PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADOS, ORIENTADO A LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA GASES DEL CARIBE S.A. DEL MUNICIPIO DE SOLEDAD ATLÁNTICO.

EDISSON JAVIER BERNAL MANCHOLA
ELEXIS SAMUEL DURAN MEZA
GLORIA ESTHER JIMÉNEZ DONADO
JOHANNA LUCIA PEREZ DIAZ

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
INGENIERIA DE MERCADOS
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
BARRANQUILLA
2005

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
HEMEROTECA
BARRANQUILLA

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADO, ORIENTADO A LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA GASES DEL CARIBE S.A. DEL MUNICIPIO DE SOLEDAD ATLÁNTICO.

EDINSON JAVIER BERNAL MANCHOLA
ELEXIS SAMUEL DURÁN MEZA
GLORIA ESTHER JIMÉNEZ DONADO
JOHANNA LUCIA PEREZ DIAZ

Asesor
JORGE CASTILLO
Administrador

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
INGENIERÍA DE MERCADOS
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
BARRANQUILLA
2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

Profesor

_____

Profesor

_____

Profesor

Barranquilla, Lunes, 05 de Diciembre de 2005

_____

TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
1. TEMA	7
2. TITULO	7
3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	7
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
4.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	8
5. JUSTIFICACIÓN	10
6. OBJETIVOS	11
6.1. OBJETIVO GENERAL	11
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
7. MARCO DE REFERENCIA	12
7.1. MARCO TEORICO	12
7.2. MARCO CONCEPTUAL	13
7.3. MARCO LEGAL	16
7.4. MARCO HISTORICO	21
8. DISEÑO METODOLÓGICO	23
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
8.2. MÉTODO	23
8.3. FUENTES	23
8.4. TÉCNICAS	23
8.5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	24

8.7. INSTRUMENTOS 25

9. DELIMITACIÓN 26

10. LIMITACIONES 26

11. POSIBLES COLABORADORES 26

12. CRONOGRAMA 27

13. PRESUPUESTO 28

14. PATRON CARACTERÍSTICO DE LA POBLACIÓN 29

14.1 METODOLOGÍA 29

14.2 CONCLUSIONES 31

15. RECOMENDACIONES 33

BIBLIOGRAFÍA 35

ANEXOS 36

ANEXOS

	Págs.
ANEXO 1	37
ANEXO 2	38
ANEXO 3	39
ANEXO 4	40
ANEXO 5	46
ANEXO 6	47
ANEXO 7	48
ANEXO 8	49

1. TEMA

Mercadeo Social para empresa de servicio público.

2. TITULO

Plan estratégico de mercado, orientado a la recuperación de la cartera vencida de la empresa Gases del Caribe S.A. del municipio de Soledad Atlántico.

3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Nuestra línea de investigación esta orientada al mercadeo social.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P. es una entidad que se encarga de la comercialización de gas natural de uso domiciliario e industrial. En la comercialización de este producto no se tiene preferencia para escoger a los usuarios que se les instalará el suministro del Gas Natural, haciendo posible la instalación del servicio a viviendas de todos los estratos y de manera financiada, generando clientes de diferente capacidad adquisitiva y por consiguiente diversas culturas de pago. Esta situación trae como consecuencia el incremento de clientes morosos por la imposibilidad de escoger a los clientes de buena y mala conducta de pago.

El crecimiento urbanístico de interés social, ha permitido la creación rápida y no planificada de nuevos barrios, con lo cual se ha incrementado la población por encima de las tasas de crecimiento esperadas, trayendo como consecuencias la implementación de una mayor capacidad de respuestas de servicios públicos en general. Lo anterior es un factor que motiva de cierta manera a la empresa Gases del Caribe S.A. ya que su objeto social es llevar su producto y servicios hasta las nuevas urbanizaciones y asentamientos subnormales o barrios mas apartados del área en la que opera.

Para el caso del municipio de Soledad Atlántico, se presenta un agravante del problema es el factor socio cultural de la zona, ya que se ha popularizado la llamada "cultura del no pago", en la cual se involucran la falta de efectividad en los métodos de suspensión del servicio y el ingenio de la población, que siempre encuentra una manera de acceder al mismo.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
HEMEROTECA
BARRANQUILLA

Por ultimo, las diversas alternativas que tienen los usuarios para sustituir el servicio de gas natural, como es la utilización de: la leña, la estufa eléctrica, el gas propano en cilindros, entre otros; convirtiéndose estos productos sustitutos en una amenaza para las intenciones de recaudo de la empresa.

Lo anterior trae como consecuencia que la empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P. en los dos últimos años venga presentando una deficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, es tanto así que el 31 % [1] de los usuarios del municipio de Soledad Atlántico muestran retraso en los pagos, convirtiéndose para esta empresa en un problema de gran magnitud si tenemos presente que hay una cobertura del 81 %[2] en toda el área urbana, por lo que es necesario implementar nuevas formas para el recaudo de estos créditos.

Las anteriores consideraciones nos lleva a formular el siguiente interrogante:

¿Cuáles son las estrategias de mercadeo mas adecuadas que se puedan diseñar, que le permitan a la empresa Gases del Caribe S.A. en un tiempo determinado recuperar la cartera vencida?

[1] Información suministrada por Gases del Caribe Dpto. de Crédito y Cartera
[2] Información suministrada por Gases del Caribe Dpto. de Crédito y Cartera

5. JUSTIFICACIÓN

Es vital que las empresas desarrollen nuevas estrategias que le permitan mantenerse sólidas en el mercado; mas aún, cuando los sistemas económicos se ven vulnerables frente a los latentes problemas socioculturales propios de nuestro medio. Es ahí donde se hace necesario implementar estrategias de verdad, debido a que los consumidores ya están cansados de las promociones, los descuentos y las rebajas; se deben generar respuestas concretas para que nuestros clientes se sientan especiales. Recordemos que el usuario de hoy quiere que le den más por su dinero y para esto es indispensable que las empresas conozcan sus necesidades y comportamientos.

Se buscará a través de la presente investigación identificar las diferentes características y comportamientos de los consumidores, todo esto apoyado en las teorías acerca del comportamiento del consumidor y otras investigaciones ya existentes, de tal forma que se de relevancia institucional y profesional que permita a Gases del Caribe S.A. determinar eficientemente cuáles son sus debilidades especificas en la comercialización de su producto y el recaudo de sus cuentas por cobrar. Como también que la empresa pueda contar con algún soporte para la toma de decisiones en pro de la continuidad de la misma en el tiempo.

Para el problema formulado en la presente investigación, es necesario implementar una serie de herramientas e instrumentos del proceso de investigación, que nos permitan ser eficientes y eficaces en el método para obtener la información y el procesamiento de la misma; acompañado de un sinnúmero de actividades entre las que se encuentran: diseño del cuestionario, definición de la muestra, elaboración de encuestas, otras, etc.

6. OBJETIVOS

6.1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un plan estratégico de mercado orientado a conseguir la recuperación de la cartera vencida con la que cuenta actualmente la empresa Gases del Caribe S.A. del municipio de Soledad Atlántico; para asegurar su impacto financiero.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un plan de trabajo, encaminado a recopilar mayor información de los antecedentes y de la situación actual mediante una base de datos de los usuarios con cartera vencida de Gases del Caribe S.A. del municipio de Soledad Atlántico.

- Plantear una serie de recomendaciones, basadas en el resultado que se obtenga del estudio de la población objetivo.

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1. MARCO TEÓRICO

La complejidad que entraña el comportamiento del consumidor, ha sido objeto de estudio por múltiples autores, dando lugar a distintas teorías, las cuales nos brindan bases para la realización de este proyecto investigativo.

