

**Análisis de la Gestión Empresarial del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P,
para la Prestación del Servicio de Aseo, en el Municipio de Ipiales.**

Iván Santiago López Mora

Administración Pública Territorial, Escuela Superior de Administración Pública

Monografía

MG. Nelson Orlando Narváez Mora

10 de Mayo de 2023

**Análisis de la Gestión Empresarial del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P,
para la Prestación del Servicio de Aseo, en el Municipio de Ipiales.**

AUTOR

IVÁN SANTIAGO LÓPEZ MORA

Presentado para optar el título de: Administrador Publico Territorial

ASESOR

MG. NELSON ORLANDO NARVÁEZ MORA

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL

IPIALES, NARIÑO

10 DE MAYO DE 2023

Contenido

Introducción	11
1. Planteamiento del Problema	12
1.1 Descripción del Problema	12
1.2 Formulación	18
2 Objetivos	19
2.1 Objetivo General	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3 Justificación	20
4 Estado del Arte.....	22
5 Marco Referencial.....	25
5.1 Marco Contextual.....	25
5.2 Marco Teórico	28
5.3 Marco Legal	33
6 Metodología	37
6.1 Tipo de Estudio	37
6.2 Fuentes y Técnicas	38
7 Análisis y Discusión de Resultados	39
7.1 Componentes de Gestión Empresarial para el Servicio de Aseo en Zonas Urbanas.	39

7.1.1 Definición Áreas de Gestión Empresarial.....	40
7.1.2 Identificación de Componentes por Áreas de Gestión Empresarial del Servicio de Aseo.....	42
7.2 Componentes de Gestión Empresarial para la Prestación del Servicio de Aseo en el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P	49
7.2.1 Componentes Implementados en el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P	50
7.2.1 Análisis General de la Gestión Empresarial del Instituto De Servicios Varios ISERVI E.S.P Por Áreas.....	55
7.3 Alternativas para Mejorar la Gestión Empresarial para la Prestación del Servicio de Aseo en el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P.....	58
7.3.1 Análisis estratégicos a través de la matriz DOFA	58
7.3.1.1 Matriz DOFA – Área Administrativa	58
7.3.1.2 Matriz DOFA – Área Financiera	60
7.3.1.3 Matriz DOFA – Área Técnica – Operativa.....	61
7.3.1.4 Matriz DOFA – Área Comercial.....	62
7.3.2 Alternativas para Mejorar la Gestión Empresarial.....	63
Conclusiones.....	70
Bibliografía	72

Lista de Figuras

Figura 1 Árbol de Problemas	18
Figura 2 Mapa del Municipio de Ipiales	25
Figura 3 Empresa ISERVI E.S.P	26
Figura 4 Organigrama ISERVI E.S.P	27

Lista de Tablas

Tabla 1	Marco Normativo.....	34
Tabla 2	Metodología y Actividades de la Investigación.....	38
Tabla 3	Definición Áreas de Gestión Empresarial.....	41
Tabla 4	Componentes por Áreas de Gestión Empresarial del Servicio de Aseo	42
Tabla 5	Componentes Implementados en el Instituto de Servicios Varios.....	51
Tabla 6	Análisis General de la Gestión Empresarial del Instituto De Servicios Varios	55
Tabla 7	Matriz DOFA - Área Administrativa.....	59
Tabla 8	Matriz DOFA – Área Financiera	60
Tabla 9	Matriz DOFA – Área Técnica – Operativa.....	61
Tabla 10	Matriz DOFA – Área Comercial.....	62
Tabla 11	Alternativas para Mejorar la Gestión Empresarial	63

Dedicatoria

Quiero dedicar esta monografía primero a Dios que siempre me ha guía en todo momento de mi vida, me ha llenado de sabiduría para tomar las mejores decisiones y me ha bendecido con mi familia, mis seres queridos, quienes han sido mi mayor apoyo y motivación en la vida.

A mis padres, gracias por su amor incondicional y por enseñarme el valor del trabajo duro y la dedicación. A mis hermanos, gracias por ser mis amigos y compañeros en las aventuras de la vida. A Francy, gracias por ser mi mejor amiga, mi confidente y mi apoyo constante en todo momento. Gracias por compartir conmigo los momentos de felicidad y por estar a mi lado en los momentos difíciles. A mi hijo, gracias por darme la dicha de ser padre y por llenar de luz y felicidad mi vida. Eres mi mayor alegría y el motor que me impulsa a seguir adelante cada día. Y a mis amigos, gracias por su apoyo incondicional y por compartir conmigo momentos de risas, alegría y compañía en cada paso de mi vida. Son un pilar fundamental en mi camino y siempre estarán en mi corazón.

Esta monografía no solo es un logro personal, sino también un logro de todos ustedes. Gracias por estar a mi lado en cada etapa de mi vida y por brindarme su amor y amistad incondicional.

Tema

Para desarrollar esta investigación, se observó y analizó la gestión de los residuos sólidos en el Instituto de Servicios Públicos Ipiales ISERVI E.S.P. en el Municipio de Ipiales. Tomando como referencia la línea institucional de investigación de la ESAP, denominada “Capacidad institucional en Administración Pública” y en su sub línea “Marco normativo y desempeño institucional” .

Resumen

La importancia de elaborar el presente trabajo radica en el Análisis de la Gestión Empresarial del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, para la Prestación del Servicio de Aseo, en el Municipio de Ipiales, evidenciando los componentes de gestión empresarial que son mencionadas en las áreas como la administrativa, financiera, técnica operativa y comercial, y se detallan los componentes implementados en cada una de ellas. Asimismo, se describen los pasos para identificar problemas y áreas de mejora, incluyendo un análisis DOFA de las áreas administrativa, financiera, técnica operativa y comercial del servicio. Se sugieren alternativas para mejorar la gestión, y se destaca la importancia de recopilar y analizar la satisfacción de los clientes para mejorar continuamente la calidad del servicio de aseo para lograr un ambiente limpio, seguro y saludable.

Introducción

Desde 1991 encontramos en la constitución política de Colombia, contemplado en el artículo 79 donde todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano, asimismo, es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

El Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P es una entidad empresarial que se dedica a la prestación de servicio de aseo en el municipio de Ipiales. Para lograr un eficiente funcionamiento y alcanzar los objetivos propuestos, es fundamental llevar a cabo un análisis detallado de la gestión empresarial, el análisis implica evaluar de manera exhaustiva todas las actividades y procesos llevados a cabo dentro de la organización. Esto incluye las áreas administrativa, financiera, técnica operativa y comercial del servicio, con el objetivo principal de analizar e identificar las debilidades de la gestión actual, con en aras de implementar alternativas de mejoras y optimizar los recursos disponibles.

1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

En la actualidad, la inadecuada gestión de las grandes cantidades de residuos sólidos (RS) generadas a diario, son una consecuencia del creciente aumento de los procesos de urbanización y desarrollo económico (Mejía Carreño, 2016). Se estima que cerca del 5% de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero se deben a la disposición final de residuos sólidos y el 12% son generadas en botaderos a cielo abierto (Hoornweg & Bhada , 2014)

Es importante tener en cuenta que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) es un instrumento de planificación que busca establecer políticas y acciones encaminadas a la gestión sostenible de los residuos sólidos generados en una ciudad o municipio. Su objetivo principal es reducir la cantidad de residuos generados, promover la separación en la fuente, fomentar la reutilización, el reciclaje y la valorización de los residuos, y garantizar una disposición final adecuada y segura. En el caso de Ipiales, es importante destacar que esta ciudad ubicada en el departamento de Nariño, Colombia, ha venido enfrentando diferentes problemas en relación con la gestión integral de sus residuos sólidos. Entre los principales problemas se encuentran la falta de infraestructuras adecuadas para la recolección y disposición final de los residuos, la inexistencia de políticas de educación y sensibilización ciudadana sobre la importancia de la gestión de residuos, y la falta de coordinación entre las diferentes entidades encargadas de la gestión de los residuos en la ciudad.

Ante esta situación, el PGIRS de Ipiales se presenta como una herramienta fundamental para abordar estos problemas y establecer una estrategia clara y efectiva de gestión de residuos sólidos en la ciudad. El PGIRS de Ipiales fue aprobado en el año 2017, y tiene una vigencia de 10 años.

El Instituto de Servicios Varios de Ipiales “ISERVI E.S.P.”; Como su razón social lo indica, es la entidad encargada de ejecutar las funciones administrativas y comerciales de los servicios públicos: Acueducto, alcantarillado y aseo. Además de lo anterior, también se encarga de actividades tales como Recolección y Transporte, Barrido y limpieza de áreas públicas, Corte de césped y poda de árboles, Lavado de áreas públicas y Disposición Final. (Alcaldía Municipal de Ipiales, 2017).

Una de las principales estrategias del PGIRS de Ipiales es la implementación del programa de recolección selectiva de residuos. La cobertura del servicio de recolección es del 95% en el casco urbano del municipio de Ipiales. La generación de residuos sólidos en el municipio ha aumentado en los últimos años. Dichos residuos recolectados en el municipio de Ipiales, la tasa de incremento en la generación de residuos en Ipiales no es constante, pero se puede aproximar a un promedio de 110 -130 Ton/día, lo cual va directamente ligado al crecimiento urbano y los patrones de consumo asociados. (Alcaldía Municipal de Ipiales, 2017)

Esta estrategia busca fomentar la separación de residuos en la fuente, para que los residuos puedan ser posteriormente valorizados y reciclados. Para ello, se han establecido puntos de recolección selectiva en diferentes sectores de la ciudad, y se ha implementado un sistema de incentivos para los ciudadanos que participen en el programa. En el sector residencial se presta el servicio 3 veces por semana, el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI, cuenta con asignación de rutas y horarios dependiendo del sector a atender en el casco urbano del municipio. (Romero Sanchez, Actualización PGIRS , 2017, Pag.34).

Si bien es cierto analizando este lineamiento persiste aun la inadecuada separación de los residuos, a pesar de la implementación de sistemas y programas que se han realizado tanto de entes gubernamentales como por la empresa ISERVI quien es la entidad interventora de la

gestión de los residuos sólidos, no hay un compromiso administrativo constante, causando pérdida del interés en la comunidad y el incumplimiento de la estrategia estipulada en el PGIRS del municipio.

El servicio de barrido inició con la coordinación institucional y la designación al personal operativo, de las rutas y horarios para la prestación del servicio correspondiente y terminó con el cumplimiento de todas las rutas en los horarios programados durante la mañana y en horas de la tarde. ISERVI cubre 13.190.82 km de cuneta de barridos mensualmente, para un porcentaje del 98% de cumplimiento, el 2% restante hace referencia a barrios que aún no se encuentran habitados, cuenta con 1 supervisor y 70 operarios de barrido de los cuales, 48 tienen asignado ruta de barrido, 5 disponibles para cubrir vacaciones o incapacidades y descansos, 7 en plaza de mercado, 3 en el turno de día para realizar barrido en el centro de la ciudad, 1 en el sector de Rumichaca en el día, 1 en la alcaldía, 1 con incapacidad constante, y 4 con reubicación por parte de salud ocupacional (ISERVI, 2019-2023), dicho esto, la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio es óptima sin embargo es necesario seguir fortaleciendo e implementar nuevas estrategias de educación ambiental que genere cultura ciudadana en el manejo integral de residuos sólidos.

El corte de césped, poda, bordeo, limpieza, recolección y transporte de los residuos generados; dentro de las áreas verdes que se contemplan para realizar las actividades se encuentran los separadores viales, glorietas, redondeles, parques, vías, peatonales entre otros. En el Municipio de Ipiales, esta actividad obedece un cronograma de trabajo que es agendado de acuerdo con las solicitudes realizadas por la comunidad Ipialeña y a las necesidades que se evidencian en los sectores del municipio (ISERVI, 2019-2023). El mantenimiento de zonas verdes requiere no solo de mano de obra con formación y experiencia suficiente, sino también de

adecuados recursos que favorezcan la eficiencia en la conservación de estos espacios de forma sostenible y segura. Esta actividad debe contar con el suficiente personal para satisfacer las necesidades de la gran mayor parte de la comunidad, existe escasez de dicho personal, dejando aun los espacios en mal estado.

El prestador del servicio público de aseo cuenta con un inventario de áreas públicas objeto de lavado, de igual manera el prestador establecerá las condiciones en las que se determinen las áreas públicas en las que se vayan a realizar las actividades de lavado, es decir en qué condiciones se ejecutara y regido bajo el decreto 2981 de 2013 y 1077 de 2016 (Alcaldía Municipal de Ipiales, 2017). El Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., tiene responsabilidad en el lavado de áreas públicas. Las labores de lavado de áreas públicas son responsabilidad de los prestadores del servicio público de aseo en el área de prestación donde realizan las actividades de recolección y transporte. La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. (CRA, 2020). En cuanto a esta labor de recolección y transporte hay una deficiente prestación ya que se realiza en vehículos que no cumplen con las condiciones requeridas para tal labor debido a que se encuentran en malas condiciones y hasta inclusive ya no pueden operar por los años que tienen, el parque automotor esta escaso se han hecho proyectos a través de la misma empresa prestadora del servicio, pero por falta de recursos los entes gubernamentales no los han aprobado y no hay coordinación de estas mismas para la respectiva gestión.

