



## RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S) : STELLA APELLIDO (S): RODRIGUEZ BAYONA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PÚBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE (S) WILSON OMAR APELLIDO (S) AVENDAÑO CACERES

TÍTULO DE LA TESIS: ANÁLISIS DE LA VIABILIDAD FINANCIERA EN EL RECAUDO PERIODICO PARA LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMZULIA ESP.

### RESUMEN

En este trabajo se presentan los resultados de los recaudos mensuales que se realizan en la empresa EMZULIA E.S.P del municipio del Zulia, obtenidos mediante un estudio documental, donde se efectúa un análisis sobre los datos contables de la Empresa, identificando fortalezas y debilidades, al tiempo que se evalúa íntegramente la información obtenida. Así mismo, se comprueban los resultados de estos análisis por medio de cuadros comparativos y se elaboran los presupuestos que permitan determinar los ingresos necesarios para establecer la viabilidad financiera de EMZULIA E.S.P.

Lo anterior, permitirá el mejoramiento y unificación de la información con que se calculan los indicadores de gestión que miden y evalúan los resultados obtenidos por el Ente prestador de servicios públicos, que brinde información comprensible, pertinente, confiable y útil para la toma de decisiones económicas.

**PALABRAS CLAVE:** recaudos, indicadores de gestión, análisis financiero, viabilidad financiera.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS 140 PLANOS     ILUSTRACIONES     CD - ROM   1

**ANALISIS DE LA VIABILIDAD FINANCIERA EN EL RECAUDO PERIODICO PARA  
LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
EMZULIA ESP.**

**STELLA RODRIGUEZ BAYONA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSE DE CÚCUTA**

**2015**

**ANALISIS DE LA VIABILIDAD FINANCIERA EN EL RECAUDO PERIODICO PARA  
LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
EMZULIA ESP**

**STELLA RODRIGUEZ BAYONA**

**Proyecto de grado modalidad pasantía para optar el título de  
Contador Público**

**Director:**

**WILSON OMAR AVENDAÑO CACERES**

**Contador Público**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**SAN JOSE DE CÚCUTA**

**2015**



FECHA: CUCUTA, 21 de Noviembre de 2014

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "ANALISIS DE LA VIABILIDAD FINANCIERA EN EL RECAUDO PERIODICO PARA LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EMZULIA ESP"


|                              |         |
|------------------------------|---------|
| JURADOS:                     | ENTIDAD |
| GERSON RUEDA VERA            | U.F.P.S |
| RAUL LAGUADO BERBESI         | U.F.P.S |
| WILSON OMAR AVENDAÑO CACERES | U.F.P.S |

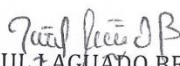
DIRECTOR (A): WILSON OMAR AVENDAÑO CACERES

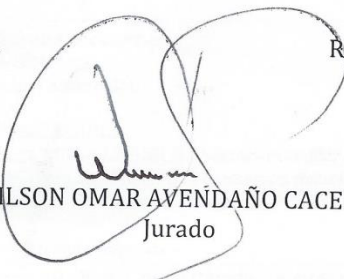
| NOMBRE DEL ESTUDIANTE   | CODIGO  | CALIFICACION | LETRAS     | A | M | L |
|-------------------------|---------|--------------|------------|---|---|---|
| STELLA RODRIGUEZ BAYONA | 0223821 | 3.9          | Tres nueve | X |   |   |

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

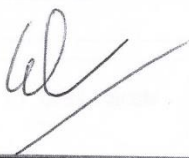
  
 GERSON RUEDA VERA  
 Jurado

  
 RAUL LAGUADO BERBESI  
 Jurado

  
 WILSON OMAR AVENDAÑO CACERES  
 Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O





## **Dedicatoria**

A Dios Todopoderoso que ha estado conmigo en los momentos más difíciles, y por darme la fortaleza para superar los obstáculos. Por haberme permitido estudiar esta carrera y que será mi fuente de salario y triunfos.

A mi mama, Bertha Bayona: por su concejo y apoyo lleno de afecto y comprensión por que aunque ella haya partido a la eternidad con Dios sé que ella descansa al saber que hizo todo lo que estuvo a su alcance por ayudarme e impulsarme a superarme gracias mamita te amo, a mi hermana, María Jackeline Rodríguez por darme animo a continuar, a mi gran amigo José Milton Carreño León por su apoyo moral e incondicional para la construcción de este proyecto y en todo el proceso de esta carrera fue mi ayuda y mentor, y a mi novio que me ayudo a concluir este proyecto.