- El modelo Conductista de Pavlov; dice: Que la compra es el resultado de un proceso de aprendizaje, que considera cuatro elementos **1**) Un impulso que insita a la acción motivado por una necesidad o un deseo. **2**) Una configuración de claves para estimular el impulso de compra echa a través de la comunicación del producto. **3**) La respuesta a dicha configuración puede ser positiva si se hace la compra o negativa si se descarta. **4**) Una reacción que refuerza el impulso si la respuesta es positiva y lo extingue si es negativa.

En el planteamiento anterior, Pavlov; nos indica que el consumidor como ser racional aprende y modifica su conducta por repetición. Para nosotros adicional a los anteriores factores existen alternativas que nos conllevan en un momento dado a determinar una compra, tal como son: el factor económico, social cultural etc. Esta teoría en el presente proyecto la podemos implementar, al momento de desarrollar el plan estratégico que nos permita dar solución al problema planteado; pero no nos ayuda a identificar la causa generadora de la situación.

- La teoría económica tiene su mejor representación en la idea de la maximización de la utilidad que propusiera J. Marshall.

Según la misma, el consumo es una variable que tiene una relación directa con los ingresos; el consumidor escoge entre las posibles alternativas de consumo procurando la mejor relación calidad-precio, es decir, una satisfacción máxima.

Esto implica un total conocimiento por parte del consumidor de todas las alternativas que se le presentan, y una plena capacidad de valoración.

La teoría económica, sin embargo, no describe cómo se forman las preferencias de un producto o marca, ni cómo cambian en función de la experiencia.

La base de esta teoría se apoya en la consideración del individuo como un ser racional, y se cumple en las políticas comerciales de ofertas, rebajas y promociones.

El modelo económico de Marshall, es el que tiene mas relación con la investigación que estamos planteando; este nos permite identificar por que el comportamiento de nuestro grupo objetivo asume ciertas conductas, entre esas conductas cabe destacar la preferencia que tienen las personas de satisfacer ciertas necesidades básicas y que les representen mejor costo-beneficio (alimentación) la cual prima frente a la necesidad de pagar de los servicios públicos.

7.2. MARCO CONCEPTUAL

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencia por no estar integradas totalmente a la estructura formal urbana.

CARTERA VENCIDA: deuda que sobrepasa un tiempo determinado para su cancelación.

CLIENTE: Es quien periódicamente compra en una tienda o empresa. Puede ser o no el usuario final.

COBERTURA: extensión territorial que es abarcada por diversas entidades, entre las que se encuentran las prestadoras de los servicios publicas.

CONSUMIDOR: Es quien consume el producto para obtener su beneficio central o utilidad. Puede ser la persona que toma la decisión de comprar.

ECONOMÍA INFORMAL: Economía informal es el nombre que se le da a un gran número de actividades que están catalogadas dentro del sector informal de la economía.

Generalmente, este tipo de actividades no cumplen con ciertas características económicas y administrativas propias de una economía formal (por ejemplo, no utilizan tecnologías complejas ni formas avanzadas de producción, no tienen una división del trabajo establecida, no están constituidas jurídicamente como las empresas modernas, y tienen distintos tipos de relaciones laborales al mismo tiempo).

E.S.P: Empresa de Servicios Públicos.

ESTRATEGIAS DE MEDIO: Se entiende por medios, toda la gama de recursos materiales, espirituales y humanos, con que se cuenta para poner en ejecución una decisión. El poder de un sujeto estratégico está en función de los medios de los cuales dispone para conseguir sus objetivos.

La elección de los medios, en términos de cantidad, calidad y direccionalidad, está condicionada a la situación vivida y al objetivo que se espera alcanzar. Se tiene que considerar aquello que se denomina la esencia de la estrategia: la vulnerabilidad del adversario y nuestro poder; esto se expresa en las acciones propias dirigidas sobre las vulnerabilidades del adversario, empleando los medios adecuados a estas vulnerabilidades, de acuerdo a las posibilidades y limitaciones, previendo las reacciones adversas para preparar las acciones de réplica.

GASES DEL CARIBE: Entidad prestadora de servicios de gas natural domiciliario.

PLANES DE PAGO: diferentes opciones presentadas para la cancelación de una deuda, ya sea diferidas en cuotas, cheques posfechados etc.

RECAUDO: reunir una cantidad determinada de dinero de diferentes procedencias legales, ya sea por impuestos, donativos y cancelación de servicios públicos.

SERVICIO PÚBLICO: Antes de pasar a analizar los distintos conceptos de "servicio público" que ha elaborado la doctrina, vamos, con SÁNCHEZ VEGA, a analizar separadamente cada una de las palabras que forman esta expresión. **"Servicio"** procede del latín servitum. Denota la acción de servir. Prestación u obsequio a favor o beneficio de alguien. Acción desinteresada, cortés o útil a favor de alguien. En el Servicio Público, el nombre "servicio" denota la prestación de una actividad por parte de la Administración en favor de los administrados o la que un administrado ejecuta o presta en nombre de la Administración.

El diccionario de la Real Academia Española lo define en su acepción decimoctava como la "Organización y personal destinados a cuidar o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Servicio de Correos, de Incendios."

"Público" procede también del latín, de publicus. Equivale a común, aquellos que no es propiedad de nadie y que disfrutan muchos. Hace referencia tanto al Estado como a la misma sociedad. Público alude a general, a lo que interesa a muchos, a lo que es útil para la colectividad.

El diccionario de la Real Academia Española lo define como "Perteneciente a todo el pueblo", en su acepción cuarta

SOLVENCIA FINANCIERA: capacidad que tiene una persona natural o jurídica para cubrir y dar cumplimiento al presupuesto establecido durante un periodo

determinado dejando un tope de seguridad para imprevistos que se generen durante la ejecución de el mismo.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio publico, bien sea como propietaria del inmueble donde éste se presta, o como receptor director del servicio de distribución domiciliaria de Gas Natural.

7.3. MARCO LEGAL

Reconocida la necesidad de la existencia de una teoría del servicio publico en general y en particular de los servicios públicos domiciliarios, nace una ley para su soporte, la cual es conocida como la ley 142 de 1994.

COMISIONES DE REGULACIÓN

Mucho se ha discutido desde que las Comisiones de Regulación comenzaron a ejercer sus funciones, sobre su naturaleza jurídica y, sobre todo, sobre su autonomía y sobre el alcance de las resoluciones que toman.

Originalmente creadas por Decretos con fuerza de ley en 1992, con funciones meramente regulatorias, las Leyes 142 y 143 ratificaron su creación y le agregaron, por delegación del Presidente, las relativas a la gestión de las entidades prestadoras.

No se comprende la condición jurídica especial de las Comisiones si se olvida la situación de monopolio estatal que ofrecía la prestación de los servicios públicos en nuestro país. A nivel institucional, la confusión de roles del Estado, como regulador y empresario, afectó los niveles de eficiencia y de calidad de los

servicios por la dilución de responsabilidades que implicaba la coadministración en su prestación. Las tres Comisiones son :

CRA para Agua Potable y Saneamiento Básico, integrada por el Ministro de Desarrollo económico, quien la preside; el Ministro de Salud; el del Medio Ambiente el Director del Departamento Nacional de Planeación y cuatro expertos;

CREG para Energía eléctrica y Gas Combustible, integrada por el Ministro de Minas y Energía, quien la preside; el Ministro de Hacienda y Crédito Público y el el Director del Departamento Nacional de Planeación y cinco expertos;

CRT, para Comunicaciones, integrada por el Ministro de Comunicaciones, el Director del Departamento Nacional de Planeación y tres expertos.

LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE GAS COMBUSTIBLE.

Gas Combustible

Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes, o de un gasoducto central o principal hasta la instalación de un consumidor final. También comprende las actividades complementarias de comercialización, desde su producción en adelante, y el transporte por un gasoducto principal, desde el sitio donde este se conecte a una red secundaria.