La actividad del servicio público de aseo, consistente en la disposición de residuos sólidos mediante la técnica de relleno sanitario. (Artículo 2, numeral 66, Decreto 1784 de 2017).

El municipio de Ipiales cuenta con un relleno sanitario llamado La Victoria que en promedio recibe un total de 130 ton/día, según la información reportada en SUI, del municipio, con una disposición promedio mes de 1871,38 Ton/mes, sin embargo el relleno Sanitario La Victoria se disponen residuos provenientes de ocho (08) municipios los cuales son: Aldana, Cumbal, Guachucal, Gualmatan, Puerres, Pupiales, Samaniego, Tuquerres pertenecientes al departamento de Nariño, la empresa prestadora (ISERVI) a cargo del relleno sanitario La Victoria, efectúa monitoreos a los volúmenes de lixiviados vertidos, para ello realiza aforos dos veces a la semana, y de esta manera obtener un registro del comportamiento de los lixiviados. Los lixiviados se encuentran almacenados en una piscina cuya capacidad es de 2.160 m³ y los mismos son recirculados nuevamente al vaso que actualmente se encuentra en operación. De igual manera, con el objetivo claro de garantizar la prestación del servicio de aseo en su componente de disposición final, se realiza la adecuación de una próxima celda para la disposición final de los residuos sólidos, a la fecha se cuenta con un avance correspondiente al 85% del movimiento de tierras para la conformación de la primera fase de esta celda, esta primera fase proporcionara una vida útil estimada de 18,17 meses con una capacidad estimada en volumen de 54.483,912 m³, lo cual corresponde al 33,10% de la capacidad total de la celda 5. (ISERVI, 2019-2023). Cabe resaltar que la nueva celda de este relleno aún no ha sido ejecutada ni tampoco tiene el avance del 85% como lo plasma en el plan estratégico de ISERVI, únicamente está en plena construcción, faltan los recursos que ya se habían solicitado, pero es evidente que quedaron entroncados desde la problemática del COVID 19. condiciones técnicas todavía no está adecuada

La empresa Instituto De Servicios Varios De Ipiales ISERVI E.S.P. En primer lugar, el componente administrativo de la empresa no cumple con el modelo establecido en la Resolución

CRA 778 de 2016. En segundo lugar, existe un posible incumplimiento en el proceso de certificación en competencias laborales de su personal.

Un posible problema en el componente financiero de la empresa Instituto De Servicios Varios De Ipiales ISERVI E.S.P. prestadora de servicios es que no dispone de los recursos financieros suficientes para implementar las acciones de operación. La Contraloría Departamental ha encontrado presuntos manejos contables inadecuados, lo que genera incertidumbre sobre la situación financiera actual del prestador. Además, durante una visita, se identificaron posibles condiciones y características inadecuadas de los estados financieros suministrados por la empresa.

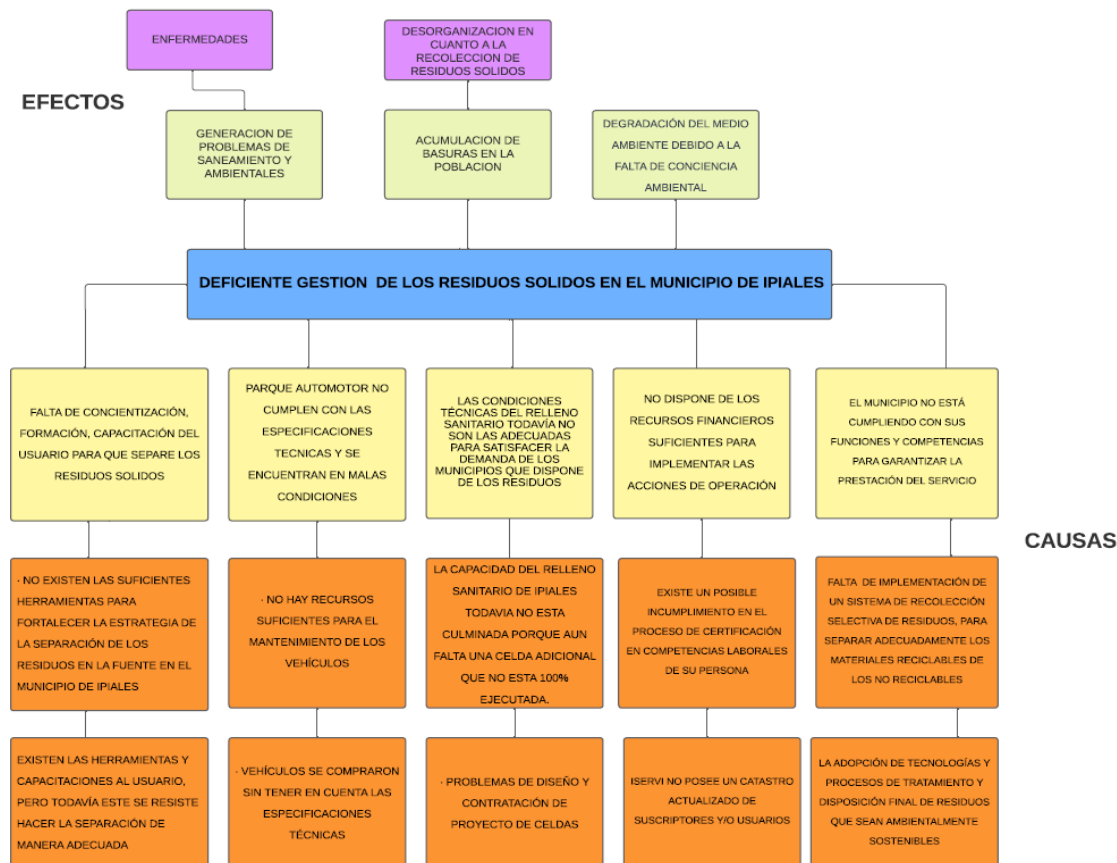
Para el componente comercial de la empresa Instituto De Servicios Varios De Ipiales ISERVI E.S.P. prestadora del servicio. Se identifican presuntos incumplimientos normativos en relación con la facturación y la metodología tarifaria definida en una resolución de Prestación de Servicios (APS), durante el periodo de análisis de la evaluación. Además, la empresa no posee un catastro actualizado de suscriptores y/o usuarios. También se observa una presunta mala calidad y déficit de información en los reportes en la plataforma SUI.

El municipio no está cumpliendo con sus funciones y competencias para garantizar la prestación del servicio, ya que la gestión de los residuos sólidos es una responsabilidad importante de la administración municipal. Entre las acciones que la administración municipal tiene que llevar a cabo se encuentran, la implementación de un sistema de recolección selectiva de residuos, para separar adecuadamente los materiales reciclables de los no reciclables. La promoción de estrategias de prevención de generación de residuos, a través de campañas de concientización sobre el consumo responsable. La adopción de tecnologías y procesos de tratamiento y disposición final de residuos que sean ambientalmente sostenibles. Es importante

destacar que una adecuada gestión de residuos sólidos es fundamental para garantizar un ambiente saludable y minimizar los impactos negativos al medio ambiente y a la salud pública.

Figura 1

Árbol de Problemas



1.2 Formulación

Para esta monografía se abordará la causa relacionada con el tema gestión integral de los residuos sólidos en el municipio de Ipiales tomando como problema ¿Cuál es la gestión institucional de los residuos sólidos en el Instituto de servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P.?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar la gestión institucional del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P en la prestación del servicio de aseo en el municipio de Ipiales.

2.2. Objetivos Específicos

Identificar los componentes de la gestión empresarial que permitan analizar el estado de la prestación del servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Ipiales.

Determinar el avance de los componentes de gestión empresarial que ha implementado el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, para medir la gestión en la prestación del servicio de aseo en la zona urbana del Municipio de Ipiales.

Plantear alternativas para mejorar la eficacia en el proceso de prestación del servicio de aseo a través del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, en la zona urbana del municipio de Ipiales.

3. Justificación

El proceso de la gestión integral de los residuos sólidos es uno de los principales problemas urbanos y rurales que enfrentan los municipios en Colombia y globalmente. En los últimos años, el declive para mejorar la gestión integral de los residuos sólidos Municipales ha sido desarrollados a través de planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) donde cada faceta del proceso (generación, recolección, transferencia, tratamiento y disposición final) de residuos se analiza de manera integral. Mediante esta visión global el proceso de la gestión de residuos sólidos en los países subdesarrollados y en desarrollo se ha calculado cada vez más en la minimización de desechos, la recuperación de energía y recursos, en lugar de considerar únicamente al sector como un riesgo ambiental y un problema de servicio público.

El análisis que se realizara en este trabajo de investigación, donde se tomaron como referentes el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio de Ipiales, Nariño, y la política pública Nacional para la Gestión Integral de residuos sólidos 3784 (Conpes, 2016, p. 25), permitirá atribuir aportes teóricos a la empresa ISERVI ESP que a través de esta empresa se hace el proceso de la gestión de los residuos sólidos y que se obtendrá posibles componentes acerca de la forma en que se está ejecutando dicho plan y política pública, identificar oportunidades de mejora y corregir deficiencias que se estén presentando en algunos procesos del manejo adecuado de la gestión integral de los residuos sólidos, de igual forma establecer las alternativas más idóneas para realizar un adecuado manejo a los residuos sólidos, ayudando a mitigar las problemáticas ambientales producidas por la separación de dichos residuos sólidos.

Las nuevas generaciones tendrán la tarea de avanzar en nuevos procesos de investigación relacionados con la gestión adecuada del manejo de los residuos sólidos, tendrán como tarea el cuidado de los recursos naturales, minimizar el impacto ambiental que generan los residuos

sólidos y propender por un desarrollo sustentable de la sociedad, que al satisfacer las necesidades del presente no comprometan el futuro de generaciones venideras.

El manejo de los residuos sólidos es un problema común en la mayoría de las ciudades del país, debido a diversos factores tales como el crecimiento demográfico, la cantidad cada vez mayor de residuos que genera la población, la deficiente educación y participación comunitaria entre otros. Esto se refleja en la falta de limpieza de áreas públicas, existencia de botaderos, que conlleva a la reproducción de vectores transmisores de enfermedades, generación de malos olores y el deterioro paisajístico afectando el medio ambiente.

Los resultados de la investigación plasmados en un documento servirán de insumo a ISERVI ESP, a la comunidad en general y a todos los distintos actores relacionados con el manejo adecuado de los residuos sólidos en donde permitirá la preservación de la salud humana y la mejora de la calidad de vida de trabajadores y de la población en general, así como el cuidado del ambiente y la conservación de los recursos naturales.

4. Estado del Arte

María del Pilar Sánchez Muñoz en su documento Análisis de la opinión de los hogares sobre la Gestión de Los Residuos Sólidos Domiciliarios En Bogotá, refiere lo siguiente: Hacer un análisis sobre la opinión que los hogares tienen de la gestión de los residuos sólidos en su ciudad, permite enfocar las estrategias de intervención para lograr los objetivos de política. Este documento presenta los hallazgos sobre la opinión de los hogares localizados en la zona que operaba hasta inicios de 2018 la empresa Aguas de Bogotá S. A. ESP, sobre la gestión de los residuos sólidos domiciliarios. Se utiliza la estadística descriptiva, se aplicaron 384 encuestas. Se concluye que hay una tendencia en la ciudad a la falta de gobernanza ambiental y se hace necesaria una masificación de la sensibilización sobre la importancia de hacer separación en fuente y el uso adecuado de los contenedores y de las bolsas plásticas. (Sánchez Muñoz et al., 2019, pp. 97-129)

En el artículo científico escrito por Urbina y Zúñiga “Metodología para el ordenamiento de los residuos Sólidos Domiciliarios” hace referente a: Los impactos generados por los residuos sólidos domiciliarios es una problemática multisectorial, condicionada por un conjunto de procesos a los que el hombre debe buscar una solución viable. Para ello se propone sobre bases científicas una metodología que relaciona coherentemente procedimientos, métodos y herramientas para ordenarlos en función de la integración de su ciclo de vida con la estructura físico espacial, el uso del suelo y la morfología de los espacios urbanos, con participación institucional y ciudadana. Aporta herramientas como la evaluación e importancia de los impactos sobre los componentes ambientales y el establecimiento de componentes de ordenamiento que permiten mejorar el estado ambiental de las zonas urbanas, de forma planificada, ordenada y asequible para tomadores de decisiones y gestores ambientales que responden al desarrollo

económico y social. Para su implementación se utilizaron métodos teóricos y empíricos, incluyendo técnicas de la gestión ambiental urbana, para articular las acciones requeridas en cada una de las etapas. (Urbina-Reynaldo y Zuñiga-Igarza, 2016, pp. 15-29).

