En este orden de las cosas, es necesario asumir como brújula orientadora, lo ya consignado en las limitaciones, en cuanto a:

- Estudio de mercado
- Estudio técnico

- Estudio administrativo
- Estudio legal
- Estudio económico

2.3.1 Estudio de mercado. En este ítem de investigación se ocupa del estudio de la oferta y la demanda de todo lo relacionado con el marketing del producto en un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado.

El estudio de mercado puede ser utilizado para determinar que porción de la población compara un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad la ubicación y nivel de ingresos.

2.3.2 Estudio técnico. En este aspecto, la investigación estará dirigida hacia la conquista de todo aquello que comprenda lo relacionado con el funcionamiento y operatividad del proyecto, en el que se verifica la posibilidad técnica de ofrecer y/o elaborar el producto o prestar el servicio, determinando además el tamaño, localización, los equipos, las instalaciones y la organización requerida para realizar la producción.

El estudio técnico debe responder a unos interrogantes: el cómo? El cuándo?, el dónde? y con que se va a elaborar el producto o a prestar el servicio.

2.3.3 Estudio administrativo. El estudio administrativo consistirá en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimiento. De esta manera podrá

tener presente la planificación estratégica, la estructura organizacional, la legalidad, la fiscalidad, los aspectos laborales, las fuentes y métodos de reclutamiento, etc., se trata de realizar un análisis para la obtención de la información pertinente, que sirve al proyecto para determinar los aspectos organizacionales del mismo, en relación con los procedimientos administrativos, laborales, legales, ecológicos y fiscales.

2.3.4 Estudio legal. Este es uno de los aspectos más importantes para un proyecto porque significa estar en línea con la reglamentación de las leyes relacionadas con el proyecto.

El estudio legal busca determinar la viabilidad de un proyecto a la luz de los planes de desarrollo, planes de ordenamiento territorial, normas relacionadas con localización aspectos presupuestales, ambientales, uso de patentes, legislación tributaria aspectos laborales o contratación, entre otros.

2.3.5 Estudio económico. Dentro de la delimitación relacionada con el estudio económico, la investigación persigue como finalidad, el preservar la preeminencia en el mercado y generar conocimientos innovadores, que le sirvan al proyecto y por extensión de ese beneficio, a clientes, socios estratégicos y medios de comunicación.

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.

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 social. 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.

2.3.8 Estudio 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 proyecto³⁰. 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?

2.4 Marco legal

En este acápite, se determina si el sistema propuesto, responde a los requisitos legales. En el caso de Colombia, la normatividad está regida por una serie de procedimientos basados en:

- Elaboración de la minuta de la constitución de la empresa.
- Cumplir los pasos a seguir ante la cámara de Comercio, a la que está obligada toda empresa, para efectos de su constitución legal.
- Protocolización de los trámites a realizar ante Notaría Pública, a efectos de legalización de la Escritura Pública que da vida jurídica a la nueva empresa.
- Uso de Suelo, para sus respectivas dependencias.
- Expedición del registro Mercantil y Certificado de Existencia y Representación Legal.
- Inscripción de la empresa ante la DIAN, a fin de conseguir la expedición del respectivo Nit y el Rut.
- Certificación del Fopae
- Certificación de Sayco- Acimpro
- Certificación de Bomberos y Defensa Civil.
- Certificación de Cruz Roja.

2.4.1 Servicios postales de pago de giros nacionales. Igualmente, el Estado Colombiano ha regulado el servicio mediante la expedición del Decreto 229 de 1995, expedido por el Ministerio de Comunicaciones, el cual en su artículo 4º dispone:

“Artículo 4º. Se entiende por servicio de correo la prestación de los servicios de giros postales y telegráficos, así como el recibo, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales, transportados por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, debidamente autorizadas por concesión otorgada mediante contrato, por el Ministerio de

Comunicaciones vía superficie y/o aérea, a través de la red oficial de correos, dentro del territorio nacional e internacional”

2.4.2 Giros Internacionales. Ley 9 de 1991 – Por el cual se dictan normas generales a las que deberá sujetarse el Gobierno Nacional para regular los cambios internacionales y se adoptan medidas complementarias.

Decreto 1735 de 1993 – Por el cual se dictan normas en materia de cambios internacionales.

Resolución Externa No. 8 de mayo 5 de 2000 – Por el cual se compendia el régimen de cambio internacional. Resolución Externa No. 3 de abril 28 de 2006 del Banco de la República.

2.4.3 Legislación sobre el recaudo. La captación de dinero en Colombia, sea para transportarlo, ahorrarlo o rendirlo mediante el sistema de ahorro, está reglamentada por el Decreto 1981 de 1988 y el Decreto 2920 de 1982. Consiste en recibir en forma masiva y habitual dineros del público en algún local destinado para ello, dineros que se pueden devolver con intereses si son depositados en cuentas de ahorro, CDTs, o que se devuelven con rendimientos si han sido entregados como inversión (ejemplo, a una casa de corretaje en la bolsa de valores). Para captar dinero del público se requiere estar autorizado y estar vigilado por la Superintendencia Financiera.

El Decreto 4814 de 2007 reglamenta las inversiones de capital en el exterior, una de cuyas modalidades es la "exportación de divisas como aporte directo de capital a una empresa" (Art. 43 literal b) y que "la inversión de capital colombiano en el exterior, se trate de inversión inicial o adicional, no requiere de autorización" (Art. 44 del mencionado Decreto). Por su parte, el Art. 38 del Estatuto Cambiario establece que "los residentes en el país podrán otorgar avales y garantías en moneda extranjera para respaldar cualquier obligación derivada de una operación de cambio y los respectivos ingresos y egresos de divisas deberán canalizarse a través del mercado cambiario".

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

En el presente proyecto es de tipo descriptivo, porque permite visualizar la posibilidades de entronización y posicionamiento de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander. se entiende por investigación descriptiva, al estudio que permite formular una serie de hipótesis con relación a los potenciales problemas y/o oportunidades latentes o reales, que surjan de la interacción investigativa, que conlleve finalmente hacia la toma de una decisión en cualquier sentido.

3.2 Población

El municipio de Ocaña, Norte de Santander tomando como referente el último censo de demográfico de 2005 que registró una población de 110.000 habitantes.

3.3 Muestra

Según el autor Hugo Cerda Gutiérrez en su libro "los elementos de la investigación habla de que una muestra para que sea estadísticamente representativa, que sirva, no debe tomar el todo por parte sino la parte del todo. Porque la mayoría de las veces es imposible estudiar todos los elementos que componen un todo, de ahí la necesidad de organizar una muestra donde se obtienen". Es decir, que a partir de un segmento o de una parte total, se puede inferir

el total de ese todo. Se denomina a esta técnica: muestreo de selección.

Para la investigación se tomó la siguiente fórmula:

Esta se pudo determinar con la siguiente fórmula para hallar el muestreo:

Para la investigación se tomó la siguiente fórmula estadística:

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

Dónde:

n= Muestra

N= Población dada en el estudio = 110.000

Zc= Indicador de Confianza = 95% = 1,96

p= Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q= Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E= Error poblacional dispuesto a asumir 6% = 0.06

$$n = \frac{(110.000)(1,96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(1288-1)(0.06)^2 + (1,96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}$$

$$n = (110.000) (3.8416) * (0.25)$$

$$110.000 * 0.0036 + (3.8416)(0.25)$$

$$n = 105.644$$

$$396,9604$$

$$n = 266 \text{ Población a encuestar}$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

En la recolección de la información primaria fue necesario la aplicación de una encuesta diseñada previamente para la población seleccionada (Anexo A).

Como técnica se utilizó la encuesta, ya que esta arrojó datos sobre una amplia gama de necesidades de información, permite preparar con anticipación las preguntas para obtener la información adecuada, precisa, válida, confiable y su aplicación se hará a través de un cuestionario que contenga preguntas abiertas y cerradas y de múltiple escogencia, con el objeto de realizar un diagnóstico de la población encuestada.

3.5 Procesamiento y análisis de la información

Este proyecto tuvo un enfoque cualitativo mediante la explicación de los resultados obtenidos y cuantitativa mediante la relación de las respuestas dadas a cada variable con su respectiva frecuencia, con ello permitió interpretar la información con la mayor veracidad posible; y por lo tanto dar un análisis más minucioso del tema.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Procesamiento y análisis de la información encuesta dirigida a 266 personas a las cuales se les prestara el servicio de giros y recaudos nacionales

A continuación se presenta el respectivo análisis del cuestionario aplicado a 266 personas habitantes de la ciudad de Ocaña.

El análisis se desarrolla pregunta por pregunta y se hace la relación con las demás hasta llegar a una conclusión general, que permite conocer y analizar las necesidades y las características principales de la demanda para el pago de servicios públicos y giros de la población residente en la ciudad.

Tabla 1. Empresas que prestan servicios de giros y recaudos en la ciudad

ITEM	FRECUENCIA	
SERVIENTREGA	10	5%
COOTRANSUNIDOS	9	3%
COTAXI	10	8%
472	9	5%
AEREOGIROS	5	2%
DEPRISA	9	3%
EFACTY	110	50%
INTERRAPIDISIMO	10	4%
ENVIOS S.A	4	2%
COOPECENS	20	8%
COOGUASIMALES	30	11%
APUESTAS CUCUTA	40	15%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

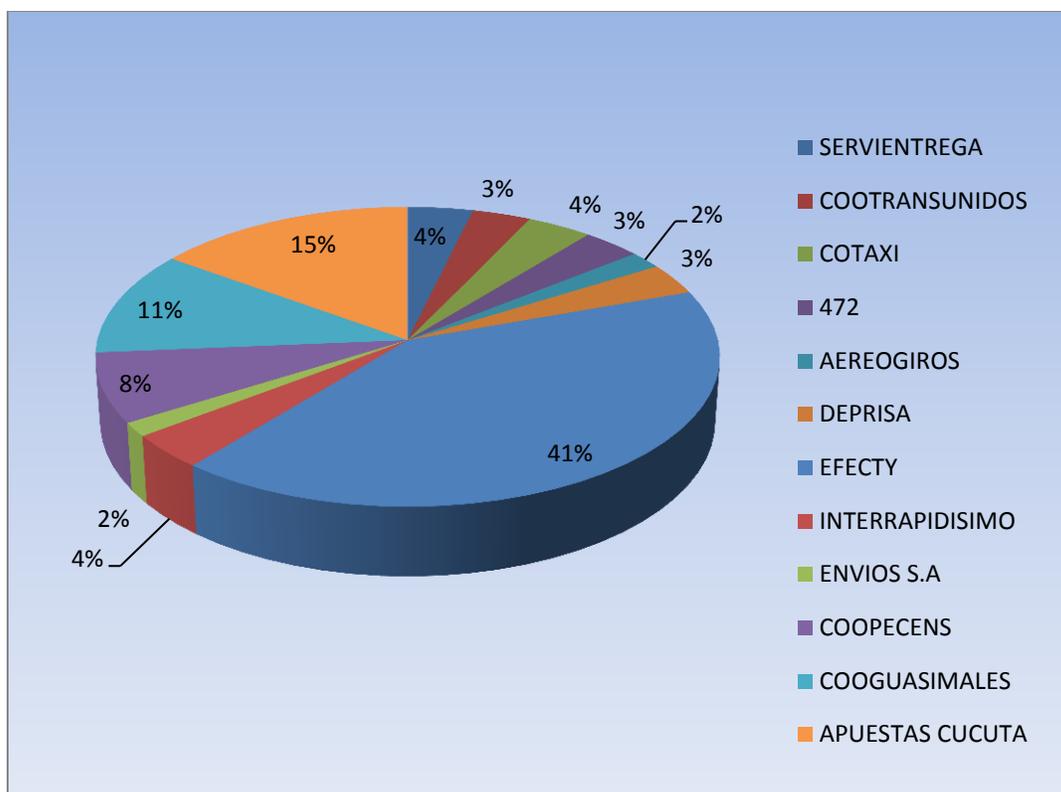


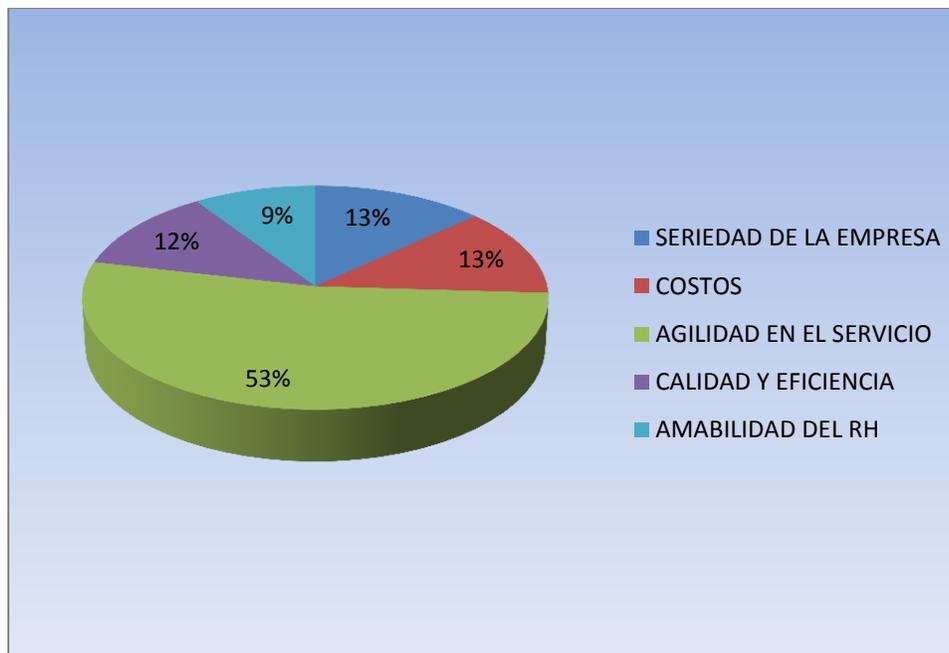
Figura 1. Posicionamiento de las Empresas que prestan servicios de recaudos en la ciudad
Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Como es de notar en la gráfica se encuentra en un 41%, la empresa EFECTY. El cual es un porcentaje significativo en cuanto a las preferencias de los consumidores de las empresas que prestan servicios de recaudos y giros, en un segundo lugar encontrándose las empresas como APUESTAS CUCUTA en un 15%, con un 11% encontramos a COOGUASIMALES y en un 8% COOPECENS, en un 4% las empresas ENVIOS S.A., SERVIENTREGA y INTERRAPIDISIMO; y con un bajo porcentaje del 3% encontramos las empresas COOTRANSUNIDOS, 472 Y DEPRISA, en un 2% están ubicadas las empresas de menor concurrencia COTAXI, AEROGIROS.