En cuanto a las actividades de exploración y explotación, es claro que éstas, antes de su primera venta, no son actividades reguladas por la Ley 142.

FUNCIONES DEL NIVEL LOCAL

Los Distritos y Municipios tienen funciones de regulación en los temas urbanísticos sobre zonificación para la localización de actividades y uso del

espacio público. La Ley 388 de 1997 les ordena incorporar en los Planes de Ordenamiento Territorial o los Esquemas de Ordenamiento, como uno de los criterios para señalar qué zonas deben ser objeto de renovación o de expansión, la disponibilidad de redes de servicios públicos. Al mismo tiempo, la prohibición de asentamientos urbanos por razones de riesgo geológico o para proteger el medio ambiente, impide que legalmente las empresas tiendan redes o atiendan a usuarios en tales áreas.

Un segundo aspecto relevante para los servicios públicos es el de la estratificación, como responsabilidad de los Alcaldes, con metodologías diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación para el sector urbano y por el legislador (Leyes 505/99 y 732/02) para las áreas rurales. Desde el año 2002, las empresas prestadoras contribuirán parcialmente con dineros aportados a los Distritos y Municipios a sufragar los costos por este concepto.

VIGILANCIA Y CONTROL

Como es natural, si el Estado regula tiene que verificar que sus órdenes se cumplan. La propia Constitución no solamente atribuyó esa función al Presidente de la República, sino que creó como organismo para ejercerla, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Su organización y funciones están contenidas en la Ley 142 y la reforma parcial introducida por la Ley 689.

En la mayor parte de los países con esquemas de mercado para la prestación de estos servicios, las funciones de Regulación y Vigilancia están en un solo organismo. En Colombia, teniendo en cuenta la larga y, en general, apropiada experiencia de la vigilancia al sector financiero, se optó por separarlos.

La Superintendencia entonces no dicta normas de alcance general, excepto en el caso de los sistemas de registro contable y de información. Tiene amplias

facultades para inspeccionar, investigar y sancionar a todo tipo de entidades prestadoras, incluyendo la toma de posesión.

La Superintendencia de Servicios Públicos cuenta con todos los instrumentos para cumplir lo que la legislación le impuso en materia de servicios públicos: propiciar la competencia y regular los monopolios. Tareas propias de esa función, son, por ejemplo, diseñar sistemas de información confiables; examinar y sancionar prácticas restrictivas en los contratos de compra de agua, energía o gas y en los de interconexión en telecomunicaciones o transporte de energía y gas; o la imposición de obstáculos a la entrada de competidores; o la violación a los criterios de igualdad de trato en materia tarifaria; o el manejo impropio de las contribuciones y otros dineros fiscales para financiar los subsidios, función esta última compartida con la DIAN.

ASPECTOS LABORALES DE LA LEY 142 DE 1994 Y SU FORMA DE APLICACIÓN.

El artículo 41 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios determina que las personas que presten sus servicios en las empresas de servicios públicos privadas o mixtas, tendrán el carácter de trabajadores particulares y estarán sometidos a las normas del Código Sustantivo del Trabajo.

- Las personas que presten sus servicios en aquellas empresas que a partir de la vigencia de la Ley 142 se acojan a lo establecido en el parágrafo 1 de su artículo 17, es decir en las entidades descentralizadas de cualquier orden que adopten la forma de empresa industrial y comercial del Estado, se regirán por las normas consagradas en el artículo 5 del Decreto 3135 de 1968. Ello significa que tales personas tienen la calidad de trabajadores oficiales; excepcionalmente en los estatutos de dichas empresas las personas que cumplan actividades de dirección o confianza podrán ser clasificadas como empleados públicos.

- También se regirán por el artículo 5º. del citado decreto las personas que prestan sus servicios en empresas de servicios públicos oficiales, es decir, en aquellas sociedades por acciones de cualquier orden cuyo componente de capital estatal sea del 100%.

- Se aclara que existen semejanzas entre el trabajador privado y el oficial en cuanto ambos están vinculados por un contrato de trabajo y regidos por el Código Sustantivo del Trabajo, en cuanto pueden celebrar convenciones colectivas y sus litigios se someten a la jurisdicción ordinaria. Sin embargo, los segundos se rigen en materia salarial y asistencial por normas especiales, están sometidos a un régimen disciplinario especial, no pueden desarrollar actividades partidistas, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los empleados públicos y están sometidos al régimen penal aplicable a los empleados públicos.

CONTROL FISCAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

El control fiscal es una función pública que ejercen la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales, las distritales y las municipales sobre la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, los departamentos, los distritos y los municipios. En ejercicio de esta función los contralores tienen, entre otras, la atribución de revisar y fenecer de acuerdo con los métodos y la forma prescritas por el Contralor General, las cuentas que deben rendir los responsables del manejo de los fondos o bienes de la Nación, los departamentos, los distritos y los municipios. Tienen estos organismos la competencia de exigir informes sobre su gestión fiscal a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes de la Nación o de la respectiva entidad territorial.

RÉGIMEN CONTRACTUAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

La Ley de Servicios Públicos Domiciliarios permitió a las entidades estatales que prestan servicios públicos domiciliarios utilizar el régimen de derecho privado para su contratación.

El artículo 31 de la ley 142 dispone en su inciso 1 que, por regla general, los contratos de las entidades estatales en materia de servicios públicos se rigen por el derecho privado "salvo en lo que la presente ley disponga otra cosa".

Sobre el particular, la Ley 689 introduce una modificación en el sentido de disponer que los contratos de las entidades estatales prestadoras de servicios públicos domiciliarios no se rigen por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo los que celebren las entidades territoriales con otras empresas para que asuman la prestación de los servicios.

7.4. MARCO HISTÓRICO

Gases del Caribe S.A. ESP, fue constituida el 19 de noviembre de 1966, con sede en la ciudad de Barranquilla, y comenzó operaciones el 2 de enero de 1997 en los departamentos del atlántico, magdalena y cesar. En 1977 se comenzó a suministrar gas natural domiciliario en la ciudad de Barranquilla por medio de una red de distribución conectada al gasoducto ballenas- Barranquilla de propiedad de Promigas S.A. ESP.

A finales de 1978 se comenzó el suministro en el rodadero y a mediados de 1985 se inicio la instalación de gasoducto en la ciudad de santa marta.

El interés de la empresa ha sido siempre la ampliación de la redes a poblaciones y municipios a través de la creación de una infraestructura que permita prestar un excelente servicio para incentivar el consumo de gas natural con el fin de preservar el medio ambiente, ya que la combustión del gas natural no produce

residuos contaminantes como sucede con otros combustibles, a demás por la economía, seguridad y comodidad que brinda al usuario de gas natural.

Inicial mente, las oficinas y plantas se encontraban a la orilla del río Magdalena, habida cuenta que allí se preenvasada el gas propano que llegaba procedente de Barrancabermeja. Finalizada la operación del gas propano, e iniciada la operación con el gas natural la empresa entrego la planta ubicada en el Río Magdalena, y traslado sus oficinas a diferentes sitios en la ciudad.

Desde 1992 Gases del Caribe S.A. ESP dispone de una sede administrativa en la ciudad de Barranquilla, localizada en la Cra. 54 N 59 – 114, en el sector de la ciudad. www.gasesdelcaribe.com.co

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación propuesta es de tipo descriptiva; Por que a través de esta, podemos como su nombre lo dice describir las características de una población, un producto, un servicio etc. Para la presente investigación el estudio descriptivo nos va permitir conocer el comportamiento del consumidor en un ambiente con el producto.

8.2. MÉTODO

El método que se va a utilizar para la realización de este proyecto es el deductivo, porque nos va a permitir a través de una serie de premisas dadas por los clientes; formular conclusiones centradas en la validez de los razonamientos y argumentos derivada de aquéllas.

