

**IMPLEMENTACIÓN CONTABLE EN LA CREACIÓN DE UN PUNTO
DE PAGOS EN EL SECTOR DE ARBOLEDA CAMPESTRE DE LA
CIUDAD DE IBAGUÉ**



Autor:

Sabrina Aydee Posada Robles

Trabajo de grado que se presenta como requisito parcial para optar el grado de:

Contador Público

Coordinadora de Contaduría Pública:

Sandra Riveros

Asesor:

Diego Fernando Cabezas Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios Vicerrectoría Tolima y Magdalena Medio

Facultad de Ciencias Empresariales | Contaduría Pública

Ibagué – Tolima

2020



Este trabajo de grado va dedicado a mi familia por su apoyo incondicional y por ser el motor para avanzar a lo largo de mi formación como Contadora Pública.



Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por ser el motor de mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional, a mi asesor de trabajo de grado por su comprensión y apoyo en este proceso y a nuestra coordinadora por sus enseñanzas a lo largo de la carrera y asesorías en el presente trabajo.

Sabrina Posada Robles, Contaduría Pública



RESUMEN

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.

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 el sector de Arboleda campestre de la ciudad de Ibagué. Empresa la cual se caracteriza por los servicios, y por medio de este estudio se definirá la viabilidad del proyecto, desarrollando secuencialmente las generales del proyecto, Una vez completados estos pasos, se anunciarán las conclusiones y recomendaciones concluyendo de esta manera el proyecto en su primera fase. Pre-operativa, y puesta en marcha a partir del año 2021.



ABSTRACT

The current situation within which the Colombian economy is framed, as a result of the structural reforms to which it has been subjected since the early 1990s, which presents a perspective regarding employment and job opportunities for those of us who see ourselves as future professionals, and in general for the entire economically active population.

For this reason, aware of the need to create a company, in this project the feasibility study is carried out for the creation of a collection and remittance company for national money transfers in the rural Arboleda sector of the city of Ibagué. Company which is characterized by the services, and through this study the feasibility of the project will be defined, sequentially developing the general ones of the project. Once these steps are completed, the conclusions and recommendations will be announced, thus concluding the project in its first phase. Pre-operational, and start-up starting in 2021.



TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE ILUSTRACIONES	10
INTRODUCCIÓN.....	11
RESUMEN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
OBJETIVOS	14
OBJETIVO GENERAL.....	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
MARCO DE REFERENCIA.....	16
MARCO CONCEPTUAL.....	16
MARCO TEÓRICO.....	19
MARCO LEGAL.....	22
INVESTIGACIÓN	25
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
MUESTRA	26
INSTRUMENTOS / TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	27
PROCEDIMIENTO	27



ANÁLISIS DE DATOS	28
Resultados de la encuesta	29
RESULTADOS	40
MERCADO	40
Descripción del producto:	40
Portafolio de servicios:	41
Características del servicio.	41
Características del mercado.	41
TÉCNICO	41
Localización	42
Macrolocalización	42
Microlocalización	42
Ingeniería del proyecto	42
Prestación del servicio	42
Control de calidad.	43
Recursos Físicos y Tecnológicos	44
Necesidades y requerimientos.	44
Recursos Humanos.	45
ESTUDIO ADMINISTRATIVO	46
MISIÓN	46
Visión.	47
Valores.	47
Lealtad.	47
Compromiso social.	47



Entusiasmo, alegría y buen humor.....	47
Sentido de pertenencia y orgullo.	47
Perseverancia.	47
Objetivos.....	48
IMPACTO.....	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXO.....	60



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Empresas que prestan servicios de giros y recaudos en la ciudad	29
Tabla 2. Aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir la empresa.....	31
Tabla 3. Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos.....	32
Tabla 4. Servicio que utiliza frecuentemente	33
Tabla 5. Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios	34
Tabla 6. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuente	35
Tabla 7. Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos.....	36
Tabla 8. Preferencia por ubicación al momento de realizar sus pagos	37
Tabla 9. Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad	38
Tabla 10. Aceptabilidad de la apertura de una empresa de giros y recaudos	39
Tabla 11. Equipos de computación y comunicación.....	44
Tabla 12. Muebles y enseres de oficina.....	44
Tabla 13. Útiles de oficina.....	45
Tabla 14. Depreciación de equipos de oficina	50
Tabla 15. Depreciación equipo de comunicación y computación.....	50
Tabla 16. Diferidos	50
Tabla 17. Gastos generales.....	51
Tabla 18. Gastos generales proyectados.....	51
Tabla 19. Número de Personas que adquirirían el servicio.....	51
Tabla 20. Proyección de los precios de recaudos y giros.....	51
Tabla 21. Ingresos totales proyectados	52
Tabla 22. Estado de Resultados.....	53
Tabla 23. Flujo de caja	53



LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 – Posicionamiento de las Empresas que prestan servicios de recaudos en la ciudad	29
Ilustración 2 - Aspectos a tener en cuenta a la hora elegir la empresa.....	31
Ilustración 3 - Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos.....	32
Ilustración 4 - Servicio que utiliza frecuentemente	33
Ilustración 5 - Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios.....	34
Ilustración 6 - Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuente	35
Ilustración 7 - Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos	36
Ilustración 8 - Preferencia por ubicación al momento de realizar sus pagos	37
Ilustración 9 - Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad	38
Ilustración 10 - Aceptabilidad de la apertura de una empresa de giros y recaudos	39

INTRODUCCIÓN

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.

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 más en específico en el sector de Arboleda Campestre, 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.

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.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es factible la creación en el sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué de una empresa de recaudos y giros nacionales?



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de factibilidad que permita la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en la ciudad de Ibagué sector de Arboleda Campestre.

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 Ibagué sector de Arboleda Campestre.
- 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.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente en la ciudad de Ibagué sector de Arboleda Campestre no hay empresas dedicadas al recaudo y giros nacionales, las cuales cubran el total de la demanda operacional en esta zona. 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, considerando, 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.

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.

MARCO DE REFERENCIA

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.

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 compra un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad la ubicación y nivel de ingresos.

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: ¿Cómo? ¿Cuándo?, ¿Dónde? y con que se va a elaborar el producto o a prestar el servicio.

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.

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.
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.
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.

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.

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 proyecto. 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?

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:

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. 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.

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.

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.

➤ **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 4° dispone:

“**Artículo 4°.** 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”

➤ **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.

- **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".



INVESTIGACIÓN

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 Ibagué sector de Arboleda Campestre, 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.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación de campo, ya que los datos se van a tomar a los habitantes del Arboleda Campestre en la ciudad de Ibagué, con el fin de adquirir datos reales, y así lograr unos resultados confiables. La información se va a recolectar por medio de una encuesta, para determinar los datos necesarios para obtener los resultados que se esperan.