A mis familiares y amigos, conocidos que de una manera u otra contribuyeron en este logro.

Stella Rodríguez Bayona

## **Agradecimientos**

La autora expresa sus agradecimientos.

Al Director del proyecto, contador Público Wilson Omar Avendaño Cáceres.

A mi mamá Bertha Bayona, por haberme apoyado siempre por su amor incondicional, y aunque haya apartado con el señor, su dedicación hoy se materializa en este proyecto, gracias mamita hermosa.

A Edgar J. Pérez Remolina, por ser mi mentor y apoyo en la realización en este proyecto. Por ayudar abrir puertas en este proyecto.

Al Doctor Manuel Orlando Pradilla, Alcalde del Municipio de El Zulia, por haberme dado la oportunidad de aprender en su alcaldía, y el hecho de haberme vinculado con la empresa EMZULIA E.S.P. y sus colaboradores servidores de esta empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios EMZULIA E.S.P.

Al Ingeniero Freddy Enrique Mantilla, Gerente empresa EMZULIA E.SP, por haberme colaborado en aportarme la información pertinente para el desarrollo de este proyecto.

A mi gran amigo José Milton Carreño, por haberme acompañado en este proceso de ser profesional, por haberme aportado conocimiento afecto y amistad durante este proceso, y por haber sido mi apoyo.

## Contenido

|  | pág. |
|--|------|
| Introducción   | 17   |
| 1. Problema  | 19   |
| 1.1 Título   | 19   |
| 1.2 Descripción del problema                           | 19   |
| 1.3 Planteamiento del problema                         | 19   |
| 1.4 Justificación                                      | 20   |
| 1.4.1 Justificación de carácter teórico.               | 20   |
| 1.4.2 Justificación de carácter metodológico.          | 20   |
| 1.4.3 Justificación de carácter prospectivo.           | 21   |
| 1.5 Objetivos de la investigación                      | 21   |
| 1.5.1 Objetivo General                                 | 21   |
| 1.5.2 Objetivo Específicos                             | 21   |
| 1.6 Alcance  | 22   |
| 1.7 Limitaciones                                       | 23   |
| 1.7.1 Delimitación del contenido                       | 23   |
| 2. Marco referencial                                   | 25   |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación                   | 25   |
| 2.2 Marco Teórico                                      | 26   |
| 2.3 Marco contextual                                   | 30   |
| 2.4 Marco legal  | 32   |
| 2.4.1 Nomas especiales para acueducto y alcantarillado | 36   |
| 2.5 Marco conceptual                                   | 38   |
| 3. Marco metodológico                                  | 41   |

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Tipo de investigación   | 41 |
| 3.2 Diseño investigativo o tipo de estudio  | 42 |
| 3.2.1 investigación descriptiva.  | 42 |
| 3.3 Población y muestra   | 43 |
| 3.4 Diseño de instrumentos  | 46 |
| 3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos  | 47 |
| 3.6 Técnica de recolección de datos   | 47 |
| 3.6.1 Fuentes de Información Utilizada.   | 47 |
| 3.7 Técnica de análisis de la información   | 48 |
| 4. Análisis e interpretación de la información  | 49 |
| 4.1. Diagnóstico de la situación actual   | 49 |
| 4.1.1 Atributos del sistema contable del sector de servicios públicos domiciliarios.                  | 50 |
| 4.1.2 Contabilidad Pública para empresas prestadoras de servicios públicos y la contabilidad privada. | 51 |
| 4.1.2.1 La Contabilidad en Colombia.  | 51 |
| 4.1.3 Ente prestador de servicios públicos domiciliarios.   | 53 |
| 4.1.4 Usuarios de la Información Contable.  | 54 |
| 4.1.5 De acuerdo con el objetivo específico de gestión.   | 55 |
| 4.1.6 De acuerdo con el objetivo específico de control.   | 55 |
| 4.1.7 De acuerdo con el objetivo específico de cultura Ciudadana.                                     | 56 |
| 4.1.8 De acuerdo con el objetivo específico de análisis y Divulgación.                                | 56 |
| 4.2 Sector de agua potable y saneamiento básico   | 58 |
| 4.3 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)                                       | 59 |
| 4.4 Área Administrativa   | 60 |
| 4.5 Área Contable   | 61 |
| 4.6 Área Financiera   | 61 |
| 4.7 Estructura técnica  | 62 |
| 4.8 Diagnóstico del sistema de alcantarillado   | 63 |