“Gestión de residuos Sólidos Urbanos: Un enfoque en Colombia y el departamento de Antioquia”. Es un artículo escrito por López Pulgarín & Orozco Franco, y que en este artículo de revisión se hace un rastreo sobre las problemáticas que actualmente afronta Colombia, y territorios locales como Antioquia y Medellín, en relación con la disposición final de los residuos sólidos. Además, se considera la relación existente entre la cantidad de residuos sólidos que se generan en el país y las capacidades de reacción, así como los lugares disponibles para hacer su disposición final, y encuentra allí una proporción baja y la raíz central del problema que vive Colombia actualmente en este tema. Colombia es un país con todas las capacidades institucionales para actualizar la disposición de recursos sólidos (López Pulgarin y Orozco Franco, 2021)

En la investigación de Niño Torres Angela María, Trujillo Gonzales Juan Manuel y Niño Torres Adriana Paola “Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio” hace referencia: La gestión ambiental implica un manejo participativo en la solución de los problemas (García et al., 2014), al respecto el artículo presenta los resultados en cuanto a la percepción de los grupos de interés: Empresa, Estado y Comunidad, sobre aspectos relacionados con la gestión de residuos sólidos, este trabajo se enfocó en conjuntos residenciales de la ciudad de Villavicencio, con el objetivo de conocer la situación actual y establecer aspectos críticos como punto de partida para mejorar los procesos actuales en cuanto a la sostenibilidad de la gestión de residuos sólidos en la ciudad. Según el enfoque metodológico Investigación-Acción y la normatividad vigente, que consideran las necesidades y la percepción de los actores

implicados, se implementan herramientas de investigación cualitativa como la entrevista semiestructurada, la encuesta y la recopilación de información secundaria, para su posterior análisis. Entre los resultados, se evidencia una política municipal debilitada ya que el Estado no tiene una percepción ajustada respecto a las competencias que le corresponden según la normatividad; y se destaca de forma positiva que los tres grupos de actores coinciden en que la Comunidad es principalmente el origen del problema, donde la búsqueda de soluciones debe orientarse en esta dirección. Es de resaltar que el 88% de la Comunidad manifiesta disposición a participar y cooperar reconociendo su papel fundamental, y evidencia la necesidad de mejorar las pautas actuales, por lo cual futuros proyectos o programas con su activa participación serían viables en gran medida (Niño Torres et al., 2017, pp. 177-187).

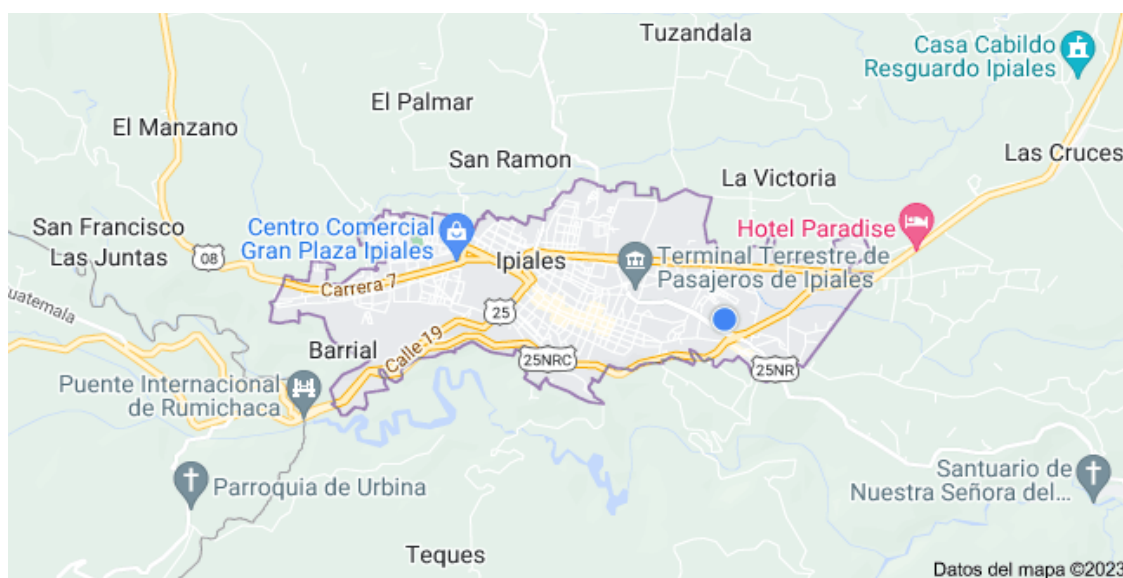
5. Marco Referencial

5.1. Marco Contextual

La investigación se desarrollará en el municipio de Ipiales, se encuentra situado al sur oriente del departamento de Nariño, en los límites con la república de Ecuador, a una altura de 2.900 msnm y con una temperatura promedio de 12°C. La principal actividad económica de Ipiales radica en la agricultura, así como en el comercio aprovechando su límite fronterizo con Ecuador, también juega un papel importante el turismo. Por el gran intercambio comercial con Ecuador, Ipiales está considerado el segundo puerto terrestre de Colombia. (Ipiales, Colombia Turismo Web, 2023).

Figura 2

Mapa del Municipio de Ipiales



Nota. Mapa del Municipio de Ipiales, Google Maps, 2023 (www.google.com)

El municipio de Ipiales se divide en 2 sectores territoriales: 1. El área Rural: pertenecen: El Corregimiento de la Victoria, el Corregimiento de Las Lajas, Sector Las Cruces, el

Corregimiento de San Juan y el Corregimiento de Yaramal. 2. El área Urbana: Esta zona se divide en 9 sectores.

El Instituto de servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P con carácter de empresa industrial y comercial del estado de orden municipal, creada mediante DECRETO 016 DE FEBRERO 25 DE 1993, es un organismo descentralizado del municipio de Ipiales, con funciones de prestación de servicios básicos de aseo, saneamiento ambiental, ornato, producción de venta de bienes y servicios, conforme lo determine la ley y sus estatutos. (ISERVI, 2021)

Figura 3

Empresa ISERVI E.S.P



Nota. Caracol Radio Ipiales, 2023 (www.radioipiales.co)

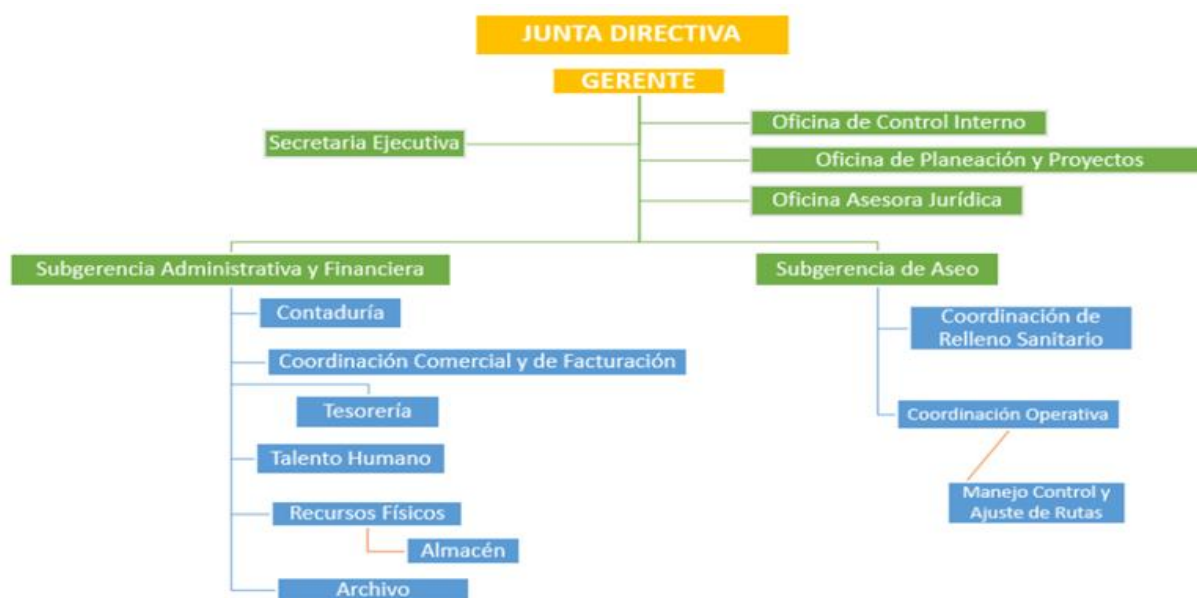
La Junta Directiva es el máximo órgano de dirección y toma de decisiones de la empresa. Está compuesta por representantes de la Alcaldía Municipal, el Concejo Municipal y los usuarios del servicio. La Gerencia General es la encargada de la administración y gestión de los recursos y actividades de la empresa, y tiene a su cargo las dos subgerencias, la técnica y la administrativa y financiera. (ISERVI, 2019-2023)

La Subgerencia Técnica tiene la responsabilidad de planificar, diseñar, construir, operar y mantener las infraestructuras y los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo. La Subgerencia Administrativa y Financiera se encarga de la gestión de los recursos financieros, administrativos y humanos de la empresa. (ISERVI, 2019-2023)

Las Áreas Operativas y de Apoyo son las encargadas de la ejecución de los procesos técnicos, administrativos y financieros que se requieren para la prestación de los servicios. (ISERVI, 2019-2023)

Figura 4

Organigrama ISERVI E.S.P



Nota. Plan Estratégico de ISERVI E.S.P, 2023 (www.iserviespialesnarino.gov.co)

Cada una de estas dependencias tiene una función específica en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que ofrece la empresa. Las cuales se relacionan de la siguiente forma:

Área Técnica - Operativa: encargada de la planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento de las infraestructuras y sistemas de acueducto, alcantarillado, aseo y encargada de la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos y la limpieza y desinfección de vías y espacios públicos.

Área Comercial: encargada de la atención al cliente, facturación, cobro, gestión de cartera y servicios conexos.

Área Administrativa y Financiera: encargada de la gestión de los recursos financieros, administrativos y humanos de la empresa.

5.2. Marco Teórico

Se plantean algunos parámetros que sirvan de ejes teóricos y conceptuales sobre los cuales se apoya la investigación:

En la revista ACODAL 2023, el Ingeniero Carlos Costa Presidente Ejecutivo de esta misma, referencia que en cuanto a residuos sólidos y el servicio público de aseo, actualmente los países con mayores ingresos recuperan, a través del reciclado y el compostaje, más de la tercera parte de los desechos que generan, los de ingresos medios-altos alcanzan cobertura casi total del servicio de recolección de residuos, pero en los países con menos ingresos solo se consigue recolectar alrededor del 48% de los desechos de las ciudades, un 26% de las zonas rurales y solo logran un 4% de los procesos de reciclaje, y que consecuentemente, para llevar servicios públicos de agua y saneamiento a las zonas remotas del país se requiere de una estrategia

complementaria, diferente la que es exitosa en el resto de país. Se necesita, entre otros, más acompañamiento directo del estado, solidaridad de las empresas del sector, flexibilidad normativa y mayores subsidios públicos. (Costa Posada, 2023).

Por otro lado, en el artículo escrito por Veisten Knut y Gomera Wagner R. resaltan una gran importancia con respecto a la deficiencia en el servicio de aseo podría explicarse simplemente por falta de recursos. Aunque el servicio esté operado por compañías privadas, sigue siendo un bien público, o bien, preferente, que el sector público local paga a través de contratos. Por eso el servicio de aseo compite con otros servicios públicos proporcionados por el municipio. Por mucho que las compañías hayan podido explotar economías de escala y otras adaptaciones para bajar los costos, queda la posibilidad de que esto no sea suficiente para producir una municipalidad limpia. Sin embargo, dudamos que no haya la demanda de un nivel de limpieza más alta por parte de los residentes y los negocios, aunque ello pudiera implicar la renuncia a otros bienes (públicos o privados). También dudamos que el procedimiento de la licitación y las especificaciones en el contrato estimulen la competencia. La contratación puede no ser transparente y puede haber aspectos en la especificación de los contratos que afectan la adaptación de las compañías de manera negativa. (Knut & Gomera, 2007).

Para garantizar la sostenibilidad de la prestación del servicio de aseo se procede a analizar ciertos criterios que enlazan para su importancia como es la gestión integral de residuos sólidos y sus componentes:

La planificación integral de la gestión de los residuos sólidos: Que es un proceso que se cumple en fases iterativas y dinámicas, y está relacionada, además, con la cadena de eliminación de ellos. De acuerdo con esto, un eficiente proceso de planificación puede aportar de manera significativa al mejoramiento en el servicio de aseo, y de este modo, mantener el equilibrio

financiero de la empresa encargada de este servicio proporcionando calidad y desarrollo sostenible, a través de programas enfocados al manejo integral de residuos sólidos y conservación del medio ambiente, de modo que, para que se lleve a cabo dicha planificación, es necesario disponer de métodos participativos y coherentes que permitan visualizar indicadores de impacto y posteriormente, obtener fuentes de verificación confiables para evaluar (Gomez Mendez, 2016). Dentro de esta planificación se deben tener en cuenta conceptos que permite visualizar el respectivo proceso:

Saneamiento Básico: Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. Es el conjunto de técnicas que permite eliminar higiénicamente residuos sólidos, excretas y aguas residuales, para tener un ambiente limpio y sano (Subdirección de Salud Ambiental, 2015, p.2).