MUESTRA

Población: Los aproximadamente 400 apartamentos de tres conjuntos residenciales del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué.

Muestra: Para conocer cuál es la muestra que se debe tomar para realizar el estudio a los vendedores informales del centro de Ibagué, se hace por medio de muestreo aleatorio simple, ya que es un estudio probabilísticos se utiliza la siguiente fórmula.

Fórmula Básica:

$$n_0 = \frac{(z)^2(pq)}{e^2}$$

z: Nivel de confianza

pq: Varianza

e: Error máximo permitido

Fórmula Ajustada:

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}}$$

N: Número de población

Datos:

N: 400 Apartamentos

$$n_0 = \frac{(1.96)^2((0.5)(0.5))}{(0.13)^2}$$

z: 95% = 1.96

$$n_0 = 56.8$$

e: 13% = 0.13

$$n_1 = \frac{56.8}{1 + \frac{(56.8 - 1)}{400}}$$

p: 0.5

$$n_1 = 50 \text{ Apartamentos}$$



q: 1 -p: 0.5

INSTRUMENTOS / TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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.

PROCEDIMIENTO

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.



ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se presenta el respectivo análisis del cuestionario aplicado a 50 personas habitantes de Arboleda Campestre en la ciudad de Ibagué.

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 el sector.

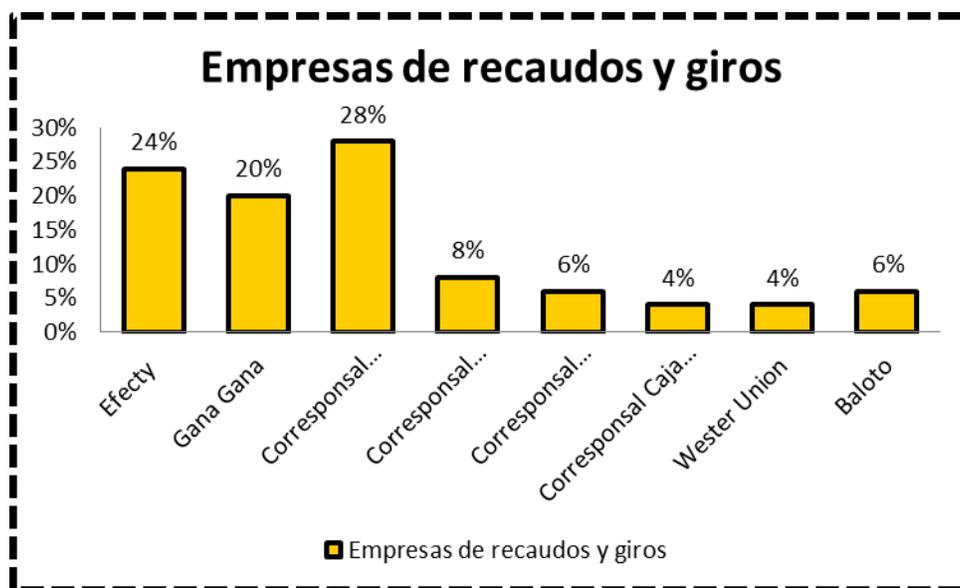
Resultados de la encuesta

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

1. De las siguientes empresas de servicios de recaudos en la ciudad de Ibagué a cuales ha acudido cuando va hacer giros o recaudos de sus servicios.		
ITEM	FRECUENCIA	%
Efecty	12	24%
Gana Gana	10	20%
Corresponsal Bancolombia	14	28%
Corresponsal Grupo Aval	4	8%
Corresponsal Davivienda	3	6%
Corresponsal Caja Social	2	4%
Wester Union	2	4%
Baloto	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 1 – Posicionamiento de las Empresas que prestan servicios de recaudos en la ciudad



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué



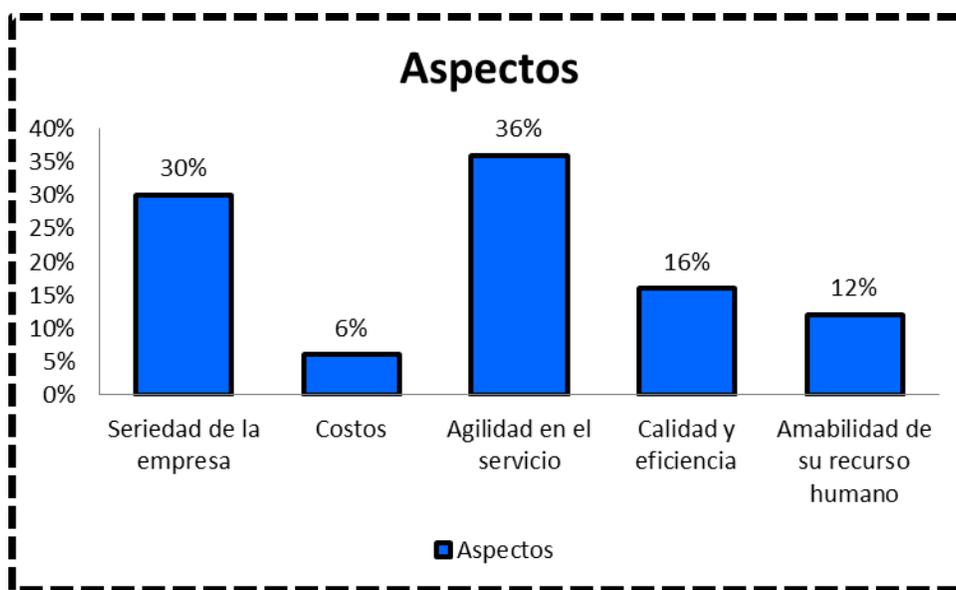
Análisis: Como es de notar en la gráfica se encuentra en un 28%, los corresponsales bancarios de Bancolombia, el cual es un porcentaje significativo en cuanto a las preferencias de los consumidores de las empresas que prestan servicios de recaudos y giros, en un segundo lugar encontrándose las empresas Efecty en un 24%, con un 20% encontramos a Gana Gana y en un 8% Corresponsal Bancario Grupo Aval, en un 6% la empresa Baloto y Corresponsal Bancario de Davivienda; y con un bajo porcentaje del 4% encontramos las empresas Wester Union y Corresponsal Bancario de Banco Caja Social están ubicadas las empresas de menor concurrencia.

