

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
ETIQUETADORA DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO
TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA

KELLY TATIANA IBARGUEN CAICEDO

EDIER GUIZAMANO VALLECILLA

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA

2017

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
ETIQUETADORA DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO
TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA

KELLY TATIANA IBARGUEN CAICEDO

EDIER GUIZAMANO VALLECILLA

Trabajo de grado como requisito para optar
al título de Administrador de Empresas

Asesor:

ALEJANDRO RAMOS RICO

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA

2017

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle para optar al título de Administrador de Empresas.

Jurado

Jurado

Buenaventura, 27 de Abril de 2017

DEDICATORIA

“Entrego es te logro a mi Dios y a mi familia primeramente, por ser ellos mi fuerza, mi impulso y mi razón para salir adelante; a Edier Guizamano Vallecilla que ha sido mi compañero de lucha y risas en la vida y quién me ha entregado amor como ningún otra persona en este mundo; también, aquellas personas que me acompañan desde el cielo y que son como ángeles guardianes para mí y por ultimo a mis compañeros y amigos que convirtieron esta experiencia en una de las mejores vividas.”

KELLY TATIANA IBARGUEN CAICEDO

“Quiero dedicar este trabajo a mi familia, aquellas personas que siempre han estado conmigo en todas las etapas de mi vida, quienes se han convertido en uno de mis más grandes motivos para salir adelante, aquellos que un día me dijeron que sí podía y hoy les estoy dando la razón, a ese ser especial que hace no mucho tiempo alegro mi vida con su llegada Dylan Joel Estupiñan Guizamano, pero que por cosas de la vida lamentablemente hoy no está conmigo, a esa bendición de mujer que Dios puso en mi camino, que más que mi compañera, se ha convertido en una motivación para mí y a todas y cada una de las personas, docentes, amigos, compañeros que durante toda esta etapa de mi proceso de formación como profesional estuvieron conmigo brindándome su apoyo.”

EDIER GUIZAMANO VALLECILLA

AGRADECIMIENTOS

“Agradezco a Dios por darme la vida para crecer y aprender cada día; a mi familia quien es la razón por la cual hoy cumplo una meta más, quienes me impulsan a ser grande y lograr lo imposible; a mi compañero de trabajo y de vida, quién ha sido uno de mis motores para luchar y salir adelante; a la Universidad del Valle por ser la institución idónea para crecer profesionalmente; a los profesores que compartieron su conocimiento y sus valores como personas, especialmente a Urbano Angulo Mosquera, Alejandro Ramos Rico y Alexander Herrera y a mis compañeros y amigos que fueron parte integral de mis triunfos, especialmente a Norely Castro, Dayan Fannery Cardona y Paola Andrea Aristizabal, a todos muchas gracias.”

KELLY TATIANA IBARGUEN CAICEDO

“Quiero agradecer Primeramente a Dios por haberme dado la inteligencia, sabiduría y carácter para afrontar de la forma adecuado este reto, que fue desarrollar el trabajo de grado, a mi familia, especialmente a mis padres, por haberme brindado su apoyo incondicional en este proceso, a mi novia y compañera de equipo de trabajo Kelly Tatiana Ibarguen Caicedo, por no desfallecer y siempre pensar que las cosa si se pueden hacer, por sus consejos y gran esfuerzo proyectado en el desarrollo de este proyecto, agradecer también a nuestro director de trabajo, el profesor Alejandro David Ramos Rico, por sus asesorías y acompañamiento y tiempo invertido guiándonos en todo este trayecto y un agradecimiento muy especial al profesor Urbano Angulo Mosquera, por su don de gente y ayuda que nos brindó, realmente fue muy buena y oportuna para el debido desarrollo de este proyecto.”

EDIER GUIZAMANO VALLECILLA

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.	21
1. ANTECEDENTES.	22
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.	24
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	29
3. OBJETIVOS.	30
3.1 OBJETIVO GENERAL.	30
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	30
4. JUSTIFICACIÓN.	31
5. MARCOS DE REFERENCIA.	33
5.1 ESTADO DEL ARTE.	33
5.2 MARCO TEÓRICO.	35
5.2.1 Estudios de factibilidad.	35
5.2.1.1 Estudio de factibilidad según Baca Urbina.	35
5.2.1.2 Estudio de factibilidad según Enrique Núñez Jiménez.	37
5.2.2 Creación de empresas.	39
5.2.3 Competitividad.	40
5.2.4 Calidad.	44
5.2.5 Justo a tiempo.	47
5.3 MARCO CONCEPTUAL.	49
5.4 MARCO CONTEXTUAL.	50
5.5 MARCO LEGAL.	56
6. MARCO METODOLÓGICO.	58
6.1 TIPO DE ESTUDIO.	58
6.1.1 Exploratorio.	58
6.1.2 Descriptivo.	58
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	59
6.2.1 Inductivo.	59
6.2.2 Deductivo.	59
6.2.3 Cualitativo y Cuantitativo.	59
6.3 POBLACIÓN.	60
6.4 PROCESO METODOLÓGICO.	61
6.5 INSTRUMENTO METODOLÓGICO.	66

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página
6.5.1 Técnica de Recolección.	66
6.6 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	66
6.6.1 Fuentes Primarias.	66
6.6.2 Fuentes Secundarias.	66
6.6.3 Tratamiento de Información.	67
7. ESTUDIO DE MERCADO.	68
7.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.	68
7.1.1 Características.	68
7.1.2 Presentación.	69
7.1.3 Usos.	74
7.1.4 Productos sustitutos, similares o complementarios.	75
7.2 ÁREA DE MERCADO.	75
7.2.1 Extensión geográfica.	75
7.2.2 Población.	76
7.2.3 Ingresos.	76
7.2.4 Condiciones de comercialización.	77
7.3 ESTUDIO DE LA DEMANDA.	78
7.3.1 Análisis del comportamiento histórico.	78
7.3.2 Demanda actual.	79
7.3.3 Pronóstico de la demanda futura.	80
7.4 ESTUDIO DE LA OFERTA.	83
7.4.1 Análisis del comportamiento histórico.	83
7.4.2 Oferta actual.	83
7.5 BALANCE OFERTA-DEMANDA.	84
7.5.1 Análisis del balance histórico y actual.	84
7.5.2 Balance futuro.	84
7.5.3 Posibilidades de participación.	85
7.6 PRECIOS Y TARIFAS.	86
7.7 ESTUDIO DE LA COMERCIALIZACIÓN.	87
7.7.1 Canales de distribución.	87
7.7.2 Prácticas de comercialización.	88
7.7.3 Esquemas de comercialización.	89
8 ESTUDIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.	91
8.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.	91
8.1.1 Capacidad instalada.	92
8.2 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LA LOCALIZACIÓN ÓPTIMA.	93
8.3 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO.	95
8.4 ANÁLISIS DE LA DISPONIBILIDAD Y EL COSTO DE LOS INSUMOS.	97
8.4.1 Insumos, maquinaria y tecnología en el proceso de etiquetado.	97

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página
8.4.1.1 Insumos.	97
8.4.1.2 Maquinaria y tecnología.	100
8.4.2 Insumos maquinaria y tecnología en el proceso administrativo.	104
8.4.3 Asistencias necesarias en la prestación del servicio de etiquetado.	108
8.4.4 Proveedores.	108
8.5 DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DEL PROCESO.	109
8.5.1 Políticas de control de calidad.	110
8.6 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA.	113
8.7 DETERMINACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN HUMANA.	114
8.7.1 Misión y visión.	114
8.7.2 Objetivos.	114
8.7.3 Estructura administrativa.	115
8.7.4 Asignación de funciones de cada cargo o dependencia.	117
8.7.5 Perfiles.	118
8.7.6 Salario de funcionarios.	123
8.8 DETERMINACIÓN JURÍDICA DE LA EMPRESA.	123
8.8.1 Trámites ante la cámara de comercio de Buenaventura.	123
8.8.2 Trámites ante la DIAN.	124
8.8.3 Trámites ante la Secretaría de Hacienda.	124
8.8.4 Modalidad y tipo de empresa.	124
8.8.5 Gastos de constitución.	125
9. ESTUDIO FINANCIERO.	126
9.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.	126
9.2 COSTOS OPERACIÓN.	129
9.2.1 Costos de la prestación del servicio.	129
9.2.2 Costo unitario de la prestación del servicio.	131
9.2.3 Costos totales de la prestación del servicio.	133
9.3 COSTOS DE NÓMINA.	134
9.3.1 Costo de nómina de producción.	134
9.3.2 Costo de nómina de administración.	136
9.4 COSTOS Y GASTOS FIJOS.	140
9.5 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.	141
9.6 AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS Y DEPRECIACIÓN.	142
9.6.1 Amortización de diferidos.	142
9.6.2 Depreciación.	142
9.7 PRESUPUESTO DE INGRESOS.	144
9.7.1 Presupuesto de venta en unidades.	144
9.7.2 Precio de venta.	145
9.7.3 Presupuesto de ventas en pesos.	146
9.8 PUNTO DE EQUILIBRIO.	147

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO

	Página
9.9 FINANCIAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE CRÉDITOS NECESARIOS.	150
9.9.1 Amortización y servicio a la deuda.	151
9.10 ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA.	156
9.11 FLUJOS DE CAJA Y RENTABILIDAD DEL PROYECTO.	159
9.12 RAZONES FINANCIERAS.	164
9.12.1 Liquidez.	165
9.12.2 Endeudamiento.	166
9.12.3 Rentabilidad.	167
 10. ESTUDIO DE IMPACTO SOCIO AMBIENTAL.	 168
10.1 TIPO DE IMPACTO.	168
10.2 MATRIZ DE IMPACTO.	169
10.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS.	170
10.4 BUENAS PRÁCTICAS.	171
 CONCLUSIONES.	 173
BIBLIOGRAFÍA	178
WEBGRAFÍA	180
FUENTES LOCALES	185
ANEXOS	186

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Documentos y tiempo total para exportar e importar 2013.	26
Tabla 2. Estado del Arte.	34
Tabla 3. Conceptos.	49
Tabla 4. Productos con requerimiento técnicos en países de UE, Asia, AN y SA.	54
Tabla 5. Marco legal.	56
Tabla 6. Etapas de la investigación.	61
Tabla 7. Selección de información por tipo de producto.	70
Tabla 8. Presentación de etiquetado.	74
Tabla 9. Cobertura de las Agencias de Aduanas por nivel.	76
Tabla 10. Patrimonio por nivel de agencias de aduanas.	77
Tabla 11. Agencias de Aduanas en Buenaventura 2016.	79
Tabla 12. Agencias Encuestadas por Nivel.	80
Tabla 13. Proyección de demanda.	81
Tabla 14. Proyección de demanda año 2017.	82
Tabla 15. Precios y Tarifas del Servicio de Etiquetado de Mercancías de Importación con Reglamento Técnico.	86
Tabla 16. Costos de prácticas comerciales.	89
Tabla 17. Capacidad instalada en Unidades año 2017.	93
Tabla 18. Ventajas y Desventajas de la Micro Localización.	95
Tabla 19. Características y Costo del Papel Adhesivo.	98
Tabla 20. Características y Costos de las Plastiflechas.	99
Tabla 21. Costos Implementos de Seguridad.	107
Tabla 22. Proveedores.	108
Tabla 23. Constitución Administrativa.	116
Tabla 24. Competencias laborales.	119
Tabla 25. Competencias profesionales.	121
Tabla 26. Años de Experiencia.	122
Tabla 27. Salario de los Funcionarios.	123
Tabla 28. Gastos de constitución.	125
Tabla 29. Impuesto sobre la renta.	125
Tabla 30. Inventario.	126
Tabla 31. Maquinaria y equipo.	127
Tabla 32. Equipo de oficina.	127
Tabla 33. Equipo de cómputo y comunicación.	128
Tabla 34. Diferidos.	128
Tabla 35. Inversión total.	128

CONTINUACIÓN ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 36. Costo material indirecto de fabricación.	129
Tabla 37. Costo materiales directos de fabricación.	130
Tabla 38. Costo de mano de obra directa servicio integral.	130
Tabla 39. Costo de mano de obra directa servicio básico.	131
Tabla 40. Costo unitario del servicio de etiquetado.	132
Tabla 41. Costos totales prestación del servicio.	133
Tabla 42. Nómina de producción.	134
Tabla 43. Nómina Gerente y Aux administrativo.	136
Tabla 44. Nómina área servicios generales y suministro.	137
Tabla 45. Nómina área administrativa.	138
Tabla 46. Nómina supervisor de producción.	139
Tabla 47. Costo total de nómina.	139
Tabla 48. Presupuesto de costos y gastos fijos.	140
Tabla 49. Presupuesto de gastos de administración.	141
Tabla 50. Amortización de diferidos.	142
Tabla 51. Depreciación de activos.	143
Tabla 52. Proyección ventas unidades año inicial 2017.	144
Tabla 53. Proyección de venta anual en unidades.	145
Tabla 54. Precio de venta por tipo de servicio.	145
Tabla 55. Proyección de ventas en pesos por tipo de servicio.	146
Tabla 56. Proyección de ingresos totales.	146
Tabla 57. Costos fijos y variables.	148
Tabla 58. Punto de equilibrio.	149
Tabla 59. Costo promedio ponderado de capital.	150
Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.	151
Tabla 61. Estado de resultado.	156
Tabla 62. Estado de resultado punto de equilibrio.	157
Tabla 63. Balance general.	158
Tabla 64. Flujo de caja del proyecto.	160
Tabla 65. Flujo de caja del inversionista.	161
Tabla 66. Flujo de caja con financiamiento.	162
Tabla 67. Presupuesto de efectivo.	163
Tabla 68. Indicadores de liquidez.	165
Tabla 69. Indicadores de endeudamiento.	166
Tabla 70. Indicadores de rentabilidad.	167
Tabla 71. Matriz de impacto (evaluación factores vs actividades).	169

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Interdep. de los componentes de un estudio de factibilidad	37
Figura 2. Modelo de las 5 fuerzas de Porter.	41
Figura 3. Reacción en cadena, Edwards Deming	44
Figura 4. Ciclo PHVA, Edwards Deming	45
Figura 5. Los 4 pilares del justo a tiempo	47
Figura 6. Proceso De Importación En Colombia	51
Figura 7. Esquema de Comercialización.	90
Figura 8. Macro localización.	94
Figura 9. Diagrama de Flujo Proceso integral	111
Figura 10. Diagrama de Flujo Proceso Básico	112
Figura 11. Diseño y Distribución de la Planta.	113
Figura 12. Organigrama.	116
Figura 13. Magnitud de impacto (calificación).	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página

Gráfico 1. Sanciones en materia de regla. técnicos y metrología legal 2014	27
Gráfico 2. Participación en el Mercado	85

ÍNDICE DE ECUACIONES

	Página
Ecuación 1. Calculo Tamaño Muestral	79
Ecuación 2. Cálculo proyección de demanda	82
Ecuación 3. Cálculo punto de equilibrio	148
Ecuación 4. Cálculo de anualidad	150

LISTADO DE ANEXOS

	Página
ANEXO 1. Presentación del producto.	186
ANEXO 2. Diseño de la encuesta.	189
ANEXO 3. Hallazgos de la encuesta.	192
ANEXO 4. Insumo y materiales del servicio.	208
ANEXO 5. Maquinaria y equipo del servicio.	209

GLOSARIO.

Aprehensión: Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502 del Decreto 2685 de 1999.

Capellada: Puntera, contrafuerte en la punta del calzado.

Etiquetado de mercancía: Se trata de una señal, marca, rótulo o marbete que se adhiere a un objeto para su identificación, clasificación o valoración.

Flexibilización: Capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.

Legislación aduanera: El conjunto de normas legales y reglamentarias aplicables a los medios de transporte y a las mercancías objeto de comercio internacional, así como a las personas que intervienen en la gestión aduanera.

Navetas: Tipo de etiquetado colgante plastificado, utilizado para la identificación de confecciones o textiles.

Objeto social: Hace referencia a las actividades que la sociedad desarrolla o ha de desarrollar.

Plastiflechas: Es la cinta plástica con la que vienen sujetos las etiquetas de la ropa, se utiliza mediante una pistola que calienta el plástico y lo "engrapa a la ropa"

Plotter: Es una maquina impresora que se utiliza junto con la computadora e imprime en forma lineal.

Reglamento técnico: Documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas

Retilap: Es el reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público vigente para Colombia.

Ribbons: Es el consumible el cual posee la tinta necesaria para la impresión. Se caracteriza por poseer una presentación en rollo en el cual cada rollo está compuesto por una capa de polyester a la cual se le aplica una o varias capas de tinta y una protectora de fondo.

Stiker: es un soporte de texto o imágenes impresas sobre una lámina de vinilo o papel en cuya parte posterior se ha dispuesto de una fina capa de adhesivo.

RESUMEN.

TITULO: Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa Etiquetadora de Mercancía de Importación con Reglamento Técnico en el Distrito de Buenaventura.

AUTORES: Edier Guizamano Vallecilla, Kelly Tatiana Ibarguen Caicedo

PALABRAS CLAVES: Reglamento técnico, Etiquetado de Mercancía, Sticker, Navetas, Aprehensión.

CONTENIDO.

La globalización, y en particular la apertura de mercados que esta trajo consigo, es uno de los principales factores que ha permitido fortalecer las relaciones entre países, ya sean relaciones políticas, económicas o comerciales. Esta última, relaciones comerciales, en el transcurrir de los años ha adquirido un gran protagonismo, debido a que se ha popularizado el intercambio de productos entre naciones, algo que es muy constante y demanda ciertas medidas para ser llevado a cabo.

Una de esas medidas que se ha adoptado para que el intercambio de dichos productos se efectúe de acuerdo a los parámetros que estipula la ley, es el etiquetado de los mismos, esto con el fin de generar transparencia y claridad en el desarrollo de tal proceso, conociendo los aspectos básicos de los productos, tales como su procedencia, fabricante, información nutricional, etc. Aspectos que en últimas generan confianza una vez los productos sean adquiridos por el consumidor final.

Lo que se ha venido evidenciando en el transcurrir del tiempo, es que, aunque el etiquetado de los productos es importante para la legalización de los mismos y por ende su comercialización en los distintos lugares del país, este proceso no se desarrolla en las condiciones óptimas, enfatizando en este caso en el etiquetado que se les realiza a aquellas mercancías que ingresan por las terminales portuarias de Buenaventura y que requieren de condiciones técnicas para ser comercializadas.

Se ha observado en las terminales de este Distrito, que existe una demanda considerable en cuanto a este tipo de mercancías se refiere, algo que, por supuesto requiere de empresas especializadas en desarrollar dicho proceso de la forma adecuada y con los materiales óptimos, que garanticen que una vez los productos

lleguen a mano del consumidor final van a conservar la etiqueta, si es posible hasta quedar en la obsolescencia.

Precisamente, es de eso que trata el presente proyecto objeto de desarrollo, en la creación de una empresa que se encargue de brindar el servicio de etiquetado a aquellas mercancías de importación con reglamento técnico que ingresen por las terminales portuarias del Distrito de Buenaventura.

El desarrollo de este proyecto trajo consigo la realización de algunos estudios que permitieran determinar su viabilidad y de cierta forma generaran información clara y contundente.

Los datos obtenidos permiten afirmar que, desde el punto de vista del mercado, existe una demanda considerable, que se encuentra insatisfecha y que además considera el servicio de etiquetado de mercancías como algo muy importante, debido a que por lo general requieren de este en repetidas ocasiones durante el mes.

Además de lo mencionado anteriormente, se debe tener en cuenta que factores como la calidad y la información que se proyecte en la etiqueta y en general al servicio de etiquetado, garantizarán de gran manera la aceptación del mismo por parte de los clientes, que en este caso son las agencias de aduanas que operan en el Distrito de Buenaventura y que además cumplen el papel de representantes directos de los importadores.

Un factor importante que se debe tener en cuenta y que constituye una ventaja para la empresa que se busca crear con el presente proyecto, es que, según lo investigado, actualmente en Buenaventura no existen empresas dedicadas específicamente a desarrollar esta labor, lo cual se convierte en un beneficio potencial, debido a que permitirá acaparar el mercado que se considere necesario siempre y cuando se impacte ofreciendo un buen servicio de etiquetado, que además se plantea este sea integral.

Por otro lado, al considerarse este un proyecto de gran magnitud e importancia, debido al público que busca servir y al sector donde se situará, requiere contar con una estructura administrativa bien cimentada, donde se estipulen las metas claras y se establezcan políticas que contribuyan con el buen funcionamiento de la empresa, además de definir con antelación la forma como se busca sean desarrollados todos y cada uno de los procesos, esto con el fin de minimizar los posibles errores o riesgos que se puedan presentan en el desarrollo cotidiano de las actividades.

Sumado a lo expresado inmediatamente anterior, las investigaciones realizadas también reflejaron que se requiere contar con los espacios propicios para el desarrollo de las labores de cada una de las áreas de la empresa, con el fin de no entorpecerse entre sí ni generar contratiempos. Además, por estrategia la empresa debe situarse en un lugar donde el contacto con los clientes sea más cercano, en este caso siendo el espacio más favorable el centro de la ciudad.

Como tal, para el funcionamiento de la empresa, esta requiere una inversión inicial de \$180.0000.000, los cuales se estipula serán adquiridos por medio de un préstamo bancario de \$100.000.000 y el faltante lo proveerá un socio, cuya tasa de oportunidad se estipula será del 44%.

A pesar de que los costos y gastos adquieren una cifra considerable, la inversión proyectada en este proyecto permite generar los flujos de efectivos necesarios para sanar todas esas obligaciones y para pagar la obligación financiera que se adquirió con el préstamo bancario.

En vista de que las mercancías importadas son en cifras altas, los valores adquiridos en la proyección tienden a adquirir esa misma dirección, algo que permitirá incrementar los ingresos de la empresa en el transcurrir de los años, ya que estas tienden a subir.

Finalmente, la tendencia que se adquiere en cuanto al desarrollo de este proyecto es que más que causarle problemas a la sociedad y al medio ambiente en particular, este proyecto se constituirá en una fuente más de ingresos para el distrito, así como también en opción de empleo para aquellas personas que se encuentren capacitadas para desarrollar las tareas que demanda la empresa. Al medio ambiente no se le causara ningún daño irreversible, debido a que los materiales utilizados y en general los proceso no entorpecen en ninguna medida la calidad del medio ambiente.

INTRODUCCIÓN.

El presente proyecto de investigación está enfocado en la creación de una empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico en el Distrito de Buenaventura. Con el fin de determinar la factibilidad del proyecto, se vio necesario incurrir en el desarrollo de algunas investigaciones y estudios que generaran solidez al mismo.

Por lo anterior, se adoptaron parámetros específicos que generaran información clara y concisa desde diferentes ángulos, desarrollando en este caso los estudios apropiados para evaluar un proyecto. Se enfatizó en estudios tales como: de mercado, técnico-administrativo, económico financiero y de impacto socio-ambiental, que en su conjunto generan bases sólidas para determinar la factibilidad del proyecto.

En primera instancia, se decidió desarrollar el estudio de mercado con el fin de identificar aquellos aspectos tanto cualitativos como cuantitativos del mercado de las etiquetas de mercancías de importación con reglamento técnico, así como los posibles usuarios y clientes a las cuales se les puede brindar el servicio.

En segundo lugar, se abordó el estudio técnico-administrativo, mediante el cual se buscó identificar aquellos factores o variables necesarias para la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico, así como también el esquema funcional de la misma y las leyes o normas que intervienen en el desarrollo y funcionamiento de dicha empresa.

Posterior a ello, se desarrolló el estudio económico con el propósito de conocer la viabilidad del proyecto desde el punto de vista financiero.

Y en último lugar, se decidió abordar el estudio socio-ambiental, con el cual se busca conocer el impacto que le genera tanto al medio ambiente como a la población en general la creación de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico.

1. ANTECEDENTES.

Con la apertura de mercados que padeció el país gracias a la globalización en 1982, se adquirió el privilegio de contar con una gama más amplia de productos que podían ser usados o consumidos por las personas residentes en el mismo; esto generó que durante la presidencia de Virgilio Barco se aplicaran flexibilizaciones sobre los productos importados.

Lo anteriormente mencionado, trajo consigo que en la presidencia de César Gaviria se creara una institución con el nombre de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN (antes DAN y DIN), como ente de control y supervisión que se encargara del manejo de toda la parte de permisos y legalización de los productos ingresados al país y que además contribuyera de gran manera a que el orden en temas de comercio exterior (exportación e importación) fuese llevado a cabo de manera ordenada.¹

Sumado a lo anterior, se vio la necesidad de contemplar una serie de indicaciones o especificaciones de los productos que eran ingresados al país; desde el punto de vista de los componentes del mismo, así como el lugar de procedencia y su productor; para que generara cierta información en el consumidor final y que en últimas proyectara confianza en las personas a la hora de ser adquirido o consumido. Esto hace referencia al **etiquetado de las mercancías de importación con reglamento técnico**.

En la actualidad, la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, ayuda en este proceso con la implementación de resoluciones que indiquen a detalle las condiciones del etiquetado, que información debe llevar y a que producto aplicar esta operación. Principalmente, la normatividad se aplica a los productos que pueden competir fuertemente con los que se fabrican en el mercado interno, para que se identifique la producción nacional de la importada.

El problema, es que se han evidenciado ciertas falencias; debido a que dicha actividad mencionada, no se está llevando a cabo según lo estipulado en las normas de etiquetado; además, no se le está dando la importancia que representa. Tal fue el caso que la SIC impuso sanción por incumplimiento de los reglamentos técnicos a importadores de luces de navidad y calzado por no realizar el etiquetado correspondiente.²

¹ La Historia del Comercio Exterior en Colombia; SECTORIAL portal financiero, económico y empresarial. (2012) Disponible en internet: https://www.sectorial.co/index.php?option=com_content&view=article&id=302:la-historia-del-comercio-exterior-en-colombia&catid=40:informes-especiales&Itemid=208 (20/02/16)

² Sanciones por reglamento técnico; Periódico el Tiempo. (2014) Disponible en internet: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13377462> (20/02/16)

Según lo observado en la actualidad, el etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico, es realizado de manera poco formal e inadecuada; utilizando tintas y materiales que no garantizan completamente la transmisión de la información al consumidor y que además no incluyen todos los datos exigidos por la norma.

Estas falencias mencionadas, son constantes y han hecho que los procesos de importación y comercialización de dichos productos sufran diferentes dificultades, afectando directamente al consumidor final.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

El problema de investigación, radica en que se ha venido evidenciando que no se está desarrollando de forma adecuada el proceso de etiquetado de mercancías de importación, que requiere condiciones técnicas para su comercialización; la razón es, que no hay organizaciones que se dediquen correctamente a dicha actividad.

La legislación aduanera y la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, exigen que ciertas mercancías importadas como gráneles, textiles, calzado, juguete, entre otras, apliquen una etiqueta que describa el producto, su procedencia y demás condiciones necesarias para dar a conocer el uso de estos y la información requerida por el consumidor.³

Como el etiquetado de mercancías con reglamento técnico es importante, la DIAN lo exige para la nacionalización de la misma. El importador o la agencia de aduana en la declaración, debe manifestar que está cumpliendo con dicho requisito, pero lo que sucede en realidad, es que estas personas simplemente por cumplir con ello, desarrollan la etiqueta en un material no adecuado y no incluyen la información necesaria. Por otra parte, el desconocimiento de la norma por parte de dichas personas, impide que se realice de forma adecuada la actividad mencionada y que en caso de inspección puede ocasionar pérdida total de la mercancía o atrasos en la legalización, generando sobre costos.

En el distrito de Buenaventura, los importadores o agencias de aduanas, plasman de manera impresa la información del producto en la etiqueta, utilizando un papel adhesivo tipo sticker. Sin embargo, no todos los empaques se acoplan a este material, lo que conlleva al deterioro de la misma con la manipulación de la mercancía.

También se da el caso de que empresas publicitarias en la ciudad realizan el etiquetado con las condiciones mencionadas anteriormente, y además no tienen el conocimiento de qué información debe ir en cada etiqueta para cada producto, ni tampoco la simbología necesaria, pues estas empresas no tienen como objeto social dicha actividad.

Como último aspecto, la forma como ponen la etiqueta en el producto es manual, cada sticker debe despegarse del papel y pegarse en el producto, lo que implica contratar personal para realizar el etiquetado y disponer de mucho tiempo, generando sobre costos en la actividad.

En general, este proceso no se realiza de manera formal en la ciudad, está considerado por los importadores y las agencias de aduanas como un simple requisito que hay que cumplir y no lo toman con seriedad; ocasionando problemas,

³ Reglamentos Técnicos; SIC. Disponible en internet: <http://www.sic.gov.co/drupal/reglamentos-tecnicos> (21/02/16)

que en últimas el importador asume como costos y el consumidor lo asume como pago en precio de venta.

Según lo observado, el problema de investigación identificado está localizado en el distrito de Buenaventura, específicamente en las terminales portuarias de la ciudad, donde se lleva a cabo la actividad de importación.

Una vez investigado el problema, se pudo evidenciar que este genera un impacto negativo de forma directa en los importadores y agencias de aduanas, quienes en primera instancia son los que padecen el hecho de no poder sacar sus mercancías a tiempo al mercado debido a que no se encuentra legalizada completamente o corren el resigo de perderla por no etiquetarla; además son quienes deben cumplir con las normas establecidas para tener acceso o disponibilidad de los productos que desean ingresar a la ciudad. Son ellos los interesados en que a dicho problema se le brinde una alternativa de solución y además quienes buscan que no se generen retrasos en las actividades portuarias.

Por otra parte, se ven afectados los competidores, quienes deben desarrollar estrategias para mejorar el proceso. Los transportadores, quienes deben prolongar su tiempo de espera debido a que la mercancía que deben llevar a su destino no está disponible en el momento.

Como complemento a lo anteriormente mencionado, también se ven afectados los clientes o consumidores finales de los productos ingresados. Por no cumplirse con todos los requisitos para la legalización de las mercancías, los productos pueden que no lleguen al mercado o que los sobre costos por la realización de esta actividad incrementen el precio de venta.

Por último, desde un contexto general, se ve afectada la competitividad de la zona portuaria de la ciudad, debido a que disminuye su eficiencia por no realizar correctamente las actividades que integran el proceso de importación, enfatizando en este caso al etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico.

Según el Banco Mundial, Colombia está en el puesto 64 de 155 países en la evaluación del índice de desempeño logístico⁴. Este análisis especialmente mide la eficiencia del proceso de despacho de aduana, siendo el país uno de los de baja calificación con 2,87 puntos. Aunque ha mejorado en 0,10 puntos, no ha sido suficiente; porque todavía el proceso de importación requiere de 6 documentos, 14 días y un costo promedio de USD 2.314; de los cuales la preparación de documentos y requisitos equivale al 16% del tiempo promedio.⁵

⁴ Exportar o importar, lo caro es en Colombia; Revista Dinero. (2013) Disponible en internet: <http://www.dinero.com/economia/articulo/exportar-importar-caro-colombia/159675> (20/02/16)

⁵ RINCÓN JENIFFER (2014), Eficiencia Portuaria en Colombia, Desafío para la Globalización; Universidad Militar Nueva Granada.

Tabla 1. Documentos y tiempo total para exportar e importar 2013.

	Exportación			Importación		
	Docs. (N°)	Tiempo (días)	Costos (US\$)	Docs. (N°)	Tiempo (días)	Costos (US\$)
Promedio Colombia	5	15	\$ 2,328.00	6	14	\$ 2,314.00
América Latina-promedio	7	18	\$ 1,356.00	7	21	\$ 1.523.00
OCDE de altos ingresos-promedio	4	10	\$1,028.00	5	10	\$ 1.080.00

Fuente: Base de datos de Doing Business. Área de Comercio transfronterizo (Banco Mundial, 2013)

Todo esto resulta por las demoras y altos costos de transacción, trámites ineficientes, infraestructura inadecuada y falta de servicios logísticos confiables. En estos dos primeros aspectos, se ubica el proceso de etiquetado de mercancías con requerimiento técnico.

Actualmente, la forma con que se realiza el etiquetado en la ciudad, aumenta los tiempos de espera de legalización, lo que incurre en sobrecostos en bodega o almacenaje. En las terminales portuarias de Buenaventura, los costos de almacenamiento oscilan entre 4 y 5 dólares/tonelada para carga a granel y entre 18 y 55 dólares/día para contenedor, después de los 5 días libre que otorga estas terminales⁶. Son aproximadamente 9 días que el importador debe pagar como sobre costo por la demora en el proceso de nacionalización.

Sumando lo anterior, se debe realizar la etiqueta en el sticker y contratar personal para que las coloquen en los productos, lo que aumenta mucho más los costos de los procesos y disminuye la eficiencia.