Aprovechamiento: Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje. (Rivas Arias, Mincit, 2018, p. 8-18).

Residuo Sólido: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables. (Rivas Arias, Mincit, 2018, p. 8-18).

En muchos países, la prestación del servicio de aseo puede variar dependiendo de la jurisdicción y las políticas locales. En algunos casos, los municipios son responsables directos de prestar el servicio de aseo a través de sus propias empresas o departamentos de limpieza. Estas entidades municipales pueden ser encargadas de la recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, así como de la limpieza de las vías y áreas públicas.

En otros casos, los municipios pueden optar por contratar a empresas privadas especializadas en servicios de aseo para que se encarguen de estas tareas en su nombre. Estas empresas privadas, a menudo seleccionadas a través de licitaciones públicas, operarán bajo un contrato con el municipio y serán responsables de brindar los servicios acordados.

La elección entre prestar el servicio de aseo directamente o contratar a una empresa externa puede depender de diversos factores, como la capacidad y los recursos disponibles en el municipio, la eficiencia y calidad del servicio ofrecido por las empresas privadas, así como consideraciones económicas y logísticas.

Es importante destacar que las políticas y prácticas pueden variar significativamente entre diferentes municipios y países, por lo que es necesario consultar las regulaciones y normativas locales para obtener información precisa sobre cómo se presta el servicio de aseo en un municipio específico.

El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo debe revisarse y ajustarse de acuerdo con las actualizaciones del PGIRS y ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994.

El plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS regional): Es el instrumento de planeación municipal o que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas,

proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. (Ministerio de Vivienda, 2022).

Los componentes institucionales para la prestación de los servicios públicos pueden variar dependiendo del país y su estructura gubernamental, pero en general, se pueden identificar los siguientes:

Autoridad reguladora: Es la entidad encargada de regular y supervisar los servicios públicos. Su función principal es garantizar que los proveedores cumplan con los estándares de calidad, eficiencia y seguridad establecidos, así como proteger los derechos de los usuarios. Esta autoridad puede tener diferentes nombres según el país, como comisión reguladora, agencia reguladora o superintendencia.

Proveedores de servicios públicos: Son las entidades responsables de suministrar los servicios públicos a los ciudadanos. Estas pueden ser empresas estatales, empresas públicas o privadas, o incluso organizaciones sin fines de lucro, dependiendo de la política y la estructura institucional del país. Algunos ejemplos de proveedores de servicios públicos son las empresas de energía eléctrica, las empresas de agua y saneamiento, las empresas de transporte público, entre otros.

Organismos de planificación: Son entidades encargadas de la planificación estratégica y la coordinación de los servicios públicos. Estos organismos desarrollan políticas y planes a largo

plazo para garantizar una provisión adecuada y sostenible de los servicios, así como fomentar la inversión en infraestructuras necesarias. Pueden estar a cargo de ministerios, secretarías o departamentos específicos del gobierno.

Órganos de control y fiscalización: Son instituciones encargadas de la auditoría y supervisión de los servicios públicos, así como de velar por la transparencia y el buen uso de los recursos. Estos órganos pueden ser internos, como las unidades de auditoría interna de las entidades prestadoras de servicios, o externos, como las contralorías generales o los tribunales de cuentas.

Participación ciudadana: Es fundamental la participación de los ciudadanos en la prestación de servicios públicos. Esto se puede lograr a través de mecanismos como la consulta pública, la participación en consejos o comités consultivos, la rendición de cuentas y la transparencia en la toma de decisiones. La participación ciudadana fortalece la democracia y permite que los servicios públicos se adecuen a las necesidades y demandas de la población.

Es importante destacar que estos componentes pueden variar en cada país, según su marco jurídico e institucional. Además, existen otras instituciones y actores que también pueden desempeñar un papel relevante en la prestación de servicios públicos, como los ministerios sectoriales, las agencias de financiamiento, los tribunales de justicia, entre otros.

5.3. Marco Legal

El marco normativo para el tema de investigación denominado “análisis de la gestión empresarial del instituto de servicios varios ISERVI E.S.P, para la prestación del servicio de aseo, en el municipio de Ipiales” se resume en las siguientes normatividades:

Tabla 1*Marco Normativo*

Marco Normativo	
La Constitución	Donde todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.
Política de Colombia	La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. (Constitucion Política de Colombia, 2022, Titulo 2, Capitulo 3).
Artículo 79	
Ley 99 de 1993,	Por la cual se adopta el Sistema Nacional Ambiental SINA y se crea el Ministerio del Medio Ambiente.
Ley 142 de 1994	Expedida por el congreso de Colombia, esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural. (Congreso, 2022).
Ley 1176 de 2007	Expedida por el congreso de Colombia, en donde los departamentos deben reportar la información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos, SUI, o el que haga sus veces, con la oportunidad y calidad que determine la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Decreto 1713 de 2002	Hace referencia en los principios básicos para la prestación del servicio de aseo. En la prestación del servicio de aseo, se observarán como principios básicos los siguientes: garantizar la calidad del servicio a toda la población, es decir en todos los componentes del servicio.
Artículo 3	

Decreto 2676 del 2000	Expedido por el Ministerio del Medio Ambiente, por el cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares.
Decreto 4741 del 2005	Expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial: por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
Decreto 838 de 2005	Expedido por el Ministerio de Medio Ambiente, vivienda y desarrollo territorial, que tiene por objeto promover y facilitar la planificación, construcción y operación de sistemas de disposición final de residuos sólidos, como actividad complementaria del servicio público de aseo, mediante la tecnología de relleno sanitario. Igualmente, reglamenta el procedimiento a seguir por parte de las entidades territoriales para la definición de las áreas potenciales susceptibles para la ubicación de rellenos sanitarios
Decreto 1784 de 2017	La construcción de una Zona Franca de recolección multipropósito de basuras y reciclaje, como forma de relleno sanitario sin contaminar el medio ambiente.
Decreto reglamentario 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución 472 de 2017	Expedida por el ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, por la cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Generados en las actividades de Construcción y Demolición – RCD. (Sostenible., 2017).
Resolución 2184 de 2019	Expedida por Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que busca fortalecer el uso racional de las bolsas plásticas en el país, así como la generación del código de colores para el manejo de los residuos sólidos, fomentando la cultura ciudadana en este aspecto.

Resolución 1164 de 2002	Expedida por Ministerio del Medio Ambiente por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares
Documento Conpes 3530	Establece los lineamientos de política para el sector de aseo, los cuales permitirán a todos los actores involucrados encaminar sus acciones para fortalecer la prestación de este servicio, en el marco de la gestión integral de los residuos sólidos.
Documento Conpes 3874	Política Nacional para la Gestión integral de Residuos Sólidos
Contrato De Consultoría No. 740 De 2017	por el cual se actualiza el (PGIRS Ipiales), expedido por la Secretaría ambiental del municipio de Ipiales. (Romero, 2017, p.32)

6. Metodología

El paradigma de esta investigación es interpretativo, teniendo en cuenta que este tipo de paradigma tiene mayor énfasis en lo cualitativo y documental, haciendo buen uso de las fuentes bibliográficas al respecto, además porque se va a describir una realidad basándose en las interpretaciones sobre un diagnóstico inicial y posteriormente se evalúan los resultados que se logren a través de posibles alternativas para fortalecer el proceso de la gestión integral de los residuos sólidos en el municipio de Ipiales.

6.1. Tipo de Estudio

El alcance de la presente investigación es de tipo descriptiva, a tal efecto según (Cortes Cortes & Iglesias Leon, 2004, Pag.20) “En la investigación descriptiva se describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas”.

“Las investigaciones descriptivas parten de una descripción organizada y lo más completa posible de una cierta situación, lo que luego les permite en otra fase distinta del trabajo trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas” (Sabino, 2017).

De esta manera, esta investigación es descriptiva porque está basada en una problemática sobre la inadecuada gestión de la cobertura de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Ipiales, pretendiendo plantear posibles alternativas para fortalecer el proceso de la gestión a cargo del municipio.

6.2. Fuentes y Técnicas

Tabla 2

Metodología y Actividades de la Investigación.

Objetivos	Actividades	Insumos	Técnicas
Identificar los componentes en la gestión empresarial que permitan analizar el estado de la prestación del servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Ipiales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de información en espacios de búsquedas de bases de datos. 2. Identificación de los aspectos y componentes que rigen a las empresas prestadoras del servicio de aseo. 3. Sintetizar la información correspondiente a la gestión empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Árbol de problemas • Consultorías 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Revisión documental
Determinar el avance de los componentes de gestión empresarial que ha implementado el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, para medir la gestión en la prestación del servicio de aseo en la zona urbana del Municipio de Ipiales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cruze de la información mediante una matriz. 2. Comparación de los componentes generales con la información de la empresa 3. Evaluación de la matriz generada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Lista de cotejo
Plantear alternativas para mejorar la eficacia en el proceso de prestación del servicio de aseo a través del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, en la zona urbana del municipio de Ipiales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una matriz DOFA por cada área de gestión empresarial para determinar las debilidades. 2. Proponer alternativas de mejora, atendiendo a los hallazgos en etapas anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz DOFA 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Revisión documental

7. Análisis y Discusión de Resultados

7.1. Componentes de Gestión Empresarial para el Servicio de Aseo en Zonas Urbanas.

La importancia de este primer objetivo específico es identificar los componentes en la gestión empresarial que permitan analizar el estado de la prestación del servicio de aseo en la zona urbana, es importante para cumplir el objetivo general de analizar la gestión institucional del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, porque proporciona un enfoque más detallado y concreto sobre un aspecto particular de la gestión empresarial de la organización. Al identificar los componentes específicos que miden el estado de la prestación del servicio de aseo, se pueden recopilar datos precisos y relevantes que permiten evaluar de manera más efectiva la gestión institucional del Instituto de servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P en este ámbito particular. Además, al tener información detallada sobre los componentes específicos, se pueden identificar oportunidades para mejorar la gestión y la eficiencia en la prestación del servicio de aseo en el municipio de Ipiales así permite una evaluación más detallada y efectiva de la gestión institucional.

Para el desarrollo del primer objetivo en el marco metodológico se manejan tres actividades las cuales se desarrollan de la siguiente forma, se genera información de espacios de búsqueda de bases de datos, esta actividad implica buscar información relevante en fuentes confiables y actualizadas. Al hacer esto, se pueden identificar los componentes comunes utilizados para evaluar la prestación del servicio de aseo y la gestión empresarial en el sector, por último, sintetizar la información, esta actividad implica recopilar y resumir la información obtenida en las actividades anteriores. Al sintetizar esta información, se pueden identificar los componentes clave que permiten analizar el estado de la prestación del servicio de aseo ayudando a obtener una visión más clara y detallada de la gestión empresarial y la eficacia de la

prestación del servicio de aseo en el municipio, lo que contribuye a alcanzar el objetivo específico establecido.

7.1.1. Definición áreas de gestión empresarial

Las áreas de gestión empresarial desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento y éxito de una organización. Estas áreas abarcan diferentes aspectos de la empresa y se encargan de coordinar, supervisar y optimizar diversas actividades para lograr los objetivos establecidos. Las áreas de gestión se definen como divisiones funcionales dentro de una empresa que se ocupan de tareas específicas relacionadas con diferentes aspectos del negocio. Cada área de gestión tiene responsabilidades particulares y contribuye de manera integral al logro de metas y al buen desempeño general de la organización. En el contexto de las empresas de servicios públicos, las áreas de gestión adquieren una importancia aún mayor. Estas empresas enfrentan retos particulares debido a la naturaleza de los servicios que brindan y a las regulaciones gubernamentales que deben cumplir. Una entidad reguladora, como la Superintendencia de Servicios Públicos, desempeña un papel crucial en la supervisión y evaluación de estas empresas para garantizar que cumplan con los estándares de calidad, normativas y requisitos establecidos para el sector. En este contexto, las áreas de gestión que son evaluadas y calificadas por una superintendencia pueden abarcar diferentes aspectos, desde la calidad del servicio y el cumplimiento normativo hasta la gestión financiera, técnica y comercial. Estas evaluaciones tienen como objetivo garantizar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios, así como el desarrollo sostenible de las empresas de servicios públicos. A medida que profundicemos en la definición de cada una de estas áreas de gestión, podremos comprender mejor su importancia y el impacto que tienen en el funcionamiento y desempeño de las empresas de servicios públicos.