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

2.- Cuál de los siguientes aspectos ha tenido en cuenta para elegir estas empresas?		
ITEM	FRECUENCIA	%
Seriedad de la empresa	15	30%
Costos	3	6%
Agilidad en el servicio	18	36%
Calidad y eficiencia	8	16%
Amabilidad de su recurso humano	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 2 - Aspectos a tener en cuenta a la hora elegir la empresa



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Análisis:

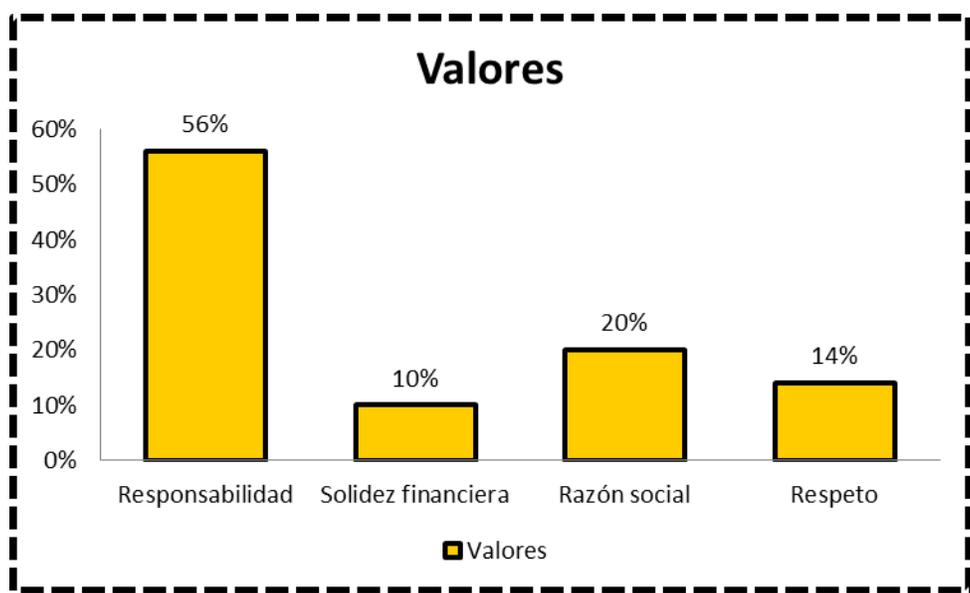
Con las personas que fueron encuestadas, se puede percibir como se ve en la gráfica que un porcentaje del 36%, las personas les gusta la agilidad en los servicio, en un 30% la seriedad de la empresa, en un 12% la amabilidad de las personas que ahí labora, la calidad y eficiencia con un 16% y finalmente con un 6% los costos.

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

3. ¿Cuál es el valor que más influye en usted como cliente, al momento de escoger una empresa para enviar sus giros y recaudos.		
ITEM	FRECUENCIA	%
Responsabilidad	28	56%
Solidez financiera	5	10%
Razón social	10	20%
Respeto	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 3 - Valor que más influye al momento de escoger las empresas de giros y recaudos



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

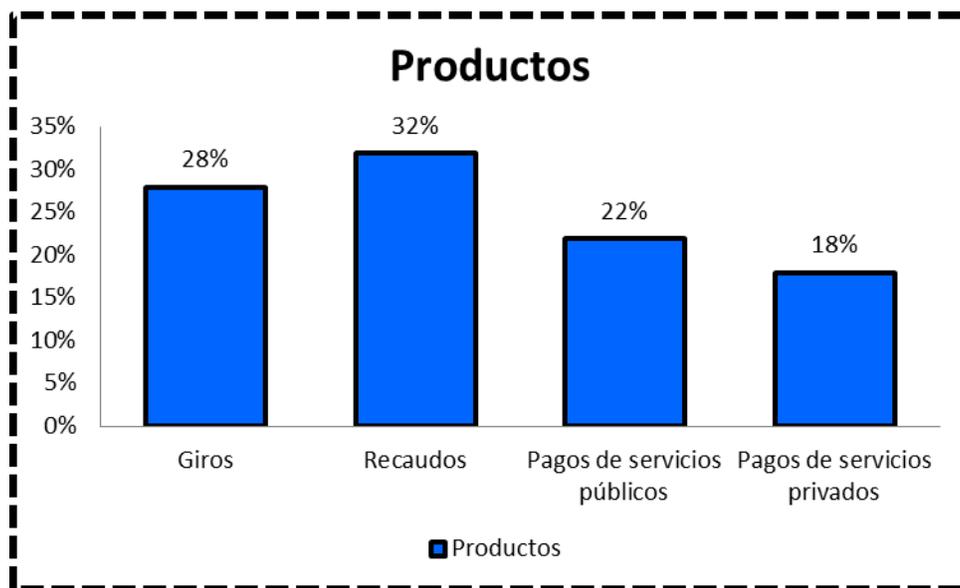
Análisis: Las preferencias de los clientes se da en un 56% por la Responsabilidad, la prefieren a un por encima de la razón social que ocupa un 20%, con relación con el 14% y 10% atinente al respeto que pueden brindar y a la solidez financiera.

Tabla 4. Servicio que utiliza frecuentemente

4. ¿Qué tipo de producto del portafolio de servicios de las empresas de giros y recaudos de la ciudad, usted utiliza con más frecuencia?.		
ITEM	FRECUENCIA	%
Giros	14	28%
Recaudos	16	32%
Pagos de servicios públicos	11	22%
Pagos de servicios privados	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 4 - Servicio que utiliza frecuentemente



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

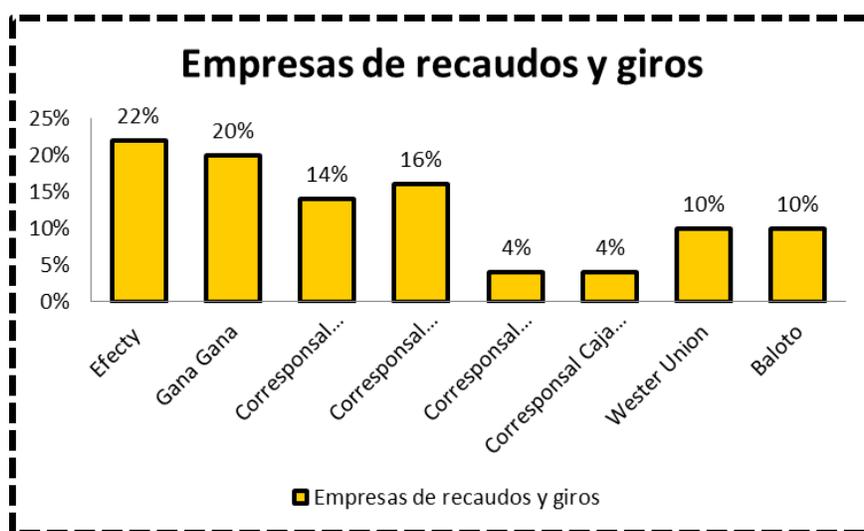
Análisis: La gran demanda porcentual, según las personas encuestadas los servicios que más demandan son los recaudos estando en un 32%, los giros en un 28%, y con el 22% no dejando de la lado que las personas también requieren de los pagos de servicios públicos y en un 18% el pago de servicios privados.