Otro punto y el más grave de todos, son las aprehensiones por no realizar la etiqueta adecuadamente. Aproximadamente, un 76% de las aprehensiones realizadas en el año 2015 por parte de la Policía Fiscal y Aduanera en Colombia fueron por no describir correctamente las mercancías declaradas y no cumplir con los requisitos técnicos de esta⁷. Buenaventura es la ciudad puerto número 1 en aprehensiones de este tipo, con un 16% cuyas mercancías fueron: textiles con 21,1%; calzado con

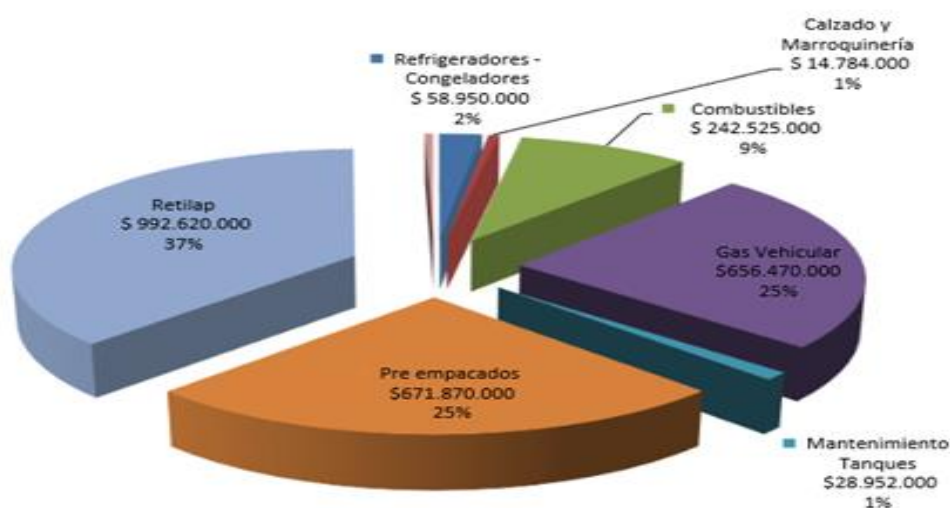
⁶ Tarifas de almacenamiento en las terminales portuarias; SPRBUN y TBUEN. Disponible en internet: <http://www.sprbun.com/index.php>, <http://www.tcbuen.com.co/es/inspecciones/tarifas/> (21/02/16)

⁷ Estamos rezagados unos tres años en procesos aduaneros; Revista Dinero (2015). Disponible en internet: <http://www.dinero.com/pais/articulo/el-presidente-analdex-menciona-fallas-procesos-aduaneros-colombia/212115> (21/02/16)

5,6% y juguetes con 3,9%, equivalente a 23.082.463.086 millones de pesos, lo que significa una gran pérdida para los importadores y sus organizaciones.⁸

Además de las aprehensiones, existen sanciones que la Superintendencia de Industria y Comercio impone cuando se comercializa un producto que no tiene la etiqueta adecuada. Para el 1 semestre del año 2014, la SIC impuso 79 sanciones por valor de 2.677.259.000 millones de pesos en diversos sectores de la economía, tales como calzado, combustible, pre-empacados y retilap entre otros. Donde las mercancías que exigen etiqueta como el calzado y los pre-empacados obtuvieron el 1% (14.784.000 millones de pesos) y 25% (671.870.000 millones de pesos), correspondiente a la participación en sanciones por reglamento técnico y metrología legal.⁹

Gráfico 1. Sanciones en materia de reglamentos técnicos y metrología legal 2014.



Fuente: SIC

En resumen, todo esto ocasiona perjuicios a los consumidores: Primero por el aumento de los precios de ventas, ya que el importador traslada los costos adquiridos al consumidor. Segundo por no encontrar los artículos en el mercado cuando se genera aprehensiones a las mercancías y Tercero que este no llega a tener clara la información del producto para así tomar correctamente la decisión de compra.

⁸ Informe de aprehensiones 1 corte, DIAN (2015) Disponible en internet: http://www.dian.gov.co/descargas/aprehensiones/aprehensiones_info_tres_2.pdf (21/02/16)

⁹ Sanciones en Materia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal; SIC. (2014) Disponible en internet: http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/files/informe_consolidado_sanciones_1_2014_VERSION_SIC.pdf (21/02/16)

Cronológicamente, este problema de investigación parte desde la globalización, la cual ha permitido mayor flujo de mercancías en el mundo. En Colombia para el año 1982, se aplicaron flexibilizaciones sobre los productos importados y disminuciones de aranceles, que posteriormente en el año 1991 aumento con la privatización de los puertos, generando un aumento de las salidas y los ingresos de mercancías al país.

En cuanto a ingreso de mercancías, el mercado interno llegó a ser invadido por productos importados que no tenían reconocimiento de su procedencia, descripción de uso, calidad y otros aspectos que no le permitían al consumidor saber diferencias cuáles eran los productos nacionales y cuáles extranjeros.

Por este motivo, la superintendencia de industria y comercio en conjunto con la DIAN como entidad aduanera; desde el año 2008 al ver el incremento de ingresos de mercancía de importación, en especial asiática, determinaron resoluciones para el manejo de las misma, obligando al importador a informar al consumidor qué producto está comprando, cuál es su uso, su procedencia etc., para que así él pueda identificar cuáles son los productos nacionales y cuáles son extranjeros y tomar una buena decisión de compra.

A pesar de esta medida creada para dar solución a la necesidad del consumidor, para el importador no existe aún una ayuda en la realización de dicha actividad. Por lo que desde el año 2008 se ha visto que los procesos de importación en cuanto al etiquetado de mercancías, han tenido inconvenientes por aprehensión y retrasos en formalización de estas.

Partiendo de lo anteriormente mencionado, se puede inferir que entre las posibles causas que dieron origen a este problema se pueden mencionar las siguientes:

- La falta de interés o de importancia que los importadores inyectan a este proceso, aunque la legislación aduanera lo exige, no le dan la preponderancia que se requiere. Además, cabe resaltar que las agencias de aduanas no toman en cuenta este proceso como elemento importante de la legalización, es decir, no preveen el riesgo que se puede presentar al no llevarlo a cabo de la manera correcta.
- Y la causa principal es que no existen organizaciones dedicadas a realizar dicho proceso de manera adecuada.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico en el distrito de Buenaventura?

3. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico en el distrito de Buenaventura.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Realizar una investigación de mercado que permita la identificación de aspectos tanto cualitativos como cuantitativos del mercado de las etiquetas de mercancías de importación con reglamento técnico, así como los posibles usuarios y clientes a las cuales se les puede brindar el servicio.
- Identificar por medio de un estudio técnico administrativo las variables necesarias para la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico, así como también el esquema funcional de la misma y las leyes o normas que guían la constitución de la empresa de manera legal para el desarrollo y funcionamiento de la organización.
- Determinar por medio de un estudio financiero y económico la viabilidad de la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico.
- Indicar por medio de un estudio ambiental y social cuál es el impacto que le genera al medio ambiente así como a la población en general la creación de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico.

4. JUSTIFICACIÓN.

El distrito de Buenaventura, por ser una ciudad puerto, permite desarrollar el proceso de importación. Dicho proceso, para ser llevado a cabo, requiere de una serie de actividades necesarias para el óptimo cumplimiento del comercio exterior en el país. Una de esas actividades es la relacionada con el etiquetado de mercancía con reglamento técnico, la cual conforma un requisito para el ingreso de productos extranjeros al país y se ha evidenciado que no se está desarrollando adecuadamente.

Por esta razón, surge la idea de llevar a cabo un estudio de factibilidad para la creación de una empresa encargada y especializada en dicho proceso, siendo este un trabajo de investigación único.

Con el resultado del estudio, se obtendrá información pertinente que determine la importancia de poner en marcha la creación de esta empresa, para que el proceso de importación sea más activo. Esto favorecerá al sector económico permitiéndole satisfacer a tiempo las necesidades que demandan el mercado, y de esa forma reducir costos. También, permitirá que las empresas que comercializan este tipo de mercancías, no sean sancionadas por el no cumplimiento de dicho reglamento, garantizando la venta de los productos bajo las condiciones estipuladas por la norma.

Sumado a lo anterior, la creación de esta empresa, da solidez y complemento a la actividad de importación de la ciudad, así como también brindará la opción de que se puedan generar ingresos que en últimas sea para el beneficio y desarrollo del Distrito.

Por otro lado, la población se verá beneficiada al obtener productos importados con precios cómodos y adecuados. La agilidad en esta parte del proceso, evita que el importador adquiera sobrecostos, que en últimas el consumidor pueda verse en la necesidad de pagar en el precio final del producto. Además, se generará la oportunidad de emplear a aquellas personas que tengan los conocimientos y las habilidades para desarrollar tal proceso de la mejor manera.

En cuanto a la Universidad de Valle, se brindará información oportuna para que esta entidad educativa e investigadora, tenga una base que permita el desarrollo de otros proyectos, contribuyendo de esta manera a mejorar los procesos portuarios y por ende el desarrollo de la ciudad. Además este trabajo de investigación, ayudará

de gran manera a que los académicos interesados en este tema, encuentren información que complemente o de soporte a su actividad objeto de desarrollo.

Por último, desde la óptica del investigador, la realización de este trabajo de investigación, ayudará a poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, así como también permitirá adquirir experiencia en el desarrollo de trabajos de esta índole, que en un lapso, pueda facilitar la puesta en marcha de otros proyectos y sirva como medio para emprender y generar ingresos.

5. MARCOS DE REFERENCIA.

5.1 ESTADO DEL ARTE.

En el presente estado del arte, se expone diferentes trabajos de investigación realizados a nivel nacional e internacional, sobre el manejo del etiquetado para mercancías de importación con reglamento técnico. Existen diversos estudios acerca de la incidencia legal de dicho proceso, pero no del desarrollo de este ni su importancia; por lo cual, se selecciona solo cuatro investigaciones que están expuestos en la Tabla 2. (Estado del Arte), que representan la importancia de la actividad en el proceso de importación.

Tabla 2. Estado del Arte.

TITULO	AUTOR/AÑO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
¿Es procedente aprehender la mercancía cuando la etiqueta del producto no cumpla con los requisitos exigidos en el reglamento técnico?	Leonor Eugenia Ruiz De Villalobos 2014	La investigadora formuló una pregunta o hipótesis sobre una situación y con base a esta desarrolla el análisis y comprensión; acompañado de fundamentos legales. (Método hipotético)	El resultado de la investigación concluye que es procedente aprehender la mercancía cuando la etiqueta del producto no cumpla con los requisitos exigidos en el reglamento técnico para el mismo, que la información descrita en el etiquetado deberá ser completa conforme lo establece la norma correspondiente al producto, y que es responsabilidad de los funcionarios incluir la información pertinente en la etiqueta.
Apoyar en el Proceso de Nacionalización de Mercancías a la Coordinación de Importación de SANTIVERI de Venezuela	Catherin Jaraquemada 2012	El método adoptado para realizar este trabajo de investigación fue el de Observación a través de las prácticas realizadas por el investigador. En ella el expone un informe sobre lo identificado en el área de coordinación de importación y expone sus falencias.	Los procesos necesarios para importar y nacionalizar las mercancías son determinantes en la eficiencia de las organizaciones, como es el caso de SANTIVERI que presentaba dificultades con documentación y requerimiento técnicos (etiquetas y rotulados) de los productos alimenticios que importaba para comercializar. El desconocimiento de las normas y requisitos por parte de la coordinación de importación, generaba atrasos en la adquisición del producto y por lo tanto pérdidas en ventas.
Calzado de Cuero Colombiano Frente a la Competencia de la Industria China	Manuel Palacio G. Fabiola Villamil R. 2011	El trabajo es desarrollado a través del método deductivo analizando el comportamiento del sector calzado internacional para sacar conclusiones del sector a nivel nacional con especificaciones de requisitos de nacionalización.	Los requisitos técnicos (etiquetado) y de más exigencias de nacionalización para la importación de calzado en el país, representa para el sector una control frente a la competencia desmedida del calzado Chino.
Rotulado Nutricional	Guillermina Riba 2011	En el trabajo de investigación se utilizó el método cuantitativo por medio de encuestas, realizando un análisis de los resultados obtenidos con sus respectivas conclusiones.	La presencia del rotulado nutricional facilita el proceso de educación alimentaria y brinda al consumidor la información necesaria para realizar una elección adecuada de alimentos. En este se identifica la importancia de una buena rotulación y que contenga la información pertinente para que el consumidor tome una buena decisión de compra.

Fuente: Elaboración propia.

5.2 MARCO TEÓRICO.

Para fundamentar el trabajo de investigación objeto de desarrollo, se seleccionó como base, aquellos planteamientos hechos por múltiples autores sobre teorías que están relacionadas con temas específicos, de los cuales se expone: estudios de factibilidad, creación de empresas, competitividad, productividad, efectividad, calidad y justo a tiempo; siendo estas de gran relevancia para el desarrollo del proyecto de investigación.

Para la formulación y evaluación de proyectos es necesario realizar diferentes estudios que proporcionan soluciones a diversas necesidades humanas. El conocimiento de la factibilidad técnica y económica de un proyecto, permite emitir una valoración sobre la conveniencia o no de su adopción y así poder seleccionar la alternativa de solución óptima.

5.2.1 Estudios de factibilidad.

5.2.1.1 Estudio de factibilidad según Baca Urbina.

Según Baca Urbina, “el estudio de factibilidad profundiza la investigación de fuentes primarias y secundarias en investigación de mercados, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos y rentabilidad económica del proyecto y es la base en la que se apoyan los inversionistas para tomar sus decisiones”¹⁰.

El modelo de Baca Urbina, en su libro evaluación de proyectos indica que la primera parte que se deberá desarrollar y presentar en el estudio es la Introducción, la cual debe contener una breve reseña histórica del desarrollo y los usos del producto, además de precisar cuáles son los factores relevantes que influyen directamente en su consumo.¹¹

Sin ser capítulo aparte, se debe elaborar en el marco de referencia o desarrollo ¹², donde el estudio debe ser situado en las condiciones económicas y sociales, y se debe aclarar básicamente por qué se pensó en emprenderlo, a que persona o

¹⁰ BACA URBINA GABRIEL (2010). Evaluación de Proyectos. Sexta Edición, McGraw Hill.

¹¹ Ibid., p 6

¹² Ibid., p 6

entidades beneficiara, que problema específico resolverá, etcétera. En el mismo apartado deberán especificarse los objetivos del estudio y los del proyecto.

La segunda parte corresponde al Estudio de mercado¹³, que consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.

Como tercer punto está el Estudio técnico¹⁴, el cual se subdivide a su vez en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis administrativo.

La determinación de un tamaño óptimo es necesario, se deben plantear una serie de alternativas cuando no se conoce y domina a la perfección la tecnología que se empleara.

Acerca de la determinación de la localización optima del proyecto, es necesario tomar en cuenta no solo factores cuantitativos, como pueden ser los costos de transportes, de materia prima y el producto terminado, sino también los factores cualitativos, tales como apoyos fiscales, el clima, la actitud de la comunidad, y otros.

Sobre la ingeniería del proyecto se puede decir que, técnicamente, existen diversos procesos productivos opcionales, que son básicamente los muy automatizados y los manuales. En esta misma parte están englobados otros estudios, como la propuesta de la distribución general, en la que por fuerza se calculan todas y cada una de las áreas que formaran la empresa.

Algunos de los aspectos que no se analizan con profundidad en los estudios de factibilidad son el organizativo, el administrativo y el legal. Esto se debe a que son considerados aspectos que por su importancia y delicadeza merecen ser tratados a fondo en la etapa de proyecto definitivo.

La antepenúltima etapa del estudio es el Análisis económico¹⁵. Su objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.

Y por último esta la Evaluación económica¹⁶, es muy importante, pues es la que al final permite decidir la implantación del proyecto. Normalmente no se encuentran

¹³ Ibid., p 7

¹⁴ Ibid., p 8

¹⁵ Ibid., p 8

¹⁶ Ibid., p 9

problemas en relación con el mercado o la tecnología disponible que se empleara; por tanto, la decisión de inversión casi siempre recae en la evaluación económica. Ahí radica su importancia. Por eso, los métodos y los conceptos aplicados deben ser claros y convincentes para el inversionista.

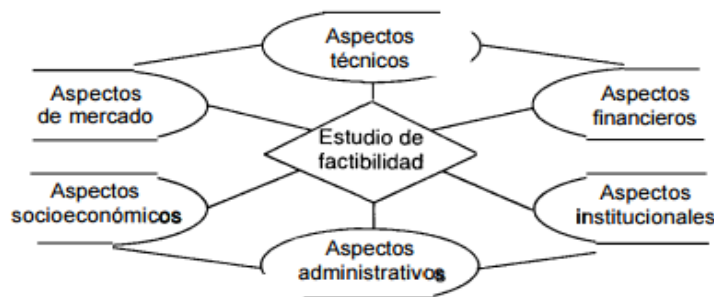
Además del autor mencionado anteriormente, se encuentra otro autor que da a conocer su posición o planteamiento referente al tema abordado, tal como sucede con el señor Enrique Núñez Jiménez en su libro Guía para la preparación de proyectos de servicios públicos municipales.

5.2.1.2 Estudio de factibilidad según Enrique Núñez Jiménez.

Jiménez afirma que “El estudio de factibilidad de un proyecto de inversión debe presentar conclusiones acerca de cuestiones relacionadas con temas referentes al mercado, aspectos técnicos, financieros, institucionales, administrativos y socioeconómicos”¹⁷.

También plantea en su libro citado anteriormente que “todos estos aspectos o cuestiones están íntimamente relacionados entre sí y por ello se afectan mutuamente. Son interdependientes y entre todos ellos debe darse una permanente coordinación e intercambio de información”¹⁸, tal y como se ilustra en la figura que se muestra a continuación.

Figura 1. Interdependencia de los componentes de un estudio de factibilidad.



Fuente: Guía para la Preparación de Proyectos de Servicios Públicos Municipales, Enrique Núñez Jiménez, 1997.

¹⁷ ENRIQUE NÚÑEZ JIMÉNEZ (1997). Guía para la Preparación de Proyectos de Servicios Públicos Municipales.

¹⁸ Ibid, p 22.

Cuando este autor enfatiza en lo referente al mercado, quiere dar a entender que en este aspecto se debe determinar si existe una demanda insatisfecha (demanda y oferta), cuantificando su magnitud y las expectativas de cómo variará en el tiempo, de los servicios considerados, así como las características que deben tener los mismos.¹⁹

Lo concerniente al aspecto técnico, hace referencia a que este debe estar orientado a las cuestiones relativas al tamaño y la localización del proyecto, así como al proceso que deberá aplicarse para producir los bienes o servicios requeridos. El proceso se refiere a una serie de conocimientos técnicos que permitirán contestar a las preguntas ¿cómo se producirán los servicios? ¿Con qué se producirán? ¿Cuál será el resultado? y ¿cómo se afectará el medio?²⁰

El aspecto financiero debe encargarse de cuantificar los recursos monetarios que se necesitarán para llevar a cabo las diversas etapas del proyecto: la formulación, la ejecución y la operación. También debe señalar las posibles fuentes de recursos financieros para cubrir los gastos previstos y las condiciones en que estarían disponibles tales recursos.²¹

En lo concerniente al aspecto institucional, se deben tener en cuenta las cuestiones relativas al ámbito legal en que se desarrollará el proyecto; las instituciones que intervienen para decidir acerca de su realización; las entidades u organismos que se harán cargo de su ejecución y de su operación.²²

Por último y no menos importante se deben tener en cuenta los aspectos administrativo y socioeconómico, los cuales enfatizan en la manera en que se organizará el trabajo durante la ejecución y la operación del proyecto, los recursos humanos que desarrollarán las tareas y los requerimientos de formación profesional y capacitación que deben ser satisfechos en los casos del personal directivo y administrativo, y se debe hacer una evaluación del proyecto desde el punto de vista de la economía en su conjunto, y no desde la perspectiva del proyecto considerado aisladamente. Aquí deben considerarse los efectos del proyecto en todo el sistema económico, tanto positivos como negativos, respectivamente.²³

¹⁹ Ibid. p 22.

²⁰ Ibid, p 22.

²¹ Ibid, p 22.

²² Ibid, p 22.

²³ Ibid, p 22.

5.2.2 Creación de empresas.

En lo concerniente a creación de empresas, Shapero, indica que “el proceso de formación de nuevas empresas y de nacimiento de nuevos empresarios es el resultado de la interacción de factores situacionales, sociales, psicológicos, culturales y económicos, y que cada evento empresarial ocurre en un momento dado como resultado de un proceso dinámico, proveedor de fuerzas situacionales que impactan sobre los individuos, cuyos valores y percepciones están condicionados por sus experiencias y herencias culturales y sociales”²⁴.

Otro postulado sobre la forma de crear una empresa es el elaborado por: David Ballester, Francisco González, Javier Mejías, Fernando Polo, Pepa Romero y Cesc Vilanova²⁵, donde se explica qué es una idea de negocio y cómo puede encajar en el mercado, la importancia del plan de negocio, cómo liderar y gestionar el talento, el marco legal y fiscal para la creación de una empresa y el ecosistema del emprendedor.

Según la cámara de comercio de Bogotá, la creación de una empresa es algo que no se produce en un instante, sino que es el resultado de un proceso, tanto en el terreno personal como en el del proyecto. La mayor parte de las veces, las empresas se inician con una idea de negocio que nace aparentemente al azar, pero que realmente es el resultado de una o varias de las siguientes cinco situaciones: 1- Una necesidad de subsistencia. 2- Explotación de una experiencia acumulada. 3- Observaciones del funcionamiento de las empresas y los mercados. 4- Visualización de oportunidades de negocio. 5- Un sueño o idea anhelada durante algún tiempo²⁶.

Además de ello también afirma que “quienes decidan trabajar para sí mismos, creando su propia empresa, debe atender una metodología estructurada en cuatro etapas básicas, la primera, es relacionada con generar una idea empresarial, la segunda, con planear la oportunidad de negocio, la tercera, implementar el proyecto empresarial y una última que enfatiza en operar la empresa.”²⁷

²⁴ VARELA RODRIGO. Innovación Empresarial. Tercera edición. Prentice Hall. P .170

²⁵ Cómo crear una empresa: idea, plan de negocio y consejos de emprendedores Disponible en internet: <http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/04/libro-gratis-consejos-crear-empresa.html> (18/04/16 11:15am)

²⁶ CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Conoce los pasos para crear empresa: PASO A PASO DEL PROCESO EMPRESARIAL Y LEGAL.

²⁷ Ibid., p 24

5.2.3 Competitividad.

Otro de los aspectos importantes a tener en cuenta en el desarrollo de este trabajo de investigación es el referente a la competitividad, la cual es entendida como la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socio-económico²⁸.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que provoca, obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

Michael Porter afirma que “la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital”. Para hablar de competitividad, continúa Porter, “habría que irse a la empresa, y al sector, e identificar cuáles son los factores que determinan que las empresas generen valor añadido y que ese valor se venda en el mercado, y si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo”

Dice también que “el ser competitivo hoy en día significa tener características especiales que nos hacen ser escogidos dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser los seleccionados. Es diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir, de atender y asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas”.

Porter plantea un modelo de 5 fuerzas llamado “**Modelo de Competitividad Ampliada de Porter**”²⁹. Este modelo constituye una herramienta de gestión que permite realizar un análisis externo de una empresa a través del análisis de la industria o sector a la que pertenece.

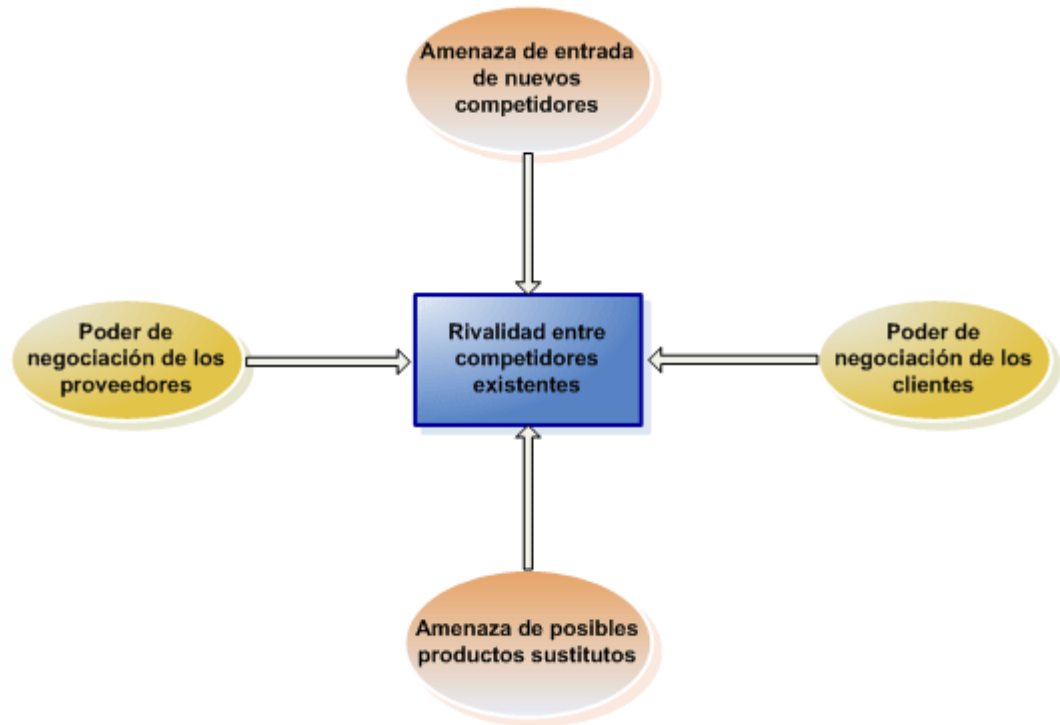
El modelo de Porter postula que hay cinco fuerzas que conforman básicamente la estructura de la industria. Estas cinco fuerzas delimitan precios, costos y requerimientos de inversión, que constituyen los factores básicos que explican la

²⁸MODICO: Modelo Dinámico para el Diagnóstico de la Inteligencia Competitiva de una organización. Bases Conceptuales, NÉSTOR VALVERDE CASTRO Disponible en internet: http://www.ing.unal.edu.co/eventos/gestec_innovacion/img/presentaciones/auditorio2/3_valverdene_stor.pdf (18/04/16 2:00 pm)

²⁹ Modelo de competitividad de las 5 fuerzas de Porter Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter/> (25/06/16 10:00 am)

expectativa de rentabilidad a largo plazo, por lo tanto, el atractivo de la industria. De su análisis se deduce que la rivalidad entre los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas que, combinadas, la crean a ella como una quinta fuerza.

Figura 2. Modelo de las 5 fuerzas de Porter.



Fuente: Modelo de competitividad de las 5 fuerzas de Porter, <http://www.gestiopolis.com/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter/>

Para emprender un Análisis del Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter es preciso primero tener en cuenta que “existen dos dimensiones del entorno empresarial: el macro ambiente, el cual comprende las fuerzas que a nivel macro tienen y/o pueden tener implicaciones en el comportamiento del sector y de la empresa en particular (fuerzas de carácter económico, político, cultural, social, jurídico, ecológico, demográfico y tecnológico); y el sector (conjunto de empresas que producen los mismos tipos de bienes o servicios), cuyo análisis se relaciona con el comportamiento estructural, estudiando las fuerzas que determinan la competitividad en el sector (competidores directos, clientes, proveedores, productos sustitutos y competidores potenciales)”³⁰

³⁰ Baena, 2003.

1. **Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores,** Al intentar entrar una nueva empresa a una industria, ésta podría tener barreras de entradas tales como la falta de experiencia, lealtad del cliente, cuantioso capital requerido, falta de canales de distribución, falta de acceso a insumos, saturación del mercado, etc. Pero también podrían fácilmente ingresar si es que cuentan con productos de calidad superior a los existentes, o precios más bajos. Esto lleva a uno de los conceptos de las estrategias, el concepto de barreras de entrada y su relación con la rentabilidad de la industria, siendo el mecanismo por el cual la rentabilidad esperada de un nuevo competidor entrante en el sector es inferior a la que están obteniendo los competidores ya presentes en él.³¹
2. **Amenaza de Posibles Productos Sustitutos,** Los productos sustitutos son aquellos que realizan las mismas funciones del producto en estudio. Constituyen también una fuerza que determina el atractivo de la industria, ya que pueden reemplazar los productos y servicios que se ofrecen o bien representar una alternativa para satisfacer la demanda. Representan una seria amenaza para el sector si cubren las mismas necesidades a un precio menor, con rendimiento y calidad superior.
3. **Poder de Negociación de los Proveedores,** Esta fuerza hace referencia a la capacidad de negociación con que cuentan los proveedores, quienes definen en parte el posicionamiento de una empresa en el mercado, de acuerdo a su poder de negociación con quienes les suministran los insumos para la producción de sus bienes. Por ejemplo, mientras menor cantidad de proveedores existan, mayor será su capacidad de negociación, ya que al no haber tanta oferta de insumos, éstos pueden fácilmente aumentar sus precios.
4. **Poder de Negociación de los Clientes,** La competencia en un sector industrial está determinada en parte por el poder de negociación que tienen los clientes con las empresas que producen el bien o servicio.
5. **Rivalidad entre Competidores Existentes,** La rivalidad entre competidores está en el centro de las fuerzas y es el elemento más determinante del modelo de Porter. Es la fuerza con que las empresas emprenden acciones,

³¹ Dalmau y Oltra, 1997

de ordinario, para fortalecer su posicionamiento en el mercado y proteger así su posición competitiva a costa de sus rivales en el sector.

La situación actual del mercado en cualquiera de los sectores viene marcada por la competencia entre empresas y la influencia de esta en la generación de beneficios. Si las empresas compiten en precios, no solo ellas generan menos beneficios, sino que el sector se ve perjudicado, de forma que no atrae la entrada de nuevas empresas. En los sectores en los que no se compete en precios se compete en publicidad, innovación, calidad del producto/servicio. La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

La competitividad es tema que se encuentra en boca de los sectores de actividad económica, esto como reflejo del proceso de mundialización que se presenta a nivel internacional, en la que las organizaciones requieren ser más eficientes y eficaces en cuanto al manejo y uso de los recursos financieros, humanos, naturales, tecnológicos, entre otros, para afrontar el reto que representa no únicamente el mercado nacional, sino también la apertura al comercio fuera de las fronteras de sus países de origen.³²

Por otra parte, Haguenauer, 1990, afirma que la competitividad es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto período de tiempo.³³

Adicional a eso, Alic, 1997 afirma que la competitividad significa la capacidad de las empresas de un país dado para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países.³⁴

³² QUERO (2008) LÓPEZ Y MARÍN (2011) Estrategias de competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en baja california México, Lino Meraz Ruiz

³³ COLOMBIA: ESTRUCTURA INDUSTRIAL E INTERNACIONALIZACIÓN 1967-1996

Garay, Luis Jorge Disponible en internet:

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrilatina/246.htm> (25/04/16 5:00 pm)

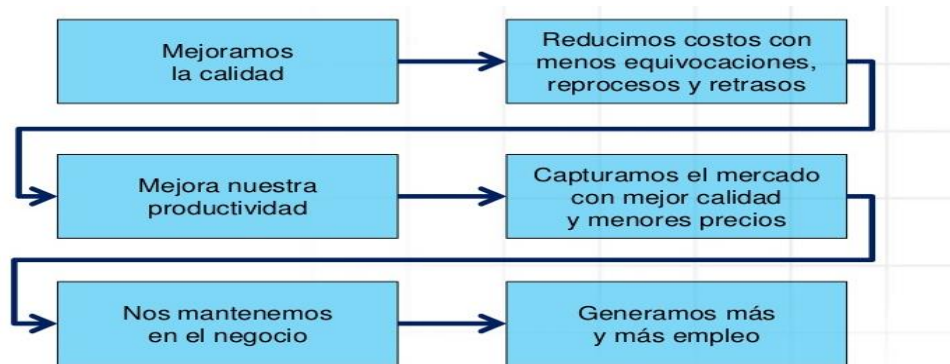
³⁴ Ibid., p25

5.2.4 Calidad.

Para abordar este concepto de Deming, se parte de los dos primeros puntos de catorce principios para la gestión de la calidad que él propuso. En el primer punto menciona que “se debe crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio y que las empresas deben estar pensando constantemente en innovar acerca de los nuevos servicios y producto. En el segundo principio menciona que “se debe adoptar la nueva filosofía: La satisfacción del cliente, este deberá ser el punto focal del pensamiento empresarial, suministrarles los bienes y servicios que correspondan a las expectativas y a las necesidades de ellos y a un precio que esté dispuestos a pagar, es lo más importante en las organizaciones”.³⁵

Logrando estos principios en especial los dos mencionados anteriormente, Deming argumenta que se genera una reacción en cadena, logrando reducción de costos, productividad, posicionamiento en el mercado y más empleo.

Figura 3. Reacción en cadena, Edwards Deming.



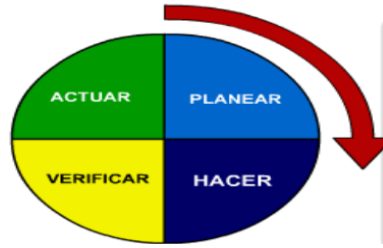
Fuente: De calidad a desarrollo: Competitividad comienza con calidad, Rogelio Carrillo Penso

En cuanto a mejora continua, Deming aporta el ciclo de Control o PHVA, que inicialmente se aplicó para el desarrollo de nuevos productos, ahora a cualquier actividad, operación o proceso y es el concepto vital de la Administración de Calidad Total para garantizar la mejora continua. En forma general, opera de la siguiente forma:³⁶

³⁵ JAMES R. EVANS Y WILLIAM M. LINDSAY, Administración y Control de la Calidad, 7ma Edición –, capítulo 3 Filosofías y marcos de referencia, pág. 91

³⁶ EDWARDS DEMING, Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis, Ediciones Díaz de Santos, 1989

Figura 4. Ciclo PHVA, Edwards Deming.



Fuente: El ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar, Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey | México, 2012

Planear: Ante cualquier circunstancia lo primero que deben definirse son las políticas, mismas que deben ser congruentes con las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas. Las políticas son el marco para el establecimiento de los objetivos y las metas, que a su vez obligan al desarrollo de estrategias, programas y métodos de trabajo.

Hacer: Implica la comunicación de los resultados de la planeación (políticas, objetivos, metas, estrategias, programas y métodos de trabajo) a todos los involucrados y la ejecución coordinada de las actividades y el registro de los datos.

Verificar: Periódicamente se comparan los avances, las tendencias y los resultados obtenidos con relación a lo proyectado.

Actuar: Implica la toma de decisiones relacionada con el estado de cosas determinado en la verificación.

Por otro lado se encuentra Joseph M. Juran, quien define a la calidad desde dos enfoques “Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos”. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. “Una segunda forma de calidad orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias”. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos³⁷

³⁷ LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/> (17/04/16 3:10 pm)

Una de sus aportaciones clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, un esquema de administración funcional cruzada que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar.³⁸

En planeación de la calidad, se desarrollan los productos y procesos necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes. Esto involucra una serie de actividades universales que se resumen de la siguiente manera: determinar quiénes son los clientes, determinar las necesidades de los clientes, traducir las necesidades al lenguaje de la compañía, desarrollar un producto que responda a esas necesidades, desarrollar el proceso capaz de crear productos con las características requeridas y transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.³⁹

En control de calidad, Este proceso administrativo consiste en las siguientes etapas: evaluar el desempeño actual del proceso, comparar el desempeño actual con las metas de calidad (real frente a estándar) y actuar sobre la diferencia.

Y mejoramiento de la calidad, propone una estrategia de 10 pasos para implantar la mejora⁴⁰:

1. Despertar la conciencia sobre las oportunidades de mejorar.
2. Establecer metas de mejoramiento (necesidad de una métrica).
3. Organizarse para alcanzar esas metas.
4. Impartir capacitación.
5. Llevar a cabo proyectos de resolución de problemas.
6. Informar acerca de los progresos.
7. Dar el debido reconocimiento individual.
8. Comunicar los resultados.
9. Llevar un recuento del proceso.
10. Mantener el ímpetu haciendo que el mejoramiento anual sea parte integral de los sistemas y procesos habituales de la organización.