Tabla 3*Definición Áreas de Gestión Empresarial*

Áreas de Gestión del Servicio de Aseo		
Áreas	Descripción	Subáreas
Administrativa	La gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad. (Amador, 2003)	Planeación Desarrollo Institucional Administración General Jurídico Recursos Humanos
Financiera	La gestión financiera es el proceso contable que tiene una finalidad de informar financieramente a la gerencia, accionistas o usuarios sobre el desempeño financiero del negocio, fundamentalmente en su rentabilidad y liquidez. (Huacchillo Pardo, 2020)	Contabilidad
Técnica Operativa	La gestión técnica operativa es la que dirige el control y ejecución de planes y proyectos; coordinando y supervisando los trabajos realizados para la prestación del servicio. (Roballo Campos, 2019)	Infraestructura Apoyo Técnico Gestión Social Gestión Ambiental Riesgo Sectorial
Comercial	La gestión comercial en las empresas es una función responsable de las relaciones con los clientes y de la consecución de los objetivos empresas. (Londono Alvarez, 2017)	Servicio al Cliente Facturación Suscriptores Subsidios

Las áreas de gestión en el servicio de aseo son de vital importancia para su correcto funcionamiento. La gestión administrativa establece la estructura y controla las actividades, la gestión financiera garantiza una gestión económica eficiente, la gestión técnica operativa asegura la ejecución eficiente del servicio y la gestión comercial se enfoca en la satisfacción de los clientes y el logro de los objetivos comerciales. Todas estas áreas están interrelacionadas y se complementan entre sí para garantizar un servicio de aseo de calidad, eficiente y rentable.

7.1.2. Identificación de componentes por áreas de gestión empresarial del servicio de aseo

Los componentes son medidas cualitativas que permiten monitorear el progreso y los resultados en diferentes aspectos del negocio. Los componentes de gestión son herramientas clave que proporcionan información objetiva y relevante sobre el desempeño de las diversas áreas de una organización. Estos componentes brindan una visión clara y medible de cómo se están alcanzando los objetivos establecidos y permiten tomar decisiones informadas para mejorar el rendimiento y la eficacia. En cada área de gestión, existen componentes específicos que reflejan aspectos clave de su desempeño. Estos componentes pueden variar según la naturaleza de la actividad de la organización y los objetivos establecidos, pero generalmente se enfocan en aspectos financieros, operativos, comerciales y de calidad.

Tabla 4

Componentes por Áreas de Gestión Empresarial del Servicio de Aseo

Componentes por Áreas de Gestión del Servicio de Aseo	
Área Administrativa	
Componentes	Descripción

Estructura Organizacional de la Prestadora	La estructura administrativa es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos.
Planta de Personal	La planta de personal es el conjunto de los empleos permanentes requeridos para el cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a una organización, identificados y ordenados jerárquicamente y que corresponden al sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración de cargos establecidos
Aprendices SENA	Son personas que se encuentran participando en el programa de formación y capacitación ofrecido por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Estos programas están diseñados para brindar a los estudiantes habilidades técnicas y competencias laborales específicas en diferentes áreas profesionales.
Competencias Laborales	Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que una persona necesita poseer para desempeñarse eficazmente en un puesto de trabajo específico o en un área profesional determinada. Estas competencias están relacionadas con las tareas y responsabilidades que se deben llevar a cabo en el entorno laboral.
Convenciones Colectivas	Son acuerdos negociados entre los representantes de los trabajadores (sindicatos) y los representantes de los empleadores (empresas o empleadores individuales). Estos acuerdos establecen los términos y condiciones de trabajo, así como los derechos y obligaciones de las partes involucradas.

Área Financiera

Componentes	Descripción
-------------	-------------

Reportes Financieros Bajo NIF	El conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente, sobre los asuntos y actividades de personas naturales y jurídicas
Conceptos de la Oficina de control Interno y Auditoría Externa	La información financiera es el conjunto de datos presentados de manera ordenada y sistemática, cuya magnitud es medida y expresada en términos de dinero, que describen la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso del dinero.
Análisis de los Estados Financieros	La gestión financiera como una forma de actividad empresarial independiente y como un mecanismo para gestionar las actividades financieras de una empresa en el campo de la producción material.
Balance General	Es uno de los estados financieros básicos utilizados en contabilidad para presentar la situación financiera de una empresa en un momento específico. Proporciona una instantánea de los activos, pasivos y el patrimonio de la empresa en un determinado período de tiempo, generalmente al final de un ejercicio contable.
Estado de resultados	Es un estado financiero que muestra los ingresos, los gastos y el resultado neto de una empresa durante un período contable específico. Su principal objetivo es determinar si la empresa ha obtenido utilidades o pérdidas en ese período
Indicadores financieros	Los indicadores financieros, son herramientas utilizadas para evaluar y analizar la salud financiera de una empresa. Estos indicadores se calculan a partir de los datos financieros de la empresa y proporcionan información sobre su rendimiento, solvencia, eficiencia y rentabilidad.

Razón Corriente	Es una medida financiera utilizada para evaluar la liquidez de una empresa. Indica la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos corrientes, es decir, aquellos activos que se espera que se conviertan en efectivo en un plazo de un año o menos
Prueba Acida	Es una medida financiera utilizada para evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo de manera inmediata, sin tener en cuenta los inventarios
Capital Neto de Trabajo	Se refiere a la diferencia entre los activos y los pasivos corrientes de una empresa. Representa los recursos financieros disponibles para financiar las operaciones diarias y a corto plazo de la empresa.
Rotación de Cartera	Es una medida financiera que indica la frecuencia con la que una empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo durante un período determinado. Mide la eficiencia con la que la empresa está recuperando el dinero que ha otorgado como crédito a sus clientes.
Rotación de Activos Totales	Es una medida financiera que evalúa la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos para generar ingresos. Indica la frecuencia con la que los activos totales de la empresa se convierten en ventas o ingresos durante un período determinado.
Margen Bruto	Es una medida financiera que indica la rentabilidad de una empresa en relación con sus ingresos y sus costos directos de producción o adquisición de bienes.
Margen Neto	Es una medida financiera que indica la rentabilidad de una empresa después de deducir todos los gastos, incluyendo los costos de producción, los gastos operativos y los impuestos.

Rendimiento del Patrimonio (ROE)	Es una medida financiera que indica la rentabilidad que una empresa genera sobre el capital invertido por los accionistas
Rendimiento de Activo (ROA)	Es una medida financiera que indica la rentabilidad que una empresa genera sobre sus activos totales.
Nivel de Endeudamiento	Es una medida financiera que indica la proporción de deuda que una empresa tiene en relación con sus activos o patrimonio neto.
Concentración Pasivos Corrientes	Se refiere a la proporción o grado de dependencia de una empresa de un solo proveedor o un grupo reducido de proveedores para cubrir sus pasivos corrientes, es decir, las obligaciones que vencen en el corto plazo (generalmente en un año o menos)
Endeudamiento Financieros	Se refiere al uso de recursos externos, como préstamos o emisión de bonos, para financiar las operaciones o proyectos de una empresa. Es una medida que indica el grado de dependencia de una empresa de la deuda como fuente de financiamiento.

Área Técnica Operativa

Componentes	Descripción
Sistema de Recolección	Se refiere al proceso mediante el cual una empresa ofrece y proporciona un servicio a sus clientes o usuarios. Implica la entrega y ejecución de actividades, habilidades o conocimientos por parte del proveedor de servicios para satisfacer las necesidades o demandas del cliente.
Recolección de Residuos no Aprovechables	Es el proceso de recoger y eliminar los desechos que no pueden ser reutilizados, reciclados o valorizados de alguna manera. Estos residuos son aquellos que no pueden ser transformados en nuevos productos o materiales y, por lo tanto, deben ser eliminados de manera adecuada para minimizar su impacto en el medio ambiente y la salud pública.

Base de Operación	Se refiere al lugar físico o locación desde donde una empresa o una organización lleva a cabo sus actividades y operaciones principales. Es el centro o punto de partida desde donde se planifica, coordina y ejecuta la producción, la prestación de servicios u otras actividades comerciales.
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Publicas	El barrido y la limpieza de vías y áreas públicas se refiere al proceso de eliminar y mantener limpios los espacios públicos. Consiste en la recolección y eliminación de residuos sólidos, basura, hojas caídas, escombros y cualquier otro tipo de suciedad o desechos que puedan acumularse en estas áreas.
Componentes de limpieza Urbana	Se refieren a los elementos esenciales utilizados para llevar a cabo las tareas de limpieza y mantenimiento de espacios urbanos. Estos componentes incluyen equipos, herramientas, maquinaria, materiales y personal necesario para realizar las actividades de limpieza y mantener un entorno urbano limpio y ordenado.
Disposición Final	Es el proceso o método mediante el cual los residuos son eliminados o tratados de manera definitiva, una vez que no pueden ser reutilizados, reciclados o valorizados de ninguna otra manera. Es la etapa final en el ciclo de gestión de residuos, donde se toman medidas para su eliminación segura y ambientalmente adecuada.
Aprovechamiento	Es el proceso de utilizar de manera efectiva y beneficiosa los recursos naturales, materiales o energéticos disponibles, con el objetivo de maximizar su valor y minimizar su desperdicio o impacto ambiental negativo.

Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGIRS)	Es un documento estratégico que establece las políticas, objetivos y acciones específicas para el manejo adecuado de los residuos sólidos en un determinado territorio, ya sea una ciudad, municipio o región.
Programa para la Prestación de Servicios de Aseo (PPSA)	Se refiere a un conjunto de actividades y tareas organizadas de manera sistemática y planificada para llevar a cabo la limpieza y mantenimiento de un espacio o instalación. Este programa se implementa con el objetivo de garantizar un ambiente limpio, seguro y saludable.
Plan de Emergencia y contingencia (PEC)	Es un conjunto de acciones y procedimientos previamente establecidos para hacer frente a situaciones de emergencia o eventos inesperados que puedan poner en peligro la seguridad, la salud o el normal funcionamiento de una organización o comunidad.

Área Comercial

Componentes	Descripción
Sitio Web del Prestador	Es la página web o plataforma en línea que pertenece y es administrada por un proveedor de servicios o empresa. Es un espacio virtual donde el prestador puede presentar información sobre sus productos, servicios, políticas, y brindar a los usuarios la posibilidad de interactuar y realizar transacciones en línea.
Suscriptores	Los suscriptores se refieren a las personas o entidades que han optado por recibir regularmente contenido o servicios de una fuente específica, generalmente a través de una suscripción.
Tarifas Aseo	Son los precios o costos establecidos para la prestación de servicios de limpieza y aseo en diferentes contextos, como viviendas, oficinas, comercios, edificios, entre otros. Estas tarifas representan el monto que se cobra a los clientes por los servicios de limpieza realizados.

Facturación y Recaudo	La facturación se refiere al proceso de emitir y enviar facturas a los clientes por los bienes vendidos o servicios prestados, el recaudo se refiere al proceso de recibir los pagos de las facturas emitidas
Subsidios y Contribuciones	Son dos formas de apoyo financiero que pueden ser otorgadas por entidades gubernamentales u organizaciones a individuos, empresas u otras entidades.
Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR&R)	Son mecanismos utilizados por las personas para expresar sus inquietudes, insatisfacciones o solicitudes relacionadas con productos, servicios o situaciones específicas.

La gestión adecuada de estas áreas asegura una operación eficiente, una mayor satisfacción del cliente, una rentabilidad adecuada y una capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial. Además, facilita la toma de decisiones informadas y el logro de los objetivos estratégicos de la empresa de servicios de aseo. En resumen, la gestión integral y eficaz de las diferentes áreas empresariales del servicio de aseo es fundamental para el éxito y la sostenibilidad del negocio.

7.2. Componentes de Gestión Empresarial para la Prestación del Servicio de Aseo en el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P

La importancia del segundo objetivo específico de determinar los componentes de gestión empresarial que ha implementado el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, para alcanzar el objetivo general de analizar la gestión institucional del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, se enfoca en identificar los componentes específicos que miden la gestión empresarial en la prestación del servicio de aseo, al identificar los componentes específicos, se puede evaluar la gestión empresarial del del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P en

términos de cómo se está desempeñando en la prestación del servicio de aseo. Esto permite evaluar el rendimiento y la eficacia de la empresa en términos de la calidad del servicio de aseo que se está proporcionando, lo que es esencial para analizar la gestión institucional.

Para el desarrollo del segundo objetivo en el marco metodológico estas actividades ayudan a alcanzar el objetivo específico de determinar los componentes de gestión empresarial que ha implementado el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, el cruce de la información mediante una matriz implica crear una matriz en la que se cruzan los componentes generales de la gestión empresarial en el sector de servicios públicos, con la información de la empresa Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P, de esta manera, se pueden identificar los componentes específicos de la gestión empresarial que ha implementado el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P y si se cumple con los estándares generales de la gestión empresarial en el sector. Al hacerlo, se pueden determinar los componentes específicos que son inadecuados para medir la gestión empresarial en la prestación del servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Ipiales.