Tabla 2. Aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir la empresa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SERIEDAD DE LA EMPRESA	35	13%
COSTOS	34	13%
AGILIDAD EN EL SERVICIO	140	53%
CALIDAD Y EFICIENCIA	32	12%
AMABILIDA DEL RH	25	9%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

**Figura 2.** Aspectos a tener en cuenta a la hora elegir la empresa

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Con las personas que fueron encuestadas, se puede percibir como se ve en la gráfica que un porcentaje del 53%, las personas les gusta la agilidad en los servicio, en un 13% los costos y la seriedad de la empresa, en un 12%, la calidad y eficiencia y en un 9% se encuentra la amabilidad de las personas que hay laboran.

Tabla 3. Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RESPETO	59	22%
RESPONSABILIDAD	78	29%
LA SOLIDEZ FINANCIERA	44	17%
RAZON SOCIAL	62	23%
OTRA	23	9%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

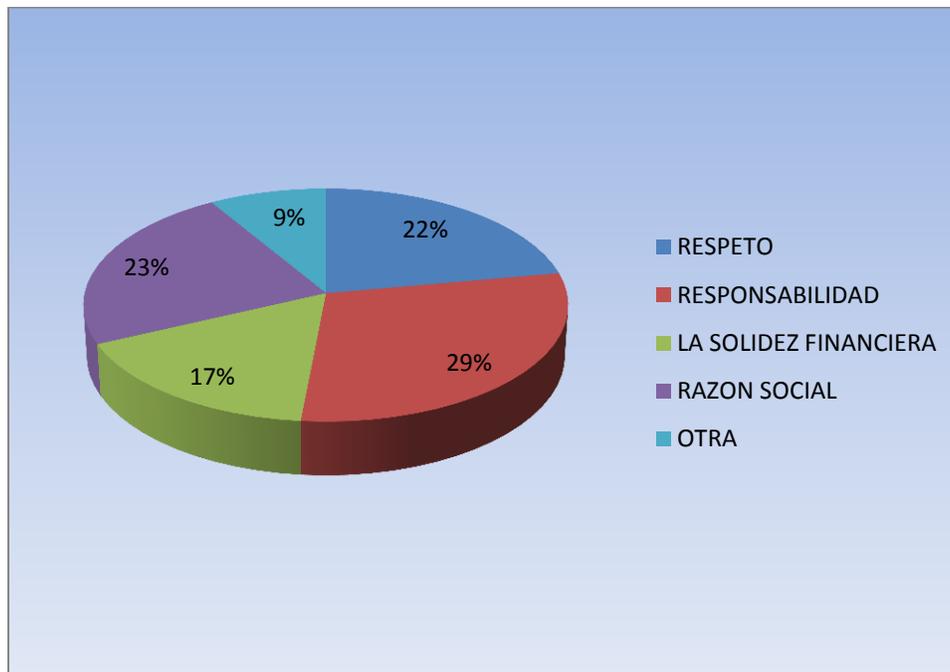


Figura 3. Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos

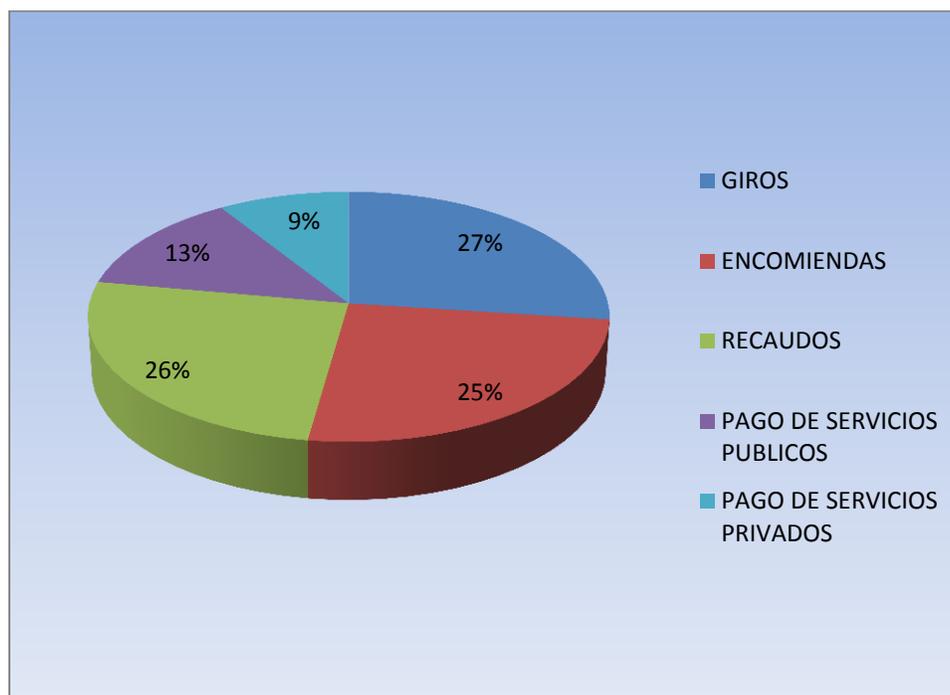
Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Análisis. Las preferencias de los clientes se da en un 29% por la Responsabilidad, la prefieren a un por encima de la razón social que ocupa un 23%, con relación con el 22% y 17% atinente a la solidez financiera y al respeto que pueden brindar.

Tabla 4. Servicio que utiliza frecuentemente

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GIROS	72	27%
ENCOMIENDAS	67	25%
RECAUDOS	68	26%
PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	35	13%
PAGO DE SERVICIOS PRIVADOS	24	9%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

**Figura 4. Servicio que utiliza frecuentemente**

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. La gran demanda porcentual, según las personas encuestadas los servicios que más demandan son los giros estando en un 27%, los recaudos en un 26%, y con el 25% las encomiendas, no dejando de la lado que las personas también requieren de los pagos de servicios públicos que tiene un porcentaje de 13%, y en un 9% el pago de servicios privados.

Tabla 5, Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios

ITEM	FRECUENCIA	%
SERVIENTREGA	15	7
COOTRANSUNIDOS	21	10
COTAXI	15	7
472	14	6
AEREOGIROS	11	5
DEPRISA	16	7
EFACTY	22	10
INTERRAPIDISIMO	21	10
ENVIOS S.A	15	7
COOPECENS	22	10
COOGUASIMALES	21	10
APUESTAS CUCUTA	24	11
OTRA	4	2
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

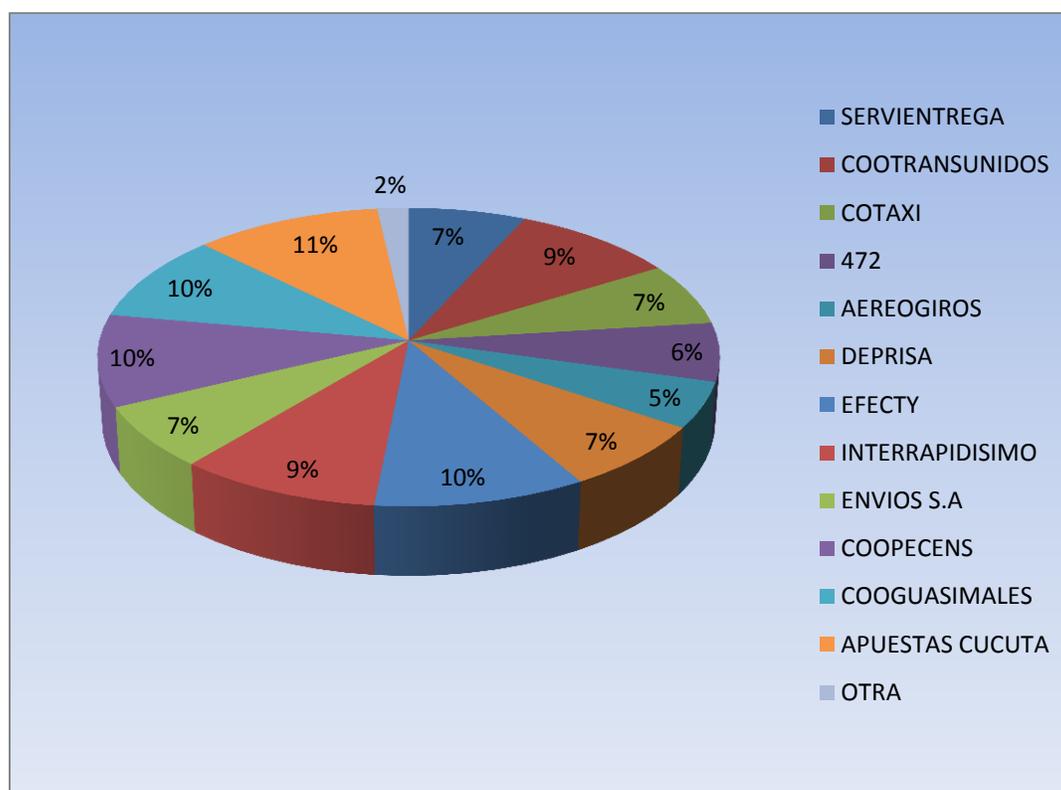


Figura 5, Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Las personas encuestadas dicen que las empresa que mayor garantía a la hora de que les presten sus servicios es EFECTY, obteniendo un porcentaje del 11%, seguida de las empresas COOGUASIMALES, COOPECENS Y SERVIENTREGA, estando en un porcentaje del 10%, en un 9% se encuentran las empresas de INTERRAPIDISIMO, COOTRASUNIDOS, en el 7% están las empresas COTAXI, ENVIOS S.A, DEPRISA Y APUESTAS CUCUTA, 472 ocupa un 6%, COOGUASIMALES un 5% y por ultimo encontrando a la empresa AEROGIROS en un 2%, siendo este el porcentaje menos significativo

Tabla 6. Requisitos que busca a la hora de escoger una empresa de giros y recaudos

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEGURIDAD DE SU DINERO	155	58%
ENTREGA INMEDIATA	44	17%
FACIL ACCESO	30	11%
COMODIDAD	37	14%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

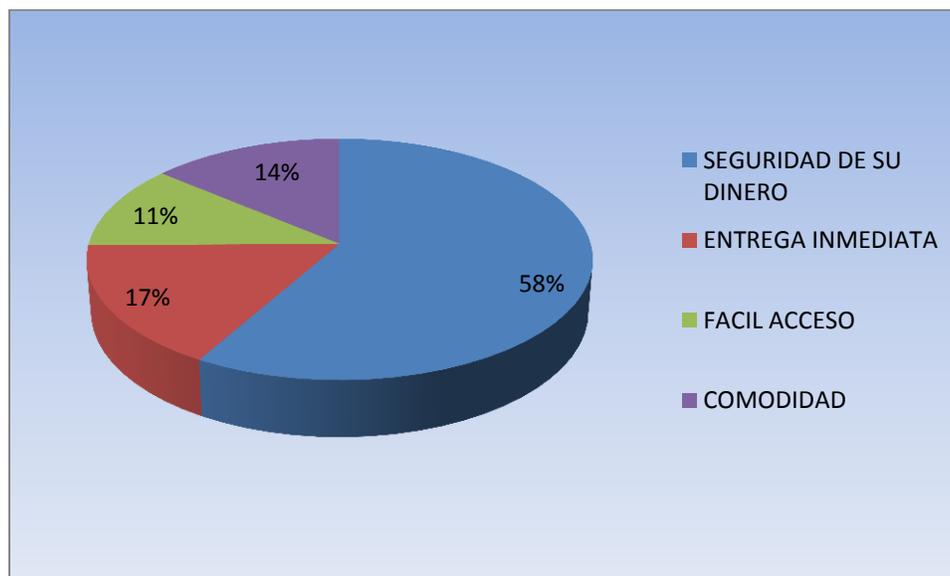


Figura 6. Requisitos que busca a la hora de escoger una empresa de giros y recaudos

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Las preferencias del 58% en función de la seguridad reclamada para sus giros, permite deducir, que también hay otras personas que creen que lo más importante es la entrega inmediata con un 17% y la comodidad encontrándose en un 14% y en un 11% el fácil acceso.

Tabla 7. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuente.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSEGURIDAD	45	17%
PERDIDA DE TIEMPO	40	15%
INCOMODIDAD	78	29%
MALA ATENCION	58	
ESTRÉS	45	17%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

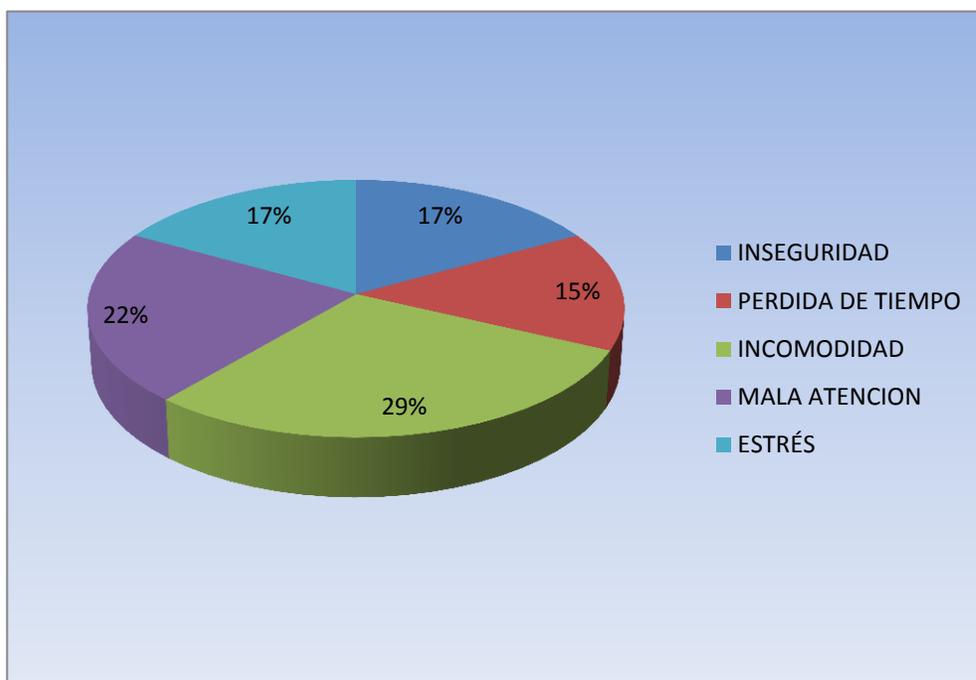


Figura 7. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas que frecuenta.

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. Las personas encuestadas la mayoría aduce que la incomodidad les molesta encontrándose en un porcentaje alto del 29% , que la mala atención es apremiante estando está

en un 22% y en un 15% la pérdida de tiempo pues dicen que el sistema en ocasiones es lento y esto hace que la demora en el servicio asimismo aducen que esta espera hace que el estrés se acelere.