³⁸HUMERTO GUTIERREZ PULIDO, Calidad total y productividad editorial McGrawHill pág. 46,47

³⁹ Ibid., p 29

⁴⁰ Ibid., p 29

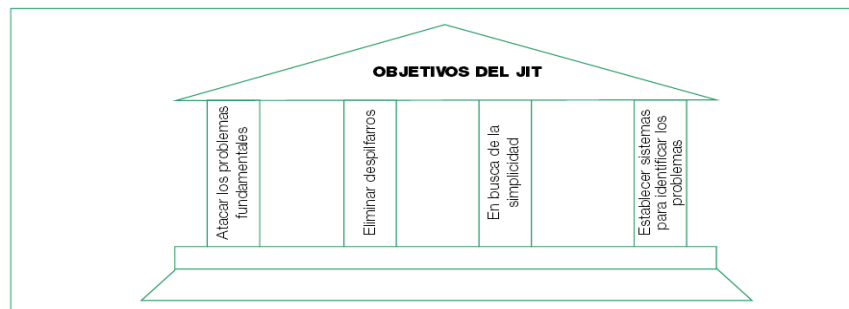
5.2.5 Justo a tiempo.

Relacionado con la calidad se encuentra el concepto de justo a tiempo, donde el japonés Taiichi Ohno define “El Justo a Tiempo (JIT, Just In Time) es una filosofía industrial que se concentra en eliminar los costos que se originan de todas las actividades internas y externas y que no añaden valor al producto o servicio en una organización”.⁴¹

Dicho autor, expresa que “la aplicación del justo a tiempo en las organizaciones está orientada a mejorar los resultados con la participación de los empleados, eliminando todas las tareas o actividades que no aporten valor”. Resalta 4 objetivos que son: ⁴²

- Atacar los problemas fundamentales que se originan por el mal control, manejo y distribución de mercancías; así como las barreras para la flexibilidad y cambio de un ambiente de calidad.
- Eliminar los costos que se originan por el manejo, mantenimiento y todo que no agregue valor al producto o servicio que se originan dentro de las operaciones de la empresa.
- Buscar la simplicidad de los procesos y productos.
- Diseñar sistemas para identificar problemas así como las técnicas y procedimientos que nos lleven a implantar sistemas que están encaminados al control total de la calidad.

Figura 5. Los 4 pilares del justo a tiempo.



Fuente: Justo a tiempo: La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva, Edward Hay

⁴¹BERANGER PIERRE; “En busca de la excelencia industrial. JIT” Editorial limusa noriega editores.

⁴² EDWARD HAY, Justo a tiempo: La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva, editorial Norma

El cumplimiento de los 4 pilares u objetivos le otorga a las organizaciones una ventaja competitiva expresada en 5 variables como es: costo, calidad, servicio, flexibilidad e innovación.⁴³

Los planteamientos citados anteriormente, se concluye que los seleccionados a continuación, son los más adecuados para materializar el trabajo de investigación de forma viable.

En el desarrollar el estudio de factibilidad, se tomará como base para el proyecto de investigación, el modelo planteado por el señor Enrique Núñez Jiménez, puesto que permite dar cumplimiento a los objetivos planteados en dicho estudio.

Sobre creación de empresas, se adoptará como modelo la guía para el desarrollo del proyecto de investigación, el postulado referente a la forma de crear una empresa planteada por: David Ballester, Francisco González, Javier Megias, Fernando Polo, Pepa Romero y Cesc Vilanova, debido a que proporciona un enfoque más claro desde la generación de la idea de negocio hasta su materialización.

En cuanto a los factores competitividad, efectividad, calidad, justo a tiempo y productividad es de suma importancia tener presente que a lo largo del proceso de cambio que se origina de la estructura económica mundial, como producto de la globalización y la apertura comercial, estos factores impone a las empresas establecer acciones de tal manera que puedan afrontar nuevos retos que les hacen replantearse aspectos sustanciales acerca de los paradigmas de la competencia y trabajar hacia el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz.

De tal manera que se opta por compartir con conformidad lo siguiente:

- Lo expresado por el señor Porter en competitividad, por estipular bases más amplias en cuanto la importancia del tema en las organizaciones,
- El modelo de Juran en la planeación y control, acompañado de la mejora continua del ciclo de Deming para estructurar un modelo de calidad completo,
- Y los 4 pilares de JIT, siendo estos los objetivos a desarrollar para la aplicación de esta filosofía en las organizaciones.

⁴³ Ibid., p 30

5.3 MARCO CONCEPTUAL.

Tabla 3. Conceptos.

TERMINO	DEFINICIÓN
Aprehensión	Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502 del Decreto 2685 de 1999.
Etiquetado de Mercancía	Se trata de una señal, marca, rótulo o marbete que se adhiere a un objeto para su identificación, clasificación o valoración.
Legislación Aduanera	El conjunto de normas legales y reglamentarias aplicables a los medios de transporte y a las mercancías objeto de comercio internacional, así como a las personas que intervienen en la gestión aduanera.
Mercancía Declarada	Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Tránsito Aduanero o de Importación.
Metrología Legal	La metrología legal consiste en ejercer el control sobre los instrumentos y métodos de medida para velar por su exactitud, contribuyendo a la protección de los consumidores, del medio ambiente y la prevención de fraudes.
Proceso de Despacho	Gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las importaciones y exportaciones, pueden efectuarse, entre otros, por los agentes de aduana, quienes pueden intervenir sólo por cuenta ajena en toda clase de despachos.
Reglamento Técnico	Documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas
Retilap	Es el reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público vigente para Colombia
Rotulado nutricional	Es la información sobre el aporte energético (calórico) y contenido de nutrientes que aparece en la etiqueta de los alimentos envasados
marcado CE	Proceso mediante el cual el fabricante/importador informa a los usuarios y autoridades competentes de que el equipo comercializado cumple con la legislación obligatoria en materia de requisitos esenciales.

Fuente: elaboración propia

5.4 MARCO CONTEXTUAL.

Con la globalización económica, se ha reducido considerablemente las brechas comerciales entre países, ocasionando de manera constante el Intercambios de productos entre los mismos. En estas actividades, el Comercio Internacional cumple el rol de establecer políticas comerciales por parte de los distintos estados, para garantizar el buen funcionamiento en el intercambio de bienes y servicios y buscar un equilibrio en la economía.

Es por ello que en un país el Comercio Exterior forma parte como una pieza fundamental de la estabilidad financiera, teniendo por un lado el ingreso de dinero, mediante la exportación de productos y por otro, el ingreso de productos al país, necesarios para el consumo de los habitantes, mediante la Importación.

A nivel mundial, las estadísticas revelan que las importaciones para el año 2015 arrojaron resultados positivos y negativos en diferentes regiones del mundo. Asia, contribuyó solo 0,6 puntos porcentuales (23% del crecimiento de las importaciones mundiales) debido a desaceleración de la economía china y de otras economías asiáticas. Europa, contribuyó de forma positiva y notable, con 1,5 puntos porcentuales (59% del crecimiento del comercio mundial), gran parte de este repunte a la recuperación gradual del comercio interno de la UE en 2014 y 2015. América del Norte contribuyó positivamente al crecimiento con 1,1%, mientras que América Central y del Sur y de otras regiones, que comprende África, Oriente Medio y los países de la CEI, fue negativa con -0,2% y -0,4% respectivamente.⁴⁴

En lo referente a América Central y del Sur, por ser economías dependientes de los recursos de regiones más industrializadas, se contrajeron sus aportes a nivel de importaciones por la reducción de los ingresos de exportaciones. Tal acontecimiento se dio sobre todo por la profunda recesión que padeció Brasil en 2015, aunque otros países de la región en dificultades también contribuyeron al resultado negativo.

A nivel nacional, las importaciones han disminuido considerablemente por las mismas razones expresadas anteriormente en cuanto a los países dependientes o de América Central y sur⁴⁵, pasaron de US\$4.587,1 millones CIF en febrero de

⁴⁴ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE COMERCIO, Evolución del comercio en 2015 por regiones y categorías de productos y servicios

⁴⁵ COMERCIO INTERNACIONAL IMPORTACIONES, Información Febrero 2016 Disponible en internet: <http://www.dane.gov.co/index.php/comercio-y-servicios/comercio-exterior/importaciones> (2/05/16 5:00pm)

2015 a US\$3.464,2 millones CIF en el mismo mes de 2016, lo que significó una variación de -24,5%.

En Colombia, la actividad de comercio exterior se realiza por medio de entidades, organismos y empresas públicas y privadas que siguen unos procedimientos generales.

La importación de mercancías en el país, inicia con el manifiesto de carga que presenta el transportador. La DIAN autoriza el descargue de la mercancía hasta el depósito habilitado. El transportador presenta el informe de descargue e inconsistencias y posteriormente, se realiza la nacionalización o traslado de mercancía, en caso de ser tránsito aduanero o el traslado a zona especial. Para la nacionalización de la mercancía se realiza una declaración de tránsito de la mercancía. El depósito recibe y verifica la declaración y la carga, que puede durar hasta un mes en este lugar. El importador presenta la declaración de importación a la DIAN y una vez es aceptada, se realiza el proceso de levante o la inspección de la carga descrita anteriormente. Terminado el proceso de inspección, se realiza el levante de la mercancía y el depósito habilitado autorizará el retiro de la misma, quedando a libre disposición del importador.

Figura 6. Proceso De Importación En Colombia.



Fuente: Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo De Colombia, Cámara De Comercio De Cali

Para el buen desarrollo de las importaciones en el comercio internacional algunos países toman unas medidas de seguridad y control de los productos que ingresan a su país. Esa medida es conocida como Requisitos técnicos y son adaptadas por medio de unos reglamentos que se deben aplicar para la nacionalización, tránsito y comercialización de la mercancía importada.

Los requisitos técnicos forman parte del comercio internacional, representando el 80 por ciento de los bienes que se negocian en el mundo⁴⁶, el objetivo de esas disposiciones se enmarca en facilitar un eficiente comercio internacional, ofreciendo beneficios importantes cuando su utilización es adecuadamente.

En la Unión Europea, las mercancías importadas deben cumplir con unos requisitos específicos. Los productos comercializados deben respetar los requisitos de etiquetado, previstos para: proteger la salud, seguridad e intereses de los consumidores y proporcionar información sobre el producto (contenido, composición, uso seguro y precauciones especiales, etc.). La UE permite el uso de una etiqueta ecológica o el logotipo de la flor, que se concede a productos que ayuden a proteger el medio ambiente y los criterios en materia de dicha etiqueta se enuncian por grupos de productos (productos textiles, calzado, productos de limpieza, electrodomésticos, artículos de papel, etc.).⁴⁷

También existe para el manejo de los requisitos técnicos en UE el marcado CE, el cual es obligatorio para muchos productos y sirve como evidencia de que el producto se ha evaluado y cumple los requisitos de seguridad, sanidad y protección del medio ambiente exigidos por la UE.⁴⁸

En el continente asiático, China y Japón son los países que aplican con formalidad esta actividad. En el primer país asiático, bajo la ley de seguridad China y de estándares de calidad de productos, ciertas mercancías importadas deben ser inspeccionadas y certificadas para dar cumplimiento a los estándares de comercio estipulados. Una vez el certificado de calidad de un producto es emitido, pueden llevar el sello de calidad. Todos los productos vendidos en China deben ser marcados en lenguaje chino, con la información relevante y son cargadas con cinco a siete centavos de dólar por sticker, los cuales deben ser fijados por la Administración Estatal. Entre las excepciones se incluye algún requisito en sectores específicos para alimentos, productos farmacéuticos, cosméticos y organismos modificados genéticamente.⁴⁹

⁴⁶ Requisitos para exportar a mercados de Estados Unidos y Colombia Disponible en internet: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-724045> (10/05/16 2:23 pm)

⁴⁷ Unión Europea: Síntesis de los procedimientos de importación Disponible en internet: http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt_RequisitosTecnicos.html&docType=main&languageId=ES (9/05/16 5:30pm)

⁴⁸ Marcado CE Disponible en internet: http://europa.eu/youreurope/business/product/ce-mark/index_es.htm (10/05/16 2:09 pm)

⁴⁹ Guía para exportar a China, etiquetado Disponible en internet: <http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4073DocumentNo7376.PDF> (9/05/16 5:30pm)

Los compradores, o en su efecto los agentes comerciales que se encarguen de la adquisición de bienes importados, deberán efectuar el registro en el puerto de llegada. El alcance de la inspección implica la calidad del producto, las especificaciones técnicas, cantidad, peso, empaque y requerimientos de seguridad.⁵⁰

En lo que referente el segundo país asiático, Aunque no se requiere por ley que los fabricantes muestren etiquetas de manera efectiva en los productos que han recibido las aprobaciones, algunos productos deben (para protección del consumidor) llevar etiquetas relacionadas con el contenido y la calidad. Los artículos que deben llevar etiquetas pueden dividirse en cuatro categorías: productos textiles; productos manufacturados de plástico; aparatos eléctricos; y una amplia categoría de artículos diversos, que incluyen paraguas y anteojos para el sol. En la actualidad, hay aproximadamente 100 artículos que deben llevar etiquetas especificadas por ley.⁵¹

Por otro lado, en América del Norte, Canadá y Estados Unidos indican que los productos destinados a la comercialización dentro del territorio, deben llevar la etiqueta en idioma inglés. Además requiere que se señale claramente en el envase el lugar en el que se fabricó o manufacturó el producto. Esta declaración del origen del producto, se puede localizar en cualquier lado del envase, excepto en su base. Las regulaciones de etiquetado y embalaje varían según el producto por lo que es importante tener en cuenta las normas específicas de etiquetado y embalaje de cada producto.⁵²

Los países Latinoamericanos como Chile, Brasil, Ecuador, Venezuela y Colombia aplican también esta actividad. En Chile y Brasil, exige que los productos importados proporcionen información correcta, clara, precisa y fácil de leer sobre sus características, calidad y cantidad del producto, composición, precio, garantía, vida útil, riesgos para la salud y seguridad del consumidor. Los productos importados tienen que exhibir esta información en el idioma oficial e

⁵⁰ Ibíd., requisitos de etiquetado

⁵¹ Guía para exportar a Japón, Disponible en internet:
<http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4533DocumentNo7382.PDF> (9/05/16 6:00pm)

⁵² Exportando productos a Canadá, Disponible en internet:
http://www.procolombia.co/sites/default/files/exportando_productos_-_export_rally.pdf (9/05/16 6:30pm)

Guía Comercial a Estados Unidos, Disponible en internet:
http://www.procolombia.co/sites/default/files/Guia_Comercial_Estados_Unidos_2012.pdf (9/05/16 6:30pm)

indicar el país de origen. Además, todas las etiquetas deben contener la marca o el nombre del fabricante. Los artículos etiquetados en otro idioma tienen que ser re-etiquetados antes de que puedan ser puestos para la venta en el mercado.⁵³

Por otro lado Ecuador y Venezuela, establecen reglamentaciones específicas para los requisitos de etiquetado que deben ajustarse en los envases por tipo de producto.⁵⁴

Tabla 4. Productos con requerimiento técnicos en países de UE, Asia, AN y SA.

País	Productos
Unión Europea	• Alimentación. • Electrodomésticos. • Calzado. • Textiles. • Juguetes. • Productos sanitarios. • Equipos de protección personal.
China	• Alimentos. • Textiles. • Cuero.
Japón	• Textiles. • Aparatos electrónicos. • Detergentes. • Recipientes de plástico.
Canadá	• Alimentos. • Cosméticos. • Prendas para vestir. • Calzado industrial. • Embalaje.
Estados Unidos	• Alimentos. • Químicos. • Equipos electrónicos.

Fuente: Elaboración propia

⁵³ Guía para Exportar a Chile Disponible en internet:
<http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4072DocumentNo3447.PDF> (9/05/16 7:00pm)

BRASIL: guía práctica para exportar Disponible en internet:
http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/comercio/pom-brasil/docs/Brasil_Guia_practica_para_exportar.pdf (9/05/16 7:00pm)

⁵⁴ ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN, Guía básica para operaciones de importación, Venezuela y Ecuador.

Continuación Tabla 4. Productos con requerimiento técnicos en países de UE, Asia, AN y SA.

País	Productos
Chile	• Alimentos. • Productos farmacéuticos. • Productos electricos y que utilizan combustible. • Cosméticos. • Plaguicidas y fertilizantes. • Vehículos.
Brasil	• Alimentos. • Productos de origen animal. • Medicina. • Textiles. • Productos farmacéuticos. • Ciertos combustibles.
Ecuador	• Plaguicidas y productos afines de uso agrícola. • Bebidas alcohólicas. • Fertilizantes (minerales, químicos, orgánicos) y enmiendas. • Medicamentos, cosméticos y afines, productos higiénicos y perfumes. • Sucedáneos de la leche materna, fórmulas dietéticas y alimentos complementarios. • Productos alimenticios pre envasados y aditivos alimentarios. • Productos de uso veterinario.
Venezuela	• Alimentos y bebidas. • Refrigeradores y congeladores. • Productos biológicos, medicamentos, alimentos y cosméticos para uso animal. • Productos envasados. • Envases que contengan alimentos para la venta al público. • Productos textiles. • Calzados. • Bebidas alcohólicas.

Fuente: Elaboración propia

En Colombia, la SIC en conjunto con la Dian, formulan reglamentaciones para el manejo de los productos que se exige lleven el etiquetado. En las terminales portuarias del país, específicamente en las de Buenaventura, el etiquetado es realizado por medio de un sticker y se plasma la información de acuerdo a las indicaciones de la norma de dicho producto.

Los productos que se encuentran regulados por reglamento técnico en Colombia ⁵⁵ son los siguientes: Calzado, gas domésticos que funcionan con combustibles gaseosos, vajillas de Cerámica, pilas de Zinc-Carbón y Alcalinas, cinturones de Seguridad para uso en Vehículos Automotores, llantas Neumáticas para uso en vehículos automotores y sus remolques, confecciones, acristalamiento de Seguridad, ollas de presión de uso doméstico, refrigeradores-congeladores para uso doméstico, juguetes, baldosas cerámicas, dispositivos de seguridad y su instalación en las piscinas, empaques de los productos agrícolas para consumo humano. Entre estos productos, los textiles y confecciones, calzado y vajillas de cerámicas, son las más importadas.

5.5 MARCO LEGAL.

Tabla 5. Marco legal.

REGLAMENTO	CONCEPTO
Resolución 1950 del 17 de Julio de 2009	Por la cual se expide el RT sobre Etiquetado de Confecciones
Resolución 3388 del 8 de Septiembre de 2008	Por la cual se expide el RT sobre los requisitos sanitarios de los juguetes, sus componentes y accesorios, que se comercialicen.
Resolución 0933 del 21 de Abril de 2008	Por la cual se expide el RT sobre etiquetado de Calzado y algunos artículos de marroquinería.
Resolución 1900 del 21 de julio de 2008 y se deroga la Resolución 0408 del 7 de marzo de 2005	Por la cual se expide el RT para utensilios de vidrio y vitrocerámica en contacto con alimentos, utensilios de cerámica empleados en la cocción en contacto con los alimentos y, vajillería cerámica de uso institucional, que se fabriquen o importen.
Resolución 0180 del 21 de Enero de 2013	Por la Cual se expide el RT sobre Etiquetado de baldosas cerámicas, que se importen o se fabriquen nacionalmente para su comercialización o uso en Colombia.

Fuente: elaboración propia

⁵⁵ Nuevas condiciones para importación de mercancía sujeta a reglamento técnico. Disponible en internet: <http://www.deconsultores.com/index.php/noticias/94-94> (2/05/16 5:30pm)

Continuación Tabla 5. Marco legal.

REGLAMENTO	CONCEPTO
Resolución 0859 del 25 de Abril de 2006	Por la cual se expide el Reglamento Técnico aplicable a los artefactos Refrigeradores, Congeladores, combinación Refrigeradores-Congeladores para uso doméstico, tanto de fabricación nacional como importados, para su comercialización en Colombia.
Resolución 0495 del 7 de Junio de 2002	Por la cual se expide el Reglamento Técnico RTC-003MDE para Ollas de Presión de uso doméstico y sus accesorios, que se fabrican o importen para su uso en Colombia.
Resolución 481 del 4 de Marzo de 2009	Por la cual se expide el Reglamento Técnico para llantas neumáticas que se fabriquen, importen o se reencauchen y se comercialicen para uso en vehículos automotores y sus remolques.
Resolución 4113 de Diciembre 4 de 2012	Por la cual se establece el reglamento técnico aplicable a los dispositivos de seguridad y su instalación en las piscinas
Resolución 224 del 5 de septiembre de 2007	Por la cual se expide el Reglamento Técnico los requisitos mínimos que debe cumplir los empaques de los productos agrícolas para consumo humano.
RESOLUCIÓN 0025, 21 DE FEBRERO 2013:	Por medio del cual se señalan las descripciones mínimas de las mercancías objeto de importación.
RESOLUCIÓN NUMERO 005109, 19 DE DICIEMBRE 2005	Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano.
La ISO 9001:2008	Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
LEY 590 DE 2000	Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa
Artículo 333 constitución política de Colombia	La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial

Fuente: elaboración propia

6. MARCO METODOLÓGICO.

6.1 TIPO DE ESTUDIO.

6.1.1 Exploratorio.

El presente trabajo de investigación es de tipo exploratorio, según Méndez, “es el primer nivel del conocimiento. Permite al investigador familiarizarse con el fenómeno que se investiga. Es el punto de partida para la formulación de otras investigaciones con mayor nivel de profundidad”.⁵⁶

De acuerdo a lo citado anteriormente este trabajo de investigación se enmarca dentro de este tipo de estudio, debido a que busca indagar sobre el problema que se presenta en la realización del proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico en el Distrito de Buenaventura, así como también, con este estudio, se investigará sobre los factores claves que intervienen en dicho proceso.

6.1.2 Descriptivo.

El trabajo objeto de desarrollo, es también de tipo descriptivo, según Méndez, “es el segundo nivel de conocimiento. Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables”.⁵⁷

Partiendo de lo mencionado en el párrafo anterior, con el desarrollo de este trabajo de investigación, se busca detallar las características, elementos, factores, que intervienen en el proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico en el Distrito de Buenaventura, y además la forma como se interrelacionan los mismos.

⁵⁶ CARLOS MÉNDEZ, METODOLOGÍA: Diseño y desarrollo del proceso de investigación, tercera edición.

⁵⁷ Ibid, p 133

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

6.2.1 Inductivo.

Se aplicará a la investigación el método inductivo, el cual según Méndez, “es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a fenómenos y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observación”.⁵⁸

Tomando como referencia lo anterior, este trabajo de investigación parte del estudio aplicado al proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico, para detallar cómo esta actividad incide en la operación de importación y legalización de mercancías en las terminales portuarias de la ciudad.

6.2.2 Deductivo.

Al trabajo de investigación se le aplicará también el método de investigación deductivo, el cual según Méndez “es el proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”.⁵⁹

Pariendo del planteamiento anterior, este trabajo de investigación detallará la operación de importación de aquellas mercancías con reglamento técnico, para identificar como se debe realizar el etiquetado en las misma y que factores intervienen en dicto etiquetado.

6.2.3 Cualitativo y Cuantitativo.

Otro de los métodos utilizado en el presente trabajo de investigación es el cuali-cuantitativo, el cual según Rodríguez, “Representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el

⁵⁸ Ibid, p 144

⁵⁹ Ibid, p 145

análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias, producto de toda la información recabada”⁶⁰

Se hará uso de este método, debido a que con el desarrollo del presente trabajo, se identificarán aquellas variables no medible que influyen en el proceso del etiquetado de mercancías, así como también se identificarán aquellas variables medibles referentes a las importaciones relacionadas con las mercancías que ingresan a la ciudad y que requieren de condiciones técnicas para su comercialización.

6.3 POBLACIÓN.

La población objeto del estudio de investigación, serán las agencias de aduanas que realicen la actividad de agenciamiento a las mercancías de importación con reglamento técnico en las terminales portuarias radicadas en el Distrito de Buenaventura.

⁶⁰GREGORIO RODRIGUEZ GOMEZ; JAVIER GIL FLORES; EDUARDO GARCIA JIMENEZ , ALJIBE, (1996) Metodología de la investigación cualitativa

6.4 PROCESO METODOLÓGICO.

Tabla 6. Etapas de la investigación.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ETIQUETADORA DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA				
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Realizar una investigación de mercado que permita la identificación de aspectos tanto cualitativos como cuantitativos del mercado de las etiquetas de mercancías de importación con reglamento técnico, así como los posibles usuarios y clientes a las cuales se les puede brindar el servicio.	➤ Análisis externo: • Análisis del sector y del mercado de referencia. • Determinación del mercado potencial • Análisis socioeconómico del mercado potencial. • Expectativas del mercado Y ciclo de vida del producto. • Análisis estratégico de la competencia. ➤ Análisis interno: • Desarrollo del Marketing mix. • Análisis de recursos. • Análisis de costes	Libros, trabajos relacionados, páginas web, software estadístico, encuestas, entrevistas.	• No. De importadores que manejan mercancías con reglamento técnico / No. De importadores que ingresan mercancías por las terminales portuarias de Buenaventura. • Cantidad de empresas etiquetadoras de mercancías / No. De importadores	• Falta de recursos para efectuar las actividades de investigación. • Restricciones por parte de las entidades portuarias para ejecutar las investigaciones. • Hallazgo de poca información referente al tema objeto de desarrollo.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 6. Etapas de la Investigación.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Identificar por medio de un estudio técnico las variables necesarias para la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico.	• Selección del proceso de prestación de servicio. • Selección de la tecnología adecuada. • El tamaño óptimo del proyecto y la demanda. • Disponibilidad de la materia prima e insumos • Determinar la localización óptima del proyecto.	Libros, trabajos relacionados, páginas web.	• Personal calificado para el desarrollo de las actividades. • Hallazgo del lugar adecuado para ejecutar el proyecto. • Recursos necesarios para la ejecución del proyecto / recursos disponibles.	• No encontrar el lugar óptimo para ejecutar el proyecto. • Poco acceso de tecnología necesaria para realizar las labores concernientes al proyecto. • Falta de personal calificado para trabajar en este tipo de tareas.
Especificar cada una de las leyes y normas que intervienen en el desarrollo y funcionamiento de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico, por medio de un estudio legal.	• Determinar la modalidad sobre la cual se creará la empresa • Identificar las leyes o normas que acobijan la creación de la empresa	Libros, trabajos relacionados, páginas web.	• Modalidad de empresa seleccionada / cantidad de modalidades existentes.	• Restricciones por parte del estado concernientes al desarrollo de la empresa. • Falta de un marco jurídico bien cimentado que soporte la creación de la empresa.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 6. Etapas de la Investigación.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Realizar estudio administrativo que permita la realización del esquema funcional de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico, su estructura organizacional, definición de puestos, manual de políticas, entre otros.	• Determinación de los objetivos, misión y visión de la empresa, los factores que la afectan y la definición de las actividades necesarias para alcanzarlos. • Definición de la autoridad y responsabilidad en la administración, estructura organizacional y descripción de puestos (Organigrama). • Definición de los sistemas administrativos (Reglas y procedimientos que normarán las actividades de la empresa). • Cuantificación del personal necesario.	Libros, trabajos relacionados, páginas web.	• Objetivos, misión y visión determinados. • Organigrama Funcional. • Manual de funcionamiento para cada área o departamento. • Número de talento humano necesario.	• Falta de información pertinente para efectuar dichas actividades o establecer la estructura de la organización de forma adecuada.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 6. Etapas de la Investigación.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Determinar por medio de un estudio financiero y económico la viabilidad de la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico.	• Determinación de los costos totales (producción, operación, venta, administración y financiero). • Elaboración del presupuesto de inversión. • Elaboración del presupuesto de ingresos. • Determinar el modo de financiamiento y condiciones. • Elaboración de los estados financieros pro-formas (balance general y estado de resultado). • Determinar la rentabilidad financiera del proyecto (cálculo del valor presente neto y la tasa interna de retorno).	Libros, trabajos relacionados, páginas web, aplicativos financieros y contables.	• Costos totales del proyecto / recursos disponibles. • Inversión total del proyecto / rentabilidad esperada.	• Determinación no correcta de los costos del proyecto, así como también el presupuesto necesario para su ejecución. • Información incompleta para efectuar los cálculos financieros.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 6. Etapas de la Investigación.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Indicar por medio de un estudio ambiental y social cuál es el impacto que le genera al medio ambiente así como a la población en general la creación de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico.	- Definición de las características del proyecto (elementos de impacto). - Definición de las categorías ambientales que pueden ser afectadas por el proyecto. - Elaboración de la matriz de impacto. - Análisis de los resultados de la matriz. - Formulación de soluciones.	Libros, trabajos relacionados, páginas web e investigaciones en entidades ambientales.	Impacto ambiental causado por el proyecto.	Las entidades referentes al tema ambiental de la ciudad no provean información adecuada.

Fuente: elaboración propia

6.5 INSTRUMENTO METODOLÓGICO.

6.5.1 Técnica de Recolección.

Para abordar el problema de investigación, se desarrollarán entrevistas individuales a personas inmersas en el proceso de etiquetado de mercancías y que influyen directamente con el desarrollo de dicha actividad, así como también se realizarán consultas a expertos y cuestionarios correspondientes al tema objeto de estudio.

Para profundizar, se aplicarán encuestas para conocer aquellas percepciones y opiniones que las personas tienen sobre el tema objeto de desarrollo.

6.6 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

6.6.1 Fuentes Primarias.

Para este trabajo de investigación se tomarán como fuentes primarias todas aquellas personas directamente relacionadas con el proceso de etiquetado de mercancías con requerimiento técnico, entre los cuales se encuentran: los importadores, las agencias de aduanas, los operadores logísticos, los inspectores de la DIAN y consumidores de dicho tipo de mercancías.

6.6.2 Fuentes Secundarias.

Para complementar y consolidar la información pertinente para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se hará uso de fuentes secundarias, tales como revistas, bases de datos, periódicos, trabajos e investigaciones referentes al tema que compete, libros, sitios web, etc. Que ayuden a generar más fundamentos para culminar el trabajo de forma más completa.

6.6.3 Tratamiento de Información.

Se aplicará para el manejo de la información recolectada técnicas estadísticas, tales como la tabulación, para presentarlo posteriormente de manera escrita, tabulada (cuadros o tablas), o mediante una representación gráfica (diagramas y gráficos).

7. ESTUDIO DE MERCADO.

Conocer el mercado es importante para cualquier empresa y para ello es indispensable realizar estudios que den un esquema de cómo funciona actualmente, quiénes son los clientes, qué necesidades están insatisfechas, cuál es la oferta y cómo opera y las oportunidades que tiene el mercado, para así analizar y determinar si se puede o no iniciar con la creación; puesto que, sin clientes no existen las organizaciones. Por esta razón, a continuación se presenta el estudio realizado al mercado de etiquetado de importación con reglamento técnico en el distrito de Buenaventura, mirando la definición del servicio, la demanda y oferta histórica, actual y futura y por último la definición de las estrategias de comercialización.

7.1 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.

7.1.1 Características.

La creación de la empresa está enfocada en la prestación del servicio de etiquetado a mercancías de importación, que por reglamento técnico requiera de dicha operación para ser legalizada y comercializada en el país.

El etiquetado consiste en plasmar en el producto información relevante para su buen uso, diferenciación del mismo en el mercado y además de simbología para generar claridad a los compradores. Los productos a los cuales el reglamento exige su etiquetado y que se realizará la operación son⁶¹:

- **Productos de consumo personal:** Las confesiones, juguetes y calzado.
- **Productos de consumo en el hogar:** Vajilla de cerámica, baldosas en cerámica, pila de zinc-carbón y alcalinas, refrigeradores, congeladores y ollas a presión con sus accesorios.
- **Productos de uso o consumo humano:** Como gráneles en presentación de sacos y químicos envasados y ciertos alimentos empacados.

El servicio de etiquetado estará representado en la selección de la información necesaria de acuerdo a la mercancía, el diseño y elaboración de la misma, la puesta de la etiqueta en el producto de manera eficiente y la codificación para facilitar su

⁶¹ Reglamento técnico, SIC <http://www.sic.gov.co/drupal/reglamentos-tecnicos> (20/08/16)

almacenamiento y comercialización; siendo esto un valor agregado para los importadores.

Con el servicio, se buscará la integridad y eficiencia de dicha operación para contribuir en el buen desarrollo del proceso de importación en las terminales portuarias de la ciudad; además, el buen etiquetado ayudará a que se tome buenas decisiones de compra e instrucciones necesarias, para usar de manera correcta el producto y así lograr la satisfacción del cliente.

El etiquetado es requerido para poder comercializar, legalizar y en parte instruir al consumidor a la compra y uso del producto; es importante porque garantiza claridad y transparencia acerca del artículo, de qué lugar viene, quien lo comercializa, condiciones de uso y propiedades, característica y entre otros aspectos, que ayudan a otorgar información a las partes que requieren conocer sobre este; ya sea entidades como son la Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, La Superintendencia de Industria y Comercio SIC o los comercializadores y consumidores.

Los beneficios y ventajas de contar con el servicio de etiquetado se ven enmarcado en:

- Aporte a la agilización del proceso de importación, por garantizar el cumplimiento del reglamento.
- Reducción de costo, pues evita sanciones o aprehensiones de la mercancía por parte de la entidad correspondiente por no cumplir el reglamento.
- Permite informar al consumidor sobre el producto para que tome buenas decisiones de compra y uso del mismo. Y,
- Facilita el almacenamiento, manejo e identificación del producto al tener incorporado en la etiqueta el sistema de codificación.

7.1.2 Presentación.

El servicio de etiquetado será de acuerdo al tipo de mercancía y al reglamento técnico que la rige, teniendo en cuenta prestar un servicio integral, eficiente y con calidad, para asegurar que está la información requerida por las partes necesarias, especialmente al consumidor. La selección de información y diseño (presentación), será organizada de acuerdo a los datos que entregue la agencia de aduana, el cual se acomodará como exige el reglamento y al estilo de etiqueta que haya elegido el cliente para la prestación del servicio.