Tabla 5. Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios

5. De las empresas de giros y recaudos mencionadas a continuación, cuál es la que en le ofrece más garantías?		
ITEM	FRECUENCIA	%
Efecty	11	22%
Gana Gana	10	20%
Corresponsal Bancolombia	7	14%
Corresponsal Grupo Aval	8	16%
Corresponsal Davivienda	2	4%
Corresponsal Caja Social	2	4%
Wester Union	5	10%
Baloto	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 5 - Empresas que ofrecen mayor garantía en sus servicios



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

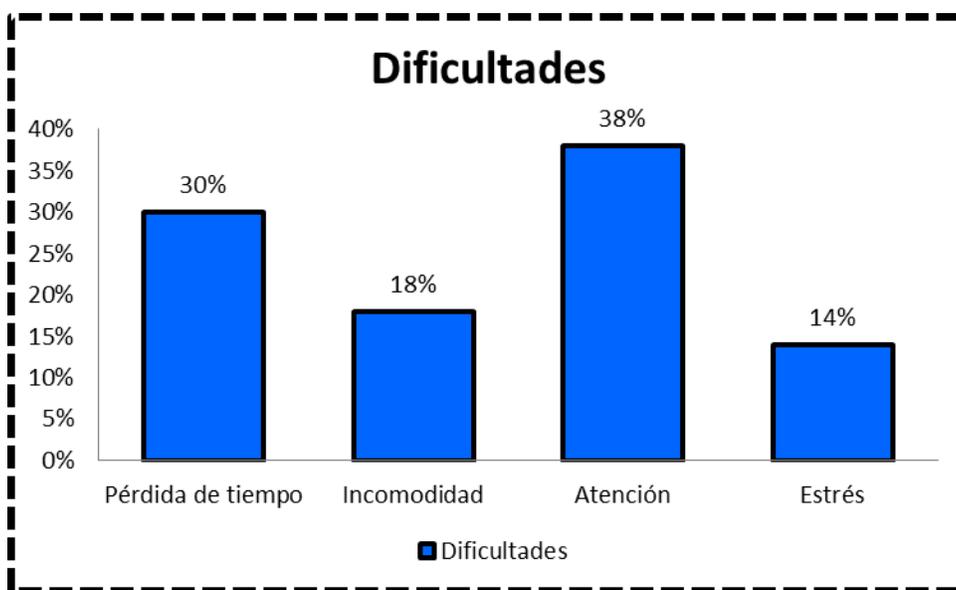
Análisis: Las personas encuestadas dicen que las empresa que mayor garantía a la hora de que les presten sus servicios es EFECTY obteniendo un 22%, seguida de la empresa Gana Gana estando en un 20%, en un 16% se encuentran Corresponsal Grupo Aval, 14% Corresponsal Bancolombia, en el 10% están Baloto y Wester Union y por ultimo a Corresponsal Davivienda y Banco Caja Social con 4% siendo menos significativo.

Tabla 6. Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuente

6. Que Dificultad le ha causado al momento de que le presten el servicio de giros y recaudos.		
ITEM	FRECUENCIA	%
Pérdida de tiempo	15	30%
Incomodidad	9	18%
Atención	19	38%
Estrés	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 6 - Dificultades a la hora de tomar el servicio de recaudos o giros en las empresas frecuente



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

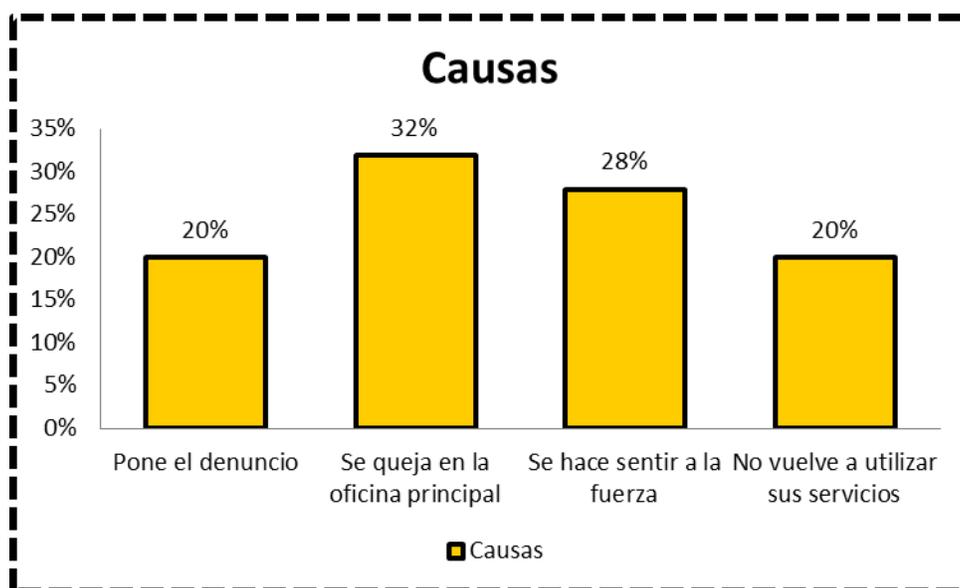
Análisis: Las personas encuestadas la mayoría aduce que la atención les molesta encontrándose en un porcentaje alto del 38%, que la pérdida de tiempo es apremiante estando está en un 30% y en un 18% la incomodidad pues dicen que el sistema en ocasiones es lento y esto hace que la demora en el servicio asimismo aducen que esta espera hace que el estrés se acelere representado un 14%.