Tabla 8. Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COLOCA LA DENUNCIA	80	30%
COLOCA LA QUEJA EN LA OFICINA	76	29%
IMPONE LA FUERZA	10	4%
NO VUELVE A UTILIZAR LOS SERVICIOS	100	38%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

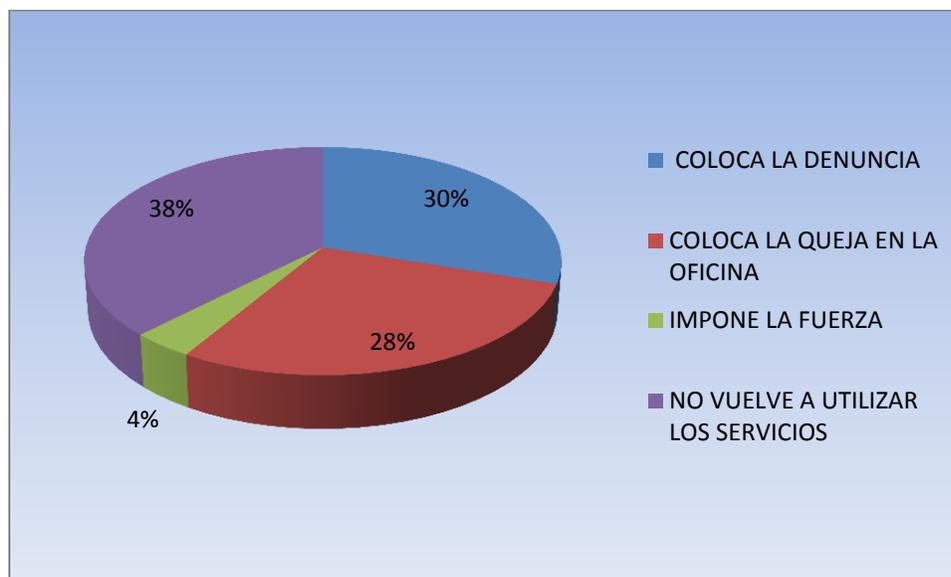


Figura 8. Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos.

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. El 38% de las personas encuestadas a la hora de tener un inconveniente con la empresa por cualquier índole no vuelve a utilizar los servicios, el 30% coloca la denuncia el 28%

va a la empresa a poner su queja siguiendo pues un conducto regular en primera instancia, y en un 4%, pone una denuncia y el e impone a la fuerza.

Tabla 9. Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	20	8%
SEMANAL	47	18%
QUINCENAL	40	15%
MENSUAL	70	26%
TRIMESTRAL	22	8%
SEMESTRAL	40	15%
ANUAL	5	2%
OTROS	22	8%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

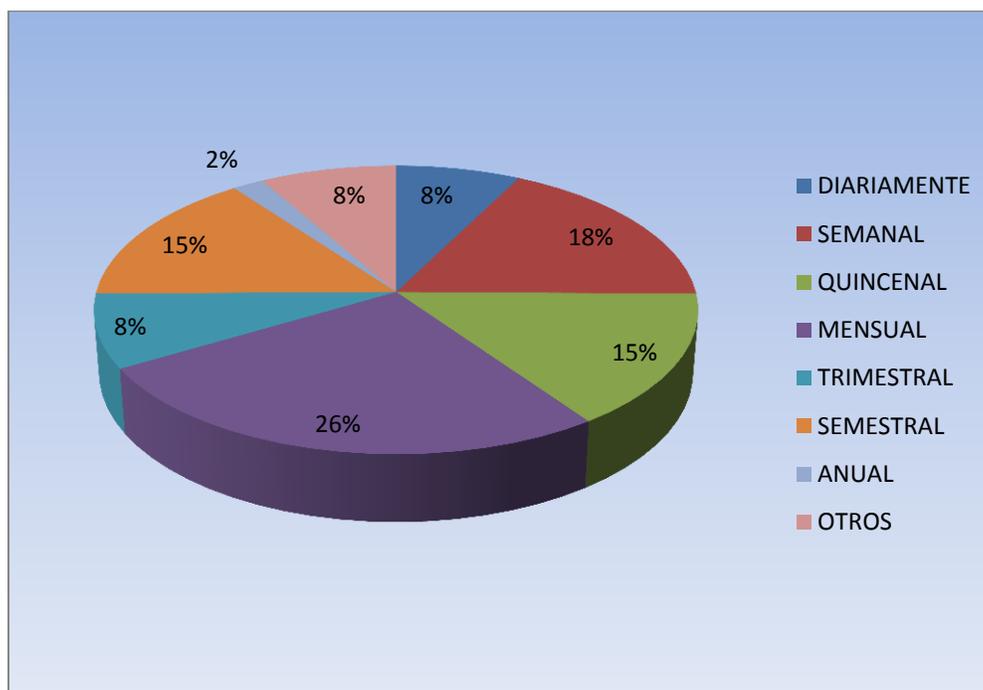


Figura 9. Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. La franja de frecuencia está proporcionalmente repartida entre un 26% de ejecuciones mensuales, frente a 18% semanal el 15% lo hace quincenal, encontrándose en un lugar bajo de frecuencia los ítem trimestral, anual y otros.

Tabla 10. Aceptabilidad del montaje de una empresa de giros y recaudos

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	180	68%
PROBABLEMENTE SI	47	18%
DEFINITIVAMENTE NO	39	15%
TOTAL	266	100%

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

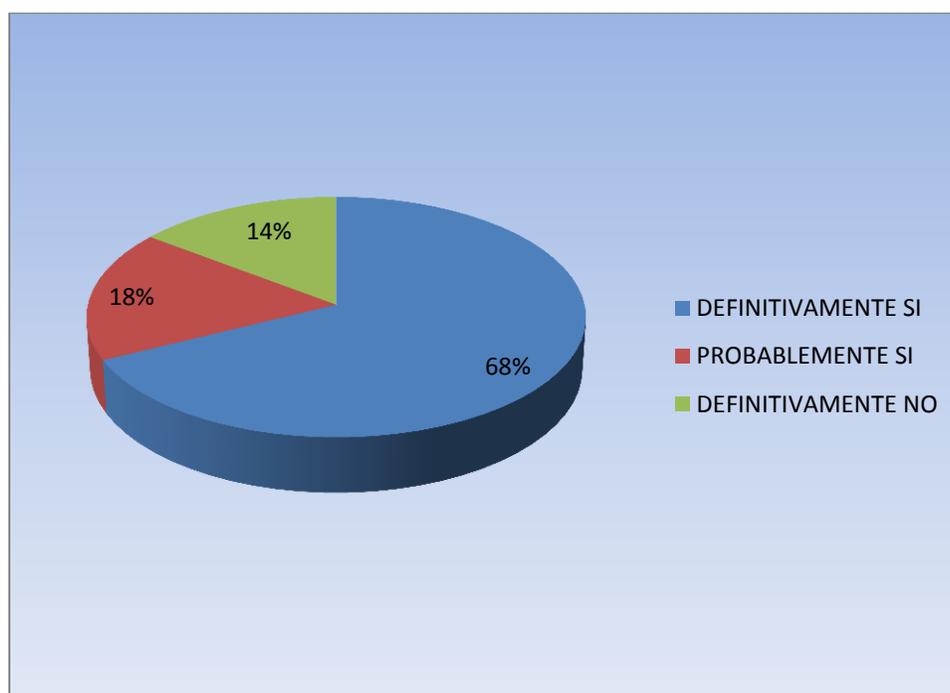


Figura 10. Aceptabilidad del montaje de una empresa de giros y recaudos

Fuente: Encuesta a población de Ocaña N.S

Análisis. En las personas que se encuestaron se pudo notar la aceptabilidad de una nueva empresa con un 68% del porcentaje obtenido. El 18% que probablemente y en un 14% que no debido a su mala experiencia prefieren los bancos, puesto que son muy tradicionales.

4.2 Diagnostico situacional

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las personas que se escogieron aleatoriamente del total de la población los cuales fue un porcentaje significativo de la segmentación del mercado objetivo al cual se pretende llegar, de los cuales manifestaron en un 68% por ciento que desean que haya otra empresa dedicada a los recaudos y giros en la ciudad la cual brinde otras alternativas frente a la calidad de los servicios. Es de notar que en algunos casos las personas no utilizan siempre la misma empresa pues en algunas han tenido una mala experiencia y han cambiado con mucha frecuencia pues en ocasiones con lo que respecta a los giros la suma que se debe cancelar por él envío es muy elevada frente al monto que se desea enviar y cuando es encomiendas les parece engorroso que deban declarar que llevan dentro de las cajas o bolsas según sea el caso o hasta empacar la encomienda frente al despachador corroborando este lo declarado en el envío.

Por lo anterior se puede considerar la factibilidad de la creación de un empresa dedicada al recudo de giros y encomienda de servicios públicos, pues se nota insatisfacción por parte de los demandantes pues el tener otra alternativa que brinde mejores servicios y mejor calidad hace que la competencia mejore por tal razón la aceptabilidad y así contribuir con el desarrollo social de nuestra ciudad.

4.3 Estudio de mercado

4.3.1 Descripción del producto

Definición, usos y especificaciones. El servicio a prestar es el recaudo de giros y encomiendas a nivel nacional, el cual permite de manera eficiente la entrega de dineros y recaudo de servicios públicos y privados a través de una oficina legalmente constituida.

Portafolio de servicios. Para la prestación del servicio de recaudo la empresa contara con una oficina y los diferentes convenios establecidos con las empresas de la región.

Tabla 11. Servicio a prestar la empresa

RECAUDOS	GIROS Y ENCOMIENDAS
AGUA LUZ TELEFONO MOVIL TELEFONO FIJO PARABOLICA GAS DOMICILIARIO	REGIONALES_PUEBLOS ALEDAÑOS
PAGO DE IMPUESTOS PAGO DE TRAMITOLOGIA ANTE EL TRANSITO PENSION EPS -SEGURIDAD SOCIAL AFP-FONDO DE PENSIONES ARL-RIESGOS LABORALES	NACIONAL- CUALQUIER PARTE DEL PAIS

Fuente. Autor del proyecto

Características del servicio. La empresa **RAPISERVIC S.A.S**, se reconocerá por la razón social, logotipo y slogan.

Nombre o razón social. La empresa será registrada como **RAPISERVIC S.A.S** empresa sociedad anónima simplificada, cuyo nombre la identificara en todo su proceso y vida comercial,

pues es un nombre fácil de recordar y toda la seguridad de que los servicios serán instantáneos y seguros que se brindaran a los usuarios.

Logotipo. La empresa **RAPISERVIC S.A.S** tendrá como logotipo



Figura 11. Logo de la empresa
Fuente: Autor del proyecto

El color rojo la fuerza la pasión, el color blanco que identifica la confiabilidad, amabilidad la transparencia y color negro la elegancia la pertinencia y la pantera es el símbolo de la rapidez y astucia en la prestación del servicio.

El eslogan. La empresa tendrá como eslogan “**SERVICIO AL INSTANTE**”, el cual busca de manera rápida brindar a la población consumidora un mejor y rápido servicio.

Determinación de la demanda. La cuantificación de la demanda se ha realizado tomando como referencia el total de la población estratificada inicialmente en el proyecto.

Tabla 12. Determinación de la demanda

NÚMERO DE PERSONAS DE LA SELECCIÓN	PERSONAS INTERESADAS EN SE CREE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE RECAUDO Y	POBLACIÓN PROYECTADA EN LA MUESTRA
------------------------------------	---	------------------------------------

	GIROS	
110.000	100%	266

Fuente. Autor del proyecto

Características del mercado. El proyecto es proyectado a 5 años tomando como año base el 2015, según la encuesta 266 personas que estarían interesadas en adquirir nuestros servicios de igual manera la proyección que se tendrá en cuenta que se empezará con una demanda de 50 personas mensualmente y se aumentaría en un 60% anual.

Tabla 13. Características del mercado

AÑOS	1	2	3	4	5
MERCADO POTENCIAL	600	960	1536	2.457	3.931

Fuente. Autor del proyecto

Determinación de la oferta. A pesar de que en la ciudad de Ocaña, cuanta con empresas que presten este mismo servicio, debido a la expansión de la ciudad con un sin número de personas que han llegado por alguna circunstancia a la ciudad se hace necesario la prestación de nuevos servicios más rápidos y de mejor calidad, con el fin de satisfacer las necesidades insatisfechas por la competencias más fuertes que son: efecty, servientrega, apuestas Cúcuta, Coopencens entre otras.

Determinación del precio. La empresa en primera instancia hará un cálculo de los precios actuales de la competencia los cuales no se trabajara ni por debajo ni por encima, se tendrá un precio justo a las necesidades del mercado. Pues a nivel regional y nacional se manejan precios en algunos casos estándares que oscilan entre 30.000 pesos.

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

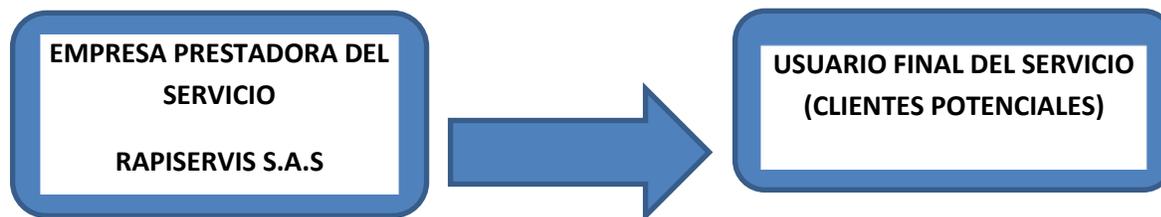


Figura 12. Canales de distribución
Fuente. Autor del proyecto

Estrategias de publicidad y promoción. Siendo la publicidad el medio más importante para dar a conocer la empresa se utilizara como estrategia competitiva, los medios locales con los que la región cuenta como son: radio Catatumbo, la FM estéreo, sabrosa estero y la emisora del ejército nacional.

Los cuales son medios de comunicación que han tenido gran aceptación por parte de la comunidad Ocañera, es por ello que como medio principal de introducción de la empresa se hará por medio televisivo lo cual dinamizara más la oferta de nuestro servicio de recaudos y giros.

De igual manera se tendrá en cuenta los avisos publicitarios, creación de página web, avisos en las redes sociales, avisos en prensa y mensajes en emisoras precisando de forma oportuna los servicios de la empresa "**RAPISERVIC S.A.S**".

Objetivos de la publicidad. Con la publicidad la empresa pretende captar la atención de la comunidad en general.