Tabla 7. Selección de información por tipo de producto. ⁶²

TIPO DE MERCANCÍA	INFORMACIÓN
Calzado	• Número de registro SIC. • País de origen. • Composición del calzado (capellada, forro y suela). • Información en idioma español. • Etiqueta legible y visible para el consumidor. • Información veraz.
Vajilla	• Instrucciones en idioma español, excepto aquella cuya traducción no sea posible, se indica plasmarla en alfabeto latino. • País de origen. • Nombre del fabricante y/o. • Información legible a simple vista, verás y completa • Debe estar plasmada en un sitio visible para el consumidor
Baldosas	• País de origen. • Método de fabricación o modelo. • Norma técnica utilizada para fabricar la baldosa cerámica o la norma que contiene requisitos del producto terminado. • Nombre o marca o ambos del productor o proveedor o expendedor, fabricante o importador de las baldosas o su representante autorizado. • Leyendas o símbolos o ambos sobre instrucciones de uso del producto. • Tamaño nominal o de fabricación (W), modular o no modular (M). • Naturaleza de la superficie de las baldosas, es decir, esmaltada (GL) o no esmaltada (UGL)

Fuente: elaboración propia

⁶² Etiquetado de productos con requerimiento técnico, SIC.

Continuación Tabla 7. Selección de información por tipo de producto.

TIPO DE MERCANCÍA	INFORMACIÓN
Gráneles	• Tipo de granel. • Lote. • Peso neto. • Peso bruto. • Fecha de producción. • Fecha de vencimiento. • Registro sanitario. • Condiciones de almacenamiento. • Nombre importador. • País de origen.
Químicos envasados	• Producto. • Ingredientes. • Contenido. • Fabricante. • Instrucciones de conservación y utilización. • Fecha de vencimiento. • Importador. • País de origen.
Juguetes	• Identificación del fabricante. • Identificación del importador o distribuidor autorizado. • Advertencias e indicaciones de uso en idioma español. • Precauciones de empleo en idioma español. • Identificación del lote de producción • La edad mínima de los usuarios del juguete y/o la necesidad de que se usen solamente bajo la vigilancia de un adulto.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 7. Selección de información por tipo de producto.

TIPO DE MERCANCÍA	INFORMACIÓN
Juguetes	• Instrucciones a los usuarios y/o cuidadores, en forma eficaz y completa de los ciudadanos y los riesgos que puedan ocasionar su uso, así como la forma de evitarlos. • Los juguetes funcionales deberán llevar la leyenda “atención, utilizar bajo la vigilancia de un adulto”. • En el caso de juguetes muy pequeños debe advertirse que no son adecuados para menores de 3 Años.
Refrigeradores	• País de origen. • Nombre del fabricante y/o importador. • Modelo o referencia comercial. • Tensión nominal de operación. • Corriente nominal de operación • Potencia nominal de operación. • Frecuencia nominal de operación. • Temperatura de operación. • Instrucciones para el consumidor.
Ollas a presión (accesorios)	• Nombre del fabricante. • País de fabricación. • Presión nominal de operación. • Capacidad nominal. • Marca del producto.
Pilas	• Cantidad de pilas contenidas en el empaque cuando no sea visible la cantidad. • Nombre del productor nacional o del importador según conste en el registro de fabricantes e importadores de la SIC. • Marca comercial de la pila.

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 7. Selección de información por tipo de producto.

TIPO DE MERCANCÍA	INFORMACIÓN
Congeladores	• País de origen. • Nombre del fabricante y/o importador. • Modelo o referencia comercial. • Tensión nominal de operación. • Corriente nominal de operación • Potencia nominal de operación. • Frecuencia nominal de operación. • Temperatura de operación. • Instrucciones para el consumidor.
Confecciones	• La información debe ser presentada en idioma español. • País de origen • Nombre del fabricante y/o importador en Colombia, incluyendo su respectivo NIT. • Instrucciones de cuidado y conservación del producto • Materiales, textiles utilizados en la fabricación del producto y participación porcentual de los mismos en dicho producto. • Talla o dimensiones. • Cuando el producto sea imperfecto se le debe informar al consumidor en la etiqueta.
Frutas y Verduras Empacadas	• Nombre del alimento. • Contenido neto. • Nombre y dirección del importador. • Número o código de lote de producción. • Fecha de vencimiento o duración • Sistema de conservación

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Presentación de etiquetado.

ETIQUETA	PRODUCTO	TAMANO	PAPEL	TINTA
Sello	• Calzado • Vajilla • Baldosas • Gráneles	20X50mm 40X50mm	NO APLICA	Blanco y Negro- Rojo
Sticker	• Químicos envasados • Juguetes • Refrigeradores • Ollas a presión (accesorios) • Pilas • Calzado • Alimentos empacados	Rectangular 104 X70mm 90X45mm 40X20mm Circular 25X 30mm (OVAL) 48x40mm 10x15mm	Adhesivo de una cara/ transparente	Blanco y Negro/ un solo color
Navetas (Negro y Blanco)	• Confecciones	50x50mm 40x20mm	Revestido	Blanco y Negro/ a color

Fuente: Elaboración Propia

La aplicación de la etiqueta, será automática y semiautomática dependiendo de cuál sea la etiqueta adecuada para determinado producto y la codificación será incluida en la parte inferior de la misma; a inyección full para su mejor lectura por los equipos. Se tomará el formato de codificación en barras, referencia o modelo de la mercancía.

7.1.3 Usos.

La prestación del servicio de etiquetado con reglamento técnico tiene un uso informativo e identificativo del producto. El Uso informativo, consiste en plasmar la información en el producto de manera clara, resaltando aspectos importantes como sus componentes y procedencia, para que quien lo necesite pueda acceder a ella. Y el uso identificativo, consiste en plasmar en la etiqueta la codificación, ya sea código de barras, referencia o modelo del artículo para que el importador o comercializador disponga un sistema o medio de manejo de la mercancía para su venta.

7.1.4 Productos sustitutos, similares o complementarios.

En Buenaventura, el servicio de etiquetado a mercancías con reglamento técnico, es realizado de manera informal; lo cual permite identificar que no existen en el Distrito empresas cuyo objeto social se dirija a la prestación de este servicio. Los servicios similares existentes en el mercado son prestados sin el debido procedimiento necesario y sin tener en cuenta la norma; la etiqueta es hecha tipo sticker en hoja de papel o adhesiva, con impresora de tinta o láser; esta no incluye la información totalmente requerida, ni tampoco presenta la integridad de los servicios, pues las empresas realizan la etiqueta y la agencia aduana debe contratar otras personas para adherir esta al producto.

7.2 ÁREA DE MERCADO.

7.2.1 Extensión geográfica.

Buenaventura, como ciudad puerto, facilita el desarrollo de la actividad de importación de productos, los cuales, al ser ingresados al país pueden ser consumidos por los habitantes del mismo que posean los recursos para adquirirlos.

Tales productos son importados en su gran mayoría por personas situadas en ciudades diferentes a Buenaventura, lo cual, impide que el importador pueda desarrollar a cabalidad las operaciones necesarias para realizar el proceso de legalización; por tanto requiere de un representante ubicado en la ciudad que en el caso particular son las agencias de aduanas para tomar el papel de ellos antes las entidades competentes.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, la extensión geográfica del presente proyecto se encuentra ubicada en la ciudad de Buenaventura por ser el punto de ingreso de las mercancías que requieren dicho procedimiento o servicio y además por encontrarse dichos representantes que son a los cuales se aplicara como clientes o demandantes de la actividad e intermediarios con los importadores ubicados en todo el territorio nacional.

Tabla 9. Cobertura de las Agencias de Aduanas por nivel.⁶³

NIVEL	COBERTURA
1	Todo el territorio nacional respecto a la totalidad de las operaciones de comercio exterior.
2	Todo el territorio nacional respecto de operaciones sobre las cuales no exista ninguna limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.
3	Exclusivamente es una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la DIAN de Bucaramanga, Cartago, Cúcuta, Ipiales, Maicao, Manizales, Pereira, Rioacha, Santa Marta, Urabá o Valledupar, y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto a operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

Fuente: Elaboración Propia

7.2.2 Población.

En lo referente al presente proyecto de investigación, la población objeto de estudio está conformada por las agencias de aduanas ubicadas en la ciudad de Buenaventura, quienes son las interesadas en realizar de manera eficiente la gestión de nacionalización de las mercancías importadas.

Para hacer factible la investigación, se optó por segmentar el mercado objetivo de acuerdo al nivel que obtenga dichas agencias ubicadas en la ciudad, puesto que esta determina la capacidad de cobertura de la gestión de las operaciones de importación que se realizan en el puerto, como se señaló en el cuadro anterior.

7.2.3 Ingresos.

Partiendo de la investigación objeto de desarrollo y específicamente de la población a la cual va dirigido el bien intangible que se busca ofertar, se hace necesario puntualizar, que los ingresos de la población seleccionada se determina por el nivel y el patrimonio de respaldo que posee las agencias de aduanas, siendo esta la

⁶³ DECRETO 2883/ 2008, por el cual se modifica el Decreto 2685/ 1999 legislación aduanera

representación de la cobertura de la prestación del servicio y a su vez la capacidad de ingresos.

Tabla 10. Patrimonio por nivel de agencias de aduanas.⁶⁴

NIVEL	PATRIMONIO
1	\$3.500.000.000,00
2	\$438.200.000,00
3	\$142.500.000,00

Fuente: Elaboración Propia

7.2.4 Condiciones de comercialización.

El etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico, es un servicio que se busca ofrecer a las agencias de aduanas que requieran de esta actividad para la gestión de legalización de los productos que ingresen al país y que aplican este reglamento. Al ser este un servicio, los parámetros para ser comercializado o vendido, parten en primera instancia del flujo de mercancías que ingresen al país por medio de las terminales portuarias de Buenaventura y que requieran dichas condiciones técnicas.

Posteriormente, se tendrá en cuenta la solicitud de las agencias de aduanas en contar con este servicio, para realizar de manera eficiente el agenciamiento a las mercancías importadas que requieran este reglamento.

Además, es importante analizar que el servicio es algo innovador y se debe implementar estrategias de concientización para dar a conocer la importancia de este, visualizar los precios, puesto que la competencia aplica unos muy bajos y determinar las condiciones necesarias para la interacción con las entidades intervinientes en el proceso como las terminales portuarias, DIAN e INVIMA.

⁶⁴ Ibid., artículo 14

7.3 ESTUDIO DE LA DEMANDA.

7.3.1 Análisis del comportamiento histórico.

Los requisitos técnicos forman parte del comercio internacional, representando el 80 por ciento de los bienes que se negocian en el mundo⁶⁵, el objetivo de esas disposiciones se enmarca en facilitar un eficiente comercio internacional, ofreciendo beneficios importantes cuando su utilización es adecuadamente.

Desde el año 2001 hasta el año 2008, con la creciente demanda de productos importados incluyendo los de requerimientos técnicos, en especial los textiles, calzado, químicos y alimentos como frutas y verduras, las agencias de aduanas como representación del importador en las diferentes terminales del país, se vieron en la necesidad de aplicar en sus servicios dicha actividad de etiquetado para el procedimiento de nacionalización de la mercancía.⁶⁶

En este lapso, las importaciones de este tipo de mercancías, tuvieron un aumento significativo, lo que hizo que el etiquetado de mercancías de importación que aplicara este reglamento se realizara en forma responsable. Aunque a finales del 2008 hasta en la actualidad se ha ido disminuyendo la comercialización de dichos productos, por cuestiones de las condiciones económicas de los países de grandes potencias como China, Estados Unidos y ciertos del continente Europeo, aun las agencias de aduanas con el asentamiento y crecimiento en las ciudades portuarias especialmente en Buenaventura, demandan en mayor cantidad la prestación de dicho servicio de manera eficiente.⁶⁷

Desde el año 1996, aproximadamente había asentadas en el puerto de Buenaventura 67 agencias de aduanas en su mayoría categorizadas de nivel 1⁶⁸; hoy en día hay 161 agencias de nivel 1, 2 y 3 que demandan dicho servicio en la ciudad⁶⁹.

⁶⁵ REQUISITOS PARA EXPORTAR A MERCADOS DE ESTADOS UNIDOS Y COLOMBIA Disponible en internet: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-724045> (10/12/16 2:23 pm)

⁶⁶ Indicadores de Competitividad de Comercio Exterior. 2001-2013

⁶⁷ CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL, Importaciones (2001-2015) Disponible en internet: <http://www.intracen.org/itc/analisis-mercados/estadisticas-importaciones-producto-pais/> (10/12/16 3:45 pm)

⁶⁸ FITAC, Directorio agenciad de aduanas 1996

⁶⁹ DIAN Buenaventura, Agencias de aduana 2016

7.3.2 Demanda actual.

La demanda actual, que requiere la prestación del servicio de etiquetado a mercancías de importación con reglamento técnico, está representada en 161 agencias de aduanas de nivel 1, 2 y 3 ubicadas principalmente en la zona céntrica de la ciudad de Buenaventura.

Tabla 11. Agencias de Aduanas en Buenaventura 2016.⁷⁰

NIVEL	CANTIDAD DE AGENCIAS
1	75
2	69
3	17
TOTAL	161

Fuente: Elaboración Propia

De estas 161 agencias de aduanas, se realizó un muestreo aleatorio para seleccionar una representación significativa de la población e identificar ciertas características. El cálculo, dio como resultado aplicar 101 encuestas a las agencias de los diferentes niveles (1, 2 y 3), utilizando las preguntas del 1 al 5 para el análisis de la demanda en sus condiciones actuales. De ellas se encontraron los siguientes hallazgos.

Ecuación 1. Calculo Tamaño Muestral.

$$n = \frac{(1.96^2) * (161) * (0.5 * 0.5)}{(0.06^2) * (161 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)} = \frac{154,6244}{0,576 + 0,9604} = \frac{154,6244}{1,5364} = 101$$

n=	101
-----------	------------

Prob. de éxito (p)	0,5
Prob. de fracaso (q)	0,5
Población	161
Nivel de confianza = sigma	1,96
Margen de error =e	0,06

Fuente: Elaboración Propia

⁷⁰ DIAN Buenaventura, Agencias de aduanas por nivel 2016

Tabla 12. Agencias Encuestadas por Nivel.

NIVEL			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
NIVEL 1	44	43,6	43,6
NIVEL 2	44	43,6	43,6
NIVEL 3	13	12,9	12,9
Total	101	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia, programa estadístico SPSS

De acuerdo a los resultados, la demanda actual conformada por las agencias de aduanas de nivel 1, 2 y 3 usan en sus servicios el etiquetado con reglamento técnico a las mercancías como confecciones y textiles, gráneles en sacos, químicos envasados, juguetes, calzado y vajilla de cerámica; siendo esta la respuestas en un 20% de los encuestados.

El 80,2%, expresan que consideran importante o están de acuerdo con que el proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico es necesario para el desarrollo de sus actividades, manifiestan que requieren este servicio más de una vez al mes con un 48,5% y que es importante para ellos que el servicio sea eficiente; además, que la información en la etiqueta sea pertinente y que exista calidad en la actividad con un 55,6 % de respuesta.

Por ultimo en cuanto a la calificación de ciertas variables necesarias e importantes en el proceso de etiquetado, contestaron en promedio con una calificación sobre 4, que es necesario que en el servicio exista la calidad, información correspondiente e integralidad de las actividades para el cumplimiento de los requisitos reglamentados.

7.3.3 Pronóstico de la demanda futura.

La demanda futura para la prestación del servicio de etiquetado a mercancías de importación con reglamento técnico en el distrito de Buenaventura, se determinó de acuerdo al movimiento de los productos que requieren dicho servicio, los cuales indican a las agencias de aduanas ubicadas en la ciudad cuando solicitar este servicio. Se aplicó el cálculo utilizando el método de mínimos cuadrados, teniendo en cuenta los datos históricos de los 3 años anteriores al presente, para determinar el pronóstico del año siguiente y tener este como base para las proyecciones de los 5 años siguientes.

Los productos a los cuales se les aplico la estimación son tenidos en cuenta de acuerdo a los resultados de la investigación por medio de las encuestas arrojando los siguientes estados históricos y futuros.

Tabla 13. Proyección de demanda.⁷¹

CALZADO EN PARES		REFRIGERADORES UNIDADES	
2014	8.528.541	2014	27.549
2015	7.934.784	2015	27.943
2016	8.032.678	2016	28.065

VAJILLAS DE CERAMICA PIEZAS		ALIMENTOS EN CAJAS	
2014	354.217	2014	135.751
2015	382.913	2015	140.321
2016	408.319	2016	144.084

QUÍMICOS EN BULTOS		TEXTILES POR PRENDAS DE VESTIR	
2014	2.284.445	2014	15.353
2015	2.156.874	2015	16.843
2016	2.174.321	2016	18.432

GRANELES EN BULTOS	
2014	73.296
2015	69.234
2016	72.789

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados del cálculo arrojaron tendencias positivas y negativas en cuanto al aumento y disminución de importación de dichas mercancías, esto indica que las agencias de aduanas a futuro, demandaran en mayor cantidad el servicio de etiquetado de ciertas mercancías y dejaran de hacerlo en otras. Teniendo en cuenta los 3 productos presentados, a continuación se demuestra dicha tendencia proyectada.

⁷¹ DIAN Y ACICAM (Asociación Colombiana de Industriales del calzado, el cuero y sus manufacturas.), Informes de gestión, SPB (Sociedad Portuaria Buenaventura), Consulta movimiento de carga

Ecuación 2. Cálculo proyección de demanda.

$$y = a + bx$$

CALZADO	$Y = 8.661.197,33 + (-247.931,5) * (\text{AÑO } 4)$
REFRIGERADORES	$Y = 27.336,33 + (258) * (\text{AÑO } 4)$
VAJILLAS	$Y = 327.714,33 + (27.051,00) * (\text{AÑO } 4)$
ALIMENTOS	$Y = 131.719 + (4.166,5) * (\text{AÑO } 4)$
QUÍMICOS	$Y = 2.315.337,33 + (-55.062) * (\text{AÑO } 4)$
TEXTILES	$Y = 13.777 + (1.549,5) * (\text{AÑO } 4)$
GRANELES	$Y = 72.280 + (-253,50) * (\text{AÑO } 4)$

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14. Proyección de demanda año 2017.

CALZADO EN PARES	
2017	7.669.471

VAJILLAS DE CERAMICA PIEZAS	
2017	435.918

ALIMENTOS EN CAJAS	
2017	148.385

QUIMICOS EN BULTOS	
2017	2.095.089

TEXTILES POR PRENDAS DE VESTIR	
2017	19.975

GRANELES EN BULTOS	
2017	71.266

REFRIGERADORES UNIDADES	
2017	28.368

Fuente: Elaboración Propia

7.4 ESTUDIO DE LA OFERTA.

7.4.1 Análisis del comportamiento histórico.

En lo referente al comportamiento histórica de la oferta, no existe un registro estadístico sobre cómo ha surgido la prestación de estos servicios en la ciudad puerto. En totalidad, se ha evidenciado que ha sido una actividad llevada de manera informal desde el año 2008, con el crecimiento de interés por parte de las autoridades competentes de implementar dicho reglamento a los productos.

De acuerdo a lo evidenciado en observación, algunas empresas publicitarias ubicadas en la ciudad se han dedicado a la prestación de este servicio y de que algunas agencias de aduanas acceden a empresas de etiquetadoras ubicadas en la ciudad de Cali para adquirir dichas etiquetas incurriendo en grandes costos.

7.4.2 Oferta actual.

De acuerdo a la encuesta aplicada a las 101 agencias de aduanas, se pudo evidenciar en las preguntas desde la 6 hasta la 10, la situación actual de la oferta en cuanto al servicio de etiquetado con reglamento técnico. De las preguntas mencionadas se encontraron los siguientes resultados:

En lo referente a que si las agencias cuentan con una empresa formalmente constituida que le preste el servicio de etiquetado, se evidencio en las respuestas de que no cuentan con una organización que le satisfaga sus necesidades. Un 79,2% indicó que no tienen una empresa que ofrezca dicho servicio y un 20,8% indico que si cuenta; de las cuales Publinet agencia de publicidad es la que acapara más porcentaje de mercado teniendo como ventaja su posición cercana a las agencias de aduanas, seguido de empresas etiquetadoras de Cali y por ultimo empresas que las agencias no manifestaron su razón social por ser un tema confidencial, siendo un 11%, 3% y 4% respectivamente.

En cuanto a la expectativa de la oferta, un 13,9% tiene la capacidad de cumplir necesidades del mercado demandante y un 5% cumple de manera regular estas. Solo un 7,9% del mercado ofertante cumple de manera básica con el servicio y un 9,9% de manera regular.

Por último, el 9,9% de los oferentes satisfacen regularmente las necesidades del cliente y cobran por sus servicios un precio ubicado entre 25 y 45 pesos por etiqueta.

7.5 BALANCE OFERTA-DEMANDA.

7.5.1 Análisis del balance histórico y actual.

La demanda y la oferta del etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico, en su recorrido histórico no ha tenido claridad exacta del surgimiento e importancia de este proceso en la nacionalización de la mercancía, por esta razón, esta actividad se realiza de manera muy informal y la demanda que en este caso son las agencias de aduanas, se han visto obligadas a aceptar un servicio poco eficiente por el hecho de cumplir con el reglamento.

Las agencias de aduanas deben contratar empresas de publicidad o ubicadas en otra ciudad, con el fin de que ellas realicen la impresión de la etiqueta y los demás procesos deben ser gestionados por las mismas agencias; generando sobre costos y resumiendo el servicio solo en la impresión y cumplimiento del reglamento y no en la importancia que tiene esta para el importador o comerciante del producto, el consumidor y las entidades competentes como la DIAN e INVIMA.

Esta situación actual es lo que ha generado decomisos, sanciones y hasta aprehensiones de la mercancía generando grandes pérdidas económicas, un mercado insatisfecho en casi un 80% y unos oferentes que no tienen el conocimiento ni habilidades necesarias para prestar el servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico de manera eficiente.

7.5.2 Balance futuro.

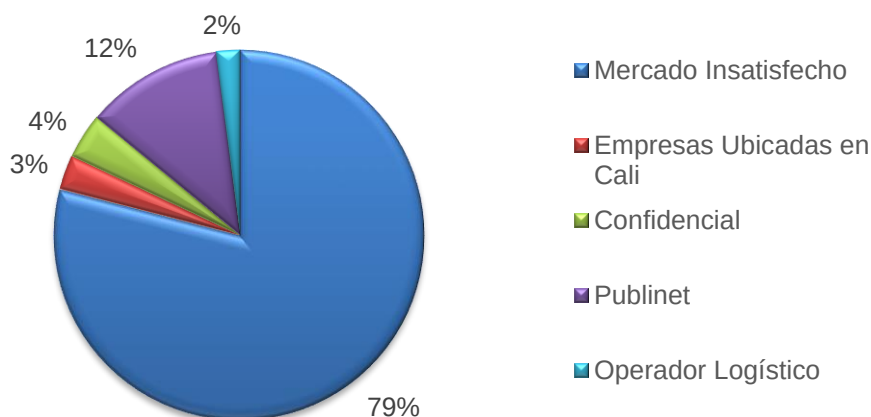
El pronóstico de la situación futura en cuanto a la prestación del servicio de mercancías de importación con reglamento técnico, tiende a ser en positivo y negativo. Los aspectos positivos son primordialmente la oportunidad para que la empresa sea factible realizarla, pues es evidente, que con la proyección de movimiento de las cargas que requieren este etiquetado, la orientación es al crecimiento de importación de dichos productos; además, se ve que gran parte de la demanda no está satisfecha la posibilidad de participar y sostenerse por mucho tiempo en el mercado.

Los aspectos negativos identificados son que con el crecimiento del desarrollo logístico y portuario de la ciudad, generara el asentamiento y creación de empresas que se dirija a la prestación de servicios para este sector; del cual, puede surgir el establecimiento de empresas que se dediquen al ofrecimiento del servicio de etiquetado y que pueda acaparar mercado, por lo cual, es importante tener en cuenta que la competencia que actualmente está formada puede aumentar y además, que existe la posibilidad de que las empresas puedan competir con la integralidad de los servicios.

7.5.3 Posibilidades de participación.

Con base a la investigación de mercado realizada y la observación del comportamiento de los oferentes y demandantes del mercado, se concluye que las posibilidades de participación son grandes en el sentido de que solo existen tres empresas competentes, teniendo como desventaja de que no prestan el servicio de manera integral, además gran parte del mercado no cuenta con una empresa formal que le ofrezca el servicio. De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la creación de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico, desde el punto de vista del estudio de mercado se considera indispensable su creación para abarcar en gran medida el casi 80% del mercado insatisfecho y a futuro lograr el cumplimiento integral del servicio.

Gráfico 2. Participación en el Mercado.



Fuente: Elaboración Propia

7.6 PRECIOS Y TARIFAS.

Los precios y tarifas para la prestación del servicio de etiquetado serán propuestos de acuerdo a la función de los costos de producción, la demanda y la competencia; teniendo en cuenta las actividades que conlleva el servicio y además de las especificaciones que determinen las agencias de aduanas. Se pondrá a disposición paquetes y combos tarifarios para que puedan acceder al servicio y se tratará por etiqueta unos precios cercanos al rango al cual la competencia ofrece, que está entre 45 y 50 pesos por etiqueta, siendo este también el precio propuesto por los encuestados como dispuesto a pagar.

El servicio será cotizado dependiendo de la escogencia del proceso como tal, si es solo la fabricación de la etiqueta o si desea acceder a todo el servicio de manera integral, determinando que la fabricación de las etiquetas tiene un costo y los servicios como codificación y puesta de la etiqueta serán cotizados como adicionales. Se realizarán descuentos y combos mensuales a los clientes que accedan a cierta determinada cantidad de etiqueta para manejar con facilidad el servicio a los clientes que más acceden a este. El pago por el servicio podrá ser a contado o por medio de una consignación a la cuenta bancaria.

Tabla 15. Precios y Tarifas del Servicio de Etiquetado de Mercancías de Importación con Reglamento Técnico.

ETIQUETA	PRODUCTO	TAMANO	PROCESO BÁSICO	PROCESO INTEGRAL
Sello	• Calzado • Vajilla • Baldosas • Gráneles	20X50mm 40X50mm	No aplica	\$375

Sticker	• Químicos envasados • Juguetes • Refrigeradores • Congeladores • Ollas a presión (accesorios) • Pilas • Calzado	Rectangular 104 X70mm 90X45mm 40X20mm Circular 25X 30mm (OVAL) 48x40mm 10x15mm	\$100	\$285
Navetas (Negro y Blanco)	• Confecciones	50x50mm 40x20mm	\$100	\$450

Fuente: Elaboración Propia

7.7 ESTUDIO DE LA COMERCIALIZACIÓN.

7.7.1 Canales de distribución.

Para el actual proyecto objeto de desarrollo, es posible afirmar que aunque no es un bien tangible lo que se busca ofertar con este, se hará uso de un canal de distribución que permita establecer un contacto directo con el cliente, en este caso las agencias de aduanas que constituyen el mercado objetivo.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, resulta factible decir que el canal de distribución se constituirá de dos partes o agentes que intervendrán en este proceso de manera directa, que son en primera instancia la empresa etiquetadora de mercancía, la cual brindará el servicio, y segundo las agencias de aduanas que cumplirán el papel del mercado objetivo y suministradora de la información necesaria para el desarrollo del proceso.

También existe unas partes que intervienen indirectamente en el proceso el cual son importantes y aportan en cierta medida en el buen desarrollo de la actividad, estos agentes son: las terminales o depósitos habilitados de almacenamiento, quienes ayudarán para el ingreso y acceso del personal y los instrumentos hacia el lugar donde se encuentra la mercancía y permitirán en sus instalaciones realizar el etiquetado de la mercancía y por último las entidades inspectoras DIAN e INVIMA, quienes estarán presente para verificar que el etiquetado si cumple con los detalles pertinentes, dando el aval de la efectividad del servicio.

Cabe resaltar, que teniendo en cuenta que el servicio se prestará en instalaciones que no son propias, es indispensable contar con transporte para el desplazamiento de los instrumentos y medios efectivos de comunicación (teléfono y correo) para gestionar los permisos, horarios, entre otros aspectos con las partes que intervienen directa e indirectamente.

7.7.2 Prácticas de comercialización.

Las prácticas de comercialización de la prestación del servicio será determinada de acuerdo a la solicitudes que realice el cliente; siendo esta la determinante de la modalidad de pago, descuentos y promociones.

Para la introducción y publicidad del servicio se aplicará visitas empresariales, permitiendo dar a conocer por medio de un portafolio lo que constituye el servicio al cuál se aspira ofrecer, se realizarán muestras para la visualización de la etiqueta y se entregaran tarjetas de presentación donde los clientes podrán tener los datos de la organización y acceder a consultar cualquier duda.

Además de estos medios, se aplicará correos para enviar información permitiente sobre descuentos y promociones, nuevas modalidades de etiqueta que se pueda aplicar y por supuesto, facilitar la comunicación con el cliente para acceder a los servicios. También se realizará comercial por cuña radial, televisión local, letrero publicitario luminoso y se hará el diseño de la página web, como medio permanente de comunicación con el cliente.

El pago será ha contado y se recibirá después de haber hecho la impresión de las etiquetas. Se aplicará como estrategia de atracción descuentos del 5 y 10% sobre el valor de las etiquetas a los clientes que soliciten el servicio integral y requieran el etiquetado a más de 1.000 productos.

Se aplicará combo o paquetes mensuales para las agencias de aduanas que tengan uso del servicio más de 3 veces en la semana, por lo cual se le determinará un promedio de etiquetas que usa mensualmente y se le cobrará una tarifa por acceder al servicio en todo el mes, el cliente podrá acceder al servicio básico conformado por la selección de información, diseño y elaboración de la etiqueta y pagará adicional para acceder al servicio integral si lo requiere.

Para acceder a todas estas prácticas, a continuación se detallará los costos a los cuales se debe incurrir en la comercialización del servicio.

Tabla 16. Costos de prácticas comerciales.⁷²

PRÁCTICA	DETALLE	COSTO \$
Portafolio	Definición de los procesos y actividades que constituyen la prestación del servicio con precios	75.000
Catálogo de muestras	Demostración de cada uno de los tipos de etiquetas a usar con descripción de los materiales de los cuales está hecho.	55.000
Tarjetas de presentación	1.000 tarjetas a color doble cara plastificada	35.000
Correo electrónico	Se selecciona correo de dirección Gmail.	0
Cuña radial	Diseño de la cuña, publicación en radio uno en jornada de 6 a 10 am, duración de 1:30	273.333

Fuente: Elaboración Propia

Continuación Tabla 16. Costo de prácticas comerciales.

PRÁCTICA	DETALLE	COSTO \$
Televisión local	Diseño del comercial más la presentación en noticiero de la tarde en Telemar canal 2	300.667
Página web	Dominio y servidor por GoDaddy	246.000
Letrero publicitario	Iluminado con módulos led de alta potencia, medidas 60x160 cm	449.900
TOTAL		1.434.900

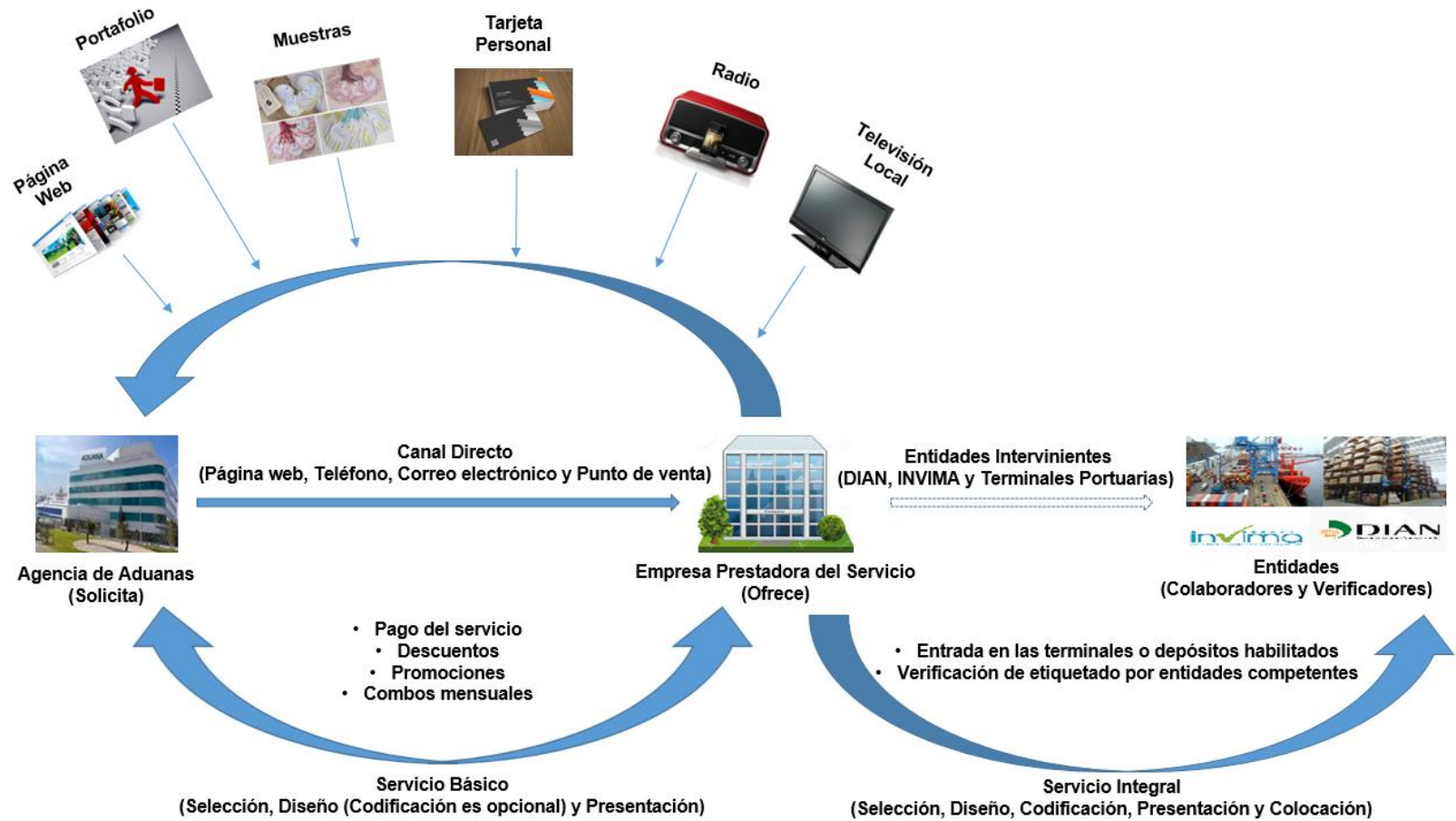
Fuente: Elaboración Propia

7.7.3 Esquemas de comercialización.

La comercialización del servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico se resume a continuación, mostrando de manera gráfica como se aplicará cada una de las estrategias de distribución, promoción y de tarifas y precios.