Tabla 7. Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos

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.		
ITEM	FRECUENCIA	%
Pone el denuncia	10	20%
Se queja en la oficina principal	16	32%
Se hace sentir a la fuerza	14	28%
No vuelve a utilizar sus servicios	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 7 - Reacción ante inconveniente presentado en la prestación de servicio de giros y recaudos



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

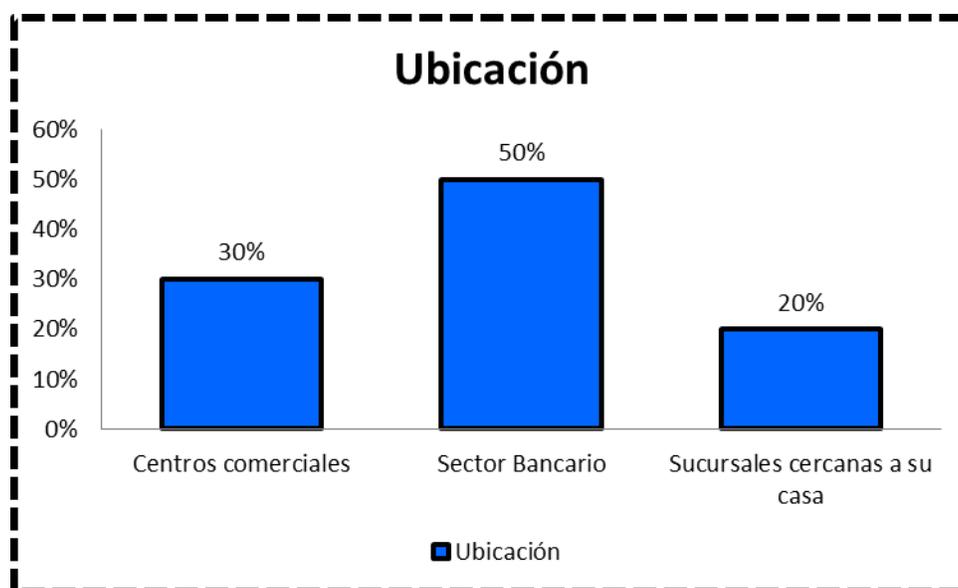
Análisis: El 32% de las personas encuestadas a la hora de tener un inconveniente con la empresa por cualquier índole se queja en la oficina principal con conducto regular en primera instancia, el 28% impone a la fuerza, el 20% coloca la denuncia el 20% también menciona no volver a utilizar los servicios.

Tabla 8. Preferencia por ubicación al momento de realizar sus pagos

8. Por ubicación y seguridad, donde prefiere hacer el pago de sus giros y recaudos?		
ITEM	FRECUENCIA	%
Centros comerciales	15	30%
Sector Bancario	25	50%
Sucursales cercanas a su casa	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 8 - Preferencia por ubicación al momento de realizar sus pagos



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

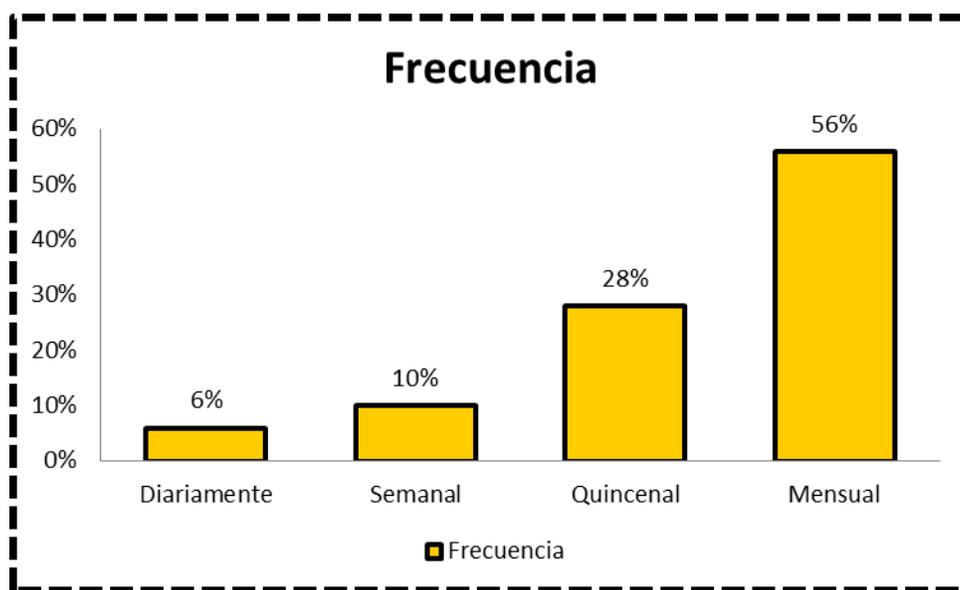
Análisis: Esto nos reitera, que los habitantes por ubicación y seguridad prefieren hacer sus pagos en el sector bancario que representa el 50%, seguido de un 30% en los centros comerciales, y finalmente un 20% en sucursales cercanas a su casa, pero aclarando que no ofrecen servicios completos haciéndolos desplazar a los dos primeros lugares mencionados.

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

9. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios de giros y encomiendas de su ciudad?		
ITEM	FRECUENCIA	%
Diariamente	3	6%
Semanal	5	10%
Quincenal	14	28%
Mensual	28	56%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 9 - Frecuencia de utilización de los servicios de giros y recaudos su ciudad



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

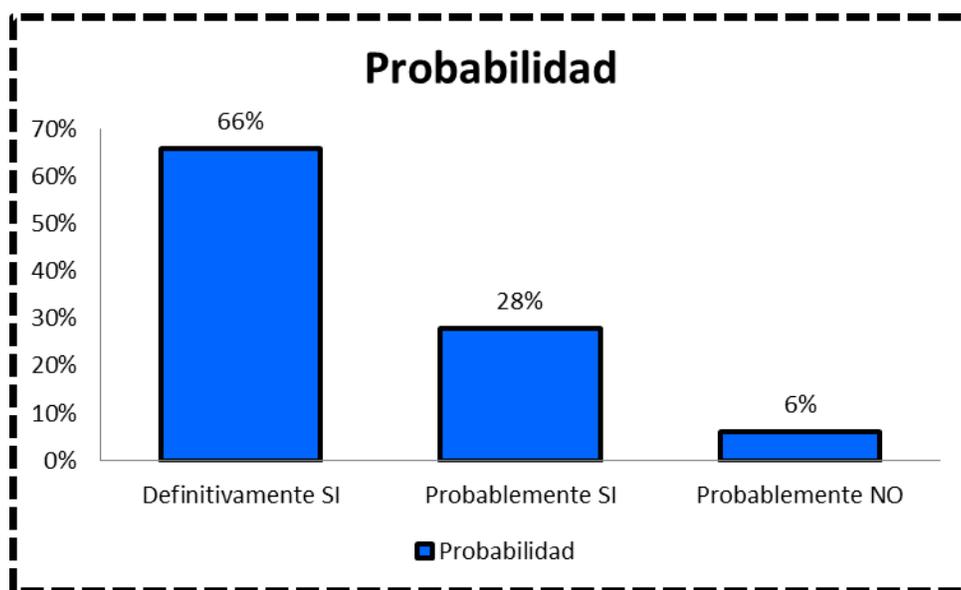
Análisis: La franja de frecuencia está proporcionalmente repartida entre un 56% de ejecuciones mensuales, frente a 28% quincenal, 10% lo hace semanal, encontrándose en un lugar bajo de frecuencia diariamente con el 6%.