Dar a conocer la empresa que sea difundida y al menos conocida por su nombre antes de que se le preste un servicio que se recuerde fácilmente.

Posesionar la empresa con el eslogan y el logo para su recordación.

Llamar la atención a aquellos clientes potenciales para atraerlos y fidelizarlos a nuestra empresa

Tener alternativas de medios de comunicación y elegir el más adecuado para nuestros servicios.

Diseñar estrategias que permitan dinamizar el espacio con los clientes que permitan una interacción donde se permita la confianza y la transparencia del servicio.

Medios de comunicación. Se utilizaran los medios de comunicaciones locales y regionales ya que en algunos pueblos ya cuentan con emisoras locales, puesto que estos medios radiales y televisivos llegan de forma directa a los clientes, además se harán llegar volantes, se creara una página web y un blog, para dar a conocer la empresa y los servicios que ofrece .

Para la publicidad se tendrán en cuenta:

- Página web
- Blog del sitio

- Canal TV san Jorge
- Ingepec
- Emisora sabrosa estéreo
- Emisora radio Catatumbo
- La U FM estéreo
- Emisora del ejército nacional
- Emisoras regionales

Tabla 14. Inversión Inicial Medios de Comunicación por meses

ITEM	VALOR UNITARIO	VALOR 1 MES	VALOR 2 MESES	VALOR TOTAL
TV LOCAL	\$30.000	\$30.000	\$30.000	\$60.000
AUTOADHESIVOS (500)	\$30.000	\$30.000	\$30.000	\$60.000
PAGINA WEB Y MANTENIMIENTO	\$600.000	\$600.000	\$600.000	\$1.200.000
TOTAL				1.320.000

Fuente: Autor del proyecto

4.4 Estudio técnico

La importancia del estudio realizado frente a las variables obtenidas y el uso eficiente de los recursos, son aquello con los que se contarán a la hora del montaje del proyecto entre ellos tenemos, la tecnología, equipos muebles y enseres además de las instalaciones las cuales harán parte fundamental.

4.4.1 Localización. El lugar donde funcionara la empresa es en los locales comerciales al lado de hotel Tarigua, siendo este un sitio estratégico para el éxito del proyecto, el objetivo del mismo es captar la atención de las personas a las cuales vamos a ofrecer el servicio.

Macrolocalización. La empresa estará ubicada en la ciudad de Ocaña, en el Departamento Norte de Santander.

Microlocalización. La empresa se instalara en uno de los locales bajando telécom más exactamente en la parte posterior del centro comercial dulce amanecer, local que se tomara en arriendo, con dirección, carrera 12 8-48 local 3, escogiendo este sitio por lo concurrido por la ciudadanía y por ser zona céntrica, ya que todo el flujo de personas siempre se desplaza a estos lugares y su distribución permite el fácil acceso al servicio de recaudos y giros que se pretende prestar.

4.4.2 Ingeniería del proyecto. El proceso de recaudos se lleva a cabo en la empresa en el momento que se reciba el bauche del recibo o en caso de giros en dinero a entregar firmado el recibo de entrega de dinero, en ese momento se empieza el proceso de clasificación de bauches, el cual es entregado a la empresa contratista, estos a su vez serán contabilizados y validados.

Diagrama de prestación del servicio. Para los casos mencionados se generara dos notas contables una para la empresa recaudadora, la cual reposara en el archivo permanentemente y otra para la empresa prestadora del servicio, junto con un informe diario de todos los recaudos debidamente actualizados en el sistema, junto con un informe del dinero recibido por concepto

de recaudos, los cuales serán recogido por una empresa transportadora de valores el cual hará los respectivos depósitos a la cuenta principal. El pago a las empresas que prestaran servicios se hará en cheque emitidos por la entidad de cuenta corriente ,elaborados por la secretaria los cuales serán revisados por el administrador y asesor contable y luego de dado el visto bueno se entregara el cheque, quedando constancia del desembolso de cada cheque con fines de manejo contable.

Diagrama del proceso. Los procesos que se llevaran a cabo en la entidad serán específicamente dos:

- Proceso de recaudos y el segundo proceso de giros.
- Proceso que se estaría llevando a lo largo del día consistente en la verificación y archivo de la información recibida.

Tabla 15. Nomenclatura de símbolos

ACTIVIDAD	SÍMBOLO	CANTIDAD
OPERACIÓN	○	7
TRANSPORTE	➡	2
ARCHIVO	▽	2 2
TOMA DE DECISIONES	◇	2

Fuente. Autor del proyecto

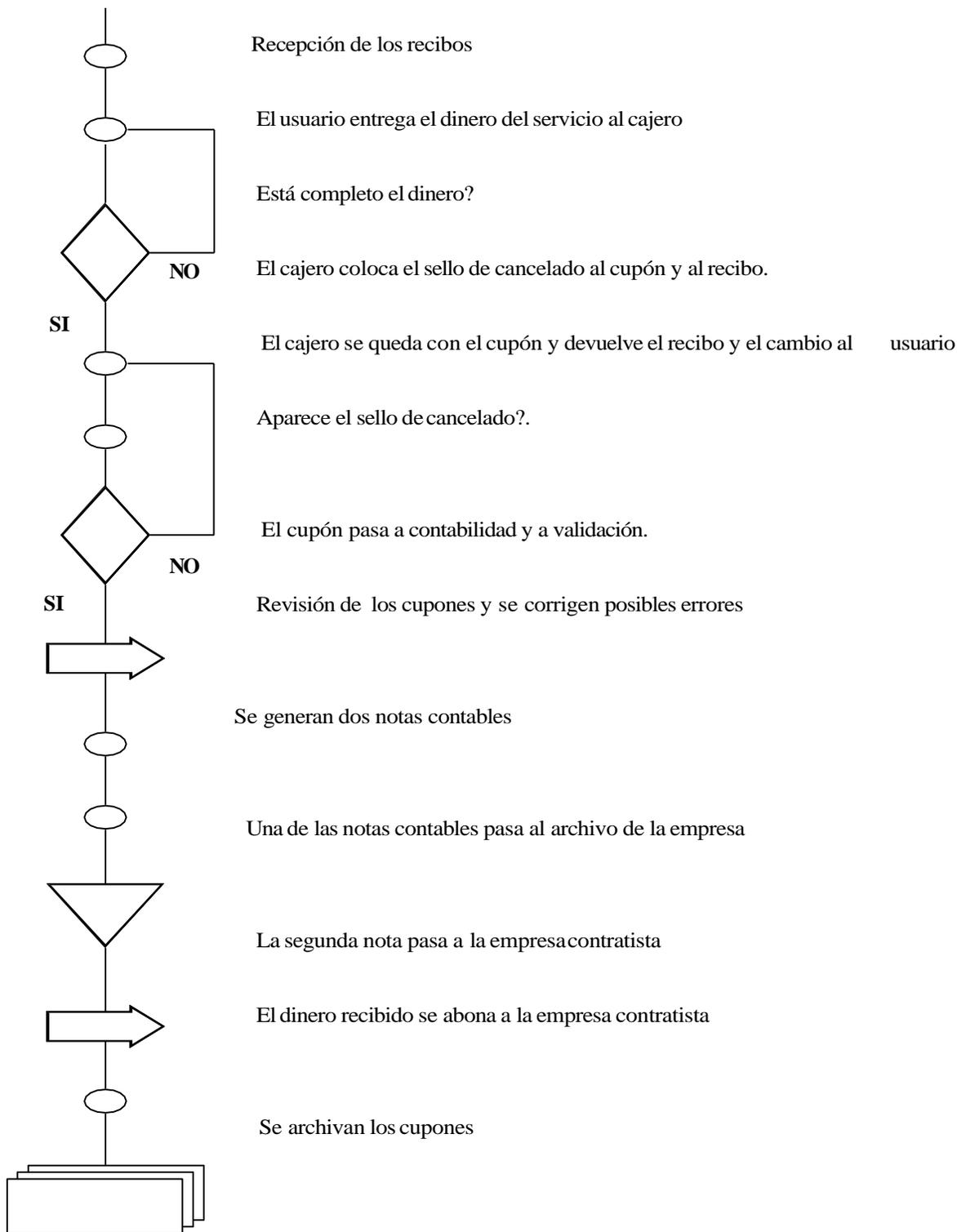


Figura 13. Diagrama de procesos prestación de servicios de RAPISERVIC S.A.S
 Fuente. Autor del proyecto

Control de calidad. La calidad del servicio se debe considerar como lo más importante

pues hoy por hoy los clientes son más exigentes, pues la calidad debe estar añadida como proceso integrado a la organización, por ello es necesario considerar la implementación de un sistema de calidad para la organización, el cual tendrá aspectos específicos de la prestación de servicios, lo cual se hace necesario el diseño, planificación, desarrollo y control de las actividades.

Es de notar que el sistema de calidad está reglamentado por una serie de normas como las ISO, en este caso la ISO 9004, que está orientada hacia las empresas industriales.

El control de calidad a aplicar a la empresa de recaudos y giros está conformada por un auxiliar contable, quien es la persona autorizada para evaluar las operaciones de la información recibida en el sistema. Se espera una segunda revisión por la empresa contratante quien deberá verificar que la información y valores suministrados por la empresa recaudadora sean correctos.

En cuanto a la implementación de un modelo gestión de calidad, se intentará aplicar una técnica como la 5S, desarrollada inicialmente por la empresa Toyota en la década de los 70's. Su nombre se debe a las iniciales de cada una de las fases de implantación del proceso, las cuales son:

- Seiri (Organización)
- Seiton (Orden)
- Seiso (Limpieza)
- Seiketso (Control Visual)

- Shitsuke (Disciplina y hábito)

	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	
El					objetivo
principal					que se
espera de					la técnica
de 5s es el de mejorar y mantener las características de organización, orden y limpieza en el					
entorno de trabajo.					

Por medio de estas estrategias, se intentarán mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, el clima laboral, la eficiencia y por último se desea mantener al personal motivado; una vez se hayan mejorado éstos aspectos, la calidad, productividad y competitividad de la organización mejorarán consecuentemente.

4.4.3 Recursos Físicos y Tecnológicos

Necesidades y requerimientos. Para el comienzo de las operaciones de la empresa se requerirá lo siguientes:

Equipos de computación y comunicación

Tabla 16. Equipos de computación y comunicación

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
COMPUTADOR MAESTRO	1	1.000.000	1.000.000
COMPUTADORES TERMINALES	3	980.000	2.940.000
SOFTWARE PARA RECAUDO	1	1.700.000	1.700.000
VALIDADORA	2	250.000	500.000
IMPRESORA	2	250.000	500.000
CALCULADORA	2	20.000	40.000
TELEFONO	2	15.000	30.000
EXTINTORES	2	180.000	180.000
SEPARADOR DE FILAS	1	240.000	240.000
COFRE DE SEGURIDAD	2	356.000	356.000
LECTOR OPTICO	2	80.000	160.000
TOTAL			7.646.000

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 17. Muebles y enseres de oficina

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ESCRITORIO ADMINISTRADOR	1	300.000	300.000
SILLA ADMINISTRADOR	1	200.000	200.000
ESCRITORIO SECRETARIA	1	200.000	200.000
SILLA SECRETARIA	1	150.000	150.000
SILLAS AUXILIARES	6	35.000	210.000
ARCHIVADOR	1	400.000	400.000
PAPELERAS DE MADERA	4	25.000	100.000
TOTAL			\$ 1.560.000

Fuente. Autores de la investigación

Tabla 18. Útiles de oficina

CONCEPTO	UNIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LAPICEROS	5 docenas	6.000	30.000
LÁPICES	5 docenas	3.000	15.000
DISKETTES	5 docenas	8.000	40.000
CD'S	5 docenas	10.000	50.000
REGLAS	6	1.190	7.140
BORRADORES	10	500	5.000
TIJERAS	4	2.500	10.000
SACAGANCHOS	6	1.500	9.000
ALMOHADILLAS	5	3.000	15.000
SELLOS	5	12.000	60.000
PERFORADORAS	4	7.500	30.000
GRAPADORAS	5	18.000	90.000
GANCHOS	50	2.500	125.000
CAJA RESMA	1	80.000	80.000
SOBRE MANILA	500	120	60.000
SOBRE MANILA	500	200	100.000
CARPETAS	50	300	15.000
GANCHOS PARA	50	80	4.000
TOTAL			745.140

Fuente. Autor del proyecto

El rubro de \$745.140 es el presupuesto anual de útiles de oficina que se tiene proyectado.

Recursos Humanos. Los recursos necesarios para el normal funcionamiento de **RAPISERVIC S.A.S**, están conformados por los recursos humanos, físicos y tecnológicos.

Para la prestación del servicio se requiere el siguiente personal:

Gerente. Será la persona que representara la empresa en todo momento, el encargado de dar solución a conflictos y además buscar estrategias de mercados para aumentar la rentabilidad y posicionamiento de la empresa.

Cajeros. Se constituirán en la primera impresión de la empresa y quien atenderá

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

Secretaria. Encargada del contacto con el cliente en lo referente a reclamos y solicitudes con nuevos o posibles clientes para recaudar, recepción de llamadas y demás. Brinda apoyo al asesor contable ya que es quien maneja el archivo.

Auxiliar contable. Será la persona que llevara los datos de contabilidad, los cuales son indispensables para el normal funcionamiento de la empresa.

Contador público. Dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de Toma de decisiones.

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

La seguridad será manejada con la seguridad interna del Centro Comercial, debido a esto, los costos por concepto de vigilancia privada y dotación no tendrán que ser asumidos por **RAPISERVIC S.A.S.**

Tabla 19. Gastos de personal

CONCEPTO MENSUAL	GERENTE	ADMINISTRADOR	SECRETARIA	AUXILIAR CONTABLE	CAJEROS X 2	HONORARIOS CONTADOR
SALARIO	644.350	644.350.	644.350.	644.350.	350.000	300.000
AUXILIAR DE TRANSPORTE	74.000	74.000	74.000	74.000		
SALUD	54770	54770	54770	54770		
PENSION	77322	77322	77322	77322		
ARL	3.364	3.364	3.364	3.364		
CASANTIAS	53.674	53.674	53.674	53.674		
INTERESES DE CESANTIAS	537	537	537	537		
PRIMAS LEGALES	53.674	53.674	53.674	53.674		
VACACIONES	26.870	26.870	26.870	26.870		
TOTAL	988.561	988.561	988.561	988.561	700.000	300.000

Fuente. Autor del proyecto

4.4.4 Distribución en planta. El local donde funcionará la empresa estará distribuido en dos áreas principales. La primera que corresponde a la zona de espera y atención a los usuarios, donde además se encontrarán ubicados los cajeros, y una segunda área que comprende los lugares de trabajo del personal administrativo, así como los servicios básicos como los sanitarios (Anexo B)

La oficina donde se prestara el servicio posee un área de 60m² ubicada en el centro comercial

Área público y cajas: 40 m²

Área Administrativa (Secretaría y Administración): 20 m²

4.5 Estudio administrativo

4.5.1 Misión. RAPISERVIC S.A.S. Es una empresa, que ofrece a sus usuarios rapidez, confiabilidad y calidad en el servicio de recaudos y giros nacionales, a través de un equipo de trabajo responsable, capacitado y comprometido con la empresa y los clientes; brindando de esta manera un bienestar a la comunidad en general.