⁷² Liviston creativo, Telemar, GoDaddy y Radio UNO.

Figura 7. Esquema de Comercialización.



Fuente: Elaboración Propia

8 ESTUDIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.

Para toda organización es indispensable saber con determinación el proceso que debe realizar para el desarrollo de las actividades y así cumplir con los objetivos planteados, por eso el estudio técnico- administrativo ayudará a conocer cada una de las entradas, transformaciones y salidas en la prestación del servicio de etiquetado, además de los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización, como su constitución, organización y talento humano, indispensable para llevar a cabo los procesos.

8.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.

Para la definición del tamaño óptimo del proyecto, en la prestación del servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico, se tomó en cuenta ciertos factores de los cuales prima la demanda como el principal determinante. Además de este, se tendrá en cuenta el movimiento de importación de los productos que requiere este etiquetado, los medios de financiación, capacidad administrativa, las condiciones de obtención de recursos y los cambios que realice el gobierno en cuanto a los reglamentos técnicos, que son estos los que dan dirección del proceso como tal.

- **Demanda:** Como se estipulo en el capítulo anterior, la cantidad de mercado que no posee una empresa que preste estos servicios es aproximadamente el 80% de las agencias de aduanas nivel 1, 2 y 3; por lo que conlleva a que la creación de la empresa pueda prestar sus servicios a una población grande, en la cual se necesitará de recursos e insumos de mayor cantidad para poder abarcar y satisfacer las 126 agencias de aduanas ubicadas en la ciudad que actualmente no cumplen con este requerimiento por no contar con una organización que realice este servicio y que podrán tomar la decisión de acceder a este para suplir dicha necesidad.
- **Importación de los productos:** La cantidad de productos importados que requieran de este reglamento técnico, determinan que tanto se prestará el servicio y cuanto serán las etiquetas producidas, por lo que la proyección de demanda de los producto mencionados en el capítulo anterior, indican que la tendencia de aumento y disminución en algunos, demuestran un mercado muy cambiante por lo que se debe pensar y proyectar los movimientos de dichos

artículos y así determinar qué insumos se requerirá para el desarrollo del servicio y que tanto necesitarán de este las agencias de aduanas.

- **Medios de financiación:** El capital disponible para la creación de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico, en su mayoría será financiado por entidades públicas o privadas, lo que limita la obtención de los recursos necesarios para la buena prestación del servicio. Esta limitación se tendrá que resarcir con la inversión de los socios, quienes son ellos los que estarán dispuestos a invertir más para el funcionamiento de la empresa.
- **Capacidad administrativa:** La limitación del capital no permitirá obtener de manera completa el personal necesario para el funcionamiento de la empresa, por lo que se deberá determinar buenas estrategias de gestión para cubrir a cabalidad con los cargos que deben existir para la buena prestación del servicio de etiquetado.
- **Condiciones de obtención de los recursos:** Además de la limitante económica por la constitución del capital disponible para la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico, se agrega también que las condiciones sociales y económicas de la ciudad puerto de Buenaventura, determinará que tantas actividades se deberá realizar para la obtención de los recursos tanto tangibles como intangibles; por tanto, la localización del proyecto será determinante para la adquisición de los recursos y por ende de la buena prestación del servicio.
- **Cambios en los reglamentos técnicos:** Las modificaciones que realicen el gobierno y las entidades competentes en cuanto a dichos reglamentos, serán determinantes en el funcionamiento y la prestación del servicio, teniendo un impacto positivo o negativo en el proceso, por lo que tener en cuenta los cambios y ajustes a la norma es indispensable para determinar de qué manera se realiza las actividades de etiquetado y cómo esta pueden ir ajustando el proceso a la integralidad del servicio.

8.1.1 Capacidad instalada.

Por ser una prestación de servicio el objeto estudio de investigación, la capacidad instalada se determinará por el porcentaje de demanda que se quiere abarcar en el inicio de la creación; por lo tanto, del 79% de las agencias de aduana que actualmente no cuentan con una empresa que les supla sus necesidades, se

abarcará inicialmente el 25% teniendo en cuenta la capacidad de los la maquinaria y tecnología adquirida y en el transcurso de cada periodo o año se incrementara en un 5%.

Tabla 17. Capacidad instalada en Unidades año 2017.

TOTAL PROYECCIÓN DEMANDA 2017	10.468.473
TAMAÑO 25%	2.878.830
SELLO 30%	863.649
STICKER 50%	1.439.415
NAVETAS 20%	575.766

Fuente: Elaboración Propia

8.2 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LA LOCALIZACIÓN ÓPTIMA.

El desarrollo de un proyecto de investigación que busca ser materializado, requiere de forma muy precisa identificar aquellas variables que contribuyen con su buen funcionamiento y proporcionan un mayor nivel de factibilidad al mismo, aquellos factores que generan solidez y prolongan el tiempo de operación y vida una vez este sea ejecutado o puesto en marcha. En este caso, se enfatiza en uno de los factores de mayor importancia que se debe tener en cuenta a la hora de efectuar un proyecto, la Localización.

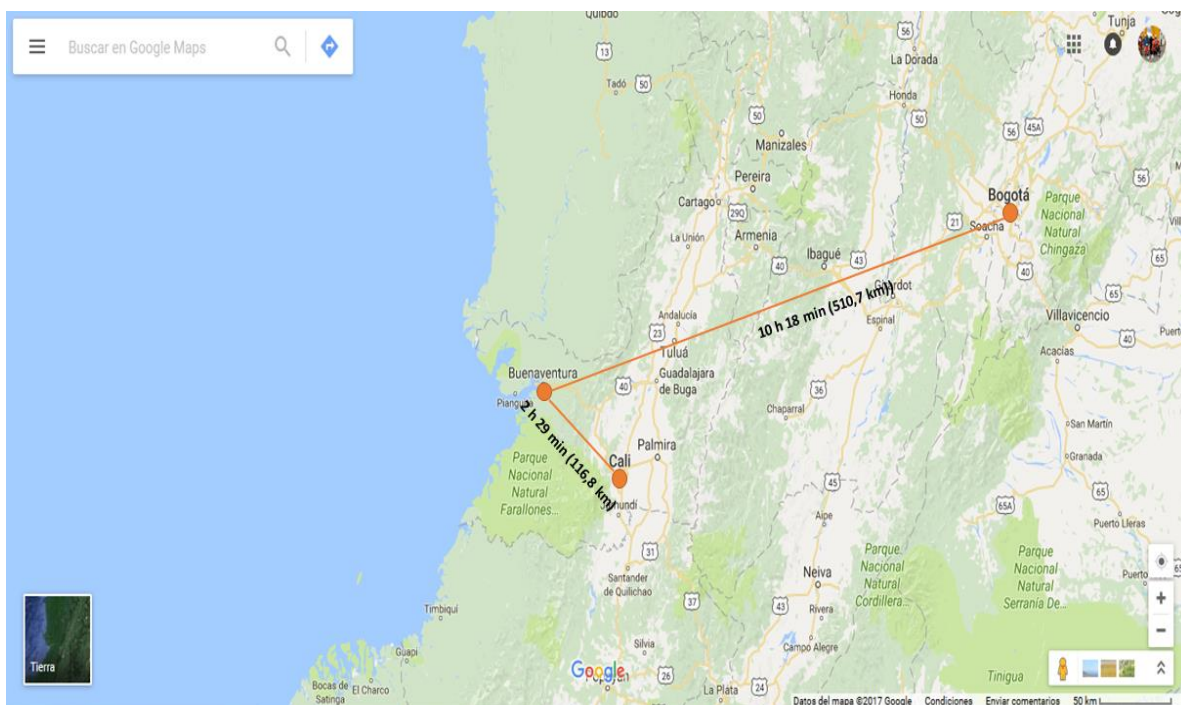
En lo concerniente al presente proyecto de investigación, se ha estipulado que para hacer más exacta la localización del mismo se deben tener en cuenta dos aspectos:

- **Macro localización.**

El actual proyecto de investigación objeto de desarrollo, al ser factible, será materializado en Colombia, en el departamento del Valle del Cauca y específicamente en el Distrito de Buenaventura, lugar donde se planea ejecutar todas las actividades que este demande. La selección de este territorio parte en primera instancia, de la facilidad que le genera a los promotores del mismo ejecutarlo en este lugar, debido a que es allí donde se ubican los posibles cliente a los cuales va dirigido el proyecto. Y en segunda instancia, se considera óptimo este lugar por el protagonismo que tiene el comercio exterior en este distrito, enfatizando en este caso en las importaciones de mercancías, las cuales constituyen la base de las operaciones realizadas por la empresa.

Buenaventura se encuentra a 116,8 km (2h 29 min en carretera) de distancia de la capital del Valle, Cali y a 510,7 km (10h 18 min en carretera) de distancia de la capital del país, Bogotá DC.

Figura 8. Macro localización.



Fuente: Google Maps.

- **Micro localización.**

De forma más exacta, es preciso concretar que el proyecto de investigación y específicamente la planta física donde se desarrollarán todas las operaciones, se ubicará en la zona céntrica del distrito de Buenaventura en la carrera 3A # 1-4 bajada Calimita, con cercanía al edificio Pacific Trade Center, lugar donde se centran la mayoría de las oficinas de las agencias de aduanas ubicadas en la ciudad.

Tabla 18. Ventajas y Desventajas de la Micro Localización.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
• Cercanía a la clientela, el establecimiento presenta cercanía con el edificio Pacific Trade Center lugar donde se encuentra la mayoría de las oficinas de agencias de aduanas ubicadas en la ciudad. • Está en la zona céntrica del distrito, el centro de la ciudad es el lugar comercial estar ubicado en ese lugar permite tener cercanía con los proveedores y entidades que tengan relación directa o indirectamente con la organización. • Cercanía de la competencia local, esto permite ser también competitivo en cuanto a la ubicación puesto que se tiene la mismas oportunidad acceso y contacto con el cliente que la competencia. • El lugar tiene buena zona de tránsito y acceso a los puntos que presenta actividad portuaria, permitiéndole estar cerca del sector. • Se tiene acceso a todos los servicios necesarios para el funcionamiento.	• El área del local puesto que no es de grandes dimensiones. • La cercanía a la competencia, ya que esta puede generar competencia desleal.

Fuente: Elaboración Propia

8.3 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO.

La prestación del servicio de etiquetado a mercancía de importación con reglamento técnico, se llevara a cabo en 5 etapas comprendidas en la integralidad del servicio, calidad y efectividad. Los 5 procesos se enmarcan en:

- **Selección de información:** Esta actividad consiste en la identificación de la información que debe ir en la etiqueta de cada tipo de producto de acuerdo al reglamento que aplica, la obtención de esta depende de los datos que de la agencia de aduanas sobre el producto y el conocimiento de los colaboradores sobre los reglamentos que aplica. Esta información será suministrada de manera física o virtual por correo electrónico y partiendo de esto, se clasificara por los requisitos de la norma y se hará su traducción si es necesario.

- **Diseño de la etiqueta:** Ya clasificada la información de acuerdo al reglamento, se procede a realizar el montaje de la información en la etiqueta que con anterioridad ha sido seleccionada de acuerdo al producto. El diseño se realiza por medio de programas especiales teniendo en cuenta el tamaño, color y material de la etiqueta; se procurará indicarle al cliente que el diseño de la etiqueta elegida y diseñada sea acorde a la necesidad del producto y de la información que se debe dar a conocer, por lo cual se ofrece como se explicó en el capítulo anterior cierto tipo de etiqueta para cada producto.
- **Codificación:** Si el cliente lo solicita, como valor agregado se le dará en la etiqueta la codificación del producto, el cual consiste en la identificación de este para su posterior manejo o inventario en el momento de ser comercializado. La codificación se realizará ya sea en código de barras, marca o referencia, será diseñado de acuerdo a un aplicativo de manejo de identificación y se le presentara al cliente dicha información para el almacenamiento del producto en sus instalaciones.
- **Presentación:** La presentación de la etiqueta consiste en la impresión y muestra física de la selección de la información, diseño y codificación. Se realizará teniendo en cuenta la etiqueta seleccionada y se hará su impresión con máquinas especiales de acuerdo a cada etiqueta, materiales específicos y con tinta que permitan la durabilidad de la información y lectura por diferentes equipos de manejo de inventario para quien comercialice el producto. Además de la etiqueta, en la presentación se incluirá elementos adicionales como hilos y sujetadores que permitan de manera eficiente la realización de la actividad posterior; esta se aplicara especialmente a etiqueta de estilo navetas.
- **Colocación:** La actividad final del proceso se centra en la puesta de la etiqueta en el producto; para la realización de esta, es necesario tener el horario y disposición de la mercancía por lo que se debe buscar el ingreso a los depósitos habilitados donde se encuentra los productos. Ya ingresado en la terminal, en los patios o bodegas de almacenamiento, se dispone a poner la etiqueta con pistolas y maquinas selladoras a tinta o a presión, en lugares visibles y que permitan el cuidado de la misma. Finalmente las entidades inspectoras (DIAN E INVIMA) darán el dictamen de liberación por el cumplimiento de etiquetado; terminando así con la prestación del servicio.

El proceso dependerá de las condiciones y exigencias del cliente, ya sea que este lo solicite hasta la presentación o si desea incluir la colocación de la etiqueta en el producto y como valor agregado la codificación del mismo; por lo que la prestación del servicio se verá representada en 2 subprocesos:

- **Proceso básico.**

El proceso básico de la prestación del servicio de etiquetado comprende la selección de información, diseño, codificación si es elegido y la presentación de la etiqueta, este solo será aplicado a productos que requieran una etiqueta tipo sticker y navetas.

- **Proceso integral.**

Además de los procesos básicos de selección, diseño, codificación si es requerido y presentación de la etiqueta, el proceso integral incluye la colocación de esta en la mercancía en los depósitos habilitados. Comprende los 5 procesos en totalidad y es aplicado en todo tipo de etiqueta seleccionada.

8.4 ANÁLISIS DE LA DISPONIBILIDAD Y EL COSTO DE LOS INSUMOS.

Los materiales necesarios para la prestación del servicio de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico, se representa en los insumos, maquinaria y tecnología necesarios para la prestación del servicio, siendo estos los esenciales en el desarrollo del proceso y los insumos, equipos y tecnología para las actividades administrativas, las cuales sirven como actividades de apoyo a los procesos inmersos en la prestación del servicio de etiquetado.

Tanto los insumos como la maquinaria en su mayoría, se encuentran en otras ciudades como Cali y Bogotá siendo esta última la que posee la disponibilidad de la gran cantidad de los elementos a usar; en la ciudad local Buenaventura, se encuentra a disposición ciertos insumos como tintas y equipos de corte, además de los insumos y equipos necesarios para la buena administración de la empresa; lo que en parte dificulta la obtención de todos los insumos de manera eficiente.

8.4.1 Insumos, maquinaria y tecnología en el proceso de etiquetado.

8.4.1.1 Insumos.

Para la prestación del servicio y el buen funcionamiento de los equipos utilizados para la producción de las etiquetas, se necesitará los siguientes elementos o materiales, los cuales se detallan sus características, en que serán utilizados y su costo en unidad y mayoritario.

- **Papel Adhesivo.**

El papel usado va ser tipo adhesivo térmico, sea sencillo, plastificado o metalizado de tipo rectangular, circular u ovalado. Los tamaños serán de máximo 104 mm (10,4 cm) y mínimos 20 mm (2 cm), manejados en rollos de 2.500 etiquetas rectangulares y 250 etiquetas ovaladas y circulares.

Tabla 19. Características y Costo del Papel Adhesivo.⁷³

TIPO	MATERIAL/ TAMAÑO	COSTO UNITARIO (pesos)	COSTO MAYORITARIO (pesos)
RECTANGULAR 2.500 etiquetas	Sencillo Transparente Metalizado	\$17.300- \$7.800 \$18.400- \$9.600 \$21.240-\$11.270	Desde \$147.849 hasta \$167.354 50 unidades
CIRCULAR 250 etiquetas	Sencillo Transparente	\$12.345-\$7.830 \$19.300-\$11.486	Desde \$165.263 hasta \$245.670 50 unidades
OVALADO 250 etiquetas	Sencillo Transparente	\$12.345-\$7.830 \$19.300-\$11.486	Desde \$165.263 hasta \$245.670 50 unidades

Fuente: Elaboración Propia

- **Papel Cartulina.**

Para el etiquetado con navetas y colgantes, se utilizará el papel tipo cartulina kraft de color blanco hecha de materiales reciclados, de 180 gramos y con medidas en pliego (100x70 cm) para diseñar hasta máximo 280 etiquetas de 5x5 cm. Su costo unitario es de \$1736 y un costo mayoritario de \$868.225 las 500 unidades.⁷⁴

- **Tinta.**

Para el funcionamiento de las impresoras utilizadas en la fabricación del etiquetado se usara tintas y ribbons de cera para garantizar la durabilidad de la información y lectura de método de codificación aplicado. Para el plotter se utilizará tinta liquida de 1 litro de 6 tanques cada uno con valor de \$14.900, para un valor total de

⁷³ Papel adhesivo para etiquetas, Disponible en internet:

http://www.capitalcolombia.com/clases/colombia/bogota/suministros/rollos_de_etiquetas_adhesivas_y_nylon_textil_cc21c.php (1/03/2017 11:43 am)

<http://papelesdecolombia.com/rollos-plotterrollos-de-papel/> (1/03/2017 11:43 am)

⁷⁴ Papel para etiquetas navetas, Disponible en internet:

<http://www.corrugadosderisaralda.com/index.html> (1/03/2017 11:50 am)

\$89.400; para la impresora de etiquetas adhesivas, se utilizará rollos de ribbons de cera de 104 mm X 450 metros por valor de \$32.450 y para la selladora digital, se usara cartuchos de inyección de tinta color negro y rojo cada uno con valor de \$25.460, para un valor total de \$50.920.⁷⁵

- **Plastiflechas.**

Para las etiquetas de estilo navetas se usará las plastiflechas o hilos de plástico útiles para los textiles. Las plastiflechas serán de color natural o transparente, con gancho o con paleta y serán manejadas por paquetes de 10.000 unidades.

Tabla 20. Características y Costos de las Plastiflechas.⁷⁶

TIPO	TAMAÑO	COSTO UNITARIO (pesos)	COSTO MAYORITARIO (pesos)
GANCHO 10.000 unidades	5 cm de largo	\$ 5,5	\$35.890
PALETAS 10.000 unidades	2.5 cm de largo 5.0 cm de largo 6.5 cm de largo 7.5 cm de largo	\$ 16.840	\$16.840

Fuente: Elaboración Propia

- **Agujas Para Pistola etiquetadora.**

Para el grosor de todos los textiles o materiales que necesita la aplicación de etiqueta tipo navetas se usará de insumo unas agujas de base plástica y punta metal de 1,59 cm y 2.8 cm de largo la cual tiene un costo de \$21.946.⁷⁷

- **Tijeras y bisturí.**

Para los diferentes cortes delicados a realizar en las etiquetas se utilizará tijeras de acero inoxidable con mango de caucho ergonómico de 3 tamaños con un valor de

⁷⁵ Tintas para impresoras de etiquetas, Disponible en internet: <http://cintasyetiquetas.com/53-cinta-cera?gclid=CLnA2rvhttlCFYFehgodekMFGA> <http://www.carpenterstimesystems.com/SoJet-Elfin1H-Handheld-Inkjet-Printer.html> (1/03/2017 1:05 pm)

⁷⁶ Plastiflechas etiqueta tipo naveta, Disponible en internet: <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 1:20 pm)

⁷⁷ Agujas pistola plastiflechas, Disponible en internet: <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 1:25 pm)

\$15.000; además se usará bisturí de base metálica con mango ergonómico de 18 mm más las cuchillas de punta fina de 5 unidades por valor de \$32.000.⁷⁸

8.4.1.2 Maquinaria y tecnología.

En la prestación del servicio de etiquetado y en la fabricación de la misma se utilizara unos equipos industriales especializados en la producción de dicho elemento, será maquinaria y tecnología de la más actualizadas, las cuales serán determinantes para la calidad, eficiencia e integridad del servicio prestado.

- **Impresoras etiquetadoras.**

Para los diferentes tipos y estilos de etiqueta a utilizar en el servicio, se optó por implementar impresoras especiales, diseñadas para la fabricación de dichas etiquetas. Se usaran impresoras para cada tipo de etiqueta útiles para la impresión en negro y a color en los materiales ya mencionados como es el papel adhesivo y el papel kraft.

En la impresión de etiquetas tipo papel adhesivo, se usara la impresora Zebra ZT230 la cual puede realizar impresiones en forma rectangular, circular u ovalo. Es de transferencia termina con uso de ribbons a la velocidad de impresión de 15,2 cm por segundo; cuenta con memoria interna, ancho máximo de hasta 10,4 cm, acceso a puerto USB, pantalla LCD, teclado con todas las funciones y software de manejo con impresión de código de barras, su costo es de \$2.925.695 más envío y se necesitará en la producción 3 equipos de este tipo.⁷⁹

En la fabricación de etiquetas tipo navetas, se utilizará un plotter marca Ipf770 cannon, tiene impresión de inyección a través de tanques de tinta a una velocidad de 35 segundos en un papel de medidas 70X100 cm, posee modo de impresión económico logrando optimizar el uso de la tinta, software diseñador de imágenes y texto con conexión a puerto USB. Su costo es de \$8.395.932 y se necesitará de solo un equipo de este tipo para la prestación del servicio.⁸⁰

⁷⁸ Bisturí y cuchillas, Disponible en internet: <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/category/cat10708/Tijera%20y%20Bisturies> (1/03/2017 1:45 pm)

⁷⁹ Impresora etiqueta tipo sticker, Disponible en internet: http://www.capitalcolombia.com/productos/colombia/bogota/hardware/impresoras_de_etiquetas_de_codigos_de_barras_y_carnets/zebra/impresora_zebra_zt230_puerto_usb_y_serial_cc823c.php (1/03/2017 2:15 pm)

⁸⁰ Impresora etiqueta tipo naveta, Disponible en internet: International Technology Group, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437447351-plotter-canon-ipf770-_JM (1/03/2017 2:25 pm)

Por último, para la realización de las etiquetas a sello, se usará la impresora manual Elfin IH, siendo una equipo de impresión de contacto directo, tiene la capacidad de ser usada en cualquier material, puede modificarse múltiples filas de impresión, la letra estándar es arial, tiene la posibilidad de imprimir códigos de barras, batería de 6 horas de impresión corridas. Cuenta con cartuchos recargables de color negro y rojo, puerto USB y conexión a pc por cable VGA Su costo es de \$7.143.910 importada y se requerirá de 2 de este tipo de equipo en la prestación del servicio.⁸¹

- **Dispensadores de etiquetas.**

Para la puesta de las etiquetas adhesivas en los productos importados, se utilizará dispensadores de etiquetas. Estos dispensadores con su palanca de metal levantan la etiqueta y facilita la puesta de esta en los artículos, tiene maniobrar ergonómico, cuenta con rodillo de etiquetas hasta máximo 100 mm de ancho, una palanca que levanta las etiquetas y otra aplanadora que asegura está en el producto. Su costo es de \$327,361 y se necesitarán 4 de ellas para la prestación del servicio.⁸²

- **Pistola cosedora de plastiflechas.**

Se usarán 4 pistolas cosedoras con cambio de aguja y aplicación de cualquier plastiflechas, mango de plástico y practica de usar por valor de \$70.000 cada una.⁸³

- **Rebobinadores de etiqueta.**

Para facilitar el uso de las etiquetas cuando son impresas en manera de rollos, se usara rebobinadores de etiqueta para cada una de las impresoras de papel tipo adhesivo. Estos rebobinadores tiene un rodillo de máximo 110 mm, cuenta con motor hibrido, es adaptable a velocidad de impresoras de hasta 30,48 cm por segundo y rebobina en sentido de entrada o salida. Su costo es de \$443,425 y se requerirá 3 de ellas para la prestación del servicio.⁸⁴

⁸¹ Impresora etiqueta tipo sello, Disponible en internet: <http://www.jlproservice.com/wp-content/uploads/2015/09/Elfin-IH-Catalogo.pdf> (1/03/2017 2:45 pm)

⁸² Dispensadores de etiquetas, Disponible en internet: http://www.embopack.com/dispensadores_de_etiquetas_e-packaging.html (1/03/2017 3:05 pm)

⁸³ Pistola cosedora plastiflechas, Disponible en internet: <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 3:15 pm)

⁸⁴ Rebobinadores, Disponible en internet: <http://www.equiposoluciones.com/especializados-34/rebobinador-de-etiquetas-para-codigos-de-barras-717/godex-rebobinador-de-etiquetas-modelo-t10-2950> (1/03/2017 3:25 pm)

- **Lector de código de barras.**

Para la verificación de la lección del sistema de codificación con código de barras, se utilizará lectores de código de barras laser con diseño ergonómico, prácticos, de lectura rápida, con protección de polvo y agua, puerto USB y base. Su costo es de 90.000 y se utilizará 2 de ellos en la prestación del servicio.⁸⁵

- **Computadores.**

Para el desarrollo del proceso de la prestación del servicio, se necesitará 2 computadores de mesas la cual se optó por la marca Lenovo C260 all-in-one, por ser práctico y su gran espacio de almacenamiento de 1 terabyte de disco duro, que permitirá la instalación del softwares especiales en el etiquetado. Su costo es de \$1.099 .000.⁸⁶

- **Guillotina.**

Para el corte de las etiquetas estilo navetas se usará guillotina, la cual permitirá sacar cada una de las etiquetas en papel kratf. La guillotina es de cuchilla rotatoria con 89 cm de largo en corte, tiene su base o soporte, saco para sostener el material cortado y cuchilla de repuesto. Su costo es de \$900.000 y se usará solo una en el proceso de la prestación del servicio de etiquetado.⁸⁷

- **Perforadora.**

Para facilitar la puesta de las etiquetas con navetas, se usará perforadora industrial la cual permitirá agilizar la apertura en la etiqueta para la puesta de las plastiflechas. Se opta por una perforadora de 3 huecos individuales ya que se puede realizar el proceso en 3 filas de etiquetas a la vez. Su costo es de \$320.000 y se utilizará 2 de ellas en la prestación del servicio.⁸⁸

⁸⁵ Lectores de código de barras, Disponible en internet: http://www.capitalcolombia.com/clases/colombia/bogota/hardware/lectores_de_codigos_de_barras_cc1c.php (1/03/2017 3:40 pm)

⁸⁶ BE TECH BY LENOVO BUENAVENTURA, computadores

⁸⁷ Guillotina, Disponible en internet: <http://www.gioto.com.co/guillotinas-cortadores/73-guillotina-94-cm-ref-3021> (1/03/2017 3:47 pm)

⁸⁸ Perforadora industrial, Disponible en internet: <http://www.gioto.com.co/oficina/521-perforadora-3-huecos-no-ajustables-ref-953> (1/03/2017 4:07 pm)

- **Carretilla.**

Para la movilización de los materiales dentro de las instalaciones donde se encuentra la mercancía se utilizará carretillas de carga estilo plataforma plegable, con capacidad de hasta 200 kg, piso en plástico y con medidas de 90 cm de largo, 60 cm de ancho y 87 cm de largo. Su costo es de \$150.000 y se requerirá de 2 para el servicio.⁸⁹

- **Moto con carrocería.**

Para el transporte de los materiales dentro de las instalaciones donde se encuentra la mercancía se utilizará una moto con carrocería, su costo es de \$ 9.590. 000 más \$2.000.000 en procesos de legalización⁹⁰

- **Estantería.**

Para el almacenamiento de las etiquetas ya fabricadas y colocación de maquinaria e insumos, se usará una estantería de 7 niveles, con estructura metálica y soporte plástico fácil de ubicación por tener adaptación a esquinas y tiene un costo de \$400.000.⁹¹

- **Teléfono y celular.**

Para la comunicación con los clientes se dispondrá de un teléfono fijo marca Panasonic y un celular Smartphone para también conexión WhatsApp con costo de \$60.000 y \$150.000 respectivamente.⁹²

- **Mesas y sillas.**

En el desarrollo de corte perforado y demás, se utilizarán unas mesas y sillas de diseño plegable para fácil transporte o almacenamiento, marco de tubo metálico revestido de polvo, estable y duradera para utilizar, max.100kg de carga tanto para

⁸⁹ Carretillas, Disponible en internet: <http://www.multi-packing.com.co/carros-plataforma/product/98-plataforma-plegable> (1/03/2017 4:28 pm)

⁹⁰ Moto con carrocería, Disponible en internet: <http://www.aktmotos.com/motos/carguero/carguero-3w-200> (10/03/17 4:00 pm)

⁹¹ Estantería, Disponible en internet: <https://cali.olx.com.co/estanteria-en-buen-estado-para-negocio-iid-929313100> (1/03/2017 4:40 pm)

⁹² MOVISTAR Y ALMACENES LA 14, Buenaventura., teléfonos y celular.

la silla y la mesa. Las 5 mesas con sus respectivas sillas tienen un costo de \$568.990.⁹³

8.4.2 Insumos maquinaria y tecnología en el proceso administrativo.

En la buena administración de la empresa, se necesitará de materiales y equipos que permitirán desarrollar de manera eficiente las actividades que ayudarán cada día en el desarrollo del proceso de etiquetado. Por lo tanto, se detallará las características, uso y costo de cada uno de estos elementos requeridos.

- **Computadores.**

Será a disposición 5 computadores de mesa, para que sea el apoyo en las actividades del administrador, asistente administrativo, personal encargado del área de talento humano y del área contable. Los computadores tendrán Windows 7, paquete Microsoft office, 4 GB de memoria, disco duro de 500 GB, puerto USB y unidad de DVD con un costo de \$1.099.000.⁹⁴

- **Impresora.**

Se utilizará una impresora multifuncional marca HP LaserJet Enterprise m630h, con posibilidad de escaneo y copia, útil para el trabajo en oficinas de más de 30 personas, imprime hasta 55 paginas por segundo en uso laser y tiene conexión a red Ethernet e inalámbrica. Su costo es de \$7.695.000.⁹⁵

- **Tóner.**

Para la impresión se necesitará 4 tóner de color cian, magenta, amarillo y negro, con impresión de hasta 10. 500 hojas. Su costo es de \$112.000 cada uno.⁹⁶

⁹³ Mesas y sillas industrial, Disponible en internet: http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437405589-5-mesa-plegable-metal-set-4-muebles-de-cocina-sillas-de-_JM (10/03/2017 04:07 pm)

⁹⁴ ÉXITO, Buenaventura, computadores

⁹⁵ Impresora de oficina, Disponible en internet: International Technology Group, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437447194-impresora-multifuncion-hp-laserjet-enterprise-m630h-_JM (1/03/2017 5:00 pm)

⁹⁶ RAPITINTAS, Buenaventura, tóner

- **Escritorios y sillas.**

Se requerirá de 7 escritorios con sus respectivas sillas, la cuales estas cuenta antebrazos, palanca mecánica de ajuste, espaldar fijo, cubierta de cuero y 5 ruedas giratorias; el escritorio es de base metálica, mesa en madera en forma de L, con medidas de 153 cm x 60 x 73 cm de largo, su costo es de \$295.000 cada unidad.⁹⁷

- **Archivadores.**

Para las actividades administrativas se usará 1 archivador metálico de 2 puertas que a la vez tendrá la función de mesa de la impresora y estantería para los materiales de oficina, con un costo de \$706. 900 y se usará 3 archivadores metálicos de 4 navetas color negro, tamaño 136x47x60 cm con costo de \$568.900 cada unidad.⁹⁸

- **Teléfono.**

A disposición se necesitará, 3 teléfonos fijos marca Panasonic color negro para el gerente, asistente y área administrativa la cual tiene un costo de \$60.000 cada uno.⁹⁹

- **Cámaras de seguridad.**

Para la seguridad y el buen desarrollo de las actividades se necesitara a disposición cámaras de seguridad, las cuales serán marca HIKVision usando el kit de 4 cámaras HD con led infrarrojo y sensor de movimiento, un DHR, adaptadores a energía, cable de 100 metros de instalación y 1 terabyte de disco duro. El costo del kit es de \$1.300.000.¹⁰⁰

- **Aires acondicionados.**

Para el aseguramiento de un buen ambiente de trabajo y protección de los equipos, en las instalaciones se necesitarán de 2 aires acondicionados los serán de marca

⁹⁷ Escritorios y sillas, Disponible en internet: http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-439110629-combo-para-oficina-escritorio-en-l-silla-gerencial-tech-_JM (1/03/2017 5:20 pm)

⁹⁸ Archivadores metálicos, Disponible en internet: <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/category/cat80009/Archivadores%20y%20lockers> (1/03/2017 5:20 pm)

⁹⁹ ALMACENES LA 14, Buenaventura, teléfono

¹⁰⁰ Kit de cámaras de seguridad, Disponible en internet: http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-434770083-cctv-hikvision-kit-dvr-8-4-camaras-de-seguridad-disco-1tb-_JM (1/03/2017 5:35 pm)

Panasonic, color blanco, con dimensiones de 55.5 cm x 77 cm x 30 cm, con potencia de enfriamiento de 9.000 BTU. Su costo es de \$799.000.¹⁰¹

- **Dispensador de agua.**

Para el bienestar de los colaboradores se dispone un dispensador de agua tanto fría como caliente de piso con capacidad de 1.1 litros en el tanque. Su costo es de \$307. 900.¹⁰²

- **Botellón de agua.**

Se utilizará un botellón de agua de 20 litros, con un costo de \$60.000 y la recarga con un costo de \$10.400 pesos.¹⁰³

- **Basurero.**

En el buen manejo de los desechos, se necesitará un basurero que será clasificador de desechos si/no reciclables, de material plástico, palanca de apertura y capacidad de hasta 1.3 kilogramos, su costo es de \$69.300.¹⁰⁴

- **Grapadora y ganchos.**

Se necesitaran 7 grapadoras de escritorio metálicas con capacidad de 20 hojas y caja de ganchos metálicos de 1.000 unidades por un valor de \$35.000 y \$2.500 cada unidad respectivamente.¹⁰⁵

- **Bolígrafos, lápices, borradores, sacapuntas y resaltador.**

Los bolígrafos serán color negro marca paper mate con una caja de 12 unidades por costo de \$8.300, se usaran lápices mirado 2 por valor de \$10.000, borradores de natas caja por 50 unidades por valor de \$15.000, caja de sacapuntas metálico 12 unidades por valor de \$4.800 y resaltadores amarillos marca sharpie por 12 unidades por valor de \$90.000.¹⁰⁶

¹⁰¹ Aire acondicionado, Disponible en internet: <http://www.tiendasjumbo.co/aire-acondicionado-panasonic-cs-yc9tkv-8/p> (02/03/2017 11:25 pm)

¹⁰² Dispensador de agua, Disponible en internet: <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/275134/Dispensador-de-agua,-de-piso,-BD106-2/275134> (1/03/2017 5:55 pm)

¹⁰³ Botellón de agua, Disponible en internet: http://www.la14.com/Tiendala14/Products/base_catalog/Mercado/Bebidas+liquidas/Agua/Default.aspx (1/03/2017 6:10 pm)

¹⁰⁴ ALMACENES OLIMPICA, Buenaventura, basureros

¹⁰⁵ CACHARRERÍA LA ROSITA, Buenaventura, grapadora y ganchos

¹⁰⁶ PAPELERÍA MALAGA, Buenaventura, útiles

- **Resma de papel y sobres de manila.**

Se usará resmas de papel ecológico tamaño carta y oficio, teniendo un costo de \$116.500 y \$121.600 respectivamente las cajas de 10 paquetes de 500 hojas. Los sobres de manila también serán de tamaño carta y oficio, con costo de \$12.900 y \$15.600 respectivamente el paquete de 100 unidades.¹⁰⁷

- **Sello y tinta.**

Se necesitará 5 sellos semiautomáticos personalizados de tinta negra con valor de \$65.700 y \$3.500 respectivamente.¹⁰⁸

- **Insumos de aseo.**

Se necesitara para el aseo del espacio una escoba, trapeador, recogedor, papel higiénico por 12 unidades marca familia, jabón líquido, limpiador de piso, bolsas de basuras 10 unidades y balde con manilla, todo por valor de \$79.700.¹⁰⁹

- **Implemento de seguridad.**

Para la protección de los colaboradores en las labores de la prestación del servicio se necesitará elementos de protección los cuales tan compuestos por un kit de guantes protectores, gafas, delantales, tapabocas, botas punteras, casco y chaleco.