8.3. FUENTES

La fuente primaria que nos permite la recolección de información para llevar a cabo nuestro proyecto será el usuario de este servicio en el municipio de soledad Atlántico.

Y una fuente secundaria será la empresa Gases Del Caribe S.A. que puede suministrar información de antecedentes a través de su de base de datos.

8.4. TÉCNICAS

Las técnicas a utilizar son las encuestas y entrevistas personales.

8.5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de nuestro estudio de mercado son todos los usuarios del servicio de gas natural del municipio de soledad Atlántico.

La muestra para el desarrollo de este proyecto será tomada aleatoriamente del total de la población de usuarios morosos de gas natural del municipio de Soledad Atlántico. Partiendo de la siguiente formula:

$$n = \frac{z_{x/2}^2 (p)(q)}{E^2}$$

P = porción de cartera vencida mas de 90 días

Q = porción de cartera vencida menos de 90 días

E = nivel de tolerancia

α = nivel de confianza

Por tabla de probabilidad normal $z_{x/2}^2$ = 1,96

Total usuario morosos del municipio de Soledad Atlántico = 9.587

Usuarios morosos más de 90 días 1.120 correspondiente al 12 % del total

Usuarios morosos menos de 90 días 8.392 correspondiente al 88 % del total

$$n = \frac{1.96^2 (0.12)(0.88)}{0.05^2} = \frac{3.84(0.1056)}{0.0025} = \frac{0.405504}{0.0025} = 162.32 \text{ Usuarios}$$

Muestra corregida: $nc = \frac{1}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{1}{1 + \frac{162}{10327}} = \frac{1}{1 + 0.0156} = 98$ Usuarios

N = Población de estudio

N = Tamaño de la muestra previo

N : Debe ser menor o igual a 10000

8.7. INSTRUMENTOS

Cuestionarios (encuestas), ya que este instrumento nos permitirá obtener una serie de información eficiente, eficaz y efectiva.

9. DELIMITACIÓN

Proyecto realizado para la empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P. en el municipio de Soledad Atlántico.

10. LIMITACIONES

En la realización de este proyecto se presentaron diferentes situaciones que ocasionaron inconvenientes; tales como: la falta de material bibliográfico disponible en la biblioteca de la universidad, el sistema utilizado para corregir los proyectos dado que eran revisados por diferentes personas las cuales emitían en su momento opiniones diferentes que nos desorientaban.

El tiempo para reunirnos y debatir sobre el proyecto es muy poco; debido a la disposición de tiempo de cada uno de los miembros del grupo, ya que todos laboramos.

Las asesorías por parte del docente encargado de la asignatura en cuanto a contenido eran muy limitadas, lo que implicaba interrumpir las labores de otros docentes expertos para que nos orientaran.

En el desarrollo de la labor de campo no fue posible elaborar todas las encuestas señaladas por la muestra, debido a los altos índice de inseguridad del sector demarcado para tal actividad.

11. POSIBLES COLABORADORES

La empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P.

Docentes del área de investigación de la facultad de Ingeniería de Mercado.

CRONOGRAMA

Actividades \ Tiempo	mar-04	abr-04	may-04	jun-04	ago-04	sep-04	oct-04	nov-04	mar-05	abr-05	may-05	jun-05	sep-05	oct-05	nov-05
Selección nuevo tema.															
Búsqueda de información del tema.															
Selección de información que necesitamos.															
Elaboración del proyecto.															
Entrega del proyedo.															
Correción del proyecto que se había entregado.															
Continuación del proyecto.															
Revisión y corrección del proyecto.															
Entrega del proyecto.															
Busqueda de informacion.															
Tutorias															
Busqueda de informacion.															
Encuestas															
Tabulacion de encuestas															
Desarrollo de capitulajes															
Entrega del proyecto.															
Revisión y corrección del proyecto															
Entrega y sustentación del proyecto.															

Semana de cada mes.

PRESUPUESTO

ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Trascripciones a computador	387	$ 300	$ 116.100
2	Impresiones a computador	387	$ 600	$ 232.200
3	Internet	42 hr.	$ 1.200	$ 50.400
4	Papelería (carpetas, bolígrafos...)	GL	$ 24.000	$ 24.000
5	Transporte	GL	$156.000	$ 156.000
6	Fotocopias	160	$ 70	$ 11.200
7	Alimentación	GL	$130.000	$ 130.000
	SUBTOTAL			$ 719.900
	Imprevistos 10 %			$ 71.990
	TOTAL PRESUPUESTO			**$ 791.890**

14. PATRON CARACTERÍSTICO DE LA POBLACION

14.1. Metodología. En la labor de campo realizada el día 22 de mayo del presente año en el municipio de Soledad Atlántico, se aplicaron entrevistas con preguntas de tipo abiertas y cerradas a 80 usuarios morosos del servicio de gas domiciliario en los que se tuvo en cuenta: la edad, numero de miembros por familia, servicios públicos disponibles y factores que influyen para el pago del servicio de gas domiciliario, los resultados que se ofrecen aquí se fundan en los datos recabados de estos consumidores. En todos los casos el cuestionario fue diligenciado por los cuatro estudiantes encargados del proyecto de investigación y se pudo observar diversos aspectos los cuales presentamos a continuación

Diferencias demográficas. Aproximadamente dos terceras parte de la población encuestada (69%)[1] es ocupado por niños con edades entre los 0 a 10 años, jóvenes con edades entre los 11 a 18 años, adultos mayores con edades entre los 51 a 65 años y la ancianidad con mas de 66 años; la otra tercera parte restante (31%) con edades entre 19 y 50 años, se pudo observar que es la población que labora y por consiguiente sobre ella recae el sustento y el apoyo económico del hogar.

Se pudo establecer con la información recolectada que todas las personas que habitan estos hogares se benefician en un 100% del servicio, pero el mayor porcentaje (69%) esta comprendido entre los niños, jóvenes, adultos mayores y vejez que se consideran por su edad, escasos generadores de ingresos.

También se logró reafirmar que del 100% de las personas encuestadas todas tienen conexión de gas natural domiciliario, el (50%) de la población argumenta

1 Los valores dados en porcentajes (%), se encuentran en el anexo 3.

que si lo usa pero que el servicio esta suspendido por pago y la otra parte explica que no lo usa simplemente porque esta cortado el suministro. No obstante el valor del consumo es catalogado económico, y el servicio de fácil uso, indispensable y seguro.

A los entrevistados se les pidió indicar, sobre una escala de cinco puntos (que abarcaba desde "Excelente" hasta "Pésimo") como consideraban ellos los servicios públicos con los que cuentan (agua luz y teléfono); el servicio de agua en una mayor porción fue catalogado como bueno, el servicio de luz fue descrito como regular y malo en gran parte de los encuestados; claro está hacían énfasis en el valor alto de las facturas y el servicio telefónico fue considerado como bueno en la mayor parte de la población consultada. Al referirnos al servicio de gas domiciliario la gran mayoría de los encuestados respondieron que es un buen servicio, los usuarios tienen precisado los puntos de pago de las facturas, como también que se les permite planear el pago del mismo dado a que sus facturas llegan a tiempo; pero hay varios factores que inciden para que el pago no se lleve a cabo, como lo son la disponibilidad de dinero en mayor proporción, si se tiene en cuenta que las personas en estos sectores derivan sus ingresos de la economía informal no tienen un empleo estable y bien remunerado y una segunda razón bien importante son los puntos de recaudo distantes, la muestra estudiada argumentaba que para cancelar la factura debían incurrir en otro gasto adicional que era el transporte

Al preguntarle a los usuarios por alguna alternativa acerca de la cancelación de la factura a tiempo el 60% no opina nada al respecto, el 19% piensa que una de las falencias para la cancelación de las facturas es la lejanía en que ellos esta con respecto al punto de recaudo, por lo general se deben tomar 4 buses de transporte urbano para cancelar una factura. Un 13% pide una mejor refinanciación. Y el porcentaje restante solo piensa en que se le mejore la situación económica para poder cancelar a tiempo las facturas.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
HEMEROTECA
BARRANQUILLA

Durante la labor de campo se presentaron una serie de situaciones atípicas, que vale la pena resaltar, entre las que se encuentran: viviendas habitadas por mas de dos familias al tiempo, las personas entrevistadas comentaban que el costo por instalación es extremadamente alto por lo tanto solicitan que se les retire el servicio de gas domiciliario porque lo consideran una deuda mas.