Tabla 10. Aceptabilidad de la apertura de una empresa de giros y recaudos

10. Si en el sector de Arboleda Campestre en la ciudad de Ibagué se abriera una empresa que le ofreciera servicios de giros y recaudos nacionales con una mayor calidad y eficiencia usted acudiría ella?		
ITEM	FRECUENCIA	%
Definitivamente SI	33	66%
Probablemente SI	14	28%
Probablemente NO	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Ilustración 10 - Aceptabilidad de la apertura de una empresa de giros y recaudos



Fuente: Encuesta a población del sector de Arboleda Campestre de la ciudad de Ibagué

Análisis: En las personas que se encuestaron se pudo notar la aceptabilidad de una nueva empresa con un 66% del porcentaje obtenido. El 28% que probablemente y en un 6% que no debido a su mala experiencia prefieren los bancos, puesto que son muy tradicionales.

RESULTADOS

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 envió 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.

MERCADO

Descripción del producto:

Definición, usos y especificaciones. El servicio a prestar es el recaudo de giros, 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:

- Recaudos
- Giros
- Pago servicios públicos
- Pago servicios privados

Características del servicio. La empresa SOLUCIONES INTEGRADAS, se reconocerá por la razón social, logotipo y slogan.

Nombre o razón social. La empresa será registrada como SOLUCIONES INTEGRADAS empresa, cuyo nombre la identificara en todo su proceso y vida comercial, pues es un nombre fácil de recordar y teda la seguridad de que los servicios serán instantáneos y seguros que se brindaran a los usuarios.

Características del mercado. El proyecto está proyectado a 5 años tomando como año base el 2020, según la encuesta 50 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.

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.

Localización. El lugar donde funcionara la empresa es en los locales comerciales al lado del conjunto residencial Gualanday 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 Ibagué capital del departamento del Tolima.

Microlocalización. La empresa se instalara en uno de los locales del conjunto residencial Gualanday en el sector de Arboleda Campestre, local que se tomara en arriendo, escogiendo este sitio por lo concurrido por la ciudadanía y por ser zona estratégica del sector, 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.

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.

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 consignación a cuenta bancaria, quedando constancia del desembolso de cada transacción con fines de manejo contable.

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 empresa, 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

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.

Recursos Físicos y Tecnológicos

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

Tabla 11. Equipos de computación y comunicación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
COMPUTADOR MAESTRO	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
COMPUTADORES TERMINALES	2	\$ 980.000	\$ 1.960.000
SOFTWARE PARA RECAUDO	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
VALIDADORA	2	\$ 300.000	\$ 600.000
IMPRESORA	2	\$ 400.000	\$ 800.000
CALCULADORA	2	\$ 10.000	\$ 20.000
TELEFONO	1	\$ 18.000	\$ 18.000
EXTINTORES	2	\$ 60.000	\$ 120.000
SEPARADOR DE FILAS	1	\$ 200.000	\$ 200.000
COFRE DE SEGURIDAD	1	\$ 300.000	\$ 300.000
LECTOR DIGITAL	1	\$ 80.000	\$ 80.000
TOTAL			\$ 6.598.000

Fuente: SAPR

Tabla 12. Muebles y enseres de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
ESCRITORIO	3	\$ 300.000	\$ 900.000
SILLA	2	\$ 200.000	\$ 400.000
ARCHIVADOR	1	\$ 400.000	\$ 400.000
PAPELERA	2	\$ 25.000	\$ 50.000
TOTAL			\$ 1.750.000

Fuente: SAPR

Tabla 13. Útiles de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
LAPICERO	5 Docenas	\$ 3.000	\$ 15.000
LAPIZ	5 Docenas	\$ 3.800	\$ 19.000
USB	5	\$ 25.000	\$ 125.000
REGLA	2	\$ 2.000	\$ 4.000
BORRADOR	2	\$ 500	\$ 1.000
TIJERAS	2	\$ 4.000	\$ 8.000
SACAGANCHOS	2	\$ 2.100	\$ 4.200
ALMOHADILLAS	2	\$ 5.000	\$ 10.000
SELLOS	2	\$ 9.000	\$ 18.000
PERFORADORAS	2	\$ 6.000	\$ 12.000
GRAPADORAS	2	\$ 6.000	\$ 12.000
GANCHOS	50	\$ 200	\$ 10.000
CAJA RESMA	1	\$ 90.000	\$ 90.000
SOBRE MANILA	150	\$ 200	\$ 30.000
CARPETA	50	\$ 300	\$ 15.000
TOTAL			\$ 373.200

Fuente: SAPR

El rubro de \$373.200 es el presupuesto anual de útiles de oficina que se tiene proyectado.

Recursos Humanos. Los recursos necesarios para el normal funcionamiento de SOLUCIONES INTEGRADAS, están conformados por los recursos humanos, físicos y tecnológicos. Para la prestación del servicio realizaré las funciones de:

Gerente. Representare la empresa en todo momento, encargadome de dar solución a conflictos y además buscar estrategias de mercados para aumentar la rentabilidad y posicionamiento de la empresa.

Cajera. Atenderé directamente al cliente e ingresare al sistema los cupones recibidos y realizará el manejo del dinero.



Secretaria. Encargándome 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. Seré la persona que llevara los datos de contabilidad, los cuales son indispensables para el normal funcionamiento de la empresa.

Contador público. Dedicándome 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 en el proceso de Toma de decisiones.

Administrador. Responsabilizándome del correcto funcionamiento del local, supervisando el proceso de recolección de dinero por parte de la transportadora de valores. Además de la labor comercial, diseño de estrategias y conciliación bancaria. La seguridad será manejada con la seguridad interna del conjunto residencial Gualanday, debido a esto, los costos por concepto de vigilancia privada y dotación no tendrán que ser asumidos por SOLUCIONES INTEGRADAS.

ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Misión. SOLUCIONES INTEGRADAS 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.

Visión. En el año 2022, SOLUCIONES INTEGRADAS, será una de las empresas de giros y recaudos nacionales muy representativa de la ciudad de Ibagué en el sector de Arboleda Campestre, 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.

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.



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.