7.2.1. Componentes implementados en el instituto de servicios varios ISERVI E.S.P

En el entorno empresarial, los componentes juegan un papel fundamental en la evaluación del desempeño y el logro de los objetivos de una organización. En el caso del Instituto de Servicios Varios ISERVI ESP, es importante definir los componentes clave que utiliza para medir y monitorear su gestión en diversas áreas. El Instituto de Servicios Varios ISERVI ESP, como empresa de servicios públicos, para asegurar la eficiencia, la calidad y la satisfacción de los usuarios, es necesario contar con componentes que permitan medir de manera precisa y objetiva el desempeño de la empresa en diferentes aspectos clave. Estos componentes proporcionan una imagen clara y del rendimiento del Instituto de Servicios Varios ISERVI ESP,

en cada una de estas áreas, permitiendo la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras continuas.

Tabla 5

Componentes Implementados en el Instituto de Servicios Varios

Componentes por Áreas de Gestión del Servicio de Aseo	
Área Administrativa	
Componentes	Análisis
Estructura Organizacional de la Prestadora	No se encuentra actualizado ya que no cuenta con cargos que hay actualmente en la empresa y por el cual se modificará la estructura administrativa de ISERVI.
Planta de Personal	Se cuenta con un total de 103 personas, de las cuales 15 tienen contrato a término fijo y 88 a término indefinido.
Aprendices SENA	Se señala que la empresa no cuenta con la vinculación de estos a la fecha.
Competencias Laborales	No tiene soportes de las certificaciones en competencias laborales para el personal administrativo y operativo del servicio de aseo.
Convenciones Colectivas	La empresa cuenta con una convención colectiva con el Sindicato de Trabajadores de ISERVI E.S.P., y aplica para 67 trabajadores
Área Financiera	
Componentes	Análisis
Reportes Financieros bajo NIF	Cuenta con reportes financieros bajo los nuevos marcos normativos NIF
Análisis de Estados Financieros	Cuenta con los análisis de los estados Financieros los cuales no se encuentran actualizados, ya que existen inadecuados manejos contable y de tesorería.

Conceptos del Revisor Fiscal y auditorías Externas y Resultados	Los resultados proporcionados se evidencian de manejos contables y de tesorería como resultado de la falta de controles, existe desorganización en los registros contables, no se evidencia la funcionalidad en términos de efectividad del sistema de control interno y hay falencias en el desarrollo y asignación de funciones.
Balance General	Cuenta con un balance general, que dificulta realizar un análisis a detalle de las cuentas que componen el activo, pasivo y patrimonio en el estado de situación financiera.
Estado de resultados	Cuenta con un estado de resultados, que dificulta realizar un análisis a detalle de las cuentas que componen los ingresos, costos y gastos en el estado de resultados integral.
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{50.3\%}{47.7\%} = 1.05$ Cuenta con la información indicada para obtener el resultado final.
Prueba Acida	$\frac{\text{Activo Corr}-\text{Ctas Comerciales por Cobrar}}{\text{Pasivo Corriente}} = 0.28$ No cuenta con la información suficiente para obtener el resultado indicado en la información.
Capital Neto de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente = 1.849.465.624 - 1.753.294.279 = 96.171.345. Cuenta con la información suficiente para obtener el resultado indicado en la evaluación.
Rotación de Cartera	$\frac{\text{Ctas por Cobrar Promedio} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas Netas}} = 94 \text{ Días}$ No se cuenta con la información clara para llegar al resultado final.
Rotación de Activos	$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Activo Total Promedio}} = 1,42$ No cuenta con la información
Totales	correspondiente para obtener el resultado final.
Margen Bruto	$\frac{\text{Ganancia Bruta}}{\text{Ingresos Activos Ordinarios}} = 0.44$ No cuenta con la información correspondiente para obtener el resultado final.

Margen Neto	$\frac{\text{Resultado del Periodo}}{\text{Ingresos Actividades Ordinarias}} = 0.05$ No cuenta con la información correspondiente para obtener el resultado final.
Rendimiento del Patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Ganancia Neta}}{\text{Patrimonio Promedio}} = 0.22$ No cuenta con la información correspondiente para obtener el resultado final.
Rendimiento de Activo (ROA)	$\frac{\text{Ganancia Neta}}{\text{Activo Total Promedio}} = 0.07$ No cuenta con la información correspondiente para obtener el resultado final.
Nivel de Endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{67.4\%}{100\%} = 0.67$ Cuenta con la información suficiente para obtener el resultado indicado en la evaluación.
Concentración Pasivos Corrientes	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{47.7\%}{67.4\%} = 0.71$ Cuenta con la información suficiente para obtener el resultado indicado en la evaluación.
Endeudamiento Financieros	$\frac{\text{Otros Pasivos Financieros Promedio}}{\text{Ingreso de Actividades Ordinarias}} = 0.05$ No cuenta con la información correspondiente para obtener el resultado final.

Área Técnica - Operativa

Componentes	Análisis
Sistema de Recolección	No cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos.
Recolección de Residuos no Aprovechables	incumplimiento con los requerimientos en Decreto 1077 de 2015
Base de Operación	Base de operación no es apta para la empresa de servicio ya que no cumple con las condiciones adecuadas o requeridas para laborar.
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Publicas	Se analiza que cuentan con un reporte de micro rutas y dos macro rutas, pero denotan una falta de calidad en la información.
Componentes de limpieza Urbana	Se analiza que la actividad de limpieza urbana se está realizando, pero no hay cargue de esta información en la plataforma correspondiente.

Disposición Final	Se en cuenta que varía de la información no está actualizada.
Aprovechamiento	No se encuentra información respecto a este indicador
Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGIRS)	Se encuentra el documento radicado, con un estado de RECHAZADO
Programa para la Prestación de Servicios de Aseo (PPSA)	Se localiza con un documento, el cual incumple con los lineamientos establecidos
Plan de Emergencia y contingencia (PEC)	No cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos.
Área Comercial	
Componentes	Análisis
Sitio Web del Prestador	Se evidencia que, dicha página no cumple con ninguno de los requisitos establecidos
Suscriptores	No cuenta con un catastro de suscriptores actualizado
Tarifas Aseo	Las tarifas no han sido actualizadas.
Facturación y Recaudo	Se realiza una facturación mensual, pero no se maneja una información actualizada en las facturas.
Subsidios y Contribuciones	Hay reconocimiento de la resolución del pago de los subsidios del servicio público de aseo para los estratos 1, 2 y 3.
Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR&R)	La empresa no cuenta con el módulo de ISERVI disponible para atender los usuarios y no se contaba con un registro ordenado y detallado de las PQR'R.

La implementación de estos componentes en el Instituto de Servicios Varios es importante para asegurar la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos. Estos componentes permiten una gestión integral y orientada a resultados, asegurando la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad de la entidad.

7.2.1. Análisis general de la gestión empresarial del instituto de servicios varios ISERVI E.S.P por áreas.

El análisis general de la gestión empresarial por áreas es fundamental para evaluar y comprender que desempeño de esta organización en diferentes aspectos clave de su funcionamiento. ISERVI, como entidad prestadora de servicios públicos, se enfrenta a desafíos específicos en la gestión de sus actividades, lo que hace necesario examinar cada una de sus áreas para identificar las oportunidades de mejora y lograr una visión integral de su desempeño.

Tabla 6

Análisis General de la Gestión Empresarial del Instituto De Servicios Varios

Áreas de Gestión del Servicio de Aseo	
Áreas	Análisis
Administrativa	Se presenta una serie de deficiencias y posibles incumplimientos en la entrega de información que no se ha remitido solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro del plazo acordado indica una falta de compromiso y cumplimiento de sus obligaciones. Esto puede plantear dudas sobre su transparencia y capacidad para proporcionar la información requerida. La omisión en la entrega de los soportes de certificaciones en competencias laborales del personal a cargo indica un posible incumplimiento, esta situación

puede plantear interrogantes sobre la calidad y la idoneidad del personal empleado por el prestador de servicios.

El hecho de que el organigrama proporcionado por el prestador no refleje los cargos actuales en la empresa sugiere una falta de actualización en la estructura organizativa. Esta situación puede generar confusión en cuanto a las responsabilidades y la toma de decisiones.

Financiera

El prestador no ha cumplido con su obligación de reportar la información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios - SUI. Esto indica una falta de cumplimiento de las obligaciones normativas y puede generar incertidumbre sobre la situación financiera actual de la empresa. Se presentan irregularidades en los estados financieros, también evidenció inadecuados manejos contables, desorganización en los registros contables y falta de efectividad en el sistema de control interno.

Un alto nivel de endeudamiento y dependencia de cuentas por cobrar, lo cual indica una política de financiación riesgosa. Además, los indicadores de liquidez muestran una posible dependencia de las cuentas por cobrar corrientes para cumplir con las obligaciones a corto plazo. Estas situaciones plantean preocupaciones sobre la estabilidad financiera y la capacidad de pago del prestador.

Técnica Operativa

Según la información disponible, la base de operaciones del prestador presuntamente no cumple con todas las características establecidas. Esto indica que existen deficiencias o incumplimientos en los aspectos específicos requeridos para el funcionamiento adecuado de la base de operaciones.

Falta de división geográfica en los planos no muestran claramente la división geográfica que abarca cada una de las macro rutas en el municipio de Ipiales.

Diferencias en la cantidad de micro rutas y kilómetros de barrido se identificó una discrepancia entre el número de kilómetros de barrido informado en el PGIRS. No se identificó señalización en las diferentes áreas ni un sistema de control de incendios en el sitio de disposición final., se identificó una zona clausurada de la celda 2 con material de cobertura desprendido. Cargue de toneladas recolectadas tiene pendiente de cargar en el SUI las toneladas recolectadas y dispuestas en el sitio de disposición final

Comercial

La empresa no cuenta con una página web que cumpla con los requisitos establecidos. Esto indica una falta de cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la presencia en línea y la divulgación de información al público. El prestador no tiene un catastro actualizado de suscriptores, lo que sugiere una falta de control y seguimiento adecuado de su base de clientes. La información de facturación y recaudo mensual presuntamente no cumple con los requisitos mínimos establecidos. Se identifica una inadecuada aplicación de la normativa tarifaria vigente, lo cual es preocupante, ya que el prestador no está cumpliendo con la metodología tarifaria establecida. Esto indica una falta de cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la fijación de tarifas.

La gestión empresarial del Instituto de Servicios Varios proporciona una visión completa y objetiva de la organización, y a la vez identifica áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, y permite tomar decisiones estratégicas informadas. Ayuda a mejorar la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad de la empresa, promoviendo su desarrollo y éxito a largo plazo.

7.3. Alternativas para Mejorar la Gestión Empresarial para la Prestación del Servicio de Aseo en el Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P.

El tercer objetivo específico de plantear alternativas para mejorar la eficacia en el proceso de prestación del servicio de aseo es importante para cumplir el objetivo general de analizar la gestión institucional, porque permite proponer soluciones concretas para mejorar la gestión y la calidad del servicio. Al identificar los problemas y los aspectos que pueden mejorarse en la gestión del servicio de aseo, se pueden plantear alternativas viables para mejorar la eficacia en la prestación del servicio y garantizar la satisfacción de los usuarios. De esta forma, el objetivo específico contribuye al logro del objetivo general al permitir una evaluación más profunda y detallada de la gestión institucional del Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S.P en la prestación del servicio de aseo en el municipio de Ipiales.

Para el desarrollo de la última actividad, que busca proponer opciones concretas para mejorar el proceso de prestación del servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Ipiales, se basa en los hallazgos encontrados en las etapas anteriores del proyecto, que incluyen la identificación de componentes de gestión empresarial, la evaluación de la gestión institucional de ISERVI E.S.P, y la identificación de factores que afectan la prestación del servicio de aseo, Al hacerlo, se deben seguir una serie de pasos cuidadosos que implican la revisión de hallazgos previos, la identificación de puntos críticos, la evaluación de opciones y la documentación de los resultados.

7.3.1. Análisis estratégicos a través de la matriz DOFA

7.3.1.1 Matriz DOFA – Área Administrativa. En la gestión empresarial, es fundamental realizar análisis periódicos que permitan identificar los desafíos y las oportunidades a los que se enfrenta una organización. En este contexto, el Instituto de Servicios Varios se

encuentra ante diversos retos relacionados con el cumplimiento de sus obligaciones, la transparencia en la entrega de información y la idoneidad del personal empleado. A su vez, esta situación también plantea oportunidades para mejorar y fortalecer la gestión de la entidad. exploraremos el análisis DOFA realizado sobre el Instituto de Servicios Varios, destacando las debilidades identificadas, las alternativas de mejora propuestas y las oportunidades que pueden impulsar su crecimiento y desarrollo.