La zona para la ejecución del trabajo de campo esta catalogada como subnormal, su estructura urbanística es irregular lo que ocasiona cambios drásticos en las direcciones de los inmuebles; a esto le sumamos que presenta altos índices de inseguridad.

14.2. CONCLUSIONES

Finalizada la segunda etapa del proceso de investigación para "Plan estratégico de mercado, orientado a la recuperación de la cartera vencida de la empresa Gases del Caribe S.A. del municipio de soledad atlántico", se concluye que:

Todos los consumidores encuestados están en los estratos uno y dos; en su mayoría ubicados en barrios subnormales con condiciones económicas muy precarias, cuentan con la instalación de gas natural en sus viviendas.

El porcentaje apto para laborar esta en el 31% y el resto de la población esta distribuido entre niños, jóvenes, adultos mayores y vejez, por lo que se considera que los ingresos son muy bajos para el gran numero de personas que viven en cada vivienda. Si se tiene en cuenta que en gran parte son madres cabeza de familia con trabajos en su mayoría informales y con la responsabilidad de cumplir con todas las obligaciones de un hogar.

Se pudo determinar que uno de los motivos que influyen para la no cancelación de las facturas son los puntos de pago ya que se encuentran muy distantes en estos sectores y le es costoso desplazarse hasta ellos.

Pero el aspecto mas relevante es el valor de la instalación de un servicio nuevo de gas natural domiciliario debido a que es considerado muy costoso en estos sectores subnormales. Para los usuarios de Gases del Caribe el uso de gas natural es un servicio bueno e indispensable a diferencia del agua y la luz.

En la mayor parte del municipio de Soledad se encuentran las redes de gas. Existen viviendas en donde tienen la conexión del servicio de gas natural, pero no utilizan este servicio por no contar con la disponibilidad de dinero para poder cancelar la cuota mensual de instalación y consumo. Estos clientes ven la necesidad de tener este servicio, por ofrecer comodidad al consumirlo y la protección de una mala enfermedad.

15. RECOMENDACIONES

Al haber analizado los antecedentes y la situación actual del estado de cartera de los usuarios morosos de la empresa Gases del Caribe en el municipio de Soledad Atlántico, se aplicó el instrumento (encuestas) en la población de interés y el resultado de la investigación realizada genero unas conclusiones que sirven de base para proponer los siguientes planes:

- A Gases del Caribe S.A. E.S.P. se le recomienda realizar un estudio de viabilidad encaminado a subsidiar a los estratos uno y dos de los barrios subnormales del municipio de Soledad en el departamento del Atlántico, que le permita a estas personas pagar simplemente el consumo.

- A Gases del Caribe S.A. E.S.P. se le recomienda elaborar un estudio de factibilidad que permita analizar la ubicación de puntos de recaudos estratégicos en estos sectores, con el fin de facilitar a los usuarios mayor comodidad y ahorro para la cancelación de las del servicio de gas natural domiciliario.

- Se recomienda realizar alianzas estratégicas con Almacenes de Compra – ventas (Mega Mas, Súper Efectivo..), puntos de recaudo como Autocentro San Jorge, Terminal de Transporte, Central de Abastos; que abarquen la zona de intereses.

- Replantear el sistema de recaudo de los clientes morosos que hay actualmente en la población de Soledad Atlántico, que le permita a los usuarios utilizar nuevamente el servicio.

- Crear conciencia en los usuarios a través de capacitación de los compromisos adquiridos con la empresa Gases del Caribe S.A. E.S.P. y de la importancia que tiene el servicio y el pago oportuno.

- También se recomienda analizar el Protocolo de Kyoto, referente al proyecto de la comercialización de Certificados de Reducción de Emisiones. Donde existe una oportunidad interesante de generar ingresos, que puedan ser direccionados en cierta parte a subsidiar el valor de las conexiones de gas en los estratos bajos.

BIBLIOGRAFÍA

- INTERNET, www.gasesdelcaribe.com.co , www.google.com, www.monografias.com

- KOTLER, Phillip. GARY, Amstrong. Mercadotecnia, ed. Mc Graw Hill, Tercera edición. 1989.

- LEAL JIMENEZ, Antonio. Gestión de Marketing Social, ed. 3 Mc Graw Hill España 2000.

- LOUDON, David L; DELLA, Albert J. Comportamiento del Consumidor, ed. Mc Graw Hill, Cuarta edición. 1993 México.

- O.C, Ferrell; Hartline, Michael D; Lucas, Jr. George H. Estrategia de Marketing, ed. Thomson Learning Inc, Segunda Edicion. 2002.

- Revista Dinero. Edición Nº 224, marzo 04 de 2005; Pág. 44

ANEXOS

ANEXO

1

FORMATO DE ENCUESTA EN BLANCO

CORPORACIÓN MAYOR DEL DESARROLLO SIMÓN BOLÍVAR
INGENIERIA DE MERCADOS IX SEMESTRE NOCTURNO

OBJETIVO:
Determinar el comportamiento de los consumidores de Gas Natural frente al pago de las deudas contraídas con Gases del Caribe S.A.

NOMBRE: _____ BARRIO:_____

DIRECCIÓN:_____ ESTRATO:_____

1. Utiliza en su vivienda el servicio de Gas Natural?

   Si ___ No___

2. Para usted, que significa el servicio de Gases del Caribe?

   _____
   _____

3. Cuantas personas viven y se benefician en esta vivienda, del servicio de gas natural?

Niños	_____	0 a 10 años.
Jóvenes	_____	11 a 18 años.
Adultos	_____	19 a 50 años.
Adultos mayores	_____	51 a 65 años.
Vejez	_____	66 años.

4. En esta vivienda que otros servicios públicos se tienen y utilizan

Agua	_____
Luz	_____
Teléfono	_____

5. Las anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?

	E	B	R	M	P
Agua	___	___	___	___	___
Luz	___	___	___	___	___
Teléfono	___	___	___	___	___

6. El servicio de gas natural, como lo califica?

   E ____ B ____ R ____

   M ____ P ____

   Porque?_____

7. Las facturas de Gases del Caribe llegan a tiempo y brindan las oportunidades de planear su pago?

   Si ____ No ____

   Porque?_____

8. Usted tiene precisado o ubicados los puntos de pago de sus facturas de gases del caribe?

   Si ____ No ____

9. Que aspectos influyen para que usted, no pague a tiempo su factura de Gases del Caribe?

No llegó la factura	____
No esta de acuerdo con el valor facturado	____
Punto de recaudo distante	____
Disponibilidad de dinero	____
Otros	____

10. De acuerdo a su respuesta anterior, usted, tiene en mente alguna alternativa, para que no se le presente esta situación engorrosa.?

    _____

ANEXO

2

FORMATO DE ENCUESTA DILIGENCIADO

CORPORACIÓN MAYOR DEL DESARROLLO SIMÓN BOLÍVAR
INGENIERIA DE MERCADOS IX SEMESTRE NOCTURNO

OBJETIVO:
Determinar el comportamiento de los consumidores de Gas Natural frente al pago de las deudas contraídas con Gases del Caribe S.A.