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. La importancia de este análisis radica principalmente en que nos muestra la viabilidad de la creación de la empresa de una forma real y practica e igualmente, facilita la toma de decisiones en la situación económica y financiera. El análisis está sustentado mediante la proyección de los estados financieros, flujo de caja, punto de equilibrio e indicadores.

BALANCE INICIAL

EMPRESA DE RECAUDOS Y GIROS NACIONALES SOLUCIONES INTEGRADAS BALANCE INICIAL A 1 DE OCTUBRE DE 2020		
<u>ACTIVO</u>		
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		
DISPONIBLE		
Caja	\$ 450.000	
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE		\$450.000
<u>ACTIVO FIJO</u>		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
Equipo de oficina	\$ 1.750.000	
Equipo de comunicación y computación	\$ 6.598.000	
TOTAL, ACTIVO FIJO		\$8.798.000
<u>ACTIVO DIFERIDO</u>		
CARGOS DIFERIDOS		
Útiles y papelería	\$745.140	
Publicidad	\$500.000	
TOTAL, DIFERIDOS		\$1.245.140
TOTAL, ACTIVO		\$10.043.140
PASIVO		
OBLIGACIONES FINANCIERAS		
TOTAL, PASIVO		0
PATRIMONIO CAPITAL SOCIAL		
Aportes	\$10.043.140	
TOTAL, PATRIMONIO		\$10.043.140
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO		\$10.043.140

Depreciación y diferidos

$$\text{Depreciación del equipo de oficina} = \frac{1.750.000}{10 \text{ Años}} = 175.000 \text{ Anual}$$

Tabla 14. Depreciación de equipos de oficina

	-	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	\$1.750.000					
DEPRECIACIÓN		\$175.000	\$175.000	\$175.000	\$175.000	\$175.000
VALOR A DEPRECIAR		\$1.575.000	\$1.400.000	\$1.225.000	\$1.050.000	\$875.000

Fuente: SAPR

$$\text{Depreciación del equipo de comunicación y computación} = \frac{6.598.000}{10 \text{ Años}} = 1.319.600 \text{ Anual}$$

Tabla 15. Depreciación equipo de comunicación y computación

	-	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO A DEPRECIAR	\$6.598.000					
DEPRECIACIÓN		\$1.319.600	\$1.319.600	\$1.319.600	\$1.319.600	\$1.319.600
VALOR A DEPRECIAR		\$5.278.400	\$3.958.800	\$2.639.200	\$1.319.600	\$0

Fuente: SAPR

Tabla 16. Diferidos

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ÚTILES Y PAPELERIA	\$745.140	\$745.140	\$745.140	\$745.140	\$745.140
PUBLICIDAD	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000	\$500.000
TOTAL, VALOR A DIFERIR	\$1.245.000	\$1.245.000	\$1.245.000	\$1.245.000	\$1.245.000

Fuente: SAPR

Gastos generales

Tabla 17. Gastos generales

GASTOS GENERALES	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Servicios Públicos (Agua, Luz, Teléfono)	\$100.000	\$1.200.000
Insumos (elementos de aseo y otros)	\$50.000	\$600.000
Arriendo	\$400.000	\$4.800.000
TOTAL	\$550.000	\$6.600.000

Fuente: SAPR

Tabla 18. Gastos generales proyectados

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GASTOS GENERALES	\$6.600.000	\$6.930.000	\$7.260.000	\$7.590.000	\$7.920.000
TOTAL	\$6.600.000	\$6.930.000	\$7.260.000	\$7.590.000	\$7.920.000

Fuente: SAPR

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 serían 600 personas, y a su vez se aumentará un 60% anual. Y en los precios se aumentará en un 5% anual.

Tabla 19. 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: SAPR

Tabla 20. Proyección de los precios de recaudos y giros

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

Fuente: SAPR



Tabla 21. Ingresos totales proyectados

	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
TOTAL	\$18.000.000	\$30.240.000	\$47.628.000	\$66.677.760	\$87.513.600

Fuente: SAPR

Margen de contribución

Precio de venta – costos variables

MC = \$ 18.000.000 - \$6.600.000 = \$11.400.000 Anual

MC = \$ 1.500.000 - 550.000 = \$950.000 Mensual

Ingresos el primer año = \$ 18.000.000

Gastos generales en el primer año=\$ 6.660.000

Ingresos mensuales = \$1.500.000

Gastos mensuales= \$550.000

Margen de contribución en porcentaje

$$\frac{MC}{PRECIO DE VENTA} X 100$$

$$ANUAL = \frac{18.000.000}{11.400.000} X 100$$

MC= 158 %

$$MENSUAL = \frac{1.500.000}{950.000} X 100$$

MC= 158%

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 22. 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	\$ 6.600.000	\$ 6.930.000	\$ 7.276.500	\$ 7.640.325	\$ 8.022.341
UTILIDAD BRUTA	\$ 11.400.000	\$ 23.310.000	\$ 40.351.500	\$ 59.037.435	\$ 79.491.259
-GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 1.000.000	\$ 1.050.000	\$ 1.102.500	\$ 1.157.625	\$ 1.215.506
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 10.400.000	\$ 22.260.000	\$ 39.249.000	\$ 57.879.810	\$ 78.275.753
-DEPRECIACION	\$ 1.494.600	\$ 1.569.330	\$ 1.647.797	\$ 1.730.186	\$ 1.816.696
-DIFERIDOS	\$ 1.245.000	\$ 1.245.000	\$ 1.245.000	\$ 1.245.000	\$ 1.245.000
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 7.660.400	\$ 19.445.670	\$ 36.356.204	\$ 54.904.624	\$ 75.214.057
-IMPUESTOS 33%	0	0	0	0	0
UTILIDAD DESPUES DEL IMPUESTO	\$ 7.660.400	\$ 19.445.670	\$ 36.356.204	\$ 54.904.624	\$ 75.214.057
RESERVA LEGAL 10%	0	0	0	0	0
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 7.660.400	\$ 19.445.670	\$ 36.356.204	\$ 54.904.624	\$ 75.214.057

Fuente: SAPR

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 23. Flujo de caja

	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
INGRESOS	\$7.660.400	\$19.445.670	\$36.356.204	\$54.904.624	\$75.214.057
DEPRECIACIÓN	\$1.494.600	\$1.569.330	\$1.647.797	\$1.730.186	\$1.816.696
FLUJO DE CAJA AJUSTADO	\$9.155.000	\$21.015.000	\$38.004.001	\$56.634.810	\$77.030.753

Fuente: SAPR

IMPACTO

En concordancia con la misión perseguida por SOLUCIONES INTEGRAS, 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.

Consciente 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, 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



Ibagué 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.

Para el caso de la empresa SOLUCIONES INTEGRADAS, 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.