Tabla 7

Matriz DOFA - Área Administrativa

Debilidades (D)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de claridad en los procesos administrativos y de flujo de trabajo. • Carencia de capacitación y desarrollo de habilidades del personal administrativo. • Deficiencias en la comunicación interna y la coordinación entre los diferentes departamentos. • Ausencia de políticas claras y actualizadas para la gestión de recursos humanos. • Organigrama desactualizado sin los cargos actuales en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de gestión y herramientas tecnológicas actualizadas para optimizar los procesos administrativos. • Ofrecer programas de capacitación y desarrollo para fortalecer las habilidades del personal administrativo. • Establecer canales de comunicación eficientes y promover la colaboración entre los diferentes departamentos. • Actualizar las políticas y procedimientos de recursos humanos para mejorar la gestión del talento y el clima laboral.
Fortalezas (F)	Amenazas (A)
<ul style="list-style-type: none"> • No se encuentran fortalezas en la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles sanciones o medidas disciplinarias por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. • Cambios en la normativa y regulaciones administrativas que requieren adaptación y cumplimiento.

Esta matriz ofrece un punto de partida para identificar los aspectos críticos y las oportunidades que pueden guiar la toma de decisiones estratégicas en el área administrativa de la organización.

7.3.1.2. Matriz DOFA – Área Financiera. la matriz DOFA del área financiera de Instituto de Servicios Varios ISERVI E.S. P. proporciona una visión integral de los aspectos críticos que pueden influir en su desempeño financiero. Este análisis es un punto de partida para la toma de decisiones estratégicas encaminadas a fortalecer la estabilidad financiera, identificar oportunidades de crecimiento y superar los desafíos que se presenten.

Tabla 8

Matriz DOFA – Área Financiera

Debilidades (D)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control y seguimiento adecuado de los gastos y presupuesto financiero. • Baja liquidez y dificultades para cumplir con las obligaciones financieras. • Insuficiente capacidad para obtener financiamiento externo. • Falta de diversificación de fuentes de ingresos. • Ausencia de políticas claras para la gestión de riesgos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el control y seguimiento de los gastos y presupuesto a través de sistemas y herramientas de gestión financiera. • Buscar alternativas de financiamiento como préstamos, inversionistas o programas de cooperación. • Explorar oportunidades para diversificar las fuentes de ingresos a través de la ampliación de servicios o alianzas estratégicas. • Implementar políticas y estrategias para la gestión de riesgos financieros.
Fortalezas (F)	Amenazas (A)
<ul style="list-style-type: none"> • No se encuentran fortalezas en la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluctuaciones económicas y políticas que pueden afectar la estabilidad financiera de la organización. • Cambios en las regulaciones y normativas financieras que pueden generar costos adicionales o limitar las operaciones financieras.

Es importante tener en cuenta que esta matriz DOFA se basa en la información proporcionada y puede haber otros factores específicos que se deben considerar en un análisis más detallado del área financiera del Instituto de Servicios Varios ISERVI Ipiales. Esta matriz ofrece un punto de partida para identificar los aspectos críticos y las oportunidades que pueden guiar la toma de decisiones estratégicas en el área financiera de la organización.

7.3.1.3. Matriz DOFA – Área Técnica – Operativa. La matriz DOFA del área técnica-operativa del Instituto de Servicios Varios ISERVI, proporciona una visión completa de los aspectos críticos y las oportunidades de mejora. Este análisis es un punto de partida para tomar decisiones estratégicas, desarrollar planes de acción y mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones técnicas en beneficio de la organización y sus clientes.

Tabla 9

Matriz DOFA – Área Técnica – Operativa

Debilidades (D)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación y actualización del personal técnico en las últimas tecnologías y mejores prácticas. • Insuficiente mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y maquinarias utilizados. • Deficiencias en la gestión de inventario de materiales y suministros necesarios para las operaciones técnicas. • Limitada capacidad de respuesta y solución de problemas técnicos en situaciones de emergencia. • Baja eficiencia en la ejecución de proyectos técnicos y cumplimiento de plazos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y actualizar al personal técnico en las últimas tecnologías y mejores prácticas del sector. • Mejorar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y maquinarias utilizados. • Implementar un sistema eficiente de gestión de inventarios para asegurar la disponibilidad oportuna de materiales y suministros. • Establecer protocolos y planes de contingencia para mejorar la respuesta y solución de problemas técnicos en situaciones de emergencia. • Mejorar la gestión de proyectos técnicos mediante la implementación de metodologías de gestión y seguimiento.
Fortalezas (F)	Amenazas (A)

-
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de políticas y procedimientos establecidos para las operaciones técnicas. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las regulaciones y normativas técnicas que pueden requerir ajustes en las operaciones. • Limitaciones presupuestarias que dificultan la inversión en nuevos equipos y tecnologías. |
|--|--|
-

Es fundamental tener presente que esta matriz DOFA se fundamenta en los datos suministrados y es posible que existan otros elementos particulares que deben tenerse en cuenta en un análisis más exhaustivo del área técnica-operativa del Instituto de Servicios Varios ISERVI. Esta matriz proporciona un punto de partida para detectar los elementos cruciales y las posibilidades que pueden orientar la toma de decisiones estratégicas en el ámbito técnico-operativo de la entidad.

7.3.1.4. Matriz DOFA – Área Comercial. El área comercial desempeña un papel fundamental en el Instituto de Servicios Varios ISERVI, ya que se encarga de establecer y mantener relaciones comerciales con los clientes, así como de promover y vender los servicios ofrecidos, es esencial realizar un análisis detallado de esta área para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (DOFA) que puedan influir en su desempeño.

Tabla 10

Matriz DOFA – Área Comercial

Debilidades (D)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de estrategias de marketing y promoción efectivas. • Limitada diversificación de los servicios ofrecidos. • Carencia de un sistema efectivo de gestión de la relación con los clientes. • Insuficiente seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las estrategias de marketing y promoción para alcanzar al público. • Expandir la oferta de servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes. • Implementar un sistema de gestión de la relación con los clientes para mejorar la satisfacción del cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis periódicos de la satisfacción para identificar oportunidades de mejora.
Fortalezas (F)	Amenazas (A)
<ul style="list-style-type: none"> Amplia experiencia en la prestación de servicios en el sector. Conocimiento profundo del mercado objetivo y sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> No se encuentran amenazas en la información.

Mediante el análisis DOFA del área comercial, se pueden identificar las debilidades y amenazas que pueden obstaculizar el éxito comercial. Al mismo tiempo, se pueden aprovechar las fortalezas y oportunidades para mejorar las estrategias de marketing, diversificar la oferta de servicios y fortalecer las relaciones con los clientes.

7.3.2. Alternativas para mejorar la gestión empresarial

Mejorar la gestión empresarial es importante porque permite aumentar la eficiencia, optimizar los recursos, tomar decisiones más acertadas, adaptarse a los cambios del entorno y fomentar un entorno de trabajo productivo. Esto, a su vez, contribuye al crecimiento y al éxito sostenible de la organización.

Tabla 11

Alternativas para Mejorar la Gestión Empresarial para la Prestación del Servicio de Aseo

Áreas de Gestión del Servicio de Aseo	
Área Administrativa	
Alternativas	Descripción
Claridad en los procesos administrativos y de flujo de trabajo	Es importante documentar y estandarizar los procesos administrativos clave de la empresa. Esto implica identificar y definir claramente las actividades, responsabilidades y flujos de trabajo, así como asegurarse de que todos los empleados comprendan y sigan estos procesos. Se

	<p>pueden implementar herramientas como manuales de procedimientos, diagramas de flujo y sistemas de gestión de procesos para mejorar la claridad y la eficiencia operativa.</p>
<p>Capacitación y desarrollo de habilidades del personal administrativo</p>	<p>Invertir en programas de capacitación y desarrollo del personal administrativo es esencial para mejorar su desempeño y fomentar su crecimiento profesional. Se pueden ofrecer cursos, talleres y programas de mentoría para fortalecer las habilidades técnicas y gerenciales del personal. Además, es importante establecer un plan de desarrollo individualizado para cada empleado, que incluya oportunidades de aprendizaje continuo y la adquisición de nuevas competencias relevantes para sus roles.</p>
<p>Mejora de comunicación interna y la coordinación entre los diferentes departamentos</p>	<p>Para mejorar la comunicación interna, se pueden implementar canales efectivos de comunicación, como reuniones regulares de equipo, intranets, herramientas de colaboración en línea y boletines informativos. Además, es fundamental promover una cultura de colaboración y trabajo en equipo, donde se fomente el intercambio de información y la cooperación entre los diferentes departamentos. Establecer procesos de coordinación claros y responsabilidades compartidas también contribuye a una mejor comunicación y coordinación en la empresa.</p>
<p>Políticas claras y actualizadas para la gestión de recursos humanos</p>	<p>Es importante desarrollar y mantener políticas de recursos humanos claras, actualizadas y transparentes en áreas como reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, compensación y beneficios, desarrollo profesional y gestión del talento. Estas políticas deben estar alineadas con los objetivos y valores de la empresa, y comunicarse de</p>

	manera efectiva a todos los empleados. Además, se debe brindar el apoyo necesario para implementar y cumplir con estas políticas de manera consistente.
Actualización del organigrama con los cargos actuales en la empresa	Actualizar el organigrama de la empresa es importante para reflejar la estructura organizativa actual y los roles y responsabilidades de los empleados. Esto ayuda a evitar confusiones, mejora la claridad en la toma de decisiones y facilita la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo. Es recomendable revisar y actualizar el organigrama periódicamente, especialmente en momentos de cambios organizativos o de contratación.

Área Financiera

Alternativas	Descripción
Mejorar la gestión del flujo de efectivo y buscar estrategias para aumentar la liquidez.	Es fundamental establecer un plan de flujo de efectivo que incluya una previsión de los ingresos y los gastos, así como medidas para optimizar la gestión de los cobros y los pagos. Además, se pueden explorar opciones como negociar plazos de pago con proveedores, implementar políticas de control de inventario para evitar excesos de stock y buscar alternativas de financiamiento a corto plazo para mejorar la liquidez.
Desarrollar un plan de negocio sólido y buscar diferentes fuentes de financiamiento externo.	Es importante elaborar un plan de negocio que muestre la viabilidad y rentabilidad del servicio de aseo, lo cual aumentará la confianza de los posibles financiadores. Se pueden explorar opciones como préstamos bancarios, inversores, subvenciones u otras fuentes de financiamiento disponibles en el mercado. Además, se puede considerar la posibilidad de establecer alianzas estratégicas para acceder a recursos financieros adicionales

Implementar un sistema de gestión financiera que permita un seguimiento y control detallado de los gastos y presupuesto.	La implementación de un sistema financiero adecuado facilitará el registro y monitoreo de los gastos, permitiendo identificar áreas donde se puedan reducir costos y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos. Esto contribuirá a un mejor control financiero y a una toma de decisiones más informada
Buscar oportunidades para diversificar los servicios y generar ingresos adicionales.	La diversificación de los servicios de aseo puede ayudar a generar nuevas fuentes de ingresos y reducir la dependencia de un solo segmento o cliente. Se pueden considerar servicios complementarios, como mantenimiento de jardines, servicios de limpieza especializada o consultoría en gestión de residuos. Además, explorar la posibilidad de expandirse a nuevos mercados o trabajar con diferentes tipos de clientes puede contribuir a una mayor estabilidad financiera.
Desarrollar e implementar políticas y estrategias de gestión de riesgos financieros.	La gestión de riesgos financieros es esencial para proteger la estabilidad y el crecimiento del negocio. Se deben identificar los principales riesgos financieros a los que se enfrenta la empresa y establecer políticas y medidas para mitigarlos. Esto puede incluir la diversificación de proveedores, la contratación de seguros adecuados, la evaluación y gestión de riesgos crediticios, y el establecimiento de reservas de emergencia.