Tabla 21. Costos Implementos de Seguridad.

IMPLEMENTO	UNIDADES	COSTO (pesos)
Guantes	3 pares	\$72.000
Gafas	3	\$27.600
Delantal	3	\$52.000
Tapabocas	3	\$96.000
Botas punteras	3 pares	\$290.400
Casco	3	\$51.600
Chaleco	3	\$116.000

Fuente: Elaboración Propia

¹⁰⁷ CACHARRERÍA LA ROSITA, Buenaventura, resmas de papel

¹⁰⁸ LIVINSTON CREATIVO, Buenaventura, sello

¹⁰⁹ ALMACENES LA OLIMPICA, Buenaventura, implementos de aseo

8.4.3 Asistencias necesarias en la prestación del servicio de etiquetado.

Además de los insumos, equipos y tecnología que se requiere para la prestación del servicio de etiquetado, existen ciertas asistencias necesarias para llevar a cabo cada una de las actividades en el proceso, estas estarán compuestas por arrendamiento del local, servicios de agua para la limpieza e higiene del espacio, de energía para el funcionamiento de equipo, de telefonía e internet para la comunicación con los clientes y entidades competentes y de mantenimiento de equipos garantizando la funcionalidad de estos las 24 horas del día.

8.4.4 Proveedores.

Los proveedores serán determinados por la disponibilidad del material a volúmenes, puesto que por la ubicación en la ciudad no se encuentra locales dispuestos a proveer todos los materiales e insumos necesarios para la prestación del servicio de etiquetad. Por lo que se optó por manejar proveedores ubicados en la ciudad de Cali y Bogotá, tiendo estos unos precios manejables incluyendo envío y ciertos proveedores locales por la cercanía al lugar o establecimiento determinado para la prestación del servicio; además del buen manejo de precios de venta.

Tabla 22. Proveedores.

UBICACIÓN	PROVEEDORES
BOGOTÁ	• International Technology Group • Papeles de Colombia • Cintas y etiquetas S.A • Mueblemaquinas S.A • Embopack
CALI	• Corrugados de Risaralda, sede Cali • Jlproservice • Equipos y soluciones S.A • Gioto
BUENAVENTURA	• Papelería Málaga • Almacenes La 14, Olímpica y Éxito • Cacharrería la Rosita • Rapitintas

Fuente: Elaboración Propia

8.5 DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DEL PROCESO.

El servicio de etiquetado a mercancías de importación con reglamento técnico, comienza con la solicitud por parte de las agencias de aduanas de los diferentes niveles (1, 2 y 3) sobre el etiquetado, especificando que mercancía necesita de este servicio. Esta solicitud se realizará por correo electrónico o de manera personal en el establecimiento; si es por correo, se le mandará información de cuáles son las opciones que se ofrecen para prestar el servicio de dicha etiqueta, precio de este, elección del proceso de forma básica o de forma integral y que información de la mercancía se necesita para realizar la etiqueta; si es de manera personal en el establecimiento, será atendido por el asesor de servicio al cliente quien le indicará que información se necesita y acordará con la agencia los costos del servicio, diseños, material y definición del proceso (básico o integral).

Después de haber pactado todo lo necesario con el cliente, se procede a revisar y analizar la información recibida, la cual el asesor trabajará en conjunto con el diseñador para realizar la selección y al mismo tiempo el diseño de la etiqueta. En esta actividad, se consultará también si en lo pactado con la agencia ha sido seleccionado añadir a la etiqueta el sistema de codificación; si no ha sido seleccionado el diseño solo será de la información requerida en el reglamento, si es lo contrario, que ha sido elegido se procederá a aplicar en el diseño por medio del software especial.

Ya diseñada la etiqueta, se dispone los materiales y equipos necesarios para la impresión:

- Si la etiqueta es de tipo sticker, se escogerá el rollo del tamaño elegido y se pondrá en la impresora de acuerdo si es a color o blanco y negro, se realiza la impresión y se dispone en los rebobinadores para poder pasarlo a las máquinas etiquetadoras para la colocación si ha sido elegido el proceso integral o sino será almacenado para dar entrega a la agencia.
- Si la etiqueta es de tipo navetas, se imprime en pliegos de papel kraft la etiqueta diseñada por medio de la máquina plotter, posteriormente se corta con la guillotina de acuerdo a su tamaño y se procede a realizar la perforación para facilitar la puesta de esta con la pistola y los plastiflechas, si no es aplicado el proceso integral se entregará las etiquetas con la cantidad de plastiflechas correspondiente.

- Si la etiqueta es estilo sello, el diseño será pasado a la memoria de la máquina de impresión directa para que en el proceso de colocación sea usada.

Por último, ya con la presentación de la etiqueta se dispone a la colocación de esta en la mercancía, de acuerdo al horario dispuesto por la agencia de aduanas del acceso a las terminales portuarias o depósitos habilitados para la ubicación de la mercancía, los colaboradores se trasladan con la maquinaria necesaria para cada etiqueta (maquinas etiquetadoras, pistolas etiquetadoras o de impresión directa) y los insumos para realizar el etiquetado a los productos, finalizando como tal la prestación del servicio.

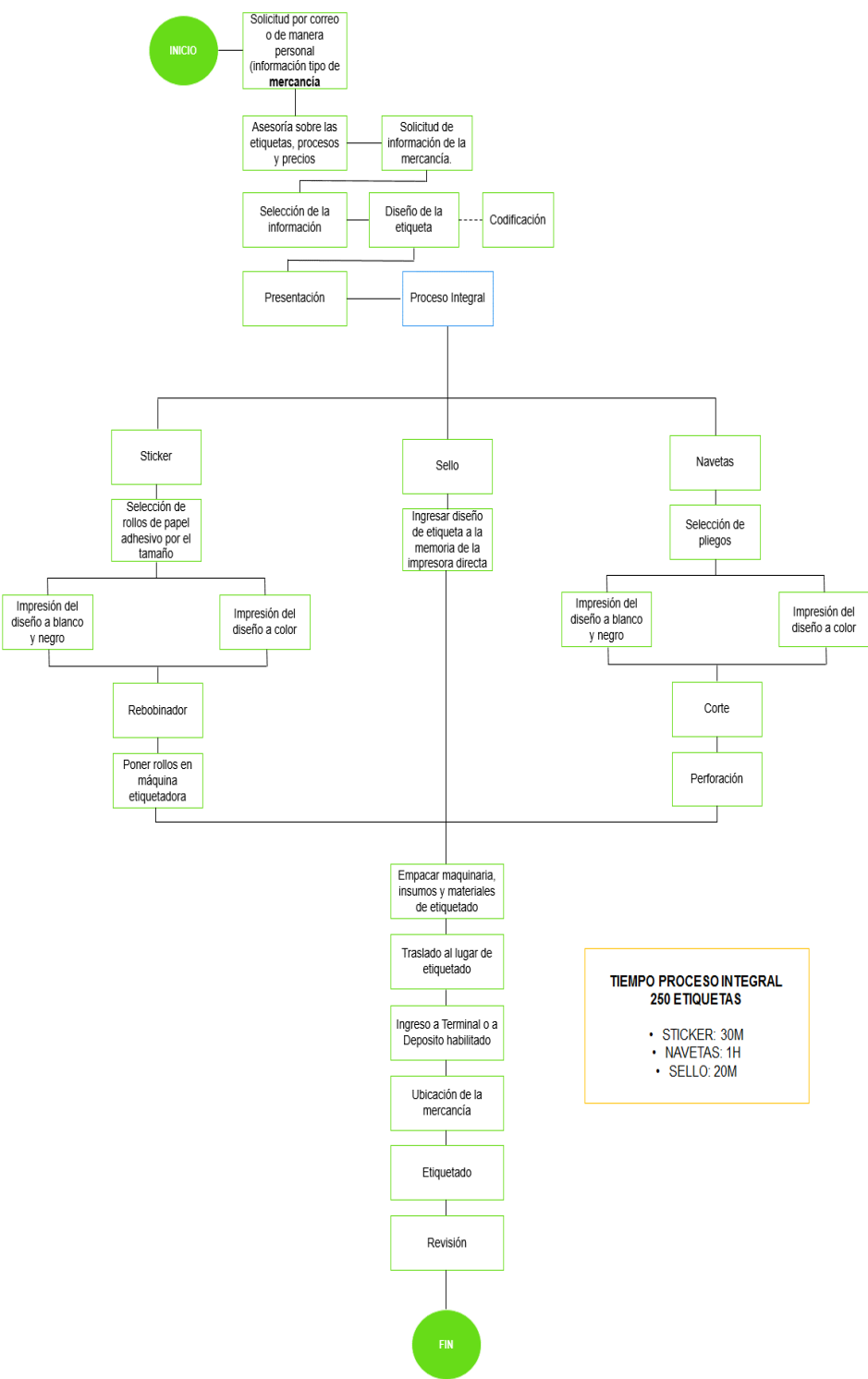
8.5.1 Políticas de control de calidad.

Para asegurar que todos los procesos de la empresa se están desarrollando bajo los parámetros que estipula la ley, de acuerdo a lo planeado y sobre todo bajo óptimas condiciones, es necesario precisar que se adoptarán las medidas o políticas inmersas en el sistema de gestión de calidad, específicamente en la norma ISO 9001, la cual genera los lineamientos para un buen funcionamiento de la empresa.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, se estipula que se harán efectivas las siguientes acciones en busca de que la empresa funcione en las mejores condiciones.

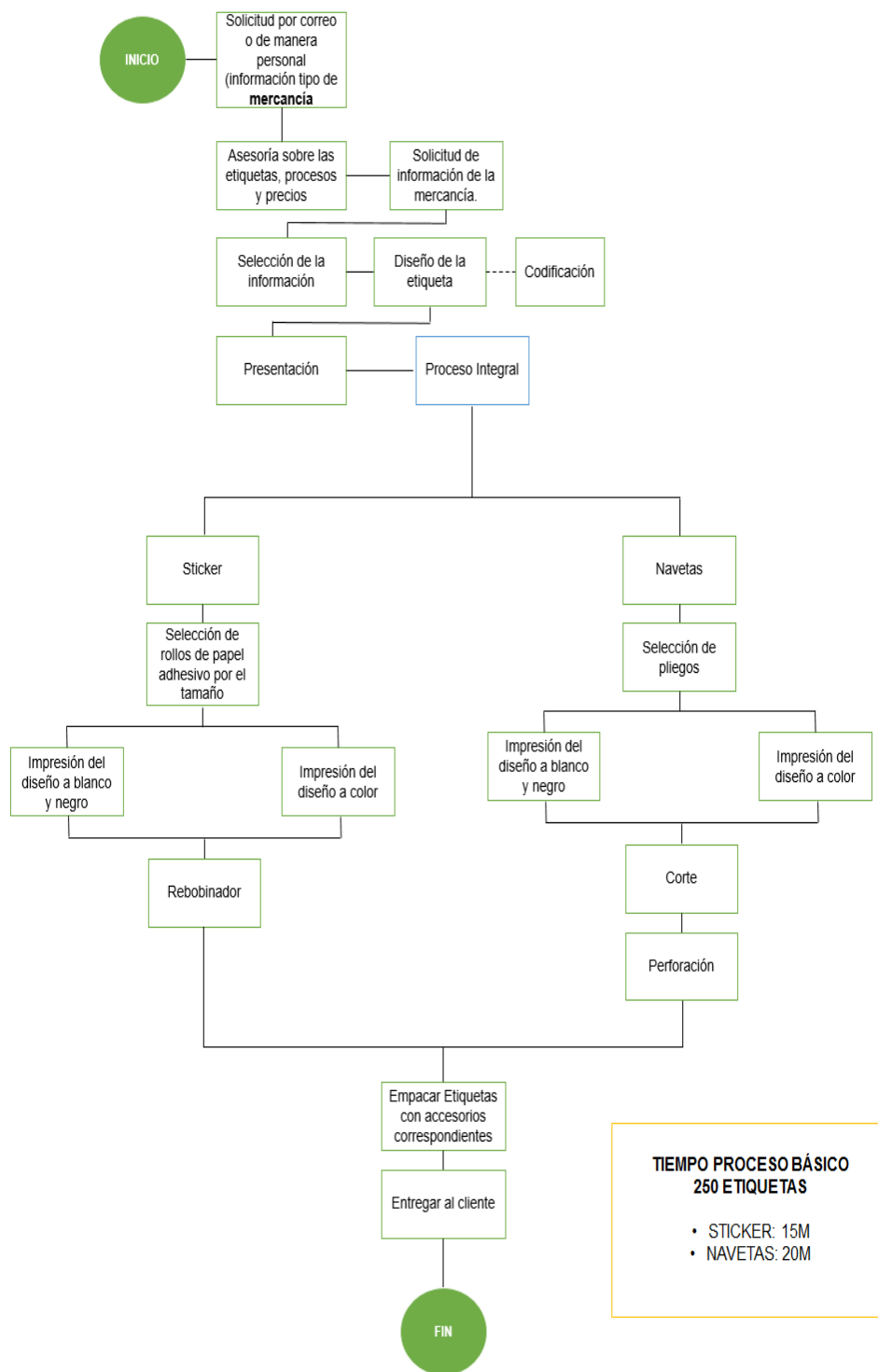
- Revisión, control y clasificación de todos los documentos manejados en la empresa.
- Supervisión de todos los procesos de forma periódica
- Atención efectiva a las solicitudes y sugerencias de los clientes
- Desarrollo de un buen ambiente laboral, donde los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera en sus áreas de trabajo
- Seguimiento al servicio que se le ofrece al cliente, con el fin de conocer si está conforme con la forma como se le brinda el mismo.

Figura 9. Diagrama de Flujo Proceso integral.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10. Diagrama de Flujo Proceso Básico.

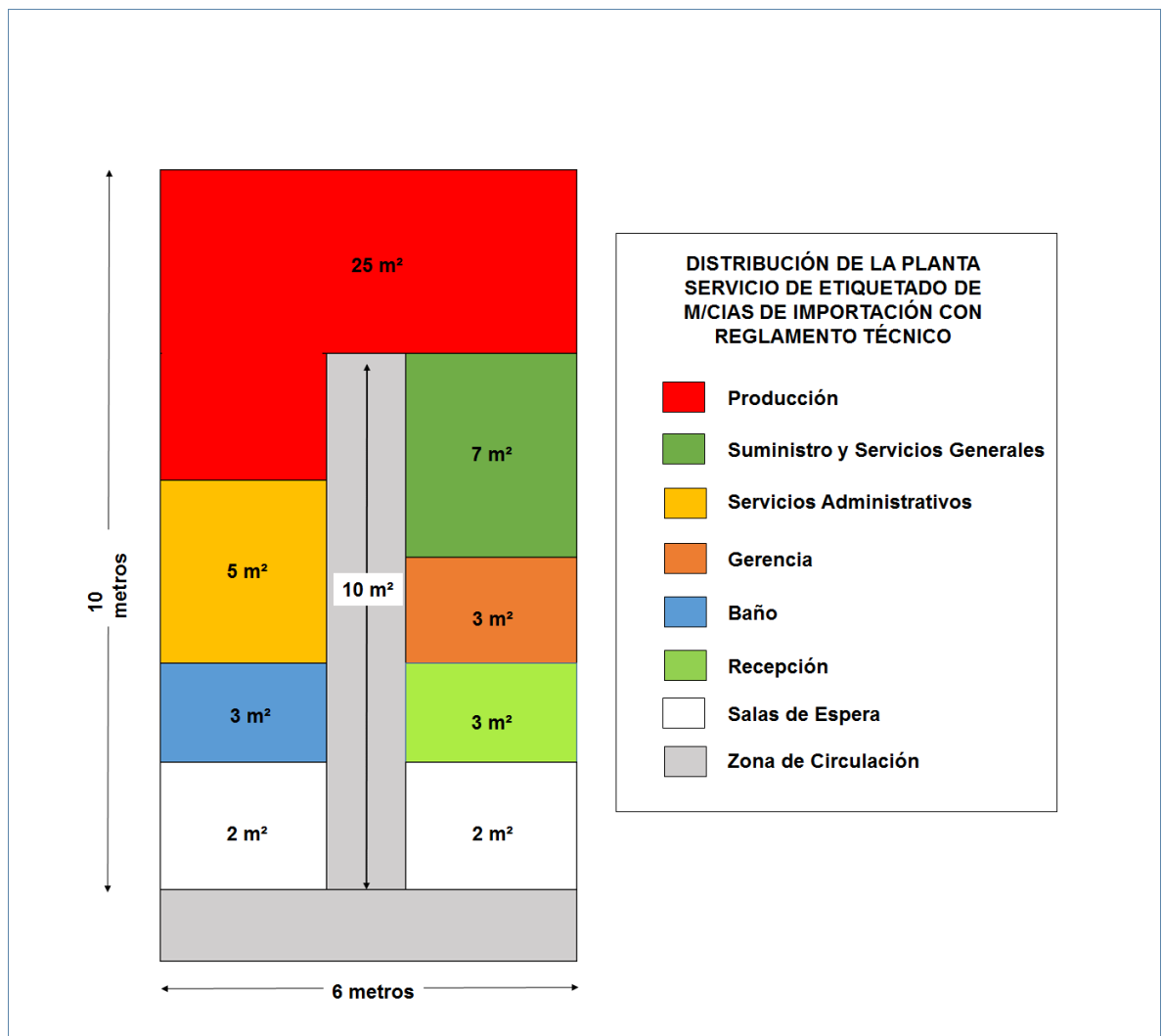


Fuente: Elaboración Propia

8.6 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA.

Con base a los aspectos técnicos anteriormente mencionados, el lugar seleccionado para establecerlo como el local comercial presenta las dimensiones de 6 metros de ancho por 10 de largo, por lo tanto se desarrolló el diseño y distribución de la planta de la siguiente manera:

Figura 11. Diseño y Distribución de la Planta.



Fuente: Elaboración Propia

Para la adecuación de las instalaciones de acuerdo al diseño, se realizara remodelaciones en pintura, cambio de ventanas, adecuación de tomas electricas y división de los espacios por medio de paneles de aluminio y melanina, los cuales tienen un costo de \$1.200.000, \$600.000, \$250.000 y \$6.600.000 respectivamente.¹¹⁰

8.7 DETERMINACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN HUMANA.

8.7.1 Misión y visión.

- **Misión.**

Brindar el servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico a agencias de aduanas de Buenaventura de forma integral, oportuna, confiable y con calidad, que permita generar agilidad en la legalización de los productos y por ende mejoras en el proceso de importación.

- **Visión.**

Consolidarse para el año 2021 como la empresa líder en el mercado en la prestación del servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico, con trayectoria, reconocimiento y trabajo por el bienestar del Distrito de Buenaventura.

8.7.2 Objetivos.

- **Objetivo General.**

Brindar de manera integral el servicio de etiquetado de mercancías de a importación con reglamento técnico a las agencias de aduanas de ubicadas en la ciudad puerto de Buenaventura.

¹¹⁰Bloques divisores, Disponible en internet: <http://alpex.co/paneles-divisorios-nordiks/> (10/03/2017 4:45 pm)

- **Objetivos Específicos.**

- Estructurar la información de la mercancía de acuerdo al reglamento que acoge a cada producto.
- Realizar el diseño de las etiquetas correspondiente a cada tipo de producto.
- Desarrollar la codificación de los productos siempre y cuando el cliente lo solicite.
- Elaborar las etiquetas con la información pertinente para cada tipo de producto.
- Adherir a los productos el tipo de etiqueta adecuado.

- **Actividades administrativas necesarias para el logro de los objetivos.**

Con el fin de dar óptimo cumplimiento a los objetivos planteados anteriormente, se estipula que se deben establecer algunas actividades administrativas que faciliten su alcance.

- Idear estrategias que permitan que todo el personal trabaje bajo las políticas de la empresa.
- Planear de forma cronológica el paso a paso de cada una de las actividades que la empresa debe desarrollar.
- Identificar las posibles dificultades y riesgos que se puedan presentar como obstáculos para el desarrollo de las actividades.
- Supervisar que todos los procesos se desarrollen de acuerdo a lo planeado.

8.7.3 Estructura administrativa.

Para la prestación del servicio de etiquetado a mercancías de importación con reglamento técnico, se estableció la estructura administrativa tipo funcional, compuesta por 4 departamentos y encabezada por un gerente.

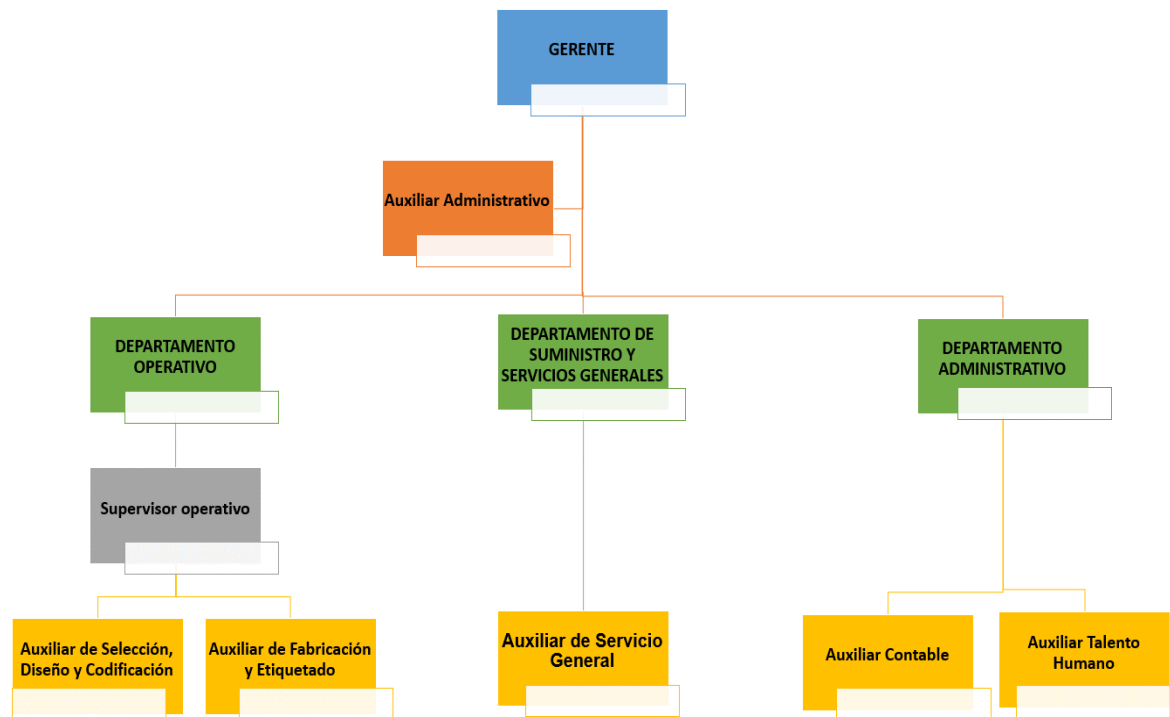
Dicha estructura administrativa está constituida por 10 cargos los cuales se conforman así:

Tabla 23. Constitución Administrativa.

DEPARTAMENTO	CARGOS	CANTIDAD DE PERSONAL
Gerencia	- Gerente - Asistente Administrativo	2
Operativo	- Supervisor operativo - Auxiliar de Selección, Diseño y Codificación - Auxiliar de Fabricación y Etiquetado	4
Suministro y Servicios Generales	- Supervisor de Suministro y Servicios G - Auxiliar de Servicio General	2
Administrativo	- Auxiliar Contable - Auxiliar de Talento Humano	2

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12. Organigrama.



Fuente: Elaboración Propia

8.7.4 Asignación de funciones de cada cargo o dependencia.

- **Funciones del gerente.**

- Contactar las agencias de aduanas o importadores para prestar el servicio del etiquetado.
- Delegar las funciones a cada departamento de la empresa
- Supervisar que todos los procesos y específicamente las actividades de la empresa se desarrollen de acuerdo a lo planeado.
- Hacer que todo el personal de la empresa trabaje en busca de cumplir los objetivos de la misma.
- Diseñar las estrategias de mejora de la empresa.

- **Auxiliar administrativo.**

- Cumplir las tareas asignadas por la gerencia.
- Atender las solicitudes que hacen los clientes y darlas a conocer a sus superiores.
- Divulgar a los demás departamentos solicitudes de la gerencia.
- Redactar y transcribir correspondencias y documentos diversos
- Recopilar, clasificar y analizar información para los planes y programas
- Hacer seguimiento a las órdenes de servicio y la recopilación de mercancías
- Archivar y llevar control de los documentos del área

- **Funciones del departamento administrativo.**

- Realizar pagos a proveedores
- Efectuar y registrar las transacciones hechas en la empresa
- Procesar los pagos recibidos por la prestación del servicio.
- Realizar los pagos de nómina de los trabajadores
- Elaborar, analizar y consolidar los estados financieros.
- Evitar errores, fraudes o robos
- Realizar todos los trámites referentes a la contratación, renovación o despido del personal.
- Desarrollar métodos para evaluar el desempeño del personal.
- Definir las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo.
- Describir cada puesto de trabajo y las habilidades necesarias para el puesto
- Ofrecer apoyo y resolver dudas de los empleados
- Diseñar los procesos de selección
- Velar por el buen clima y satisfacción laboral.

- **Funciones del departamento operativo.**

- Seleccionar la información de la mercancía de acuerdo al tipo de reglamento.
- Desarrollar las actividades de diseño de las etiquetas correspondientes a cada tipo de producto
- Elaboración las etiquetas según el diseño seleccionado por el cliente y el adecuado a cada tipo de producto.
- Implantar las etiquetas en los productos en el tiempo estipulado para estos ser entregados al cliente.
- Velar por las buenas funciones de la producción para la prestación del servicio.

- **Funciones del departamento de suministro y servicios generales.**

- Velar por que todos los materiales necesarios para desarrollar el proceso de etiquetado en la empresa estén disponibles en el tiempo que se requiere.
- Asegurarse de que los materiales empleados para realizar el etiquetado de los productos este en óptimas condiciones para evitar retrasos en el proceso.
- Cada vez que hayan faltantes de materiales, realizar el proceso de solicitud y compra de estos.
- Estar pendiente de las áreas de trabajo, que estas se encuentren en óptimas condiciones de limpieza y aseo.

8.7.5 Perfiles.

Para el desarrollo de los perfiles, referente a cada una de las personas que integran las diferentes áreas de la compañía, se decidió adoptar de forma general los siguientes parámetros que garanticen la calidad en el servicio que la empresa busca brindar. Entre los parámetros a evaluar que se tendrán en cuenta a la hora de seleccionar a un trabajador se plantean los siguientes:

- **Competencias laborales.**

Desde esta óptica, se busca que todas las personas que integren las compañías, independientemente del cargo a ocupar, debe contar con las siguientes competencias laborales, entre las que se encuentran:

- Deben contar con la capacidad de tomar decisiones referentes a las actividades que se desarrollan, con el fin de generar beneficios a la empresa
- Deben ser personas con creatividad, debido a que la tendencia que se proyecta es de sorprender cada vez más al cliente.

- Deben ser personas que se adaptan fácilmente a los cambios.
- Deben tener buena orientación al servicio.
- Deben ser personas que se integren con facilidad a realizar labores de trabajo en equipo.
- Personas con capacidad de liderar labores dentro de la organización.
- Deben ser personas con fácil manejo de equipos tecnológicos.
- Con capacidad de manejar conflictos internos que se presenten en la organización sin entorpecer el desarrollo cotidiano de las actividades de la empresa.
- Deben ser personas con capacidad de manejar de forma óptima los recursos que se le provean.

Además de lo mencionadas anteriormente, es preciso puntualizar que existen una competencia específica para cada dependencia, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 24. Competencias laborales.

Dependencia	Competencias laborales
Gerencia	• Debe ser una persona con altos dotes de liderazgo. • Manejo de recurso y personal. • Capacidad de gestión. • Capacidad de desarrollar estrategias que potencialicen el crecimiento de la empresa.
Departamento operativo	• Manejar idiomas diferentes al nativo, preferiblemente inglés. • Manejo de herramientas tecnológicas. • Personas con conocimientos de diseño y codificación de etiquetas.
Departamento de suministro y servicios generales	• Mantener los espacios de la empresa en óptimas condiciones • Velar porque la empresa cuente con todos los materiales necesarios para la prestación del servicio. • Mantener actualizado el inventario de materiales.

Fuente: Elaboración Propia

Continuación Tabla 24. Competencias laborales.

Dependencia	Competencias laborales
Departamento administrativo	❖ Área de contabilidad • Conocimientos en áreas financiera y contable. • Conocimiento en la elaboración de estados financieros. • Buen manejo de efectivo. ❖ Área de talento humano • Conocimiento en procesos de selección, y capacitación del personal. • Buen manejo de documentos.

Fuente: Elaboración Propia

- **Competencias profesionales.**

Este parámetro al igual que los demás es de gran importancia, debido a que, este garantizará si las personas que desarrollan los procesos de la empresa se encuentran capacitados en su totalidad para hacerse cargo de determinada labor, por eso se plantea que las personas que harán parte de la organización independientemente del área a ocupar, deben contar con estudios aptos de acuerdo a la labor que se busca desempeñar, con el fin de proyectar transparencia y que las actividades que se desarrollen sean con pleno conocimiento de lo que se está haciendo.

A continuación, se muestran las profesiones que deben tener las personas dependiendo el área de trabajo.

Tabla 25. Competencias profesionales.

Cargo o dependencia	Estudios realizados
Gerente	Carreras relacionadas con ciencias administrativas, económicas y contables: • Administración de empresas • Contabilidad y finanzas • Economía • Negocios internacionales
Auxiliar administrativo	• Administración de empresas • contaduría pública
Departamento operativo	• Técnicos en diseño y codificación de productos. • Tecnólogos en logística o gestión portuaria • Técnico en comercio exterior. • Especialistas en reglamento técnico y procesos portuarios. • Manejo de idioma básicamente inglés.
Departamento de suministro y servicios generales	• En lo referente a servicios generales, no es obligatorio contar con una carrera técnica, tecnólogo o profesional, sin embargo, si se recomienda contar con estudios como mínimo bachiller.
Departamento administrativo	• Administración de empresas • Contaduría pública • Técnico en talento humano

Fuente: Elaboración Propia

- **Años de experiencia.**

Este parámetro, que es de mucha importancia porque permite proyectar experiencia y seguridad en las labores que se desarrollarán en la organización, por tal motivo se estipula de la siguiente manera, según el área de trabajo a ocupar o el cargo.

Tabla 26. Años de Experiencia.

Cargo o dependencia	Años de experiencia
Gerente	2 años y medio.
Auxiliar administrativo	1 año
Departamento operativo	• Supervisor operativo (1 año y medio) • Auxiliares (6 meses como mínimo)
Departamento de suministro y servicios generales	1 año
Departamento administrativo	1 año

Fuente: Elaboración Propia

- **Competencias humanas.**

En lo referente a este parámetro, se estipula que el personal de la empresa, independientemente de la labor, debe cumplir con unas competencias humanas específicas, entre las que se encuentran: saber expresarse ante los demás y saber escuchar, tener la capacidad de analizar y evaluar información que se le provea, planear acciones que contribuyan con el desarrollo de las actividades de la empresa de forma más asertiva, saber trabajar en equipo, así como también contar con las habilidades apropiadas para el adecuado desarrollo de sus labores cotidianas en la empresa.

- **Valores.**

Entre los valores que se estipulan, deben poner en práctica las personas que hagan parte de la compañía se encuentran los siguientes:

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Comunicación
- Compañerismo
- Compromiso
- Lealtad hacia la empresa
- Disciplina
- Excelencia.

8.7.6 Salario de funcionarios.

La remuneración de los funcionarios por sus labores queda constituida de acuerdo a sus cargos y responsabilidades que constituyen estas; demostrado de la siguiente manera:

Tabla 27. Salario de los Funcionarios.