|  |    |
|--|----|
| 4.9 Diagnóstico del sistema de aseo  | 63 |
| 5. Principios Corporativos de la empresa de servicios Públicos Domiciliarios de El Zulia “EMZULIA E.S.P”                     | 64 |
| 5.1 Principios en relación con el servicio público.  | 64 |
| 5.2 Principio en relación con el talento humano  | 64 |
| 5.3 Principios en relación con la comunidad y el ciudadano.  | 64 |
| 5.4 Valores corporativos de la empresa de servicios Públicos Domiciliarios de El Zulia “EMZULIA E.S.P”                       | 65 |
| 5.5 Direccionamiento estratégico   | 67 |
| 5.5.1 Generalidades del municipio de El Zulia  | 68 |
| 5.5.1.1 Factores del municipio de El Zulia.  | 68 |
| 5.5.1.2 División Administrativa.   | 70 |
| 5.5.1.3 Hidrografía.   | 72 |
| 6. Propuesta de mejoramiento   | 74 |
| 6.1 Estructura organizacional  | 76 |
| 6.2 Manual de funciones  | 77 |
| 6.3 Manual de procedimientos   | 78 |
| 7. Estudio financiero  | 79 |
| 7.1 ¿Cuál es la situación actual, administrativa y financiera de la empresa de servicios públicas del municipio de El Zulia? | 79 |
| 7.1.1 Balance General.   | 79 |
| 7.1.2 Estado de Resultado.   | 80 |
| 7.2 ¿Cuál es la cobertura del servicio de Aseo en el Municipio de El Zulia?  | 81 |
| 7.3 ¿Cuáles son las nuevas adquisiciones para el mejoramiento del servicio?  | 81 |
| 7.4 ¿Qué proyectos se tienen para el embellecimiento y ornato del Municipio?   | 82 |
| 7.5 ¿Cuánto pagan los usuarios de las EMZULIA E.S.P por Barrido de áreas públicas?   | 82 |
| 7.6 ¿Cuánto pagan los beneficiarios por servicio de aseo Mensualmente?   | 82 |

|   |     |
|---|-----|
| 7.7. ¿Cuál es el personal administrativo que labora en la Entidad y sus funciones específicas? Así mismo certificar las competencias Laborales de estos trabajos?   | 83  |
| 7.8. Allegue copia de contratación de la vigencia 2011, 2012, 2013  | 86  |
| 7.9 ¿Cuáles son los turnos establecidos para la recolección de basura Y cuántos son los kilos o capacidad por usuario?  | 86  |
| 7.10. ¿Qué obras se están realizando en la línea de conducción y captación de agua? y en qué estado se encuentran.  | 87  |
| 7.11 ¿Cuántos usuarios tienen micro medidores y cuantos no?   | 87  |
| 7.12. ¿Cuántos usuarios cuentan con flotadores y cuantos no?  | 87  |
| 7.13. ¿Qué gestión se ha realizado para construir el acueducto de las Piedras?  | 88  |
| 7.14 ¿Está preparada la empresa de servicios Públicos del Municipio del Zulia para otra ola invernal? Qué medidas se han tomado al Respecto?  | 88  |
| 7.15 ¿Cuáles son los planes de contingencia, en Acueducto y Alcantarillado, Para la temporada invernal del 2013?  | 88  |
| 7.16. ¿Se está asignando los recursos necesarios para el otorgamiento de Subsidios a los usuarios de menores ingresos, con cargo al Presupuesto del municipio? Explique ¿Por qué las Facturas no Contienen la información los usuarios? | 89  |
| 7.17. ¿Cuál es la evolución de las Emzulia en su viabilidad empresarial a Mediano y largo plazo?.   | 90  |
| 7.17.1 Viabilidad empresarial Emzulia E.S.P año 2012.   | 90  |
| 7.17.2 Indicadores financieros  | 95  |
| 7.17.3 Análisis de resultados financieros   | 104 |
| 7.17.4 Análisis e interpretación vertical y horizontal de los balances vigencias 2012 y 2013 para las Emzulia E.s.p.  | 109 |
| 8. Conclusiones   | 111 |
| 9. Recomendaciones  | 112 |
| Referencias   | 114 |
| Anexos  | 116 |