Área Técnica - Operativa

Alternativas	Descripción
Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal técnico.	Proporcionar oportunidades de capacitación continua y actualización técnica ayudará al personal a adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para utilizar las últimas tecnologías y aplicar mejores prácticas en su trabajo. Esto mejorará la eficiencia y la calidad de las

	operaciones técnicas, permitiendo un servicio de aseo más efectivo y satisfactorio para los clientes.
Implementar un plan de mantenimiento sistemático y periódico para los equipos y maquinarias.	Establecer un programa de mantenimiento preventivo garantizará que los equipos y maquinarias estén en óptimas condiciones de funcionamiento. Esto reducirá la incidencia de averías y tiempos de inactividad no planificados. Además, es importante contar con un sistema eficiente de gestión de mantenimiento correctivo para abordar rápidamente las averías y minimizar su impacto en las operaciones.
Implementar un sistema de gestión de inventario efectivo y automatizado.	Un sistema de gestión de inventario adecuado permitirá un control preciso y en tiempo real de los materiales y suministros utilizados en las operaciones técnicas. Esto asegurará que se cuente con los elementos necesarios en el momento adecuado, evitando retrasos en el trabajo y optimizando los niveles de inventario. Además, se deben establecer políticas claras de aprovisionamiento y seguimiento de los proveedores para garantizar la disponibilidad continua de los materiales necesarios.
Establecer un plan de contingencia y capacitación en gestión de crisis para el personal técnico.	Contar con un plan de contingencia bien definido permitirá una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia. Además, capacitar al personal técnico en técnicas de resolución de problemas y gestión de crisis les proporcionará las habilidades necesarias para abordar y resolver problemas técnicos en tiempo real. Esto contribuirá a minimizar el impacto de las emergencias en las operaciones y garantizar la continuidad del servicio.
Implementar una gestión de proyectos eficiente,	La implementación de una metodología de gestión de proyectos sólida permitirá planificar, organizar y controlar eficientemente los proyectos

establecer metas y plazos realistas, y utilizar herramientas de seguimiento y control.	técnicos. Establecer metas claras y plazos realistas, así como utilizar herramientas de seguimiento y control, ayudará a garantizar que los proyectos se ejecuten de manera efectiva y cumplan con los plazos establecidos. Esto mejorará la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.
--	--

Área Comercial

Alternativas	Descripción
Desarrollar e implementar estrategias de marketing y promoción adecuadas para el servicio de aseo.	El desarrollo de estrategias de marketing y promoción efectivas ayudará a aumentar la visibilidad y la demanda del servicio de aseo. La creación de una propuesta de valor única, el uso de canales de marketing adecuados (como publicidad digital, redes sociales, participación en eventos locales, entre otros) y la implementación de tácticas promocionales. Estas acciones contribuirán a mantener relaciones sólidas.
Explorar oportunidades para diversificar los servicios ofrecidos relacionados con el ámbito de la limpieza y el aseo.	La diversificación de servicios ofrecidos permitirá ampliar la cartera de opciones y atender diferentes necesidades de los clientes. Esto puede incluir servicios adicionales como limpieza de cristales, limpieza especializada de espacios industriales o comerciales, servicios de desinfección, entre otros. La diversificación no solo aumentará las oportunidades de negocio, sino que también brindará una ventaja competitiva al ofrecer soluciones integrales y personalizadas.
Implementar un sistema de gestión de la relación con los clientes para mejorar la interacción y el	Un sistema de gestión de la relación con los clientes permite gestionar de manera efectiva la información y las interacciones con los clientes, lo que facilita un seguimiento proactivo y personalizado. Esto incluye el registro de datos de contacto, historial de interacciones, seguimiento

seguimiento de los clientes.	de solicitudes y necesidades específicas de los clientes. Un sistema de gestión de la relación con los clientes bien implementado ayudará a fortalecer las relaciones con los clientes, brindar un mejor servicio y fomentar la fidelidad.
Establecer mecanismos para recopilar y analizar el feedback de los clientes de manera sistemática.	Es fundamental medir y analizar la satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora y mantener altos estándares de calidad en el servicio de aseo. Se pueden utilizar encuestas de satisfacción, análisis de comentarios y revisiones en línea para recopilar información sobre la experiencia del cliente. A partir de estos datos, se pueden tomar medidas correctivas y realizar ajustes en los procesos para mejorar continuamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Conclusiones

Las conclusiones obtenidas del análisis de la gestión empresarial en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI ESP, brindan una visión clara sobre el desempeño de la organización que permiten identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, al examinar los resultados del análisis, se pueden extraer diversas conclusiones que impactarán directamente en la eficiencia y rentabilidad del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI ESP. Algunas de las conclusiones más relevantes son:

A partir del análisis, se puede concluir que la gestión empresarial del servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Ipiales se compone de diferentes áreas, tales como la administrativa, financiera, técnica operativa y comercial. Cada una de estas áreas tiene subáreas y componentes específicos que permiten monitorear el progreso y los resultados en diferentes aspectos de la empresa, en resumen, requiere una evaluación integral y eficaz de las diferentes áreas empresariales del servicio de aseo.

En la misma línea se concluye que en términos de cómo se está desempeñando la prestación del servicio de aseo en el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI ESP, se identificaron los componentes específicos de la gestión empresarial observan que la mayoría de los componentes no cumplen con los estándares generales de la gestión empresarial, llevando a la empresa a un mal funcionamiento tanto de la parte administrativa como la prestación del servicio de aseo en el municipio de Ipiales.

A su vez, se propusieron alternativas derivadas de las debilidades de la empresa que buscan la mejora en la gestión empresarial que además son favorables porque impulsan la innovación, aumentan la eficiencia administrativa, mejoran la capacidad técnico-operativa y satisfacen las necesidades de los clientes. Al proponer estas alternativas, la empresa puede lograr

una gestión empresarial sostenible para un buen funcionamiento y organización en el servicio de aseo en el municipio de Ipiales.

Bibliografía

3874, C. (21 de 11 de 2016, p.3). *POLÍTICA NACIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS*.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3874.pdf>

Aibar Guzman, C. (2002). La respuesta de las entidades públicas al desafío del desarrollo sostenible: el papel de los indicadores de gestión ambiental. *Revista Galega de Economía*, 12.

Alcaldía Municipal de Ipiales. (2017). *Actualización Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – Municipio de Ipiales*.

https://ipialesnarino.micolombiadigital.gov.co/sites/ipialesnarino/content/files/000042/2074_vf-pgirs-municipio-de-ipiales3.pdf

Alfonso Aguilar, P. (2010). Eficiencia en Salud Pública. *Archivo Médico de Camagüey*,

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211116131020>.

Amador, J. P. (2003). *Proceso Administrativo*.

<http://www.elprisma.com/apuntes/administracióndeempresasprocesoadministrativo>.

Bustos Flores Carlos. (27 de 01 de 2009. pp. 121-144). *La problemática de los desechos sólidos*.

Economía: <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958006.pdf>

Congreso. (2022). *Ley 142 de 1994*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>

Conpes. (21 de Noviembre de 2016, p. 25).

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3874.pdf>

Conpes. (21 de noviembre de 2016, p. 25). [https://](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3474.pdf)

colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3474.pdf

Constitucion Politica de Colombia. (2022, Titulo 2, Capitulo 3).

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-3/articulo-79>

Cortes Cortes, M. E., & Iglesias Leon, M. (2004, Pag.20). *Generalidades sobre Metodología*.

https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

CRA. (03 de Diciembre de 2020). *CONCEPTO 147421 DE 2020*.

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/concepto_cra_0147421_2020.htm

Espinosa, M. O. (2011, p. 11).

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15205/EspinosaMarinOmarLeonardo2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hoorweg, D., & Bhada , T. P. (2014). *Publicación: What a Waste : A Global Review of Solid*

Waste Management. [http://localhost:4000/entities/publication/1a464650-9d7a-58bb-](http://localhost:4000/entities/publication/1a464650-9d7a-58bb-b0ea-33ac4cd1f73c)

[b0ea-33ac4cd1f73c](http://localhost:4000/entities/publication/1a464650-9d7a-58bb-b0ea-33ac4cd1f73c) Licencia: CC BY 3.0 IGO . ”

Huacchillo Pardo, L. A. (2020). *Financieras, La Gestion Financiera y su Incidencia en la Toma*

de Decisiones. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>

Ipiales. (28 de Julio de 2020-2023 Pag.42). *Plan de Desarrollo*.

<https://obsgestioneducativa.com/download/plan-de-desarrollo-municipal-ipiales-2020-2023/>

Ipiales. (2023 de Mayo de 2023). *Colombia Turismo Web*.

<https://www.colombiaturismoweb.com/DEPARTAMENTOS/NARINO/MUNICIPIOS/IPIALES/IPIALES.htm>

ISERVI. (2019-2023). *Plan Estratégico ISERVI ESP*.

<http://www.iserviespipialesnarino.gov.co/diagnostico-e-identificacion-de-problemas/plan-estrategico-iservi--20192023-diagnostico>

ISERVI. (2021). *Portafolio de servicios*. [https://instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-](https://instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-esp.micolombiadigital.gov.co/sites/instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-esp/content/files/000191/9549_portafolio-de-servicios-iservi-2021.pdf)

[esp.micolombiadigital.gov.co/sites/instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-esp/content/files/000191/9549_portafolio-de-servicios-iservi-2021.pdf](https://instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-esp.micolombiadigital.gov.co/sites/instituto-de-servicios-varios-de-ipc-ispiales-iservi-esp/content/files/000191/9549_portafolio-de-servicios-iservi-2021.pdf)

Londono Alvarez, J. M. (2017). *Área comercial y competitividad de la empresa ARE*

SEVENMINDS. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/457>

López Pulgarin, Y., & Orozco Franco, B. (2021). *Gestión de residuos sólidos urbanos: Un enfoque en Colombia y el departamento de Antioquia*.

<https://doi.org/10.53995/20278101.808>

LR. (2022). *Asunto Legales*,. <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/emergencia-ambiental-en-rellenos-sanitarios-quien-responde-2743037>

Mejía Carreño, M. A. (2016). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS EN LA UNIDAD*.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10181/3754-0505585.pdf?sequence=1>

Ministerio de Vivienda, c. y. (2022). *Gov.co*. <https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-agua-y-saneamiento-basico/gestion-institucional/gestion-de-residuos-solidos/planes-de-gestion-integral-de-residuos-solidos>

Mora Valencia, C. A., & Berbeo Rodríguez, M. L. (Mayo de 2010, p. 6-7). *Manual de Gestión integral de residuos*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/INS/manual-gestion-integral-residuos.pdf>

Niño Torres, A. M., Trujillo Gonzales, J. M., & Niño Torres, A. P. (2017, pp. 177-187). *Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321750362011>

Palacios Daniel. (2022, p.10-13). *Instructivo para la gestion de residuos solidos*.

<https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/Ambiente/Gestion.de.residuos.solidos.pdf>

Plan de Desarrollo Ipiales. (2020-2023, p. 41). *Alcaldia de Ipiales*.

<https://www.obsgestioneducativa.com/wp-content/uploads/2021/02/Ipiales.pdf>

Rivas Arias, C. A. (17 de Octubre de 2018, p. 8-18). *Mincit*.

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/c957c5b4-4f22-4a75-be4d-73e7b64e4736/17-10-2018-Uso-Eficiente-de-Recursos-Agua-y-Energi.aspx>

Roballo Campos, J. M. (14 de 05 de 2019). *apoyo en el área de la dirección técnica operativa en la empresa de servicios públicos de Flandes Tolima Espuflan E.S.P.*

<http://hdl.handle.net/11634/20013>

Romero Sanchez, R. (2017, Pag.34). *Actualización PGIRS* .

https://ipialesnarino.micolombiadigital.gov.co/sites/ipialesnarino/content/files/000042/2074_vf-pgirs-municipio-de-ipiales3.pdf

Romero Sanchez, R. (2017, Pag.24). *Actualización Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – Municipio de Ipiales*.

https://ipialesnarino.micolombiadigital.gov.co/sites/ipialesnarino/content/files/000042/2074_vf-pgirs-municipio-de-ipiales3.pdf

Romero, R. (2017, p.32). *Actualizacion del Plan de gestion integral de residuos solidos*.

http://ipialesnarino.micolombiadigital.gov.co/sites/ipialesnarino/content/files/000042/2074_vf-pgirs-municipio-de-ipiales3.pdf

Rondón Toro , E., Szantó Narea, M., Pacheco, J., Contreras, E., & Gálvez, A. (01 de Junio de 2016). *Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios*. Manual de la Cepal: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40407>

Sabino, C. (11 de Diciembre de 2017). *Guia Metodologica de la Investigacion EAC-UCV*.

<https://guiametolodologicadelainv.blogspot.com/2017/12/tipos-de-investigacion-segun-carlos.html>

Sánchez Muñoz, M. d., Cruz Ceron, J. G., & Giraldo Uribe, J. J. (11 de 04 de 2019, pp. 97-129).

Análisis de la opinión de los hogares sobre la gestión de los residuos sólidos domiciliarios en Bogotá.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462019000300097

Sostenible., M. d. (2017). *Gestion Integral de los residuos Generados en la actividades de construccion y demolicion* .

https://liferaypruebas.uninorte.edu.co/web/sga/normatividad/-/wiki/Main/Resoluci%C3%B3n+472+de+2017+Ministerio+de+Ambiente+y+Desarrollo+Sostenible/pop_up?_36_redirect=https%3A%2F%2Fliferaypruebas.uninorte.edu.co%2Fweb%2Fsga%2Fnormatividad%3Fp_p_id%3D36%26

Subdirección de Salud Ambiental. (09 de Julio de 2015, p.2). *ABECÉ del agua y saneamiento básico*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/abc-agua.pdf>

Ullca Jose. (2006, p. 2). *Los Rellenos Sanitarios*. Revisita de la Ciencia de la Vida:

<https://www.redalyc.org/pdf/4760/476047388001.pdf>

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. (2022). *Gov.co*. Alcaldía Mayor de

Bogotá: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/usuario-residencial>

Urbina-Reynaldo, M. O., & Zuñiga-Igarza, L. M. (01 de 01 de 2016, pp. 15-29). *Metodología para el ordenamiento de los residuos sólidos Domiciliarios*.

<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181345819002.pdf>

Yepes, C. E., & Marin, Y. A. (Junio de 2018). *Desafíos del análisis de la situación de salud en Colombia*. Biomédica: <https://doi.org/10.7705/biomedica.v38i0.3594>