CARGO	SALARIO
Gerente	\$2.100.000
Auxiliar administrativo	\$949.730
Supervisor Operativo	\$1.289.730
Auxiliar de Selección, Diseño y Codificación	\$949.730
Auxiliar de Fabricación y Etiquetado	\$ 820.857
Supervisor de Suministro y Servicios Generales	\$1.289.730
Auxiliar de Servicios Generales	\$ 820.857
Auxiliar Contable	\$949.730
Auxiliar Talento Humano	\$949.730
TOTAL	\$9.299.237

Fuente: Elaboración Propia

8.8 DETERMINACIÓN JURÍDICA DE LA EMPRESA.

Con el fin de establecer parámetros claros sobre la constitución legal de la empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico en el Distrito de Buenaventura, como persona jurídica, se estipula cumplir los siguientes requisitos que conforme lo plantea la ley en el código de comercio son los que se deben llevar a cabo para funcionar de forma correcta y legal.

8.8.1 Trámites ante la cámara de comercio de Buenaventura.

En primera instancia se confirmara ante la cámara de comercio del Distrito, que en la actualidad no existe ninguna otra empresa registrada con el nombre de la organización que se busca crear con el presente proyecto de investigación.

Posterior a ello se tramitara el formulario de registro de matrícula mercantil, con el cual, según el artículo 26 del código de comercio se buscara llevar la matrícula mercantil de la empresa, así como también la inscripción de todos los actos, libros y documentos que la ley exige deben Ser registrados.

Sumado a lo anterior, se tramitara el anexo de la solicitud del NIT, Número de Identificación Tributaria, se pagaran los derechos de registro de matrícula mercantil y se establecerán los requisitos legales tributarios para el pago de los impuestos correspondientes.

8.8.2 Trámites ante la DIAN.

En segunda instancia, ante la Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales, DIAN, se tramitará el RUT, Registro Único Tributario, el cual constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las entidades o personas que tengan la calidad de contribuyentes declarantes de impuestos de renta. También, ante esta misma entidad, se solicitara la asignación del Número de Identificación Tributaria, NIT, con él cual se obtiene la identificación individual una vez se adquiere la calidad de contribuyente declarante del impuesto de renta. Además de lo mencionado inmediatamente anterior se buscara conocer todo lo referente a los requisitos de funcionamiento de la empresa.

8.8.3 Trámites ante la Secretaría de Hacienda.

En tercera instancia, ante la Secretaria de Hacienda, se buscara realizar el registro de industria y comercio con el fin de incorporarse al mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de Los contribuyentes del impuesto de industria y comercio. Se buscara realizar el certificado del uno del suelo, documento en el que se estipula bajo que parámetros la empresa desarrollara sus actividades en el sitio o predio que se seleccione.

Sumado a lo anterior, también se buscara obtener la licencia de seguridad y de salud en el trabajo.

8.8.4 Modalidad y tipo de empresa.

En última instancia, se estipula que la empresa se creara bajo la modalidad de una sociedad acciones simplificada, S.A.S, debido a que según lo planteado en la ley

1258 del 2008, puede ser constituida por uno o más socios y se puede dedicar a cualquier actividad aunque conserve ante las entidades la razón comercial. Además, se constituye como micro empresa por tener una planta no superior a 10 personas.

8.8.5 Gastos de constitución.

Para la debida constitución de la empresa, que significa su funcionamiento de forma legal, se estipula adquirir algunos documentos que sirvan de soporte a ello, entre estos se encuentran:

Tabla 28. Gastos de constitución.

Tipo de documento	Costo
Minuta de constitución	450.000
Escritura de constitución	570.000
total	1.020.000

Fuente: Elaboración Propia

Además de lo mencionado anteriormente, se debe incurrir en los siguientes porcentajes de pago de impuestos sobre la renta, esto como resultado de los ingresos que según se proyecta, pueda obtener la empresa una vez esté en funcionamiento. Es importante aclarar que los dos primeros años no se contribuirá con el pago de este impuesto, debido a que el presente proyecto de investigación se ajusta a la oferta del fondo emprender que exime a las empresas de pagar este tipo de impuestos los dos primeros años, tal como se muestra a continuación en la tabla.

Tabla 29. Impuesto sobre la renta.

Año	2017	2018	2019	2020	2021
Imporrenta	0.0%	0.0%	8.50 %	17.00%	25.50%

Fuente: Elaboración Propia

9. ESTUDIO FINANCIERO.

La viabilidad económica es fundamental en los proyectos, conocer cómo va ser su funcionamiento financiero es indispensable para determinar si el negocio es capaz de mantenerse en el tiempo y cumplir con las necesidades por la cual se ha creado. Con base a esto, se realiza el análisis financiero detallando la constitución de la inversión, los costos a los cuales hay que incurrir para que se pueda llevar a cabo el servicio, la proyección de ventas, análisis de los estados proforma, la rentabilidad y razones financieras para determinar si es factible o no el proyecto de investigación, comprendido en un periodo de evaluación de 5 años.

9.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.

Para dar inicio a la prestación del servicio de etiquetado a mercancía de importación con reglamento técnico, en el primer año se debe incurrir en una inversión inicial, la cual se distribuirá en la adquisición de inventario, maquinaria y equipo, equipo de oficina, equipo de cómputo y comunicación y diferidos, determinado de acuerdo al anterior estudio técnico:

Tabla 30. Inventario.

INVENTARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
TINTA IMPRESORA ETIQUETA ADHESIVA	266	ROLLO	\$31.450	\$8.365.700
TINTA PLOTTER	307	LITRO	\$14.900	\$4.574.300
TINTA IMPRESORA DE CONTACTO DIRECTO	987	CARTUCHO	\$25.460	\$25.129.020
PAPEL ADHESIVO	461	ROLLO	\$3.000	\$1.383.000
PAPEL KRAFT	1645	PLIEGO	\$1.736	\$2.855.720
PLASTIFLECHAS	46	PAQUETES	\$35.890	\$1.650.940
AGUJAS PISTOLA	4	PAQUETES	\$21.946	\$87.784
TIJERAS	2	PAQUETES	\$15.000	\$30.000
BISTURI + CUCHILLAS	4	UNIDAD	\$32.000	\$128.000
TOTAL				\$44.204.464

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Maquinaria y equipo.

MAQUINARIA Y EQUIPO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VIDA ÚTIL (AÑOS)
DISPENSADOR ETIQUETAS	4	UNIDAD	\$327.361	\$1.309.444	10
PISTOLA PLASTIFLECHAS	4	UNIDAD	\$70.000	\$280.000	10
REBOBINADORES	3	UNIDAD	\$443.425	\$1.330.275	10
LECTOR CÓDIGO DE BARRA	2	UNIDAD	\$90.000	\$180.000	10
GUILLOTINA	1	UNIDAD	\$900.000	\$900.000	5
PERFORADORA	2	UNIDAD	\$320.000	\$640.000	5
CARRETILLA	2	UNIDAD	\$150.000	\$300.000	10
ESTANTERIA	1	UNIDAD	\$400.000	\$400.000	10
MESAS Y SILLAS	5	UNIDAD	\$113.798	\$568.990	10
IMPRESORA ETIQUETA ADHESIVA	3	UNIDAD	\$2.925.695	\$8.777.085	10
IMPRESORA PLOTTER	1	UNIDAD	\$8.395.932	\$8.395.932	10
IMPRESORA CONTACTO DIRECTO	2	UNIDAD	\$7.143.910	\$14.287.820	10
COMPUTADOR	2	UNIDAD	\$1.099.000	\$2.198.000	10
MOTO	1	UNIDAD	\$9.590.000	\$9.590.000	5
TELEFONO	1	UNIDAD	\$60.000	\$60.000	5
CÈLULAR	1	UNIDAD	\$150.000	\$150.000	5
TOTAL				\$49.367.546	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Equipo de oficina.

EQUIPO DE OFICINA	UNIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VIDA ÚTIL (AÑOS)
ESCRITORIOS Y SILLAS	7	UNIDAD	\$295.000	\$2.065.000	5
ARCHIVADOR PEQUE.	1	UNIDAD	\$706.900	\$706.900	5
ARCHIVADOR GRAN.	3	UNIDAD	\$568.900	\$1.706.700	5
CÀMARA SEGURIDAD	1	KIT	\$1.300.000	\$1.300.000	5
AIRE ACOND.	2	UNIDAD	\$799.000	\$1.598.000	5
DISPENSADOR AGUA	1	UNIDAD	\$307.900	\$307.900	5
BASUREROS	5	UNIDAD	\$69.300	\$346.500	-
TOTAL				\$8.031.000	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33. Equipo de cómputo y comunicación.

EQUIPO COMP Y COMU	UNIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VIDA ÚTIL (AÑOS)
TELEFONO	3	UNIDAD	\$60.000	\$180.000	5
COMPUTADOR	5	UNIDAD	\$1.099.000	\$5.495.000	5
IMPRESORA	1	UNIDAD	\$7.695.000	\$7.695.000	5
TOTAL				\$13.370.000	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34. Diferidos.

DIFERIDOS	PRECIO TOTAL
MINUTA DE CONSTITUCION	\$450.000
ESCRITURA DE CONSTITUCION	\$570.000
ESTUDIO FACTIBILIDAD	\$1.400.000
DISEÑO PAGINA WEB, CUÑA Y COMERCIAL	\$820.000
ADECUACIÓN LOCATIVA	\$8.650.000
LICENCIA MOTO	\$2.000.000
PUBLICIDAD INICIAL	\$614.900
TOTAL	\$14.504.900

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la inversión inicial de la empresa prestadora del servicio de etiquetado a mercancía de importación con reglamento técnico, será estimada por un valor de \$180.000.000 millones, como se muestra a continuación:

Tabla 35. Inversión total.

DETALLE	INVERSIÓN EN \$	MEDICIÓN DE PARTICIPACIÓN	PORCENTAJE
INVERSIÓN INICIAL	\$180.000.000		100%
DISPONIBLE	\$50.522.090		28%
INVENTARIO	\$44.204.464		25%
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$49.367.546		27%
EQUIPO DE OFICINA	\$8.031.000		4%
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	\$13.370.000		7%
DIFERIDOS	\$14.504.900		8%

Fuente: Elaboración propia

9.2 COSTOS OPERACIÓN.

9.2.1 Costos de la prestación del servicio.

Los costos de prestar el servicio de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico, está determinado por la mano de obra de producción, los materiales utilizados en la fabricación de las etiquetas y demás costos indirectos que permiten prestar el servicio en su forma básica e integral. Los cuales se presentan por el tipo de etiqueta que se pretende utilizar y se detalla el costo unitario de cada proceso (integral y básico).

- **Costos indirectos de fabricación.**

En la prestación del servicio, se tendrá como costo indirecto de fabricación de materiales el consumo de gasolina por el vehículo, el cual tiene la incidencia y participación en el desarrollo de las actividades del proceso. Siento este tomado su costo de acuerdo a cada tipo de etiqueta.

Tabla 36. Costo material indirecto de fabricación.

COSTO INDIRECTO DE FABRICACIÓN					
CONCEPTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL DÍARIA	CANTIDAD TOTAL AÑO	COSTO UNITARIO	COSTO GALÓN
COMBUSTIBLE	GALONES	1	252	\$1	\$8.340
CIF STICKER	HMOD	tasa	costo total		
CIF aplicados	2	1,05	\$2		
CIF NAVETAS	HMOD	tasa	costo total		
CIF aplicados	3	1,05	\$3		
CIF SELLO	HMOD	tasa	costo total		
CIF aplicados	1	1,05	\$1		

Fuente: Elaboración propia

- **Costo de materiales directos de fabricación.**

El servicio que se busca brindar es intangible, este se ve reflejado también en la fabricación de la etiqueta; la cual, es la que dará a conocer de manera física todo el proceso y actividades desarrolladas. Para la fabricación de esta en cada uno de sus tipos, se presenta los diferentes materiales sus costos unitarios.

Tabla 37. Costo materiales directos de fabricación.

COSTO DE LOS MATERIALES ETIQUETA STICKER			
MATERIAL DIRECTO	cantida d	costo unitario	costo total
Tinta Ribbons 450 metros	1	\$11	\$11
Papel Adhesivo	1	\$31	\$31
Costo total material directo			\$42
COSTO DE LOS MATERIALES ETIQUETA NAVETA			
MATERIAL DIRECTO	cantida d	costo unitario	costo total
Tinta ml	1	\$5	\$5
Papel Kraft	1	\$6	\$6
Plastiflechas	1	\$9	\$9
Costo total material directo			\$20
COSTO DE LOS MATERIALES ETIQUETA SELLO			
MATERIAL DIRECTO	cantida d	costo unitario	costo total
Tinta cartucho ml	1	\$24	\$24
Costo total material directo			\$24

Fuente: Elaboración propia

- **Costo de la mano de obra directa.**

En la prestación del servicio de etiquetado, el costo de la mano de obra se refleja en las dos formas en que se presta el servicio (básico o integral); además, de qué tipo de etiqueta ha de elaborarse. La definición del costo es por operario A siendo el Auxiliar de selección, diseño y codificación y por último los operarios B y C siendo los Auxiliares de fabricación y etiquetado.

Tabla 38. Costo de mano de obra directa servicio integral.

MOD STICKER SERVICIO INTEGRAL			
TRABAJADOR	cantidad	costo unitario	costo total
Operario A	1	\$38	\$38
Operario B	1	\$5	\$5
(COLOCACIÓN ETIQUETA)	cantidad	costo unitario	costo total
Operario C	1	\$100	\$100
Costo total de MOD			\$143

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 38. Costo de mano de obra directa servicio integral.

MOD NAVETA SERVICIO INTEGRAL			
TRABAJADOR	cantidad	costo unitario	costo total
Operario A	1	\$45	\$45
Operario B	1	\$5	\$5
Operario C	1	\$5	\$5
(COLOCACIÓN ETIQUETA)	cantidad	costo unitario	costo total
Operario B y C	2	\$90	\$180
Costo total de MOD			\$235
MOD SELLO SERVICIO INTEGRAL			
TRABAJADOR	cantidad	costo unitario	costo total
Operario A	1	\$50	\$50
(COLOCACIÓN ETIQUETA)	cantidad	costo unitario	costo total
Operario B y C	2	\$90	\$180
Costo total de MOD			\$230

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Costo de mano de obra directa servicio básico.

MOD STICKER SERVICIO BÁSICO			
TRABAJADOR	cantidad	costo unitario	costo total
Operario A	1	\$38	\$38
Operario B	1	\$5	\$5
Costo total de MOD			\$43
MOD NAVETA SERVICIO INTEGRAL			
TRABAJADOR	cantidad	costo unitario	costo total
Operario A	1	\$45	\$45
Operario B	1	\$5	\$5
Operario C	1	\$5	\$5
Costo total de MOD			\$55

Fuente: Elaboración propia

9.2.2 Costo unitario de la prestación del servicio.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, el costo unitario se define por el tipo de servicio y etiqueta a elaborar, tomando como referencia un crecimiento del 5% cada año, detallado de la siguiente manera:

Tabla 40. Costo unitario del servicio de etiquetado.

COSTO DE PRODUCCIÓN UNITARIO INTEGRAL (incremento 5% anual)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$185	\$194	\$204	\$214	\$225
NAVETAS	\$255	\$267	\$281	\$295	\$309
SELLO	\$255	\$268	\$281	\$295	\$310
TOTAL	\$695	\$729	\$766	\$804	\$844
COSTO DE PRODUCCION UNITARIO BÁSICO (incremento 5% anual)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$87	\$91	\$96	\$101	\$106
NAVETAS	\$78	\$82	\$86	\$90	\$94
TOTAL	\$165	\$173	\$182	\$191	\$200

Fuente: Elaboración propia

9.2.3 Costos totales de la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta el incremento del 5% anual y las unidades que se proyecta etiquetar, que más adelante del trabajo de investigación se detallará, se presenta los costos totales de la prestación del servicio en su forma integral y básica.

Tabla 41. Costos totales prestación del servicio.

UNIDADES A PRODUCIR					
PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES EN UNIDADES INTEGRAL (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	863.649	906.832	952.173	999.782	1.049.771
NAVETAS	345.460	362.733	380.869	399.913	419.908
SELLO	863.649	906.832	952.173	999.782	1.049.771
PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES EN UNIDADES BÁSICO (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	575.766	604.554	634.782	666.521	699.847
NAVETAS	575.766	604.554	634.782	666.521	699.847

COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN ANUAL						
PRODUCTO	SERVICIO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	INTEGRAL	\$159.775.074	\$176.152.019	\$194.207.601	\$214.113.880	\$236.060.553
	BÁSICO	\$50.149.222	\$55.289.517	\$60.956.692	\$67.204.753	\$74.093.240
NAVETAS	INTEGRAL	\$87.919.473	\$96.931.219	\$106.866.669	\$117.820.503	\$129.897.104
	BÁSICO	\$44.708.232	\$49.290.826	\$54.343.136	\$59.913.307	\$66.054.421
SELLO	INTEGRAL	\$220.230.508	\$242.804.135	\$267.691.559	\$295.129.943	\$325.380.763
TOTAL		\$562.782.509	\$620.467.716	\$684.065.657	\$754.182.387	\$831.486.082

Fuente: Elaboración propia

9.3 COSTOS DE NÓMINA.

9.3.1 Costo de nómina de producción.

La nómina de producción está constituida por los auxiliares de producción, siendo el auxiliar de selección, diseño y codificación y los 2 auxiliares de fabricación y etiquetado; teniendo en cuenta un aumento del 5% anual en sus costos.

Tabla 42. Nómina de producción.

NÓMINA DE PRODUCCIÓN (incremento anual de salarios 5%)					
AUXILIAR SELECCIÓN, DISEÑO Y CODIFI.	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mens.	\$866.590	\$909.920	\$955.415	\$1.003.186	\$1.053.346
Número de operarios	1	1	1	1	1
Total Salario básico mensual	\$866.590	\$909.920	\$955.415	\$1.003.186	\$1.053.346
Auxilio de transporte mensual	\$83.410	\$85.912	\$88.490	\$91.144	\$93.879
Número de operarios	1	1	1	1	1
Total auxilio de tran. mensual	\$83.140	\$85.912	\$88.490	\$91.144	\$93.879
Salario base mensual	\$949.730	\$995.832	\$1.043.905	\$1.094.331	\$1.147.224
Salario básico	\$10.399.080	\$10.919.034	\$11.464.986	\$12.038.235	\$12.640.147
Auxilio de transporte	\$997.680	\$1.030.948	\$1.061.876	\$1.093.732	\$1.126.544
Cesantías	\$949.730	\$995.832	\$1.043.905	\$1.094.331	\$1.147.224
Prima de servicios	\$949.730	\$995.832	\$1.043.905	\$1.094.331	\$1.147.224
Vacaciones	\$433.295	\$454.960	\$477.708	\$501.593	\$526.673
Int. sobre cesantías	\$113.968	\$119.500	\$125.269	\$131.320	\$137.667
Aporte a pensión 12%/básico	\$1.247.890	\$1.310.284	\$1.375.798	\$1.444.588	\$1.516.818
Aportes a salud 8,5%/básico	\$883.922	\$928.118	\$974.524	\$1.023.250	\$1.074.412
Aportes ARL (riesgo II 1,044%)	\$108.566	\$113.995	\$119.694	\$125.679	\$131.963
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	\$257.962	\$541.721	\$853.210
TOTALES	\$16.083.860	\$16.868.501	\$17.945.627	\$19.088.779	\$20.301.882

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 42. Nómina de producción.

NÓMINA DE PRODUCCIÓN (incremento anual de salarios 5%)					
AUXILIARES DE FAB. Y ETIQ.	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mens.	\$737.717	\$774.603	\$813.333	\$854.000	\$896.700
Numero de operarios	2	2	2	2	2
Total salario básico mensual	\$1.475.434	\$1.549.206	\$1.626.666	\$1.707.999	\$1.793.399
Auxilio de transporte mensual	\$83.410	\$85.912	\$88.490	\$91.144	\$93.879
Numero de operarios	2	2	2	2	2
Total auxilio de tran. mensual	\$83.140	\$171.825	\$176.979	\$182.289	\$187.757
Salario base mensual	\$1.558.574	\$1.721.030	\$1.803.645	\$1.890.288	\$1.981.157
Salario básico	\$17.705.208	\$18.590.468	\$19.519.992	\$20.495.991	\$21.520.791
Auxilio de transporte	\$997.680	\$2.061.895	\$2.123.752	\$2.187.465	\$2.253.089
Cesantías	\$1.558.574	\$1.721.030	\$1.803.645	\$1.890.288	\$1.981.157
Prima de servicios	\$1.558.574	\$1.721.030	\$1.803.645	\$1.890.288	\$1.981.157
Vacaciones	\$737.717	\$774.603	\$813.333	\$854.000	\$896.700
Int. sobre cesantías	\$187.029	\$206.524	\$216.437	\$226.835	\$237.739
Aportes a pensión 12%/básico	\$2.124.625	\$2.230.856	\$2.342.399	\$2.459.519	\$2.582.495
Aportes a salud 8,5%/básico	\$1.504.943	\$1.580.190	\$1.659.199	\$1.742.159	\$1.829.267
Aportes ARL (riesgo II 1,044%)	\$184.842	\$194.084	\$203.789	\$213.978	\$224.677
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	\$439.200	\$922.320	\$1.452.653
TOTALES	\$26.559.192	\$29.080.681	\$30.925.392	\$32.882.842	\$34.959.724

Fuente: Elaboración propia

9.3.2 Costo de nómina de administración.

Al igual que la nómina de producción, tendrá un incremento del 5% anual y está conformada por las áreas encargadas de la gestión de la empresa como es el área administrativa, de servicios generales y la gerencia.

Tabla 43. Nómina Gerente y Aux administrativo.

GERENTE GENERAL	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	2.100.000	2.205.000	2.315.250	2.431.013	2.552.563
Auxilio de transporte mensual	-	-	-	-	-
Salario base mensual	2.100.000	2.205.000	2.315.250	2.431.013	2.552.563
Salario básico	25.200.000	26.460.000	27.783.000	29.172.150	30.630.758
Auxilio de transporte	-	-	-	-	-
Cesantías	2.100.000	2.205.000	2.315.250	2.431.013	2.552.563
Prima de servicios	2.100.000	2.205.000	2.315.250	2.431.013	2.552.563
Vacaciones	1.050.000	1.102.500	1.157.625	1.215.506	1.276.282
Intereses sobre cesantías	252.000	264.600	277.830	291.722	306.308
Aportes a pensión 12%/básico	3.024.000	3.175.200	3.333.960	3.500.658	3.675.691
Aportes a salud 8,5%/básico	2.142.000	2.249.100	2.361.555	2.479.633	2.603.614
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	131.544	138.121	145.027	152.279	159.893
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	625.118	1.312.747	2.067.576
TOTALES	35.999.544	37.799.521	40.314.615	42.986.719	45.825.247

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	866.590	909.920	955.415	1.003.186	1.053.346
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Salario básico	10.399.080	10.919.034	11.464.986	12.038.235	12.640.147
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Prima de servicios	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Vacaciones	433.295	454.960	477.708	501.593	526.673
Intereses sobre cesantías	113.968	119.466	125.234	131.284	137.630
Aportes a pensión 12%/básico	1.247.890	1.310.284	1.375.798	1.444.588	1.516.818
Aportes a salud 8,5%/básico	883.922	928.118	974.524	1.023.250	1.074.412
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	54.283	56.997	59.847	62.840	65.982
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	257.962	541.721	853.210
TOTALES	16.029.577	16.807.577	17.881.735	19.021.774	20.231.610

Fuente: Elaboración propia

Tabla 44. Nómina área servicios generales y suministro.

SUPERVISOR S GENERAL	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	1.206.590	1.266.920	1.330.265	1.396.779	1.466.618
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192
Salario básico	14.479.080	15.203.034	15.963.186	16.761.345	17.599.412
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192
Prima de servicios	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192
Vacaciones	603.295	633.460	665.133	698.389	733.309
Intereses sobre cesantías	154.768	162.306	170.216	178.515	187.223
Aportes a pensión 12%/básico	1.737.490	1.824.364	1.915.582	2.011.361	2.111.929
Aportes a salud 8,5%/básico	1.230.722	1.292.258	1.356.871	1.424.714	1.495.950
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	75.581	79.360	83.328	87.494	91.869
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	359.172	754.261	1.187.960
TOTALES	21.858.075	22.927.500	24.408.863	25.981.528	27.650.936

AUX SERVICIOS GENERALES	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	737.717	774.603	813.333	854.000	896.700
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	820.857	860.237	901.536	944.849	990.274

Salario básico	8.852.604	9.295.234	9.759.996	10.247.996	10.760.395
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	820.857	860.237	901.536	944.849	990.274
Prima de servicios	820.857	860.237	901.536	944.849	990.274
Vacaciones	368.859	387.301	406.666	427.000	448.350
Intereses sobre cesantías	98.503	103.228	108.184	113.382	118.833
Aportes a pensión 12%/básico	1.062.312	1.115.428	1.171.200	1.229.759	1.291.247
Aportes a salud 8,5%/básico	752.471	790.095	829.600	871.080	914.634
Aportes ARL (riesgo I: 0,522%)	46.211	48.521	50.947	53.495	56.169
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	219.600	461.160	726.327
TOTALES	13.820.354	14.487.893	15.407.704	16.383.761	17.419.402

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45. Nómina área administrativa.

AUX CONTABLE	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	866.590	909.920	955.415	1.003.186	1.053.346
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Salario básico	10.399.080	10.919.034	11.464.986	12.038.235	12.640.147
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Prima de servicios	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Vacaciones	433.295	454.960	477.708	501.593	526.673
Intereses sobre cesantías	113.968	119.466	125.234	131.284	137.630
Aportes a pensión 12%/básico	1.247.890	1.310.284	1.375.798	1.444.588	1.516.818
Aportes a salud 8,5%/básico	883.922	928.118	974.524	1.023.250	1.074.412
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	54.283	56.997	59.847	62.840	65.982
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	257.962	541.721	853.210
TOTALES	16.029.577	16.807.577	17.881.735	19.021.774	20.231.610

AUX TALENTO HUMANO	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	866.590	909.920	955.415	1.003.186	1.053.346
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Salario básico	10.399.080	10.919.034	11.464.986	12.038.235	12.640.147
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Prima de servicios	949.730	995.554	1.043.619	1.094.036	1.146.920
Vacaciones	433.295	454.960	477.708	501.593	526.673
Intereses sobre cesantías	113.968	119.466	125.234	131.284	137.630
Aportes a pensión 12%/básico	1.247.890	1.310.284	1.375.798	1.444.588	1.516.818
Aportes a salud 8,5%/básico	883.922	928.118	974.524	1.023.250	1.074.412
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	54.283	56.997	59.847	62.840	65.982
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	257.962	541.721	853.210
TOTALES	16.029.577	16.807.577	17.881.735	19.021.774	20.231.610

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46. Nómina supervisor de producción.

SUPERVISOR OPERACIÓN	2017	2018	2019	2020	2021
Salario básico mensual	1.206.590	1.266.920	1.330.265	1.396.779	1.466.618
Auxilio de transporte mensual	83.140	85.634	88.203	90.849	93.575
Salario base mensual	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192

Salario básico	14.479.080	15.203.034	15.963.186	16.761.345	17.599.412
Auxilio de transporte	997.680	1.027.610	1.058.439	1.090.192	1.122.898
Cesantías	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192
Prima de servicios	1.289.730	1.352.554	1.418.469	1.487.628	1.560.192
Vacaciones	603.295	633.460	665.133	698.389	733.309
Intereses sobre cesantías	154.768	162.306	170.216	178.515	187.223
Aportes a pensión 12%/básico	1.737.490	1.824.364	1.915.582	2.011.361	2.111.929
Aportes a salud 8,5%/básico	1.230.722	1.292.258	1.356.871	1.424.714	1.495.950
Aportes ARL (riesgo I 0,522%)	75.581	79.360	83.328	87.494	91.869
Aportes caja, ICBF y Sena (9%)	-	-	359.172	754.261	1.187.960
TOTALES	21.858.075	22.927.500	24.408.863	25.981.528	27.650.936

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47. Costo total de nómina.

COSTO TOTAL DE NÓMINA	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL NÓMINA DE PRODUCCION	\$42.643.052	\$45.949.183	\$48.871.019	\$51.971.621	\$55.261.606
TOTAL NÓMINA ADMINISTRACION	\$141.624.779	\$148.565.145	\$158.185.251	\$168.398.857	\$179.241.349
TOTAL NÓMINA	\$184.267.831	\$194.514.328	\$207.056.270	\$220.370.479	\$234.502.955

Fuente: Elaboración propia

9.4 COSTOS Y GASTOS FIJOS.

Tabla 48. Presupuesto de costos y gastos fijos.

			PRESUPUESTOS DE COSTOS Y GASTOS FIJOS				
			2017	2018	2019	2020	2021
Nómina de producción			\$42.643.052	\$45.949.183	\$48.871.019	\$51.971.621	\$55.261.606
Nómina de administración			\$141.624.779	\$148.565.145	\$158.185.251	\$168.398.857	\$179.241.349
Dotación trabajadores	\$2.489.148	anual	\$2.489.148	\$2.613.605	\$2.744.286	\$2.881.500	\$3.025.575
Amortización de diferidos	\$2.900.980	anual	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980
Arrendamiento local	\$1.300.000	mensual	\$15.600.000	\$16.380.000	\$17.199.000	\$18.058.950	\$18.961.898
Servicios públicos	\$680.000	mensual	\$8.160.000	\$8.568.000	\$8.996.400	\$9.446.220	\$9.918.531
Seguro todo riesgo	\$560.000	mensual	\$6.720.000	\$7.056.000	\$7.408.800	\$7.779.240	\$8.168.202
Útiles y papelería	\$3.488.400	anual	\$3.488.400	\$3.662.820	\$3.845.961	\$4.038.259	\$4.240.172
Elementos de aseo y cafetería	\$79.700	mensual	\$956.400	\$1.004.220	\$1.054.431	\$1.107.153	\$1.162.510
Publicidad	\$51.242	mensual	\$614.904	\$645.649	\$677.932	\$711.828	\$747.420
Registro mercantil - renovación	\$450.000	anual	\$450.000	\$472.500	\$496.125	\$520.931	\$546.978
Licencias software - renovación	\$280.000	anual	\$280.000	\$294.000	\$308.700	\$324.135	\$340.342
Permisos distritales (licencia func)	\$419.500	anual	\$419.500	\$440.475	\$462.499	\$485.624	\$509.905
Mantenimiento	\$350.000	mensual	\$4.200.000	\$4.410.000	\$4.630.500	\$4.862.025	\$5.105.126
Depreciación de maquinaria y equipo	\$6.070.755	anual	\$6.070.755	\$6.070.755	\$6.070.755	\$6.070.755	\$6.070.755
Depreciación equipo de oficina	\$1.536.900	anual	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900
Depreciación equipo de computo	\$2.674.000	anual	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000
Intereses préstamo bancario			\$23.664.896	\$20.447.900	\$16.331.019	\$11.062.531	\$4.320.298
TOTAL COSTOS FIJOS			\$264.493.714	\$273.692.132	\$284.394.557	\$294.831.509	\$304.732.546

Fuente: Elaboración propia

9.5 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.

Tabla 49. Presupuesto de gastos de administración.

			PRESUPUESTO DE GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN				
			2017	2018	2019	2020	2021
Nómina de administración			\$141.624.779	\$148.565.145	\$158.185.251	\$168.398.857	\$179.241.349
Impuesto de industria y comercio	4 x 1.000	variable	\$3.224.290	\$3.554.779	\$3.919.144	\$4.320.857	\$4.763.744
Amortización de diferidos	\$2.900.980	anual	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980	\$2.900.980
Seguro todo riesgo	\$560.000	mensual	\$6.720.000	\$7.056.000	\$7.408.800	\$7.779.240	\$8.168.202
Útiles y papelería	\$3.488.400	anual	\$3.488.400	\$3.662.820	\$3.845.961	\$4.038.259	\$4.240.172
Elementos de aseo y cafetería	\$79.700	mensual	\$956.400	\$1.004.220	\$1.054.431	\$1.107.153	\$1.162.510
Sitio web - mantenimiento	\$300.000	anual	\$300.000	\$315.000	\$330.750	\$347.288	\$364.652
Publicidad	\$51.242	mensual	\$614.904	\$645.649	\$677.932	\$711.828	\$747.420
Registro mercantil - renovación	\$450.000	anual	\$450.000	\$472.500	\$496.125	\$520.931	\$546.978
Licencias software - renovación	\$280.000	anual	\$280.000	\$294.000	\$308.700	\$324.135	\$340.342
Permisos distritales (licencia func)	\$419.500	anual	\$419.500	\$440.475	\$462.499	\$485.624	\$509.905
Depreciación equipo de oficina	\$1.536.900	anual	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900	\$1.536.900
Depreciación equipo de computo	\$2.674.000	anual	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000	\$2.674.000
TOTAL GASTOS OPERACIONALES			\$165.190.153	\$173.122.469	\$183.801.473	\$195.146.051	\$207.197.154

Fuente: Elaboración propia

9.6 AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS Y DEPRECIACIÓN.

9.6.1 Amortización de diferidos.

Los gastos diferidos correspondientes a los requisitos legales de la empresa y algunos gastos iniciales como publicidad y estudios, se amortizan a 5 años, siendo este el periodo de evaluación.

Tabla 50. Amortización de diferidos.

GASTOS DIFERIDOS		CRITERIO
Minuta de constitución	\$450.000	único
Escritura de constitución	\$570.000	único
Estudio factibilidad	\$1.400.000	único
Diseño página web, cuña y comercial	\$820.000	único
Adecuación locativa	\$8.650.000	único
Licencia moto	\$2.000.000	único
TOTAL DIFERIDOS		\$14.504.900
Tiempo amortización	5	años
AMORTIZACIÓN ANUAL		\$2.900.980

Fuente: Elaboración propia

9.6.2 Depreciación.

La depreciación se aplica a los activos como maquinaria y equipo, equipo de oficina y equipo de cómputo y de comunicación. Se aplicó el método de línea recta, donde el cálculo arrojó los siguientes resultados:

Tabla 51. Depreciación de activos.