4.5.2 Visión. En el año 2019, **RAPISERVIC S.A.S**, será una de las empresas de giros y recaudos nacionales muy representativa de la ciudad de Ocaña, altamente rentable y reconocida por su buen manejo financiero y por su equipo humano de acciones estratégico y liderazgo colectivo. Prestando servicios de calidad, mejorando continuamente con un alto grado de iniciativa en la organización para afrontar las nuevas situaciones que se presenten.

4.5.3 Valores.

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

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

Entusiasmo, alegría y buen humor. Un ambiente alegre es grato para todos. El positivismo, la alegría y el optimismo se tratarán de mantener aún en los momentos difíciles, el entusiasmo para enfrentar nuevos retos y realizar el trabajo, se destacará dentro de los valores

de la empresa.

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

Perseverancia. Se luchará con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de las metas comunes. La adversidad no doblegará el ánimo del personal y no se desfallecerá ante ella.

4.5.4 Objetivos. El objetivo principal son los recaudos y giros nacionales, satisfaciendo los requerimientos de los usuarios, de acuerdo a la capacidad instalada de la empresa.

Incentivar y colaborar con la capacitación del recurso humano para contribuir con el desarrollo personal y laboral.

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

Desarrollar estrategias de mejoramiento continuo en atención al cliente y calidad total.

Ejecutar estrategias de mercadeo que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas en las asambleas.

4.5.5 Políticas.

Políticas de Personal. El personal de **RAPISERVIC S.A.S.**, será contratado por medio de una cooperativa de trabajo asociado reconocida en el medio por su seriedad, cumplimiento y estabilidad financiera.

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

Toda persona que ingrese a la empresa laboralmente, firmará un contrato a término fijo de 2 meses, tiempo estipulado como período de prueba.

El salario será establecido según el cargo desempeñado y según la ley. Todo funcionario tendrá un sueldo fijo, establecido por el salario mínimo legal vigente, y unas compensaciones acordes con el trabajo desarrollado por el empleado.

Políticas de Compras. Las compras por un monto inferior al millón de pesos serán realizadas directamente por la secretaria, previa autorización del administrador (salvo papelería, la cual no necesitará de ningún tipo de permiso).

Para las compras que superen el millón de pesos, la empresa solicitará cotizaciones a diferentes empresas (con un mínimo de tres), con el objeto de definir la mejor opción en

términos de calidad y precio; el administrador será el encargado de elegir la mejor opción y autorizar la compra.

Políticas de Ventas. RAPISERVIC S.A.S., por ser una empresa de servicio, no manejará líneas de crédito y el cobro por la prestación del servicio se realizará al instante del recaudo.

Políticas de Calidad. Coordinar y evaluar los manuales de procedimientos para evitar errores y futuros problemas con los usuarios y empresas contratistas.

Informar mediante circulares y memorandos acerca de los nuevos convenios de recaudo y aquellos que ya no se encuentren vigentes.

Colocarse en el lugar del cliente será fundamental para estar más próximos a su mentalidad, pudiendo de esta manera anticipar sus necesidades y ofrecerle un servicio que pueda destacarse con una valoración elevada por parte del usuario.

Se realizará un estudio de la prestación del servicio durante la ejecución del mismo y con posterioridad a su prestación por medio de la utilización de clientes ficticios y encuestas a los clientes

4.5.6 Estructura organizacional. La estructura organizacional de RAPISERVIC S.A.S, estará conformada jerárquicamente, de acuerdo con la responsabilidad, autoridad y especialización del trabajo.

Organigrama.

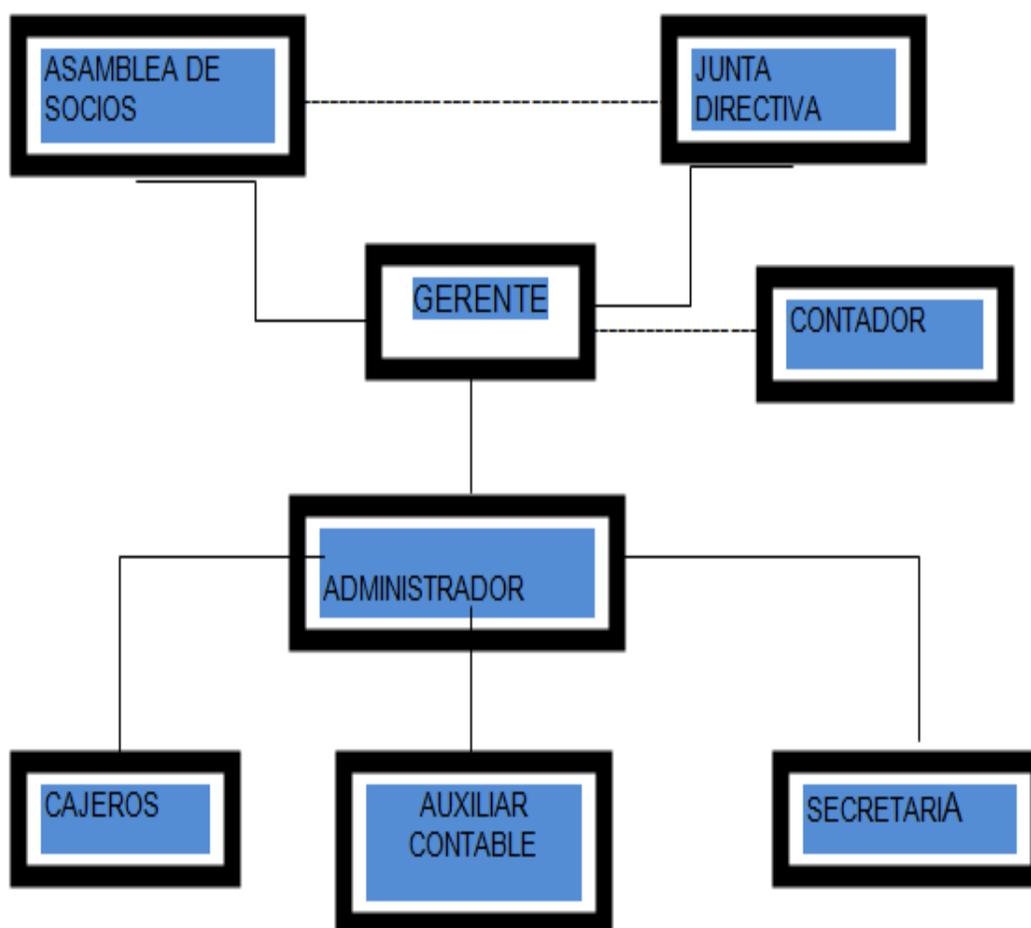


Figura 14. Organigrama para la empresa de servicios de recaudo y giros RAPISERVIC S.A.S.
Fuente. Autor del proyecto

4.5.7 Descripción y perfil de cargos. La descripción de los cargos es una herramienta

esencial para el manejo del personal y ayuda a determinar parámetros para evaluar el desempeño. También es primordial para delimitar el campo de acción de los distintos empleados, logrando con esto organización y equilibrio en la empresa.

Tabla 20. Descripción del cargo Asamblea

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
DESCRIPCION DE CARGO: ASAMBLEA	
Persona encargada de Cumplir y hacer cumplir los estatutos, reglamentos y determinaciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva y Celebrar los actos, contratos y convenios necesarios para el cumplimiento del objeto y fines de la asociación, así como ejecutar todos los actos que fuesen necesarios para el desarrollo de los objetivos y fines de la Asociación, de conformidad con lo	
2. Jefe Inmediato: ninguno	
3. Personas a cargo: ninguna.	
4. Jornada de trabajo: la convocada por la asamblea general	
TAREAS Y FUNCIONES	
Representar a la Asociación, en cuantos actos, acciones o gestiones sea necesario, figurando a la cabeza de cualquier representación de la Asociación	
Convocar dentro de las normas reglamentarias las reuniones de las Asambleas Generales y la Junta Directiva.	
Acordar la constitución de ponencias o comisiones especiales para el estudio de un asunto concreto, sin perjuicio de las facultades que en el mismo orden corresponden a la Junta Directiva o Asamblea General.	
Someter a la deliberación de la Asamblea General aquellos asuntos que, habiendo sido objeto de estudio por la Junta Directiva, se estime que requieren tal acuerdo, ya sea a iniciativa propia o de un tercio, al menos, de los Vocales de la Junta que hubieran aceptado el acuerdo.	
Hacer cumplir los acuerdos adoptados que reciba de las Asambleas Generales y de la Junta Directiva.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Profesional en el área de Ciencias Económicas y Sociales y/o abogado titulado.
EXPERIENCIA	. Experiencia profesional de más de 5 años, debe claras habilidades de comunicación, redacción, control, seguimiento, generación de ideas y proyectos. Preferiblemente con experiencia y conocimiento de entidades relacionadas con el gremio, asociaciones y otros.

Tabla 10. (Continuación)

CONOCIMIENTOS HABILIDADES COMPETENCIAS	Capacidad para desenvolverse en entornos altamente exigentes. Excelentes relaciones interpersonales Excelente capacidad de comunicación Excelente presentación personal. Alto nivel de compromiso. Análisis de problemas y búsqueda de soluciones (Estratega) Capacidad de negociación y dirección Centrado en logros y resultados Trabajo en equipo. Excelente manejo de recursos
RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
DESCRIPCION DE CARGO: JUNTA DE SOCIOS	
Persona encargada de Cumplir y hacer cumplir los estatutos, reglamentos y determinaciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva y Celebrar los actos, contratos y convenios necesarios para el cumplimiento del objeto y fines de la asociación, así como ejecutar todos los actos que fuesen necesarios para el desarrollo de los objetivos y fines de la Asociación, de conformidad con lo establecido en estos	
2. Jefe Inmediato: ASAMBLEA	
3. Personas a cargo: ninguna.	
4. Jornada de trabajo: la convocada por la asamblea general	
TAREAS Y FUNCIONES	
Establecer el orden de rotación de los socios para ocupar los asientos permanentes en la Junta Directiva de la empresa.	
Adoptar los estatutos de la sociedad y cualquier reforma que a ellos se introduzca.	
Examinar, aprobar, improbar y fenecer las cuentas y balances de fin de ejercicio;	
Decidir sobre la capitalización o distribución de utilidades de acuerdo con las leyes que rijan para las empresas industriales y comerciales del Estado.	
Constituir las reservas o fondos e incrementar los que estime conveniente, de acuerdo con las normas legales sobre la materia, y disponer sobre su destinación o inversión según el caso.	
Decretar aumentos de capital	
Aprobar o improbar las cuentas finales de la liquidación de la sociedad y dar el finiquito del caso al liquidador	
Señalar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva para sus reuniones y comités que la sociedad establezca y en que ellos participen	
Las demás que le correspondan como supremo organismo directivo de la sociedad.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Profesional en el área de Ciencias Económicas y Sociales y/o abogado titulado.

Tabla 20. (Continuación)

EXPERIENCIA	. Experiencia profesional de más de 5 años, debe claras habilidades de comunicación, redacción, control, seguimiento, generación de ideas y proyectos. Preferiblemente con experiencia y conocimiento de entidades relacionadas con el gremio, asociaciones y otros.
CONOCIMIENTOS HABILIDADES COMPETENCIAS	Y Capacidad para desenvolverse en entornos altamente exigentes. Excelentes relaciones interpersonales Excelente capacidad de comunicación Excelente presentación personal. Alto nivel de compromiso. Análisis de problemas y búsqueda de soluciones (Estratega) Capacidad de negociación y dirección Centrado en logros y resultados Trabajo en equipo. Excelente manejo de recursos

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 21. Descripción del cargo del revisor fiscal

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
DESCRIPCION DEL CARGO: REVISOR FISCAL	
Mantener un adecuado manejo de los libros mayores para garantizar un equilibrio de la balanza y poder dar una adecuada tributación al estado.	
2. Jefe Inmediato: JUNTADESOCIOS	
3. Personas a cargo: ninguna.	
TAREAS Y FUNCIONES	
Hacer que las operaciones y estatutos de la empresa se cumplan Dar en forma escrita cuenta de las irregularidades a los socios y al gerente Colaborar con las entidades gubernamentales para garantizar la inspección y vigilancia de la empresa Convocar a asambleas cuando crea necesario y disposición a nuevas tareas asignadas	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Contador público titulado
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años
CONOCIMIENTOS	Auditorías internas
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Buenas relaciones interpersonales. Conocimiento y experticia en código de comercio, y auditorías internas.

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 22. Descripción del cargo del Gerente

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: GERENTE El Gerente es la persona encargada de Asegurar el funcionamiento óptimo de todas las áreas de la empresa, encaminando todos los esfuerzos a generar mayor atención al servicio, de acuerdo a la filosofía de la empresa.	
2. Jefe Inmediato: JUNTA DE SOCIOS	
3. Personas a cargo: Administrador- Secretaria-cajeros- contador	
4. Jornada de trabajo: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	
TAREAS Y FUNCIONES	
Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales y entregarlas a los socios para su desarrollo y cumplimiento.	
Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de la empresa y de los empleados.	
Administrar y organizar la empresa de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han establecido.	
Representar a la organización frente a los clientes, proveedores y demás personas importantes colaboradores de la empresa.	
Identificar áreas de oportunidad dentro y fuera de la empresa, que le permita ser más competitiva en el mercado.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Profesional en Administración de empresas, Administración Pública o Administración Industrial.
EXPERIENCIA	Mínimo un año de experiencia relacionada con el cargo gerencial.-
CONOCIMIENTOS	Planificación estratégica. - Administración de recursos humanos, materiales y financieros.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	- Emprendedor - Trabajo en equipo y liderazgo.- - Excelente presentación personal.- - Amabilidad y discreción.- - Redacción y fluidez oral.- - Trabajo bajo presión. - Toma de decisiones. - Capacidad de análisis.