NOMBRE: Alba Luz Pacheco BARRIO: Villa Los Moras

DIRECCIÓN: Calle 57C N° 2-2 ESTRATO: 1

1. Utiliza en su vivienda el servicio de Gas Natural?

   Si ✓ No ___

2. Para usted, que significa el servicio de Gases del Caribe?

   Una deuda mas

3. Cuantas personas viven y se benefician en esta vivienda, del servicio de gas natural?

Niños	4	0 a 10 años.
Jóvenes	2	11 a 18 años.
Adultos	2	19 a 50 años.
Adultos mayores	—	51 a 65 años.
Vejez	—	66 años.

4. En esta vivienda que otros servicios públicos se tienen y utilizan

Agua	✓
Luz	✓
Teléfono	

5. Las anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?

	E	B	R	M	P
Agua	—	—	✓	—	—
Luz	—	✓	—	—	—
Teléfono	—	—	—	—	—

6. El servicio de gas natural, como lo califica?

   E ___ B ✓ R ___

   M ___ P ___

   Porque? ___

7. Las facturas de Gases del Caribe llegan a tiempo y brindan las oportunidades de planear su pago?

   Si ✓ No ___

   Porque? ___

8. Usted tiene precisado o ubicados los puntos de pago de sus facturas de gases del caribe?

   Si ___ No ✓

9. Que aspectos influyen para que usted, no pague a tiempo su factura de Gases del Caribe?

No llegó la factura	
No esta de acuerdo con el valor facturado	
Punto de recaudo distante	✓
Disponibilidad de dinero	✓
Otros	

10. De acuerdo a su respuesta anterior, usted, tiene en mente alguna alternativa, para que no se le presente esta situación engorrosa.? Que hallan mas puntos cercanos.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR HEMEROTECA BARRANQUILLA

ANEXO

3

TABULACION DE ENCUESTA EN PORCENTAJE

TABULACION DE ENCUESTAS

1. Utiliza en su vivienda el servicio de Gas Natural?

		TOTAL
SI	50%	40 USUARIOS
NO	50%	40 USUARIOS

2. Para usted, que significa el servicio de Gases del Caribe?

Facil uso, Seguro, Economico		29%	23 USUARIOS
Bueno, Indispensable para Cocinar		60%	48 USUARIOS
Una Deuda Mas		6%	5 USUARIOS
OTROS		5%	4 USUARIOS
	TOTAL	**100%**	**80 USUARIOS**

3. Cuantas personas viven y se benefician en esta vivienda, del servicio de gas natural?

Niños	0 a 10 años.	34,5%	207 NIÑOS
Jóvenes	11 a 18 años.	21,0%	127 JOVENES
Adultos	19 a 50 años.	31,0%	184 ADULTOS
Adultos mayores	51 a 65 años.	9,5%	57 ADULTOS MAYORES
Vejez	66 años. +	4,0%	26 VEJEZ
	TOTAL	**100%**	**601 PERSONAS**

4. En esta vivienda que otros servicios públicos se tienen y utilizan

		TOTAL
Agua	100%	**80 USUARIOS**
Luz	100%	**80 USUARIOS**
Teléfono	14%	**11 USUARIOS**

5. Las anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?

	E	B	R	M	P	TOTAL
Agua	0%	47%	44%	9%	0%	**100%**
Luz	0%	38%	41%	20%	1%	**100%**
Teléfono	0%	13%	1%	0%	0%	**14%**

6. El servicio de gas natural, como lo califica?

	E	B	R	M	P	TOTAL
Gas	5%	75%	20%	0%	0%	**100%**

7. Las facturas de Gases del Caribe llegan a tiempo y brindan las oportunidades de planear su pago?

SI		95%	76 USUARIOS
NO		5%	4 USUARIOS
	TOTAL	**100%**	**80 USUARIOS**

8. Usted tiene precisado o ubicados los puntos de pago de sus facturas de gases del caribe?

SI		79%	63 USUARIOS
NO		21%	17 USUARIOS
	TOTAL	**100%**	**80 USUARIOS**

9. Que aspectos influyen para que usted, no pague a tiempo su factura de Gases del Caribe?

No llegó la factura		0,00%	
No esta de acuerdo con el valor facturado		12,00%	12 USUARIOS
Punto de recaudo distante		33,00%	33 USUARIOS
Disponibilidad de dinero		51,00%	51 USUARIOS
Otros		4,00%	4 USUARIOS
	TOTAL	**100%**	**100 USUARIOS**

10. De acuerdo a su respuesta anterior, usted, tiene en mente alguna alternativa, para que no se le presente esta situación engorrosa.?

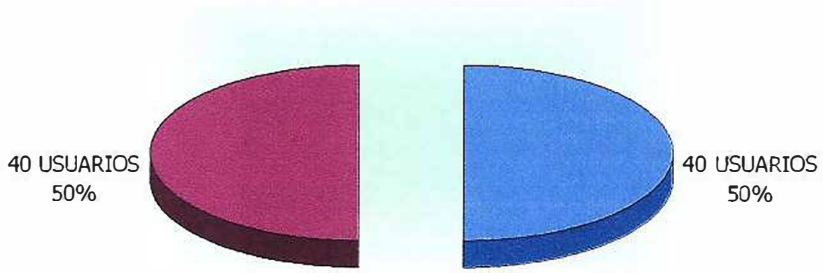
Puntos mas cercanos		20,00%	16 USUARIOS
No opinan		59,75%	47 USUARIOS
Mejorar la situación		7,75%	7 USUARIOS
Refinanciación		12,50%	10 USUARIOS
	TOTAL	**100%**	**80 USUARIOS**

ANEXO

4

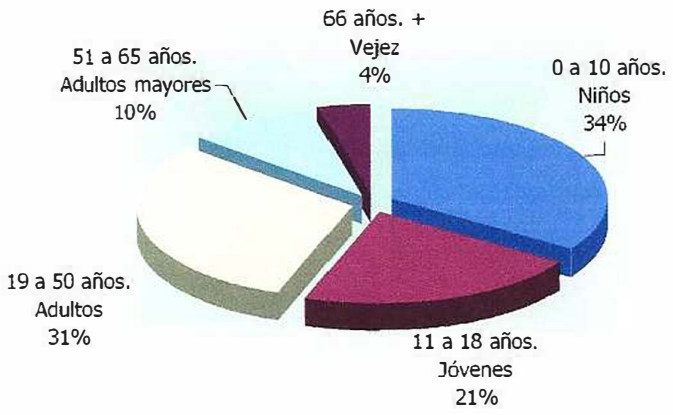
REPRESENTACION GRAFICA

1. Utiliza en su vivienda el servicio de Gas Natural?

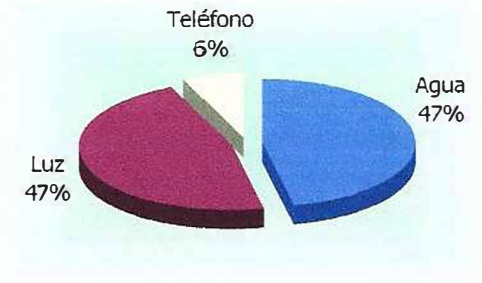


2. Para usted, que significa el servicio de Gases del Caribe?

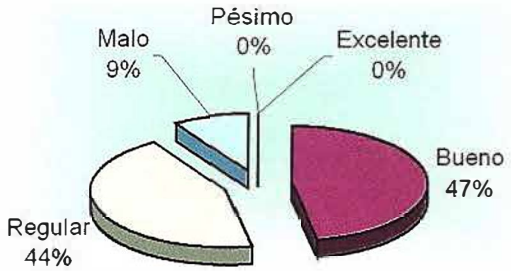
3. Cuantas personas viven y se benefician en esta vivienda, del servicio de gas natural?