CONCLUSIONES

La realización del plan de negocio mediante el estudio de factibilidad sirvió como una guía para la futura creación y puesta en marcha del proyecto a partir del año 2021 del centro de pagos, cumpliéndose así el objetivo general del trabajo.

Se cumplieron los objetivos específicos de investigación a lo largo del desarrollo del proyecto, que consistían en el desarrollo de un plan operativo para la empresa, la reunión de información para respaldar la creación del punto de pagos, la realización de un sondeo de mercado para ayudar a determinar factores de éxito para la empresa, conocer los aspectos más relevantes que influyen en la implementación del negocio, el análisis de la viabilidad del proyecto y proponer la organización de la empresa.

El desarrollo del plan de negocios resultó ser una herramienta de mucha utilidad para el proyecto del punto de pagos. La planeación ayudó a determinar las debilidades y fortalezas del proyecto, abriendo campo para futuras consideraciones, con la finalidad de que se pueda desarrollar el negocio de la forma más apropiada y eficiente posible.

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 Ibagué en el sector de Arboleda Campestre.

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.

La inconformidad de los encuestados con relación a los servicios actuales de recaudo y medios de pago al tener en cuenta la ubicación, y movilidad hacia ellos, y la poca identificación de los mismos con las empresas recaudadoras, presentan una oportunidad para SOLUCIONES INTEGRADAS, 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.

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.

BIBLIOGRAFIA

- Sánchez B. (2012) Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña – Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/222/1/25167.pdf>
- Varón & Velásquez (2017) Plan de mercadeo de servicios para la empresa Supergiros – Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9796/1/T07463.pdf>
- Quintero D. (2012) Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander – Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1465/1/29666.pdf>
- Herrera C. (2015) Plan de negocios para la implantación de una empresa Courier especializada en pago de giros a domicilio en Ecuador – Recuperado <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1710/1/UDLA-EC-TINI-2011-13.pdf>
- Aguilar & Muñoz (2016) Propuesta de mejoramiento de los procesos de envío y recibo de divisas en el departamento de moneda extranjera del Banco Davivienda, Bogotá Colombia – Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis62.pdf>
- Ochoa, Infante & Gomez (2015) Giros & finanzas: una historia de éxito continuo en el mercado de cambios – Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/129/html
- Tello V. (2016) Análisis de la implementación de las estrategias de marketing relacional y de la comunicación publicitaria, estudio de caso empresa giros y finanzas – Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5148/1/TCP01533.pdf>
- Méndez & Espinal (2015) Estudio de factibilidad económica y financiera en la prestación del servicio giros postales en la empresa consuerte año 2014 –



Recuperado de

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/1190/1/RUNILLANOS%20FIN%200056%20ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20ECONOMICA%20Y%20FINANCIERA%20EN%20LA%20PRESTACION%20DEL%20SERVICIO%20GIROS%20POSTALES%20EN%20LA%20EMPRESA%20CONSUERTE%20A%20C3%2091O%202014..pdf>

- Pardo & Rodríguez (2015) Análisis de la problemática de los medios de pago en el comercio electrónico aplicado al caso colombiano – Recuperado de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis211.pdf>



ANEXO

OBJETIVO: Conocer la factibilidad de la apertura de una empresa dedicada al recaudo y giros nacionales en la ciudad de Ibagué sector de Arboleda Campestre.

DIRIGIDA A: Población en general.

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

- a) Efecty
- b) Gana Gana
- c) Bancolombia
- d) Grupo Aval
- e) Davivienda
- f) Caja Social
- g) Wester Union
- h) Baloto

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 recaudos?

- a) Responsabilidad
- b) Solidez financiera
- c) Razón social
- d) Respeto

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

- a) Giros
- b) Recaudos
- c) Pagos de servicios públicos
- d) Pagos 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) Gana Gana
- c) Bancolombia
- d) Grupo Aval
- e) Davivienda
- f) Caja Social
- g) Wester Union
- h) Baloto

6. Que Dificultad le ha causado al momento de que le presten el servicio de giros y recaudos.

- a) Pérdida de tiempo
- b) Incomodidad
- c) Atención
- d) 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 en 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 y recaudos?

- a) Centros comerciales
- b) Sector Bancario
- c) Sucursales cercanas a su casa

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

- a) Diariamente
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual



10. Si en el sector de Arboleda Campestre en la ciudad de Ibagué se abriera 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) Probablemente NO



RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO CON FINES DE PUBLICACIÓN RAE	
1. Título	Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales el sector de arboleda campestre de la ciudad de Ibagué
2. Autor	Sabrina Aydee Posada Robles
3. Edición	1
4. Fecha	Agosto, 2020
5. Palabras Clave	Factibilidad Recaudos Giros nacionales Empresa
6. Descripción	Mediante esta investigación se pretende realizar un estudio de factibilidad que permita la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en la ciudad de Ibagué sector de Arboleda Campestre.
7. Fuentes	Sánchez B. (2012) Caracterización del proceso de recaudo del impuesto predial unificado en el municipio de Ocaña Varón & Velásquez (2017) Plan de mercadeo de servicios para la empresa Supergiros Quintero D. (2012) Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de recaudos y giros nacionales en Ocaña, Norte de Santander Herrera C. (2015) Plan de negocios para la implantación de una empresa Courier especializada en pago de giros a domicilio en Ecuador Aguilar & Muñoz (2016) Propuesta de mejoramiento de los procesos de envío y recibo de divisas en el departamento de moneda extranjera del Banco Davivienda, Bogotá Colombia Ochoa, Infante & Gomez (2015) Giros & finanzas: una historia de éxito continuo en el mercado de cambios Méndez & Espinal (2015) Estudio de factibilidad económica y financiera en la prestación del servicio giros postales en la empresa consuerte año 2014



	Pardo & Rodríguez (2015) Análisis de la problemática de los medios de pago en el comercio electrónico aplicado al caso colombiano
8. Contenidos	Lista De Tablas Lista De Ilustraciones Introducción Resumen Planteamiento Del Problema Formulación Del Problema Hipótesis Objetivos Objetivo General Objetivos Específicos Marco De Referencia Antecedentes Marco Conceptual Marco Teórico Marco Legal Marco Contextual Investigación Tipo De Investigación Diseño De Investigación Muestra Instrumentos / Técnicas De Recolección De Información Procedimiento Análisis De Datos Resultados De La Encuesta Conclusiones Recomendaciones Bibliografía
9. Metodología	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, valida, 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.
10. 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 Ibagué en el sector de Arboleda Campestre. 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.
11. Autor del RAE	Sabrina Aydee Posada Robles