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 23, Descripción del cargo administrador

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS
--

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: ADMINISTRADOR El administrador es la persona encargada de representar legalmente a la empresa ante terceros y obrar en nombre de ella. Es el encargado de organizar, planear y ejecutar acciones que conlleven al crecimiento constante de la empresa, toma de decisiones y solución de inconvenientes propios de la actividad de la empresa.	
2. Jefe Inmediato: GERENTE	
3. Personas a cargo: - Secretaria. - Cajeros.	
4. Jornada de trabajo: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	
TAREAS Y FUNCIONES	
<p>Generar y ejecutar convenios con empresas prestadoras de servicios. Crear mecanismos de control, para mantener un óptimo control de calidad. Generar estrategias de mercado. Verificar y controlar la conciliación bancaria. Tomar decisiones ante el personal y ante los clientes. Ejecutar los acuerdos y cumplir las órdenes de los asociados. También debe velar porque se ejecuten los deberes y obligaciones que conciernen a los empleados, aplicando las sanciones correspondientes si fuere necesario. Elaborar junto con el auxiliar contable el presupuesto anual de ingresos y gastos y presentarlo a la junta de socios para su aprobación. Convocar a la junta de socios a reuniones ordinarias y extraordinarias cuando fuere necesario.</p>	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	- Profesional en Administración de empresas o Tecnóloga en Administración Industrial, o en Carreras afines
EXPERIENCIA	Mínimo 12 meses como profesional en el area realcionada.
CONOCIMIENTOS	Servicio al cliente, Administración de recursos humano, manejo de las herramientas ofimaticas, word, excel.
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Excelentes relaciones interpersonales con clientes interno y externos.- - Liderazgo para gestión de procesos.- - Excelente presentación personal.- - Trabajo

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 24- Descripción del cargo contador

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: CONTADOR El Auxiliar Contable es la persona encargada de la supervisión y revisión de todas las operaciones contables que se realicen en la empresa. Es quien responde por todo lo relativo a la contabilidad de la empresa.	
2. Jefe Inmediato: GERENTE	
3. Personas a cargo: Secretaria.	
4. Jornada de trabajo: 3 horas semanales	
TAREAS Y FUNCIONES	
Elaborar y presentar los estados financieros de la empresa junto con sus anexos, cuadros y análisis comprobatorios. Preparar el estado de pérdidas y ganancias. Entregar el balance general comparativo para el informe anual. Mantener al día la contabilidad de la empresa. Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea, a la Junta Directiva o al Gerente, según sea el caso, de las irregularidades que ocurren en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Profesional en Contaduría Pública, con su tarjeta profesional
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en este cargo en empresas de recaudos y giros nacionales
CONOCIMIENTOS	Causación de nómina.- - Estados financieros.- - Legislación vigente en materia contable y tributaria.- - Conciliaciones Bancarias
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Excelentes relaciones interpersonales. Capacidad para trabajar en equipo. Excelente presentación personal. Capacidad de análisis. Reservado, discreto y de confianza

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 25. Descripción del cargo secretaria

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: SECRETARIA La secretaria es la persona encargada de la elaboración y verificación de notas contables, informes, cartas, circulares, memorandos y soporte de la administración y el área contable, la cual asumirá las funciones del auxiliar contable	
2. Jefe Inmediato: ADMINISTRADOR.	

3. Personas a cargo: ninguna.	
4. Jornada de trabajo: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	
TAREAS Y FUNCIONES	
Elaborar cartas, documentos, contratos, informes, circulares y memorandos. Enviar y recibir correspondencia. Contestar el teléfono. Archivar notas de recibido y de cupones. Atender las solicitudes del administrador y del asesor contable. Verificar y controlar las notas contables generadas a las empresas prestadoras de servicios.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Tecnico en Secretariado Ejecutivo, tecnologo auxiliary contable.
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en el cargo
CONOCIMIENTOS	Contables y de software contable. Cartera. Manejo y dominio de software (WORD, EXCEL).
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Excelentes relaciones interpersonales. Capacidad para trabajar en equipo. Excelente presentación personal. Capacidad de análisis. Dominio de sí mismo. Empatía.-

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 26. Descripción del cargo cajero

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: CAJERO	
El cajero es la persona encargada de responder por los recursos que ingresen a la empresa por concepto del recaudo de los servicios públicos y privados, además de los cupones de dichos servicios.	
2. Jefe Inmediato: ADMINISTRADOR.	
3. Personas a cargo: ninguna.	
4. Jornada de trabajo: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	
TAREAS Y FUNCIONES	
Atender, controlar y recaudar el pago de los servicios públicos y privados con total eficiencia, honestidad y calidad. Elaborar planillas de cuadro. Cuadrar efectivo en caja. Verificar y cuadrar cupones. Mantener en perfecto orden el área en la que realiza sus funciones y actividades.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Técnico en asistencia administrativa o tecnólogo en administración de empresas
EXPERIENCIA	Mínimo seis meses de experiencia en las labores de cajero.

Tabla 26. Continuación

CONOCIMIENTOS	Manejo de sistemas de las TIC y manejo labores de caja o tesorería.
HABILIDADES COMPETENCIAS	Y- Buenas relaciones interpersonales.- - Buena presentación personal.- - Buena atención al cliente

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 27. Descripción del cargo auxiliar contable

RAPISERVIC S.A.S. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación del Cargo: AUXILIAR CONTABLE	
El auxiliar contable es la persona encargada de recopilar, clasificar y registrar sistemáticamente, ordenada y oportunamente los hechos económicos de acuerdo a los principios contables y normas legales y tributarias las operaciones contables de la empresa, con el propósito de tener una información financiera real, razonable y oportuna con el fin de facilitar los controles, análisis y toma de decisiones..	
2. Jefe Inmediato: Contador	
3. Personas a cargo: ninguna.	
4. Jornada de trabajo: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 6:00 p.m.	
TAREAS Y FUNCIONES	
Elaboración y registro de comprobantes de ingresos con la ayuda del software contable “ZEUS”	
Elaboración y registro de facturas de compra-venta.	
Liquidar y contabilizar nominas de trabajadores cumpliendo con todas las disposiciones laborales vigentes con sus respectivas provisiones de ley que permita visualizar razonablemente la carga prestacional de la empresa.	
Realizar y contabilizarlas conciliaciones bancarias mensuales de todas y cada una de las cuentas para tener racionalizados los saldos de las cuentas de bancos	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Técnico en asistencia administrativa o tecnólogo en administración de empresas
EXPERIENCIA	Mínimo seis meses de experiencia en las labores de cajero.
CONOCIMIENTOS	Manejo de sistemas de las TIC y manejo labores de caja o tesorería.
HABILIDADES COMPETENCIAS	Y- Buenas relaciones interpersonales.- - Buena presentación personal.- - Buena atención al cliente

Fuente. Autor del proyecto

Asignación salarial. Con el objeto de reducir costos para la nueva empresa, la contratación de los empleados de tiempo completo (administrador, secretaria, cajero y gerente), se realizará por intermedio de una Cooperativa de Trabajo Asociado, de manera que la empresa no contará con empleados directos, sino que estos serán asociados de la Cooperativa a la cual pertenecen, previo pago de una cuota de afiliación.

Al efectuar este tipo de contratación se tienen varias ventajas para el empleador, entre las que se pueden destacar las siguientes:

- Se evita el pago de horas extras.
- Posibilidad de cancelar salario integral.
- Flexibilidad al momento de contratar y despedir empleados, evitando posibles demandas laborales.
- Se evita el pago de impuestos parafiscales.

Además de lo anterior, la cotización del salario se puede realizar sobre la base de un salario mínimo, sumado a un concepto de compensaciones económicas que son dependientes del tipo de trabajo que realice el empleado.

De esta manera, el empleador únicamente se ve obligado a cancelar un salario dividido de la siguiente manera: un 8.5% por concepto de EPS (salud), un 12% por concepto de AFP (pensión) y un porcentaje por ARL (Riesgos laborales), que varía dependiendo del riesgo que tenga que asumir el empleado, que para este caso es de riesgo (I) 0.052%.

Se presenta la liquidación de la nómina mensual. Es importante recordar que el contador cobrará honorarios por su labor, de los cuales será retenido un 10% por concepto de retención en la fuente.

Tabla 28. Liquidación de nómina mensual

CONCEPTO	%	GERENTE	ADMINISTRADOR	SECRETARIA	CAJEROS	AUX CONTABLE	CONTA DOR	TOTAL
SUELDO BASICO		644.350	644.350	644.350	350.000	644.350	300.000	2.283.050
CESANTIAS	8.33%	53.674	53.674	53.674		53.674		161.022
INTERESES DE CESANTIAS	1%	537	537	537		537		1.611
PRIMAS LEGALES	8.33%	53.674	53.674	53.674		53.674		161.022
VACACION ES	4.17%	26.870	26.870	26.870		26.870		80.610
SUBS. TRANSPOR TE		74.000	74.000	74.000		74.000		222.000
SALUD	8.5%	54.770	54.770	54.770		54.770		164.310
PENSION	12%	77.322	77.322	77.322		77.322		231.966
ARL	0.522 %	3.364	3.364	3.364		3.364		10.092
TOTAL MENSUAL	42.85 %	988.561	988.561	988.561	700.000	988.561		4.954.244
TOTAL ANUAL		11.862.732	11.862.732	11.862.732	8.400.000	11.862.732	3.600.00 0	59.450.928

Fuente. Autor del proyecto

4.5.8 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. RAPISERVIC S.A.S. Se presentará el manual de procedimiento de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado para el buen funcionamiento de la empresa.

Tabla 29. Nomenclatura de Símbolos para el 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 todo los movimientos laborales que se realizan dentro de la empresa
	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. Autor del proyecto

Gerente

Proceso: Dirección Administrativa.

Objetivo: Tener un control diario del área administrativa de la empresa de recaudos y giros

RAPISERVIC S.A.S

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área administrativa, con el objetivo de controlar los procesos que se realizaran en la empresa de recaudos y giros

Responsable: Gerente.

Documentos relacionados: Informes entregados por la auxiliar administrativa. Organizar los procesos llevados en la agencia. Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento de la agencia.

Condiciones: Todos los informes deben ser presentados de forma escrita. Las actuaciones de la dirección deben estar soportadas

Tabla 30. Proceso de Dirección Administrativa

No.	ACTIVIDADES	TRANSPORT F 	INSPECCIÓN N 	DEMORA 	ARCHIVO 	OPEREACIO N 
1	Planear los asuntos pertinentes a la empresa servicio de giros y recaudos.					
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	 				

Fuente. Autor del proyecto

Elaboración de informes

Proceso: Elaboración de informes detallados.

Objetivo: Controlar los procesos contables y administrativos de la agencia de conductor elegido.

Alcance: Controlar el área contable y administrativa de la agencia.

Responsable: Contador público.

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

Condiciones: Documentos que soportan el informe

Tabla 31. Elaboración de informes detallados

No.	ACTIVIDADES	TRANSPORTE	INSPECCIÓN	DEMORA	ARCHIVO	OPERACION
						
1	Realizar lista de todas las actividades					•
2	Redacción, organización y transcripción del informe					•
3	Revisión y control por parte del asesor contable		•	•		•
4	Presentación del documento	•				•
5	Archivo del documento	•			•	

Fuente. Autor del proyecto

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 Agencia de conductor elegido.

Responsable: Auxiliar contable y administrativa.

Documentos relacionados: Soportes contables Soportes de nómina Recibos de ingreso y egreso de la agencia.

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

Tabla 32. Procedimiento para la información contable, financiera y administrativa

No.	ACTIVIDADES	TRANSPORTE 	INSPECCIÓN 	DEMORA 	ARCHIVO 	OPEREACIO N 
1	Recopilación de datos.	●				
2	Ordenamiento de la información.					●
3	Registro de ingresos y egresos.					●
4	Elaboración de los diferentes informes contables y administrativos					●
5	Impresión de los documentos.	●				
6	Archivo de las respectivas carpetas.				●	

Fuente. Autor del proyecto

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.

Responsable: Auxiliar contable, administrativa y contador. Documentos relacionados: Estados financieros Balance general Estado de resultados

Condiciones: Los estados financieros deben ser elaborados cada mes. Se debe hacer el respectivo análisis del balance de comprobación Hacer correcciones a los balances de comprobación.

Elaboración de los estados financieros.

Tabla 33. Preparación e interpretación de los estados financieros

No .	ACTIVIDADES	TRANSPOR 	INSPECCI 	DEMOR 	ARCHIVO 	OPEREAC ION 
1	Verificación de documentos					
2	Revisión de los estados financieros					 
3	Verificación de saldos		 			
4	Correcciones					 
5	Presentación al gerente					
6	Archivo					

Fuente. Autor del proyecto

Proceso de la nómina

Proceso: Elaboración de Nómina.

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: La nómina se debe cancelar cada quince días. En la liquidación de la nómina se debe tener en cuenta el auxilio de transporte

Tabla 34. Elaboración de nomina

No.	ACTIVIDADES	TRANSPORT E 	INSPECCIÓN N 	DEMORA 	ARCHIVO 	OPEREACIO N 
1	Verificación de novedades	●				
2	Realización de la nómina en Excel					●●
3	Verificar de valores devengados y deducciones		●●			
4	Verificación de los descuentos de préstamos	●●	●			
5	Revisión de nómina		●●			
6	Liquidación nómina					●

Fuente. Autor del proyecto

Registro de ingresos

Proceso: Registro de ingresos.

Objetivo: Tener un control diario de los ingresos recibidos por conceptos de recaudos y giros.

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

Responsable: Auxiliar administrativa y contable.

Documentos relacionados:

Soportes de ingresos.

Registro de los ingresos

Condiciones: Presentación de soporte

Tabla 35. Registro de ingresos

No.	ACTIVIDADES	TRANSPORT F	INSPECCIÓN N	DEMORA	ARCHIVO	OPERACION
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. Autor del proyecto

4.6 Estudio legal

En esta etapa del proyecto se define la personería jurídica de la empresa. En nuestro caso, la empresa de servicios RAPISERVIC S.A.S, será conformada como sociedad anónima simplificada (S.A.S) y según el artículo 5 de la ley 1258 de 2008 indica que el documento de constitución deberá contener por lo menos los siguientes requisitos:

- Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (cuidad y municipio donde residen).
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras "sociedad por acciones simplificada", o de las letras S.A.S.
- El domicilio principal de la sociedad y de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El termino de duración si este no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.

- Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial, civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma de términos que en esta deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y la ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la cámara de comercio.
- El documento privado de constitución será objeto de autenticación ante notaria de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la cámara de comercio por los constituyentes.

Observaciones generales. Cuando las personas nombradas, no hayan firmado el documento privado de la constitución, deben anexarse las aceptaciones de los cargos por escrito, de todas y cada una de ellas, con indicación de número de identificación y fotocopia del mismo.