4. En esta vivienda que otros servicios públicos se tienen y utilizan

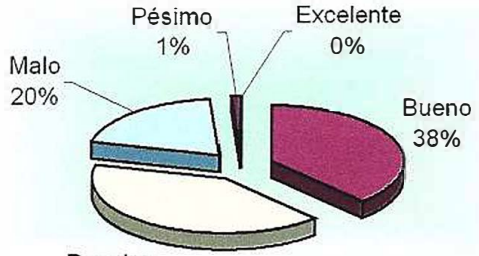


5. Los anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?



AGUA

5. Los anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?

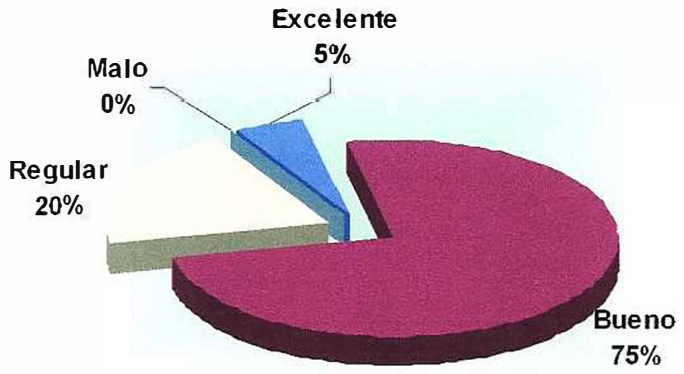


LUZ

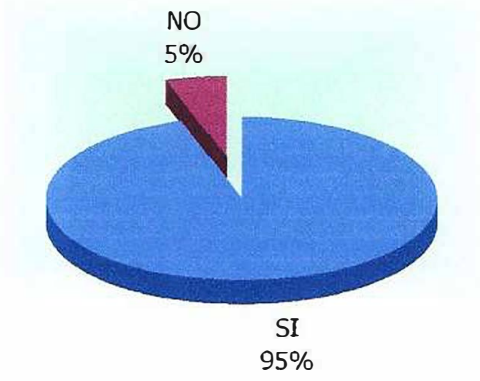
5. Los anteriores servicios en su vivienda si los utiliza usted los puede calificar?

TELÈFONO

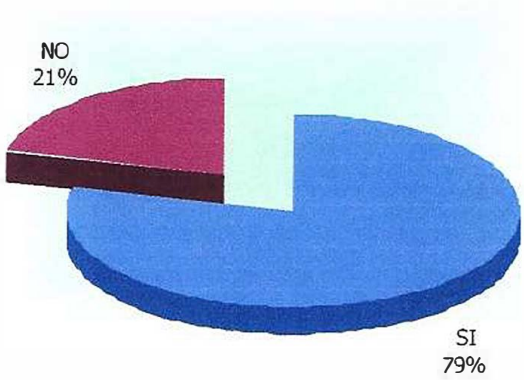
6. El servicio de gas natural, como lo califica?



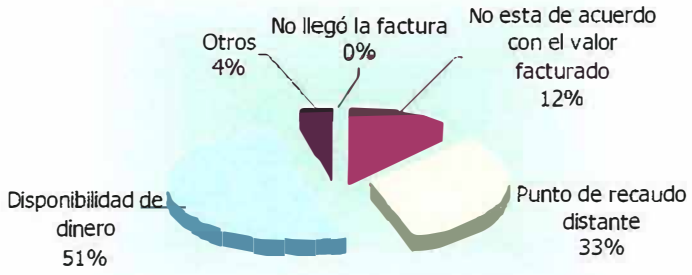
7. Las facturas de Gases del Caribe llegan a tiempo y brindan las oportunidades de planear su pago?



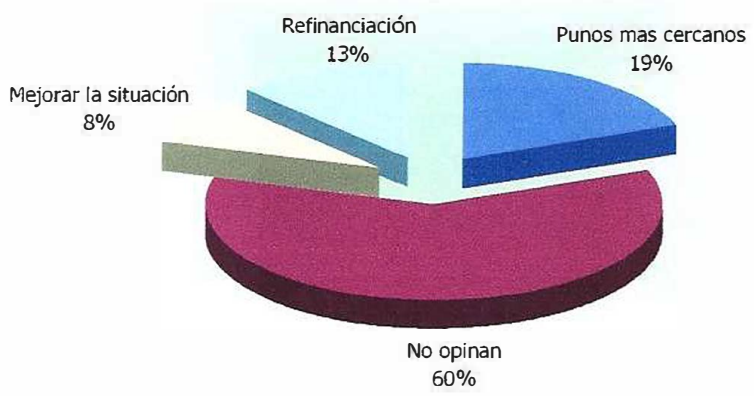
8. Usted tiene precisado o ubicados los puntos de pago de sus facturas de gases del caribe?



9. Que aspectos influyen para que usted, no pague a tiempo su factura de Gases del Caribe?



10. De acuerdo a su respuesta anterior, usted, tiene en mente alguna alternativa,



ANEXO

5

TARIFAS POR CONEXION E INSTLACION DE GAS AÑO 2005. USO RESIDENCIAL.

GASES DEL CARIBE S.A E.S.P.
CARGO POR CONEXIÓN E INSTALACIÓN INTERNA
USO RESIDENCIAL
Vigencia a partir del 1 de Abril de 2,005

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6
Cargo x conexión	$358,354	$358,354	$358,354	$358,354	$358,354	$358,354
Instal. interna	$433,302	$520,227	$619,803	$744,628	$959,748	$1,061,496
Iva	$6,933	$8,324	$9,917	$11,914	$15,356	$16,984
TOTAL	$798,589	$886,905	$988,074	$1,114,896	$1,333,458	$1,436,834
Contado	$679,840	$755,117	$841,350	$949,449	$1,135,743	$1,223,856
Cuota inicial	$50,000	$50,000	$50,000	$50,000	$50,000	$50,000
Saldo	$748,589	$836,905	$938,074	$1,064,896	$1,283,458	$1,386,834

interes 2.13% Mensual

CUOTAS MENSUALES FIJAS

6				$190,946	$230,137	$248,673
12				$101,502	$122,334	$132,188
18				$71,845	$86,591	$93,565
24				$57,135	$68,861	$74,408
30				$48,402	$58,336	$63,034
36				$42,656	$51,411	$55,552
42				$38,617	$46,542	$50,291
48				$35,642	$42,958	$46,418

CUOTAS MENSUALES VARIABLES POR AÑO(60 MESES)

1 AÑO				$28,988	$34,937	$37,751
2 AÑO				$32,690	$39,400	$42,573
3 AÑO				$34,806	$41,950	$45,329
4 AÑO				$32,180	$38,785	$41,909
5 AÑO				$30,451	$36,700	$39,657

CUOTAS MENSUALES VARIABLES POR AÑO(72 MESES)

1 AÑO	$19,269	$21,543	$24,147	$27,411	$33,037	$35,698
2 AÑO	$19,975	$22,331	$25,031	$28,415	$34,247	$37,005
3 AÑO	$21,864	$24,443	$27,398	$31,102	$37,486	$40,505
4 AÑO	$21,689	$24,248	$27,179	$30,853	$37,186	$40,181
5 AÑO	$20,876	$23,339	$26,160	$29,697	$35,792	$38,675
6 AÑO	$19,979	$22,336	$25,036	$28,421	$34,254	$37,013

TOTAL FINANCIACIÓN

MESES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6
6				$1,145,678	$1,380,820	$1,492,038
12				$1,218,022	$1,468,011	$1,586,252
18				$1,293,215	$1,558,637	$1,684,178
24				$1,371,234	$1,652,670	$1,785,784
30				$1,452,049	$1,750,072	$1,891,031
36				$1,535,620	$1,850,795	$1,999,867
42				$1,621,899	$1,954,782	$2,112,229
48				$1,710,831	$2,061,966	$2,228,047
60				$1,909,376	$2,301,261	$2,486,615
72	$1,483,823	$1,658,879	$1,859,412	$2,110,794	$2,544,019	$2,748,927