4.6.1 Aspecto laboral. La empresa tendrá en cuenta los aspectos laborales de la legislación colombiana para poder 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 la empresa contara con un número inferior de empleados permanentes requeridos para la obligatoriedad del mismo.

Contrato individual de trabajo. El contrato individual de trabajo cualquiera que sea su subordinación es aquel que en virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado, mediante un pago de salario. En él se detectan 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.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPITULO I

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito para la empresa RAPISEVIC S.A.S, domiciliado en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos los trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales 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 cedula 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 por la gerencia y con un periodo de prueba de (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 periodo, tanto la empresa puede decidir de terminar en contrato sin ninguna justificación y sin reconocer no preaviso, ni indemnización correspondiente.

PARAGRAFO. Cuando la empresa **RAPISERVIC S.A.S**, 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.

DEL HORARIO DE TRABAJO

Artículo 7. La jornada ordinaria de trabajo se extenderá desde las 8:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM, para la parte administrativa y cada empleado labora dentro de este horario, (8) horas diarias, de acuerdo al estipulado por la ley, el horario para los conductores, ellos deben tener disponibilidad tiempo las 24 horas del día.

PARAGRAFO. 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 abra limitaciones de jornada quienes desempeñen cargos directivos de confianza por manejo. No aplicara para la empresa.

CAPITULO V

Días de trabajo legalmente obligatorios

Artículo 10. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos en nuestra legislación laboral, a la vez los empleados están obligados de laborar 48 semanales, según el código sustantivo de trabajo, específicamente en el artículo 61.

Artículo 11. Los empleados que laboren un día de descanso, este será remunerado, gozaran de un descanso compensatorio.

Artículo 12. El día compensatorio se dará en otro día laborable de la semana siguiente.

Vacaciones remuneradas

Artículo 13. Todo empleado por horas o contrato de salario mensual tiene derecha (15) días hábiles de vacaciones, de acuerdo con la ley, cada vez que cumple un año de trabajo continuo dentro de la comercialización.

Artículo 14. El empleado podrá solicitar sus vacaciones a partir del momento en que las cumple y dentro del año siguiente hasta el nuevo año.

Artículo 15. 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 tenga en cuenta las necesidades del personal. Es por ello que es potestad de la empresa otorgar vacaciones en una fecha que idealmente cumpla con todos los requisitos.

Artículo 16. La programación deberá hacerse anualmente de (enero a diciembre) y revisarse semestralmente en (junio) para pasarse al gerente o en su defecto al jefe inmediato para su aprobación. Los cambios a dicha programación deberán ser informados con antelación, el cual se hará nueva programación para la fecha siguiente más cercana posible.

Artículo 17. Mensualmente antes de la fecha prevista para la entrega de informes que afecta la nómina el gerente o administrador deberá pasar el formato de vacaciones especificando exactamente las fechas de toma de vacaciones y el número total de los días previamente aprobados.

Artículo 18. 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 administrador.

Artículo 19. 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.

Artículo 20. La base del cálculo del pago de vacaciones del personal que trabaja por horas es el promedio mensual de lo devengado entre (12) meses anteriores a la fecha de salida. Todas las vacaciones se pagarán a través de la nómina en el mes correspondiente.

Artículo 21. Para el personal con salario mensual se tomará el sueldo que está devengando la persona para 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 este devengando al momento de salir de vacaciones.

Artículo 22. En caso de licencia no remunerada se interrumpe para todos los efectos el contrato de trabajo, es decir no se cuenta con el tiempo para vacaciones.

Artículo 23. la enfermedad comprobada mediante la incapacidad de la respectiva EPS, interrumpe las vacaciones. Los días pendientes deberán ser tomados en la fecha más próxima.

Compensaciones y beneficios

Artículo 24. A los empleados de sueldo fijo se les pagará mensual y el día de pago serán los 30

Artículo 25. La empresa se encargara de la buena remuneración y de incentivar a los empleados manteniendo un sueldo justo y siendo objetivo en la remuneración en aquellos cargos que requieran una mayor responsabilidad, experiencia habilidad y conocimiento.

Artículo 26. Los ajustes a la remuneración serán a consecuencia de cambios en los promedios normales de salarios en la oferta y demanda en el mercado laboral o modificaciones gerenciales de remuneraciones en la plaza motivada por la inflación y otros factores.

Permisos

Artículo 27. Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; en caso de grave calamidad domestica debidamente comprobada, siempre que avise al gerente o en su defecto.

Estas condiciones se encontraran en el reglamento interno de la organización.

Artículo 28. Todo permiso deberá presentarse previamente por escrito ente el representante de la empresa.

Artículo 29. Queda a opción del gerente pagar o no el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por razón de permisos.

CAPITULO VII

Salarios, horas, de pago y periodos que lo regulan

Artículo 30. La empresa se acogerá a las disposiciones legales dictadas sobre el salario mínimo

Artículo 31. La remuneración del trabajo se estipulara mensual y se pagara mes vencido.

Artículo 32. El trabajador al firmar las planillas sobre recibos correspondientes a los salarios devengados, constituye la declaración del empleo de estar a paz y salvo con la entidad.

CAPITULO VIII

Servicios médicos, prescripción de orden de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales y primeros auxilios.

Artículo 33. La empresa mantendrá los servicios promotora de salud (EPS) para la atención del personal que sea necesario. Todo trabajador dentro del día que se enferme deberá hacerlo saber a su jefe inmediato.

Artículo 34. El empleado que sin justa causa se negare a someterse a exámenes y tratamientos médicos indicados, perderá el derecho a las prestaciones en dinero por la incapacidad que sobre venga a esa esa negativa.

Artículo 35. En caso de un accidente de trabajo, el gerente ordenara los servicios médicos inmediatamente.

Artículo 36. La empresa no se responsabilizara de accidentes de trabajo, que hayan sido provocados por el empleado.

CAPITULO IX

Prescripción de orden

Artículo 37. Los empleados tiene como deberes los siguientes: solicitar el carne de identificación como empleado, mostrar respeto y subordinación a los superiores, respetar a sus compañeros de trabajo y demás estipulados en el reglamento interno de la organización.

CAPITULO X

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

Artículo 38. 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 de y enfermedades laborales de forma que garanticen razonablemente la seguridad y salud industrial.

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, convenios etc., y el respeto por las leyes.

Artículo 39. Son obligaciones del empleado, 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 40. 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 jefe sobre heridas o accidentes laborales.

No avisar al superior sobre la posibilidad de acudir al trabajo en su jornada con anticipación.

Usar una lengua no usual con el compañero o clientes. Contravenciones de las reglas de seguridad o desobediencia de cualquier reglamento.

4.7 Estudio Financiero

Sobre la base de la información de inversión, ingresos y costos se consolidan los estados financieros proyectados, es decir un presupuesto de lo que será el comportamiento del mercado a partir de los servicios ofrecidos a los clientes dentro de los primeros cinco primeros años de iniciación de la empresa, dentro de los cuales será fácil observar el cálculo de las inversiones, los costos, los gastos y las utilidades que genere el proyecto, al menos en su primer año de funcionamiento.

El presente análisis fue desarrollado con el fin de tratar el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera y los resultados proyectados de las operaciones de la empresa de recaudos y giros nacionales, pensada para ejercer en Ocaña, Norte de Santander, pero con radio de acción operacional en toda su provincia; con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL		
Aportes	\$ 11.271.140	
TOTAL PATRIMONIO	\$ 11.271.140	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 11.271.140

Fuente. Autor del proyecto

4.7.2 Depreciación y diferidos

Depreciación del equipo de oficina = $1.560.000 \div 10 = 156.000$ Anual

10 años

Tabla 37. Depreciación de equipos de oficina

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	1.560.000					
DEPRECIACION		156.000	156.000	156.000	156.000	156.000
VALOR POR DEPRECIAR		1.404.000	1.248.000	1.092.000	936.000	780.000

Fuente. Autor del proyecto

Depreciación equipo de comunicación y computación = $7.646.000 \div 5 = 1.529.200$ Anual

5 años

Tabla 38. Depreciación equipo de comunicación y computación

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	7.646.000					
DEPRECIACION		1.529.200	1.529.200	1.529.200	1.529.200	1.529.200
VALOR POR DEPRECIAR		6.116.800	4.587.600	3.058.400	1.529.200	0

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 39. Diferidos

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILES Y PAPELERIA		745.140	745.140	745.140	745.140	745.140
PUBLICIDAD		1.320.000	1.320.000	1.320.000	1.320.000	1.320.000
TOTAL VALOR A DIFEERIR		2.065.140	2.065.140	2.065.140	2.065.140	2.065.140

Fuente. Autor del proyecto

4.7.3 Gastos generales

Tabla 40. Gastos generales

GASTOS GENERALES	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Servicios (agua,luz,telefono)	100.000	1.200.000
Insumos (elementos de aseo y otros)	50.000	600.000
Arriendo	400.000	4.800.000
Mensajería	30.000	360.000
TOTAL	580.000	6.960.000

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 41. Gastos generales proyectados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
GASTOS GENERALES	6.960.000	7.308.000	7.673.400	8.057.070	8.459.923
TOTAL	6.960.000	7.308.000	7.673.400	8.057.070	8.459.923

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 42. Gastos de personal

CONCEPTO MENSUAL	GERENTE	ADMINISTRADOR	SECRETARIA	CAJEROS X 2	AUXILAR CONTABLE	HONORARIOS CONTADOR
SALARIO	644.350	644.350.	644.350.	350.000	644.350.	300.000
AUXILIAR DE TRANSPORTE	74.000	74.000	74.000		74.000	
SALUD	54770	54770	54770		54770	
PENSION	77322	77322	77322		77322	
ARL	3.364	3.364	3.364		3.364	
CASANTIAS	53.674	53.674	53.674		53.674	
INTERESES DE CESANTIAS	537	537	537		537	
PRIMAS LEGALES	53.674	53.674	53.674		53.674	
VACACIONES	26.870	26.870	26.870		26.870	
TOTAL	988.561	988.561	988.561	700.000	988.561	300.000

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 43. *Gastos de personal anual proyectado*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
GASTOS DE PESONAL	59.450.928	62.423.474	65.544.647	68.821.879	72.262.972
TOTAL	59.450.928	62.423.474	65.544.647	68.821.879	72.262.972

Fuente. Autor del proyecto

4.7.4 Ingresos. La empresa hace sus proyecciones de ingresos, teniendo en cuenta la cantidad de personas que pagarían por el servicio de giros y recaudos, las cuales serán de 50 personas que proyectando anualmente serian 600 personas, y a su vez se aumentara un 60% anual. Y en los precios se aumentara en un 5% anual.

Los precios a estipular para los ingresos de giros como recaudos serán:

Precio de recaudos: ➡ \$29.000

Precio de giros: ➡ \$ 1.000

Tabla 44. *Número de Personas que adquirirían el servicio.*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
USUARIOS	600	960	1440	1920	2400
TOTAL	600	960	1440	1920	2400

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 45. *Proyección de los precios de recaudos y giros.*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
NUMERO DE PERSONAS	30.000	31.500	33.075	34.728	36.464
TOTAL	30.000	31.500	33.075	34.728	36.464

Fuente. Autor del proyecto

Tabla 46. *Ingresos totales proyectados*

INGRESOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
PESOS	18.000.000	30.240.000	47.628.000	66.677.760	87.513.600
TOTAL	18.000.000	30.240.000	47.628.000	66.677.760	87.513.600

Fuente. Autor del proyecto

4.7.5 Margen de contribución

Precio de venta – costos variables

MC= \$ 18.000.000- \$ 6.960.000= \$11.040.000 anual

MC= \$ - \$ 1.500.000-580.000 = \$ 920.000 mensual

Ingresos el primer año = \$ 18.000.000

Gastos generales en el primer año=\$ 6.960.000

Ingresos mensuales= \$1.500.000

Gastos mensuales= \$580.000

Margen de contribución en porcentaje

$$\frac{\text{MC}}{\text{PRECIO DE VENTA}} \times 100$$

PRECIO DE VENTA

$$\text{ANUAL} = \frac{\$ 18.000.000}{\$ 11.040.000} \times 100$$

$$= 163 \%$$

MC= 163 %

$$\text{MENSUAL} = \frac{\$ 1.500.000}{\$ 920.000} \times 100$$

$$= 163 \%$$

MC= 163%

4.7.6 Punto de equilibrio

Mensual

PE = costos fijos- gastos de administración

Porcentaje margen de contribución

PE = \$ 6.960.000+ 59.450.928

1

PE= debe vender este valor \$ 66.410.928 para estar en un punto de equilibrio mensual

Gasto de administración =\$ 59.450.928

Gastos generales en el año=\$ 6.960.000

Estado de resultados. Muestra el movimiento de ingresos, costos y gastos a realizarse durante el desarrollo de la actividad, al cabo de 5 años siguientes de su creación.

Tabla 47. Estado de resultados

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	18.000.000	30.240.000	47.628.000	66.677.760	87.513.600
-GASTOS GENERALES	6.960.000	7.308.000	7.673.400	8.057.070	8.459.923
=UTILIDAD BRUTA	11.040.000	22.932.000	39.954.600	58.620.690	79.053.677
-GASTOS DE ADMINISTRACION	59.450.928	62.423.474	65.544.647	68.821.879	72.262.972
=UTILIDAD OPERACIONAL	-48.410.928	-39.491.474	-25.590.047	-10.201.189	6.790.705
-DEPRECIACION	1.685.200	1.769.460	1.857.933	1.950.830	2.048.371
-DIFERIDOS	2.065.140	2.065.140	2.065.140	2.065.140	2.065.140
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	-52.161.268	-43.326.074	-29.513.120	-14.217.159	10.904.216
-IMPUESTOS 33%	0	0	0	0	3.598.391
=UTILIDAD DESPUES DEL IMPUESTO	0	0	0	0	7.305.825

-RESERVE LEGAL 10%	0	0	0	0	730.582
=UTILIDAD DEL EJERCICIO	-52.161.268	-43.326.074	-29.513.120	-14.217.159	6.575.243

Fuente. Autor del proyecto

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

Tabla 48. Flujo de caja

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-52.161.268	-43.326.074	-29.513.120	-14.217.159	6.575.243
+DEPRECIACION	1.685.200	1.769.460	1.857.933	1.950.830	2.048.371
=FLUJO AJUSTADO DE CAJA	-50.476.068	-41.556.614	-27.655.187	-12.266.329	4.526.872

Fuente. Autor del proyecto

4.7.8 Flujos de inversión. Se trata del dinero que se invierte para formar capital o crear producción en un periodo determinado.

Tabla 49. Flujo de inversión

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
RECUPERACION DE LA VENTA DE ACTIVOS					1.685.200
=FLUJO AJUSTADO DE INVERSION	9.206.000				7.520.800

Fuente. Autor del proyecto

4.8 Evaluación económica

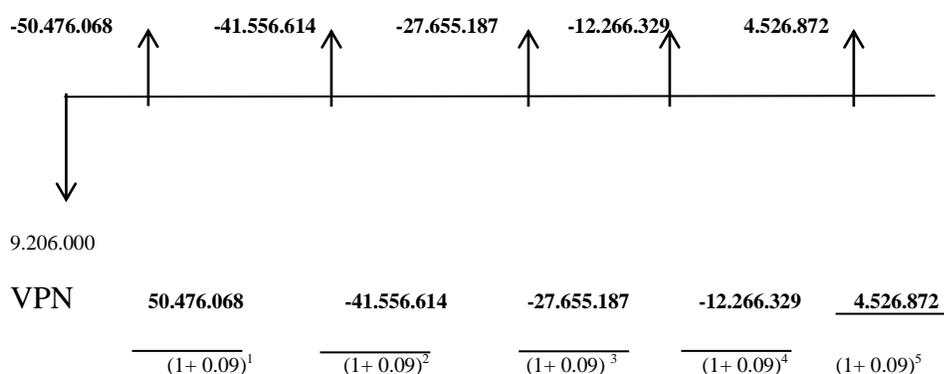
La evaluación económica de la empresa en la ciudad de Ocaña, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

VPN=Valor Presente Neto

TIR = Tasas Interna de Retorno

C/B= La Razón Costo Beneficio

4.8.1 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 9% anual siendo esta el tamaño de la tasa de captación de las entidades financieras.



$$\text{VPN} = (-46.308.319) + (-35.217.469) + (-21.438.129) + (-8.699.524) + (2.958.739)$$

$$\text{VPN} = (\$ -108.704.702)$$

El resultado se puede evidenciar que hay una pérdida de \$108. 704.702 por lo cual la empresa no es rentable en los 5 años que se proyectó, de igual manera se deben hacer estrategias para conseguir una mayor rentabilidad y posicionarse en el mercado.

4.8.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). Es la tasa que se iguala al valor presente neto a 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.

TIR al 8%

$$\begin{array}{r}
 \underline{-50.476.068} \quad \underline{-41.556.614} \quad \underline{-27.655.187} \quad \underline{-12.266.329} \quad \underline{4.526.872} \\
 \\
 (1+0.08)^1 \quad (1+0.08)^2 \quad (1+0.08)^3 \quad (1+0.08)^4 \quad (1+0.08)^5 \\
 \\
 = (-46.737.100) \quad (-35.824.667) \quad (-22.124.149) \quad (-9.019.359) \quad (3.100.597) \\
 \\
 = \$ 110.604.678
 \end{array}$$

TIR al 11%

$$\begin{array}{r}
 \underline{-50.476.068} \quad \underline{-41.556.614} \quad \underline{-27.655.187} \quad \underline{-12.266.329} \quad \underline{4.526.872} \\
 \\
 (1+0.11)^1 \quad (1+0.11)^2 \quad (1+0.11)^3 \quad (1+0.11)^4 \quad (1+0.11)^5 \\
 \\
 = (-45.473.935) \quad (-33.785.865) \quad (-20.334.696) \quad (-8.123.396) \quad (2.694.566) \\
 \\
 = \$ 105.023.326
 \end{array}$$

INTERPOLACION

8%	-110.604.678	-101.578.678
3%	9.206.000	
11%	-105.023.326	-114.229.326

$$X = \frac{-101.578.678}{-114.229.326}$$

$$X = 0.88\% + 0.08\% = 0.96\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante 5 años proyectados con el establecimiento de dos tasas se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en este caso se utilizó una tasa inferior y una tasa mayor la cual se puede observar que la inversión se recuperara en un 0.96 %, siendo está muy baja frente a la inversión

Por tal razón se realizaran estrategias de mercado en la prestación del servicio, esperando así aumentar la rentabilidad.

4.8.3 Razón beneficio costo B/C.

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{VPN}}{\text{INVERSIÓN}} = \frac{-108.704.702}{9.206.000} = -11$$

La razón costo beneficio indica que por cada peso invertido, se recupera -11, lo que indica que el proyecto da negativo, en los primeros cinco años. Por lo tanto después de ese lapso de tiempo la empresa debe formular estrategias para buscar rentabilidad.

4.9 Evaluación social

En concordancia con la misión perseguida por **RAPISERVIC S.A.S**, y teniendo presente que al evaluar socialmente cualquier actividad de carácter económico, el aspecto ganancial o de utilidad, moderno concepto de rentabilidad económica, no debe ser ajeno a las necesidades de la comunidad en general.

Conscientes de que se debe buscar la satisfacción de un beneficio social del colectivo, es que se puede aseverar que el proyecto productivo que se presenta es socialmente útil, máxime cuando con el accionar del esquema operativo propuesto por la empresa, se pretende ofrecer a los usuarios potenciales rapidez, confiabilidad y calidad en el pago de los servicios públicos y privados, por medio de un equipo de trabajo responsable, capacitado y comprometido con la empresa y con la atención a los usuarios.

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

Una empresa que se soporta bajo los preceptos esgrimidos durante el desarrollo del presente documento, visualiza su principal aporte en términos de generación de nuevos puestos de trabajo para la población económicamente activa con o sin calificación alguna. Para el caso

particular de **RAPISERVIC S.A.S**, éstos estarían determinados por el esquema organizacional (Organigrama) abordado en los temas, donde se logra establecer de manera clara y amplia que los requerimientos de la empresa en materia de empleos directos, sería de un capital humano con las características y condiciones referidas en el estudio administrativo, para el primer año.

Así mismo, no se puede desconocer que de manera indirecta se contribuye con el nivel de ocupación laboral del país, al generarle cabida a los mensajeros que ocuparán las empresas prestadoras de servicios para recoger los bauches, además del personal empleado en las labores de mantenimiento de los equipos que se apropiarán para el desarrollo de la función productiva, así como los guardias de seguridad requeridos para el traslado de las tulas de dinero que se lleven al banco donde se tendrá la cuenta principal.

Es pertinente agregar que indistinto a los beneficios aludidos en líneas precedentes, la empresa contribuirá con el mejoramiento de las finanzas públicas del Municipio de Ocaña al efectuar las erogaciones correspondientes a impuestos año tras año; lo que se revertirá para los ciudadanos en incremento de la calidad de vida y desarrollo urbano.

4.10 Evaluación ambiental

Para el caso de la empresa **RAPISERVIC S.A.S**, la cual prestara sus servicios con menor efecto ambiental que genera en el desarrollo de sus actividades; sin embargo se presentara un manejo ambiental acorde a los requerimientos con su respectivo plan de mitigación atendiendo a los residuos sólidos de carácter reciclables para la empresa de servicios en la cual el papel que se genera en las actividades será utilizado en la prestación del servicio.

El impacto ambiental generado es muy poco pues se considera la recolección y reutilización los productos derivados de este proceso.

Además de ello el cartón que se genere al momento de adquirir los muebles y equipos de computación y comunicación como de oficina serán entregados a las personas encargadas del reciclaje para ellos posteriormente lo entreguen a las empresas encargadas de la transformación del mismo.

Capítulo 5. Conclusiones

Como resultado del presente estudio de factibilidad, se entregan resultados precisos, que demuestran la viabilidad para el montaje de una nueva empresa recaudadora de servicios públicos en la ciudad de Ocaña.

Teniendo en cuenta el modelo de ordenamiento territorial planteado por la administración de turno, se considera adecuada la creación de una empresa recaudadora cuyo mercado objetivo sea abierto a toda la población sin ser excluyente.

Según los resultados del estudio de mercado, la creación de la nueva empresa de recaudo es viable, por cuanto existe un mercado potencial representado de las personas a las cuales se les

pretende prestar el servicio, debido a los usuarios insatisfechos con la entidad que utilizan actualmente.

La inconformidad de los encuestados con relación a los servicios actuales de recaudo, y la poca identificación de los mismos con las empresas recaudadoras, presentan una oportunidad para **RAPISERVIC S.A.S.**, de entrar a operar ofreciendo servicios de calidad y así mantener los clientes reales y atraer nuevos clientes.

El estudio técnico estipula la localización, tamaño del proyecto, proceso de prestación del servicio y los requerimientos físicos y humanos necesario para la puesta en marcha de la empresa.

En el estudio administrativo se define la estructura organizacional, como también los aspectos legales.

El estudio económico se establece el valor de la inversión, los costos, ingresos y gastos, que son necesarios para el funcionamiento de la empresa.

El análisis de los indicadores financieros de la empresa, da negativo, especialmente la razón costo beneficio indica que por cada peso invertido, se recupera -11, en los primeros cinco años, Por lo tanto la empresa debe formular estrategias para buscar una adecuada rentabilidad.

Desde el punto de vista social, el proyecto es conveniente debido a la generación de cuatro empleos directos para el primer año, y uno más para el segundo año de funcionamiento de la

empresa. Además de esto, la generación de empleos indirectos, aunque no está cuantificada, se considera considerable.

Capítulo 6. Recomendaciones

Profundizar el estudio para el recaudo de servicios privados, con lo cual se podrán mejorar los indicadores de la empresa, al hacer un uso más eficiente de la capacidad instalada de la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el presente estudio, se recomienda la puesta en marcha del proyecto de inversión considerado, teniendo en cuenta la alta sensibilidad del proyecto a los cambios en las proyecciones.

Referencias

- AYALA CALDAS, Jorge Enrique. Elementos teóricos de los servicios públicos domiciliarios. Ediciones Doctrina y Ley. Santafé de Bogotá D.C. 1996 183 p.
- COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Unidad de Investigaciones Jurídico- Sociales “GERARDO MOLINA” Unijus. Servicios públicos domiciliarios: Calidad de vida y construcción del estado social de derecho. Santafé de Bogotá D.C. Noviembre de 1997.
- CORDOBA TRIVIÑO, Jaime. Calidad de atención a los usuarios en las empresas de servicios públicos domiciliarios. Biblioteca Jurídica DIKE. Defensoría del Pueblo. Medellín 1995 296 p.
- DAVID, Miladis y VASQUEZ, Zorobabel. Factibilidad para la creación de un centro integrado de servicios públicos a domicilio en la ciudad de Barrancabermeja “CISPAD”. Universidad Industrial de Santander. Instituto de Estudios a Distancia INSED. Barrancabermeja. 2000. 320p.
- DE MARC, Patricia. Privacy vs free speech in the Information age.
- FERNÁNDEZ HATRE, Alfonso. Calidad en las empresas de Servicios. Gobierno del principado de Asturias. Instituto para el fomento regional. Online www.ifrasturias.com

LUNA, Rafael y CHAVEZ, Damaris. Guía para elaborar estudios de Factibilidad de proyectos ecoturísticos. Guatemala, Marzo de 2001. Online www.capas.org

MENGER, Carl. “El Origen del Dinero”. Documento.

PALACIOS MEJÍA, Hugo. “Los servicios públicos domiciliarios en la Constitución”
Conferencia. Julio 30 de 1993.

PEREZ, Norvey y RUBIO, Victor J. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudo de servicios públicos y mensajería urbana en la ciudad de Aguachica. Universidad Industrial de Santander. Instituto de Estudios a Distancia INSED. 2001. 134 p.

REVISTA DE ARQUITECTURA ESCALA. Ciudadela Real de Minas, Proyecto Urbano.
Edición Número 100.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la población de Ocaña, Norte de Santander.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIO DE TEGNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA**

OBJETIVO: Conocer la factibilidad del montaje de una empresa dedicada al recaudo y giros nacionales en la ciudad de Ocaña.

DIRIGIDA A: población en general

FECHA: _____

1. De las siguientes empresas de servicios de recaudos en la ciudad de Ocaña a cuales ha acudido cuando va hacer giros o recaudos de sus servicios.

- a) Servientrega.
- b) Cootransunidos
- c) Cotaxi
- d) 472
- e) Aerogiros
- f) Deprisa
- g) Efecty
- h) Envíos S.A
- i) Apuestas cucuta
- j) Interrapidísimo
- k) Coopencens
- l) Cooguasimales

2.- Cuál de los siguientes aspectos ha tenido en cuenta para elegir estas empresas?

- a) Seriedad de la Empresa
- b) Costos
- c) Agilidad en el servicio
- d) Calidad y eficiencia
- e) Amabilidad de su recurso humano

3. ¿Cuál es el valor que más influye en usted como cliente, al momento de escoger una empresa para enviar sus giros y encomiendas.

- a) La responsabilidad.
- b) La solidez financiera.
- c) La razón social
- d) Respeto
- e) Otra cual _____

4. ¿Qué tipo de producto del portafolio de servicios de las empresas de giros y recaudos de la ciudad, Ud. Utiliza con más frecuencia?.

- a) Encomiendas.
- b) Recaudos
- c) Pago de servicios públicos
- d) Pago de servicios privados

5. De las empresas de giros y recaudos mencionadas a continuación, cuál es la que en le ofrece más garantías?

- a) Efecty
- b) Servientrega
- c) Cootransunidos
- d) Cotaxi
- e) 472
- f) Aereogiros
- g) Deprisa
- h) Interrapidísimo
- i) Envios S.A
- j) Coopencens
- k) Cooguasimales
- l) Apuestas Cucuta
- m) Otra

6. Que Dificultad le ha causa el que le presten el servicio de giros y recaudos.

- a) Inseguridad
- b) Pérdida de tiempo
- c) Incomodidad
- d) Atención
- e) Estrés

7. cuando usted se ha sentido afectado por cualquier causa frente a la prestación de los servicios ofrecidos por cualquiera de estas empresas que hace.

- a) Pone el denuncia
- b) Se queja a la oficina principal.
- c) Se hace sentir a la fuerza
- d) No vuelve a utilizar sus servicios

8. Por ubicación y seguridad, donde prefiere hacer el pago de sus giros, encomiendas y recaudos?

- a) Centros comerciales.
- b) Sector Bancario.
- c) Agencias cercanas a su casa
- d) Otros cuales _____

9. ¿Con qué frecuencia utiliza Ud. los servicios de giros y encomiendas de su ciudad?

- a) Diariamente.
- b) Semanal.
- c) Quincenal.
- d) Mensual
- e) Cada 3 meses
- f) Cada 6 meses.
- g) Más de un año
- h) Otra cual_____

10. Si en la ciudad de Ocaña se montara una empresa que le ofreciera servicios de giros y recaudos nacionales con una mayor calidad y eficiencia usted acudiría ella?

- a) Definitivamente SI
- b) Probablemente SI
- c) Definitivamente NO

Elaboro: Jesús Humberto Quintero Delgado

Apéndice B. Plano