Interes Men. 2.13%

0.179310	6
0.095316	12
0.067467	18
0.053653	24
0.045452	30
0.040057	36
0.036263	42
0.033470	48

Fact Cap+Int

1.793017964	5 años
1.982161964	6 años

A 5 AÑOS

Factor	Año
0.027221	1
0.030698	2
0.032685	3
0.030219	4
0.028595	5

A 6 AÑOS

0.025741	1
0.026683	2
0.029207	3
0.028973	4
0.027887	5
0.026689	6

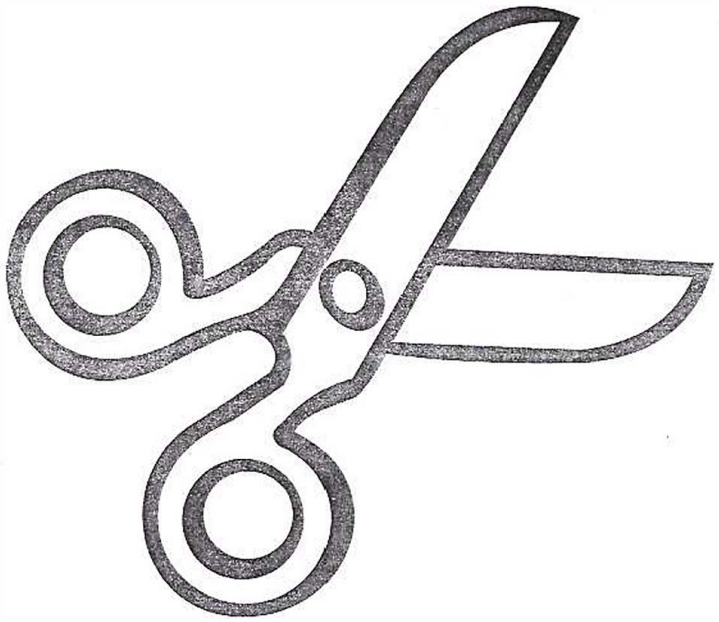
ANEXO

6

FACTURA CON AVISO DE CORTE

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

NIT. 890.101.691-2
VIGILADO POR LA S.S.P. REG.NUIR 2-8001000-4



— CLIENTE —

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

NIT. 890.101.691-2
VIGILADO POR LA S.S.P. REG.NUIR 2-8001000-4

— EMPRESA —

FAVOR NO COLOCAR SELLO SOBRE EL CODIGO DE BARRA

ANEXO

7

VOLANTE PARA REFINANCIACIÓN DE DEUDA

GASES DEL CARIBE S.A.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

REFINANCIACION DEUDA ☐ **CAMBIO EN FORMA DE PAGO** ☐

FECHA:_____ **LOCALIDAD:**_____ **CICLO:**_____
ESTADO:_____ **CUENTAS CON SALDO:**_____ **VALOR DEL ABONO:**_____
NOMBRE:_____ **SUSCRIPCIÓN:**_____
DIRECCIÓN:_____ **SALDO A REFINANCIAR:**_____
No. DE CUOTAS:_____ **VALOR APROX. CUOTA MENSUAL: $**_____

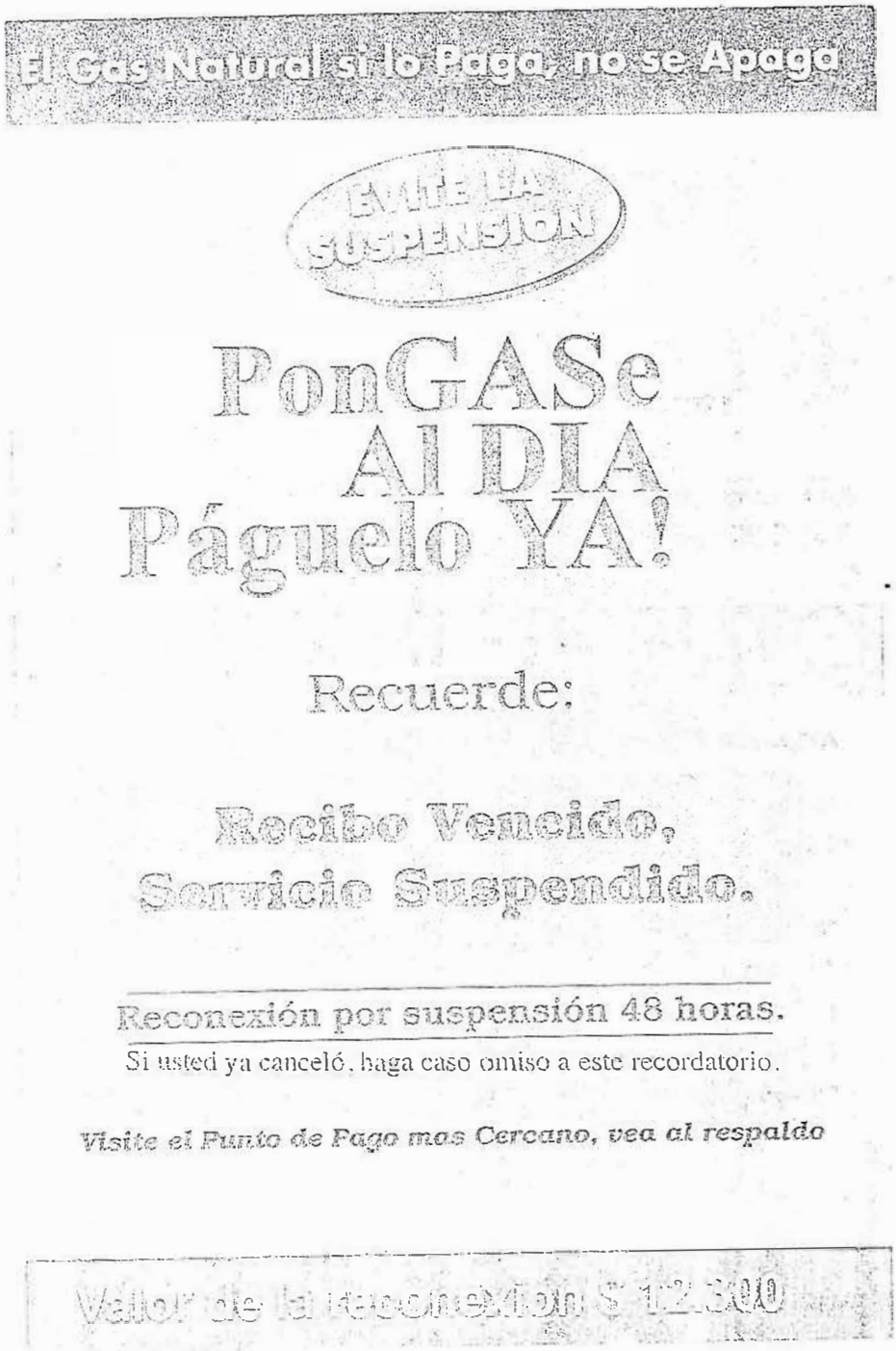
NOVACION DE LA OBLIGACION

Las partes o GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. y EL SUSCRIPTOR USUARIO _____ Quien se identifica como aparece al pie de su correspondiente firma, convienen en hacer NOVACION DE OBLIGACION que a cargo del suscriptor o usuario y a favor de GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., existe entre las partes y cuya cuota fija o incremental (primer año paga sólo financiación) asciende a la suma de $_____, como se detalla en la parte superior de este documento. Igualmente autorizo a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., a cobrar en la factura del servicio de gas la cuota mensual y la financiación correspondiente del servicio o bien suministrado a la tasa máxima legalmente permitida.

_____ _____
FIRMA USUARIO GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.
C.C. #

O Y M REF 240027

ANEXO

8

GAS EXPRESS (ANUNCIO PUBLICITARIO)