MAQUINARIA Y EQUIPO	DEPRECIACIÓN	EQUIPO DE OFICINA	DEPRECIACIÓN	EQUIPO COMP Y COMU	DEPRECIACIÓN
DISPENSADOR ETIQUETAS	\$130.944	ESCRITORIOS Y SILLAS	\$413.000	TELEFONO	\$36.000
PISTOLA PLASTIFLECHAS	\$28.000	ARCHIVADOR PEQUEÑO	\$141.380	COMPUTADOR	\$1.099.000
REBOBINADORES	\$133.028	ARCHIVADOR GRANDE	\$341.340	IMPRESORA	\$1.539.000
LECTOR CÓDIGO DE BARRA	\$18.000	CÁMARA SEGURIDAD	\$260.000	TOTAL	\$2.674.000
GUILLOTINA	\$180.000	AIRE ACONDICIONADO	\$319.600		
PERFORADORA	\$128.000	DISPENSADOR AGUA	\$61.580		
CARRETILLA	\$30.000	TOTAL	\$1.536.900		
ESTANTERIA	\$40.000				
MESAS Y SILLAS	\$56.899				
IMPRESORA ETIQUETA ADHESIVA	\$877.709				
IMPRESORA PLOTTER	\$839.593				
IMPRESORA CONTACTO DIRECTO	\$1.428.782				
COMPUTADOR	\$219.800				
MOTO	\$1.918.000				
TELEFONO	\$12.000				
CÉLULAR	\$30.000				
TOTAL	\$6.070.755				

Fuente: Elaboración propia

9.7 PRESUPUESTO DE INGRESOS.

9.7.1 Presupuesto de venta en unidades.

De acuerdo al tamaño del proyecto determinado en el estudio anterior, en donde se llegará al 25% de la demanda insatisfecha en el mercado de etiquetas a mercancías de importación con reglamento técnico; se pretenderá abarcar para el primer año 2.878.830 mercancías de importación, las cuales representan las unidades para etiquetar o a prestar el servicio. Con base a esto y a los resultados arrojados por la encuesta en el estudio de mercado, las agencias de aduanas accederían más al servicio con etiqueta tipo sticker o sello; por lo cual, se dispuso en distribuir la participación de cada tipo de etiqueta en las unidades a etiquetar y también la participación del servicio, siendo el integral el de mayor alcance.

Tabla 52. Proyección ventas unidades año inicial 2017.

PROYECCIÓN DE VENTAS EN UNIDADES AÑO 2017 (AÑO INICIAL)			
STICKER 50%	1.439.415	INTEGRAL 60%	863.649
		BÁSICO 40%	575.766
NAVETAS 20%	575.766	INTEGRAL 60%	345.460
		BÁSICO 40%	230.306
SELLO 30%	863.649		
PROYECCIÓN TOTAL DEMANDA 2017	10.468.473		
TAMAÑO DE MERCADO A SATISFACER 25%	2.878.830		

Fuente: Elaboración propia

Para los años siguientes, se incrementara en un 5% la proyección, para lograr así en 5 años abarcar más de la mitad del mercado insatisfecho llegando a un 45% de cubrimiento del mercado.

Tabla 53. Proyección de venta anual en unidades.

UNIDADES A PRODUCIR					
PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES EN UNIDADES INTEGRAL (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	863.649	906.832	952.173	999.782	1.049.771
NAVETAS	345.460	362.733	380.869	399.913	419.908
SELLO	863.649	906.832	952.173	999.782	1.049.771
PROYECCIÓN DE VENTAS TOTALES EN UNIDADES BÁSICO (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	575.766	604.554	634.782	666.521	699.847
NAVETAS	575.766	604.554	634.782	666.521	699.847

Fuente: Elaboración propia

9.7.2 Precio de venta.

Teniendo en cuenta manejar rangos cercanos a la preferencia mostrada por las agencias de aduanas en el estudio de mercado, los costos de la prestación del servicio y el valor agregado en el proceso de utilizar materiales adecuados, mano de obra capacitada en la actividad y servicio de calidad, eficiencia y justo a tiempo; se determinó como siguiente los precios de venta.

Tabla 54. Precio de venta por tipo de servicio.

PRECIO DE VENTA INTEGRAL (tasa de crecimiento de los precios 5%)						MARGEN UTILIDAD
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021	(2017)
STICKER	\$285	\$299	\$314	\$330	\$346	35%
NAVETAS	\$450	\$473	\$496	\$521	\$547	43%
SELLO	\$375	\$394	\$413	\$434	\$456	32%
PRECIO DE VENTA BÁSICO (tasa de crecimiento de los precios 5%)						MARGEN UTILIDAD
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021	(2017)
STICKER	\$100	\$105	\$110	\$116	\$122	13%
NAVETA	\$100	\$105	\$110	\$116	\$122	22%

Fuente: Elaboración propia

9.7.3 Presupuesto de ventas en pesos.

En concordancia a lo anteriormente mencionado, se estipula calcular los ingresos a obtener en el periodo de evaluación de la investigación con un incremento del 5% anual, teniendo los siguientes resultados:

Tabla 55. Proyección de ventas en pesos por tipo de servicio.

PROYECCION DE VENTAS INTEGRAL EN PESOS (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$246.139.979	\$271.369.327	\$299.184.683	\$329.851.113	\$363.660.852
NAVETA	\$155.456.829	\$171.391.154	\$188.958.747	\$208.327.019	\$229.680.538
SELLO	\$323.868.394	\$357.064.904	\$393.664.057	\$434.014.623	\$478.501.121
TOTAL	\$725.465.202	\$799.825.385	\$881.807.487	\$972.192.755	\$1.071.842.512

PROYECCION DE VENTAS BÁSICO EN PESOS (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$57.576.603	\$63.478.205	\$69.984.721	\$77.158.155	\$85.066.866
NAVETA	\$23.030.641	\$25.391.282	\$27.993.888	\$30.863.262	\$34.026.746
TOTAL	\$80.607.245	\$88.869.487	\$97.978.610	\$108.021.417	\$119.093.612

Fuente: Elaboración propia

Tabla 56. Proyección de ingresos totales.

PROYECCION DE VENTAS TOTALES EN PESOS (crecimiento anual del 5%)					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$303.716.583	\$334.847.532	\$369.169.404	\$407.009.268	\$448.727.718
NAVETA	\$178.487.470	\$196.782.436	\$216.952.636	\$239.190.281	\$263.707.285
SELLO	\$323.868.394	\$357.064.904	\$393.664.057	\$434.014.623	\$478.501.121
TOTAL	\$806.072.447	\$888.694.872	\$979.786.097	\$1.080.214.172	\$1.190.936.124

Fuente: Elaboración propia

9.8 PUNTO DE EQUILIBRIO.

Para el cálculo del punto de equilibrio, se tuvo en cuenta los costos fijos, costos variables promedio para cada tipo de etiqueta y servicio; además de los costos de producción con su incremento anual como también los precios de venta. El punto de equilibrio se calculó de acuerdo a las unidades que se deben prestar el servicio de etiquetado en cada uno de los periodos para poder cubrir los costos y gastos; comprobando estos en el estado de resultado.

Tabla 57. Costos fijos y variables.

COSTOS VARIABLES POR AÑO					
PRODUCTO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	\$77	\$84	\$87	\$96	\$108
NAVETA	\$57	\$63	\$67	\$77	\$87
SELLO	\$67	\$72	\$77	\$88	\$98
PROMEDIO	\$67	\$73	\$77	\$87	\$98

COSTO FIJOS SERVICIO INTEGRAL (incremento 5% anual)	2017	2018	2019	2020	2021
(STICKER, NAVETA Y SELLO)	\$158.170.208	\$163.662.958	\$170.056.797	\$176.289.972	\$182.200.147

COSTO FIJOS SERVICIO BÁSICO (incremento 5% anual)	2017	2018	2019	2020	2021
(STICKER Y NAVETA)	\$105.446.806	\$109.108.639	\$113.371.198	\$117.526.648	\$121.466.765

Fuente: Elaboración propia

Ecuación 3. Cálculo punto de equilibrio.¹¹¹

$$PEU = \frac{\text{costos fijos}}{\text{precio} - \text{costo variable unitario}}$$

Fuente: Elaboración propia

¹¹¹ GABRIEL BACA URBINA , Evaluación de proyectos, , sexta edición, Pág., 163

Tabla 58. Punto de equilibrio.

PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES POR AÑO						
PRODUCTO	SERVICIO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	INTEGRAL	549.536	511.544	544.861	557.635	580.226
	BÁSICO	366.357	341.029	363.241	371.756	386.817
NAVETAS	INTEGRAL	290.683	272.052	288.310	291.795	294.370
	BÁSICO	193.788	181.368	192.207	194.530	196.247
SELLO	INTEGRAL	171.326	169.419	179.088	180.524	180.654
TOTAL		1.571.691	1.475.413	1.567.706	1.596.240	1.638.314

PUNTO DE EQUILIBRIO EN PESOS POR AÑO						
PRODUCTO	SERVICIO	2017	2018	2019	2020	2021
STICKER	INTEGRAL	\$156.617.776	\$160.733.595	\$171.202.244	\$183.976.521	\$201.001.540
	BÁSICO	\$36.635.737	\$37.598.502	\$40.047.309	\$43.035.444	\$47.017.904
NAVETAS	INTEGRAL	\$130.807.196	\$134.971.696	\$143.037.737	\$152.005.348	\$161.013.846
	BÁSICO	\$19.378.844	\$19.995.807	\$21.190.776	\$22.519.311	\$23.853.903
SELLO	INTEGRAL	\$64.247.359	\$70.044.227	\$74.041.532	\$78.367.139	\$82.344.567
TOTAL		\$407.686.912	\$423.343.826	\$449.519.598	\$479.903.762	\$515.231.760

Fuente: Elaboración propia

9.9 FINANCIAMIENTO Y DETERMINACIÓN DE CRÉDITOS NECESARIOS.

Teniendo en cuenta que la inversión inicial requerida es de 180.000.000 millones, se logrará financiar este con la inversión de un socio el cual será de 80.000.000 millones con participación del 44% sobre la inversión y un préstamo bancario de 100.000.000 con una participación del 56% sobre la inversión.

Tabla 59. Costo promedio ponderado de capital.

Costo promedio ponderado de capital	Participación	Porcentaje	Interés	Promedio ponderado
Inversionista	\$80.000.000	44%	44%	19,36%
Préstamo	\$100.000.000	56%	21%	11,72%
	\$180.000.000			31%

Fuente: Elaboración propia

El socio pretenderá tener una tasa de oportunidad del 44%. Mientras que la determinación del crédito será con una tasa de interés del 24.92% en 60 cuotas iguales mensuales con una anualidad vencida (ordinaria).

Ecuación 4. Cálculo de anualidad.¹¹²

A: Anualidad

P: Préstamo bancario

i: Interés mensual (2,076666667)

n: Periodo de tiempo 60 meses (5 años)

$$A = P \left[\frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} \right]$$

$$A = 100.000.000 \left[\frac{0,2492 * (1 + 2,076666667)^{60}}{(1 + 2,076666667)^{60} - 1} \right] = \$2.930.444,08$$

Fuente: Elaboración propia

¹¹² Ibid, Pág. 168

9.9.1 Amortización y servicio a la deuda.

Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.

CUOTA Nº	VR. CUOTA	INTERESES	ABONO K	SALDO K
0				100.000.000,00
1	2.930.444,08	2.076.666,67	853.777,41	99.146.222,59
2	2.930.444,08	2.058.936,56	871.507,52	98.274.715,06
3	2.930.444,08	2.040.838,25	889.605,83	97.385.109,23
4	2.930.444,08	2.022.364,10	908.079,98	96.477.029,25
5	2.930.444,08	2.003.506,31	926.937,77	95.550.091,48
6	2.930.444,08	1.984.256,90	946.187,18	94.603.904,30
7	2.930.444,08	1.964.607,75	965.836,33	93.638.067,97
8	2.930.444,08	1.944.550,54	985.893,54	92.652.174,43
9	2.930.444,08	1.924.076,82	1.006.367,26	91.645.807,17
10	2.930.444,08	1.903.177,93	1.027.266,15	90.618.541,02
11	2.930.444,08	1.881.845,04	1.048.599,04	89.569.941,98
12	2.930.444,08	1.860.069,13	1.070.374,95	88.499.567,03

AÑO 1		
CUOTA	INTERES	ABONO K
35.165.328,96	23.664.895,99	11.500.432,97

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.

CUOTA Nº	VR. CUOTA	INTERESES	ABONO K	SALDO K
13	2.930.444,08	1.837.841,01	1.092.603,07	87.406.963,96
14	2.930.444,08	1.815.151,28	1.115.292,80	86.291.671,16
15	2.930.444,08	1.791.990,37	1.138.453,71	85.153.217,45
16	2.930.444,08	1.768.348,48	1.162.095,60	83.991.121,85
17	2.930.444,08	1.744.215,63	1.186.228,45	82.804.893,40
18	2.930.444,08	1.719.581,62	1.210.862,46	81.594.030,94
19	2.930.444,08	1.694.436,04	1.236.008,04	80.358.022,91
20	2.930.444,08	1.668.768,28	1.261.675,80	79.096.347,10
21	2.930.444,08	1.642.567,47	1.287.876,61	77.808.470,50
22	2.930.444,08	1.615.822,57	1.314.621,51	76.493.848,99
23	2.930.444,08	1.588.522,26	1.341.921,82	75.151.927,17
24	2.930.444,08	1.560.655,02	1.369.789,06	73.782.138,11

AÑO 2		
CUOTA	INTERES	ABONO K
35.165.328,96	20.447.900,05	14.717.428,91

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.

CUOTA Nº	VR. CUOTA	INTERESES	ABONO K	SALDO K
25	2.930.444,08	1.532.209,07	1.398.235,01	72.383.903,10
26	2.930.444,08	1.503.172,39	1.427.271,69	70.956.631,41
27	2.930.444,08	1.473.532,71	1.456.911,37	69.499.720,04
28	2.930.444,08	1.443.277,52	1.487.166,56	68.012.553,48
29	2.930.444,08	1.412.394,03	1.518.050,05	66.494.503,43
30	2.930.444,08	1.380.869,19	1.549.574,89	64.944.928,53
31	2.930.444,08	1.348.689,68	1.581.754,40	63.363.174,14
32	2.930.444,08	1.315.841,92	1.614.602,16	61.748.571,97
33	2.930.444,08	1.282.312,01	1.648.132,07	60.100.439,91
34	2.930.444,08	1.248.085,80	1.682.358,28	58.418.081,63
35	2.930.444,08	1.213.148,83	1.717.295,25	56.700.786,38
36	2.930.444,08	1.177.486,33	1.752.957,75	54.947.828,63

AÑO 3		
CUOTA	INTERES	ABONO K
35.165.328,96	16.331.019,47	18.834.309,49

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.

CUOTA Nº	VR. CUOTA	INTERESES	ABONO K	SALDO K
37	2.930.444,08	1.141.083,24	1.789.360,84	53.158.467,79
38	2.930.444,08	1.103.924,18	1.826.519,90	51.331.947,89
39	2.930.444,08	1.065.993,45	1.864.450,63	49.467.497,26
40	2.930.444,08	1.027.275,03	1.903.169,05	47.564.328,21
41	2.930.444,08	987.752,55	1.942.691,53	45.621.636,67
42	2.930.444,08	947.409,32	1.983.034,76	43.638.601,92
43	2.930.444,08	906.228,30	2.024.215,78	41.614.386,14
44	2.930.444,08	864.192,09	2.066.251,99	39.548.134,14
45	2.930.444,08	821.282,92	2.109.161,16	37.438.972,98
46	2.930.444,08	777.482,67	2.152.961,41	35.286.011,57
47	2.930.444,08	732.772,84	2.197.671,24	33.088.340,33
48	2.930.444,08	687.134,53	2.243.309,55	30.845.030,79

AÑO 4		
CUOTA	INTERES	ABONO K
35.165.328,96	11.062.531,12	24.102.797,84

Fuente: Elaboración propia

Continuación Tabla 60. Amortización y servicio a la deuda.

CUOTA Nº	VR. CUOTA	INTERESES	ABONO K	SALDO K
49	2.930.444,08	640.548,47	2.289.895,61	28.555.135,18
50	2.930.444,08	592.994,97	2.337.449,11	26.217.686,07
51	2.930.444,08	544.453,95	2.385.990,13	23.831.695,94
52	2.930.444,08	494.904,89	2.435.539,19	21.396.156,75
53	2.930.444,08	444.326,86	2.486.117,22	18.910.039,52
54	2.930.444,08	392.698,49	2.537.745,59	16.372.293,93
55	2.930.444,08	339.997,97	2.590.446,11	13.781.847,82
56	2.930.444,08	286.203,04	2.644.241,04	11.137.606,78
57	2.930.444,08	231.290,97	2.699.153,11	8.438.453,67
58	2.930.444,08	175.238,55	2.755.205,53	5.683.248,14
59	2.930.444,08	118.022,12	2.812.421,96	2.870.826,18
60	2.930.444,08	59.617,49	2.870.826,59	-0,41
	175.826.644,80	75.826.644,39	100.000.000,41	

AÑO 5		
CUOTA	INTERES	ABONO K
35.165.328,96	4.320.297,76	30.845.031,20

Fuente: Elaboración propia

9.10 ESTADOS FINANCIEROS PROFORMA.

Los estados financieros determinan a detalle cómo funciona de manera económica las organizaciones, a continuación se muestra el estado de resultado y el balance general al cual se proyecta en el periodo de evaluación obtener, arrojando resultados positivos.

Tabla 61. Estado de resultado.

ESTADO DE RESULTADOS					
DETALLE	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos	806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124
(-) Costo de producción y ventas	562.782.509	620.467.716	684.065.657	754.182.387	831.486.082
Utilidad bruta	243.289.937	268.227.156	295.720.439	326.031.784	359.450.042
(-) Gastos operacionales (anexo #	165.190.153	173.122.469	183.801.473	195.146.051	207.197.154
Utilidad operacional	78.099.785	95.104.687	111.918.966	130.885.733	152.252.888
(-) Gastos no operacionales	23.664.896	20.447.900	16.331.019	11.062.531	4.320.298
Utilidad antes de impuesto	54.434.889	74.656.787	95.587.947	119.823.202	147.932.591
(-) Provisión del impuesto sobre la renta	0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811
Utilidad liquida	54.434.889	74.656.787	87.462.971	99.453.258	110.209.780
(-) Reserva legal	5.443.489	7.465.679	8.746.297	9.945.326	11.020.978
Resultado neto del ejercicio	48.991.400	67.191.108	78.716.674	89.507.932	99.188.802

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta las unidades halladas en el punto de equilibrio, se realizó también el cálculo del estado de resultado con los nuevos costos de producción y los ingresos por ventas que generarían estas. Se comprobó, que si es exactamente la unidades que la empresa debe prestar el servicio de etiquetado para poder cubrir sus costos en el periodo evaluado dando como resultado del ejercicio 0.

Tabla 62. Estado de resultado punto de equilibrio.

ESTADO DE RESULTADOS					
DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	407.686.912	423.343.826	449.519.598	479.903.762	515.231.760
(-) Costo de producción y ventas	218.831.863	229.773.457	241.262.129	253.325.236	265.991.498
Utilidad bruta	188.855.049	193.570.370	208.257.469	226.578.526	249.240.262
(-) Gastos operacionales (anexo #	165.190.153	173.122.469	183.801.473	195.146.051	207.197.154
Utilidad operacional	23.664.896	20.447.900	24.455.995	31.432.475	42.043.109
(-) Gastos no operacionales	23.664.896	20.447.900	16.331.019	11.062.531	4.320.298
Utilidad antes de impuesto	0	0	8.124.976	20.369.944	37.722.811
(-) Provisión del impuesto sobre la renta	0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811
Utilidad liquida	0	0	0	0	0
(-) Reserva legal	0	0	0	0	0
Resultado neto del ejercicio	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 63. Balance general.

BALANCE GENERAL						
	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE						
Disponible	50.522.090	106.639.180	179.761.173	269.697.445	370.475.508	480.375.758
Inventarios	44.204.464	44.204.464	44.204.464	44.204.464	44.204.464	44.204.464
Subtotal	94.726.554	150.843.644	223.965.637	313.901.909	414.679.972	524.580.222
NO CORRIENTE						
Maquinaria y equipo	49.367.546	49.367.546	49.367.546	49.367.546	49.367.546	49.367.546
Equipos de oficina	8.031.000	8.031.000	8.031.000	8.031.000	8.031.000	8.031.000
Equipos de cómputo y comunicac	13.370.000	13.370.000	13.370.000	13.370.000	13.370.000	13.370.000
(-) Depreciación acumulada	0	-10.281.655	-20.563.309	-30.844.964	-41.126.618	-51.408.273
Subtotal	70.768.546	60.486.891	50.205.237	39.923.582	29.641.928	19.360.273
OTROS ACTIVOS						
Cargos diferidos	14.504.900	11.603.920	8.702.940	5.801.960	2.900.980	0
TOTAL ACTIVOS	180.000.000	222.934.456	282.873.814	359.627.451	447.222.880	543.940.495
PASIVO CORRIENTE						
Impuesto sobre la renta por pagar	0	0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811
PASIVO LARGO PLAZO						
Obligaciones financieras	100.000.000	88.499.567	73.782.138	54.947.829	30.845.031	0
TOTAL PASIVOS	100.000.000	88.499.567	73.782.138	63.072.804	51.214.975	37.722.811
PATRIMONIO						
Capital social	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000	80.000.000
Reservas	0	5.443.489	12.909.168	21.655.465	31.600.790	42.621.768
Utilidad del ejercicio	0	48.991.400	67.191.108	78.716.674	89.507.932	99.188.802
Utilidades acumuladas	0	0	48.991.400	116.182.508	194.899.182	284.407.114
TOTAL PATRIMONIO	80.000.000	134.434.889	209.091.675	296.554.647	396.007.905	506.217.685
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	180.000.000	222.934.456	282.873.814	359.627.451	447.222.880	543.940.495

Fuente: Elaboración propia

9.11 FLUJOS DE CAJA Y RENTABILIDAD DEL PROYECTO.

El flujo de caja permite medir la rentabilidad del proyecto desde las perspectivas de financiamiento o de inversión; así como también sin ningún financiamiento. El flujo de caja indica que tan rentable es el proyecto que para este caso es la prestación de servicio de etiquetado a mercancía de importación con reglamento técnico. Siendo esto así, a continuación se expresa el flujo de efectivo del proyecto sin financiamiento, del inversionista y con financiamiento.

Tabla 64. Flujo de caja del proyecto.

Detalle	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas		806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124	
Otros ingresos gravables		0	0	0	0	0	
Costos de producción		562.782.509	620.467.716	684.065.657	754.182.387	831.486.082	
Gastos operacionales		165.190.153	173.122.469	183.801.473	195.146.051	207.197.154	
Otros egresos deducibles		0	0	0	0	0	
Utilidad Antes de Impuestos		78.099.785	95.104.687	111.918.966	130.885.733	152.252.888	
Impuestos causados		0	0	9.513.112	22.250.575	38.824.487	
Impuestos pagados		0	0	0	9.513.112	22.250.575	38.824.487
Depreciación maquinaria y equipo		6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	
Depreciación equipo de oficina		1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	
Depreciación equipo de computo		2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	
Amortización diferidos		2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	
Otros ingresos NO gravables		0	0	0	0	0	
Otros egresos NO deducibles		0	0	0	0	0	
FLUJO NETO DE EFECTIVO	-180.000.000	91.282.419	108.287.321	125.101.601	134.555.256	143.184.948	-38.824.487
VALOR DEL VPN	27.572.733						
VALOR DE LA TIR	52,80346%						
TASA DE OPORTUNIDAD INVERSIONISTA		44%					
Tarifa de importenta	34%	0,00%	0,00%	8,50%	17,00%	25,50%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 65.Flujo de caja del inversionista.

Detalle	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas		806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124	
Otros ingresos gravables		0	0	0	0	0	
Costos de producción		562.782.509	620.467.716	684.065.657	754.182.387	831.486.082	
Gastos operacionales		165.190.153	173.122.469	183.801.473	195.146.051	207.197.154	
Otros egresos deducibles		0	0	0	0	0	
Intereses		23.664.895,99	20.447.900,05	16.331.019,47	11.062.531,12	4.320.297,76	
Utilidad Antes de Impuestos		54.434.889	74.656.787	95.587.947	119.823.202	147.932.591	
Impuestos causados		0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811	
Impuestos pagados		0	0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811
Abono a capital		11.500.432,97	14.717.428,91	18.834.309,49	24.102.797,84	30.845.031,20	
Depreciación maquinaria y equipo		6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	
Depreciación equipo de oficina		1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	
Depreciación equipo de computo		2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	
Amortización diferidos		2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	
Otros ingresos NO gravables		0	0	0	0	0	
Otros egresos NO deducibles		0	0	0	0	0	
FLUJO NETO DE EFECTIVO	-80.000.000	56.117.090	73.121.992	89.936.272	100.778.064	109.900.250	-37.722.811
VALOR DEL VPN	61.309.380						
VALOR DE LA TIR	83,53735%						
TASA DE OPORTUNIDAD INVERSIONISTA		44%					
Tarifa de importenta	34%	0,00%	0,00%	8,50%	17,00%	25,50%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 66. Flujo de caja con financiamiento.

Detalle	AÑO 0	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas		806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124	
Otros ingresos gravables		0	0	0	0	0	
Costos de producción		562.782.509	620.467.716	684.065.657	754.182.387	831.486.082	
Gastos operacionales		165.190.153	173.122.469	183.801.473	195.146.051	207.197.154	
Otros egresos deducibles		0	0	0	0	0	
Utilidad Antes de Impuestos		78.099.785	95.104.687	111.918.966	130.885.733	152.252.888	
Impuestos causados		0	0	9.513.112	22.250.575	38.824.487	
Impuestos pagados		0	0	0	9.513.112	22.250.575	38.824.487
Depreciación maquinaria y equipo		6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	6.070.755	
Depreciación equipo de oficina		1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	1.536.900	
Depreciación equipo de computo		2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	2.674.000	
Amortización diferidos		2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	2.900.980	
Otros ingresos NO gravables		0	0	0	0	0	
Otros egresos NO deducibles		0	0	0	0	0	
FLUJO NETO DE EFECTIVO	-100.000.000	91.282.419	108.287.321	125.101.601	134.555.256	143.184.948	-38.824.487
VALOR DEL VPN	163.551.590						
VALOR DE LA TIR	100,63489%						
COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL		31%					
Tarifa de impropormenta	34%	0,00%	0,00%	8,50%	17,00%	25,50%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 67. Presupuesto de efectivo.

DETALLE	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ENTRADA DE EFECTIVO						
Ingreso por ventas	806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124	
Otros ingresos en efectivo	0	0	0	0	0	
TOTAL ENTRADAS DE EFECTIVO	806.072.447	888.694.872	979.786.097	1.080.214.172	1.190.936.124	0
SALIDAS DE EFECTIVO						
Gastos operacionales	158.078.273	166.010.589	176.689.593	188.034.171	200.085.274	
Costos de producción	556.711.755	614.396.962	677.994.903	748.111.633	825.415.327	
Pago de impuestos	0	0	0	8.124.975	20.369.944	37.722.811
Pago de intereses y capital	35.165.328,96	35.165.328,96	35.165.328,96	35.165.328,96	35.165.328,96	
Otros egresos en efectivo	0	0	0	0	0	
TOTAL SALIDA EFECTIVO	749.955.356	815.572.880	889.849.825	979.436.108	1.081.035.875	37.722.811
FLUJO NETO EFECTIVO	56.117.090	73.121.992	89.936.272	100.778.064	109.900.250	-37.722.811
(+) EFECTIVO INICIAL	50.522.090	52.732.312	125.854.305	215.790.577	316.568.640	426.468.890
(-) EFECTIVO MINIMO	53.906.868					
EFECTIVO DISPONIBLE	52.732.312	125.854.305	215.790.577	316.568.640	426.468.890	388.746.079

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las proyecciones realizadas referente a los flujos netos de efectivos para cada uno de los cinco años de valoración del proyecto, con una inversión inicial de 180.000.000 y una tasa de descuento del 24,92% se obtiene un VPN de 27.572.733 y una TIR del 52,80% anual, lo cual genera solidez para afirmar que el proyecto objeto de desarrollo es rentable.

Comparando el valor del VPN obtenido \$61.309380 en el flujo de caja del inversionista con el obtenido al evaluar el proyecto puro \$21.572.733; en el paralelo, se observa un incremento considerable, aunque cabe aclarar que este VPN pertenece solo al inversionista, no al proyecto. Algo similar sucede con el valor de la TIR, mientras la del proyecto conserva su valor porcentual del 52,80, la del inversionista obtiene un crecimiento de 83,53%, al observar que la tasa de oportunidad del inversionista es superior que la del préstamo se puede decir que en la medida en que este aumente, la TIR del inversionista también aumentará.

Y por último, de acuerdo a las cifras obtenidas en el efectivo disponible, se puede decir que el proyecto además de ser rentable genera el efectivo suficiente para que la empresa pueda solventar todas las obligaciones que intervienen en sus operaciones y funcionamiento.

9.12 RAZONES FINANCIERAS.

En la evaluación financiera de un proyecto, no solamente se mide su funcionamiento económico con la rentabilidad desde la perspectiva de valores como el VPN o la TIR, existen 3 factores los cuales indican la fluidez de efectivo de la empresa, su nivel de endeudamiento y su rentabilidad desde la generación de utilidades; los cuales, serán explicados a continuación.

9.12.1 Liquidez.

Tabla 68. Indicadores de liquidez.

INDICADORES DE LIQUIDEZ					
	2017	2018	2019	2020	2021
Capital de trabajo	\$150.843.644,9	\$218.522.148,1	\$292.867.764,9	\$372.654.562,6	\$455.256.621,6
Razón corriente	-	-	\$37,0	\$19,3	\$13,1
Rotación de activos	3,6	3,2	2,8	2,5	2,3
Prueba acida	-	-	\$31,6	\$17,1	\$11,9

Fuente: Elaboración propia

Una vez la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran \$150.843.644 para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica para el primer año, así como también para los 4 años siguiente se obtienen cifras \$218.522.148.1, \$292.867.764.9, \$372.654.562.6, \$455.256.621.6, las cuales permiten de igual manera cubrir las obligaciones corrientes que se adquieran. Se Puede observar que el incremento del capital de trabajo de un año a otro es considerable, incrementando para el 2018 en \$67.678.503.2, 2019, 74.345.616.8, 2020, 79.786.798, 2021, 82.602.054.4, producto de las proyecciones de venta que se hicieron.

Además de lo mencionado anteriormente, y de acuerdo a lo observado en los cálculos, se deduce que para los años 2019, 2020 y 2021, la empresa por cada peso de obligación vigente, contará con \$37, \$19.3, \$13.1 para respaldarla, los dos primeros años no se tuvieron en cuenta debido a que en estos dos no se pagan impuestos.

Sumado a lo anterior, se puede decir que para los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021, la rotación de activos es de 3.6, 3.2, 2.8, 2.5 y 2.3 veces.

Y finalmente, se puede inferir, que una vez la empresa esté en funcionamiento, si la esta tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes sin necesidad de liquidar y vender sus inventarios, no alcanzaría a atender sus obligaciones y tendría que liquidar parte de sus inventarios para poder cumplir, algo que para cada año resulta más difícil debido a que este indicador tiende a disminuir de un año a otro.

9.12.2 Endeudamiento.

Tabla 69. Indicadores de endeudamiento.

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO					
	2017	2018	2019	2020	2021
Endeudamiento total	39,70%	26,59%	18,19%	12,03%	7,36%
Índice de propiedad	60,30%	73,41%	81,81%	87,97%	92,64%
Endeudamiento Corto P	-	-	12,88%	39,77%	100,00%
Apalancamiento	\$0,7	\$0,4	\$0,2	\$0,1	\$0,1

Fuente: Elaboración propia

Se puede concluir, que la participación de los acreedores para los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 es de 39.70, 26.59, 18.19, 12.03, 7.36, respectivamente, sobre el total de activos de la compañía, lo cual, aunque para el primer año es un poco elevada, tiende a disminuir para los años siguientes, algo que puede resultar no muy riesgoso.

Además, la participación de los socios para los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 es del 60.30%, 73.41%, 81.81%, 87.97%, 92.64% respectivamente, sobre el total de los activos de la compañía, lo cual permite aclarar con estos datos obtenidos que la empresa durante estos lapsos será de propiedad de los socios y no de los acreedores.

Sumado a lo anterior, se puede decir que la empresa posee la mayor parte de sus obligaciones a corto plazo, algo que puede resultar un poco riesgoso sino se toman las medidas apropiadas.

Finalmente, se puede observar según los cálculos, que la empresa, en estos periodos , no poseerá un nivel de endeudamiento alto con sus acreedores, es decir, que por cada peso que tiene en el patrimonio existe una deuda de \$0.7, \$0.4, \$0.2, \$0.1, \$0.1 para cada uno de los cinco años que se evalúan en el proyecto.

9.12.3 Rentabilidad.

Tabla 70.Indicadores de rentabilidad.

INDICADORES DE RENTABILIDAD					
indicadores	2017	2018	2019	2020	2021
Margen bruto de utilidad	30,18%	30,18%	30,18%	30,18%	30,18%
Margen operacional de utilidad	9,69%	10,70%	11,42%	12,12%	12,78%
Margen neto de utilidad	6,08%	7,56%	8,03%	8,29%	8,33%
Rentabilidad del activo(Dupont)	21,98%	24,22%	22,70%	21,03%	19,36%
Rentabilidad del patrimonio	36,44%	32,99%	27,75%	23,91%	20,90%

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior se puede inferir que, para los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, la utilidad bruta obtenida después de descontar los costos de ventas fue del 30.18% para todos los años.

Además, se pudo observar que la compañía para el año 2017 generará una utilidad operacional del 9.69% incrementando ese porcentaje en los siguientes cuatro años de evaluación del proyecto, 10.70%, 11.42%, 12.12%, 12.78%, esto debido al incremento en la prestación del servicio de etiquetado.

También se pudo evidenciar que las ventas de la empresa para los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 generarían el 6.08%, 7.56%, 8.03%, 8.29%, 8.33% de utilidad neta respectivamente, también se puede observar que existe un aumento de un año a otro en la utilidad.

Sumado a lo anterior, se puede decir que la utilidad neta representa el 21.98% para el 2017, el 24.22% para el 2018, el 22.7% para 2019, el 21.03% para 2020 y el 19.36% para 2021, es decir, la capacidad que tienen los activos de generar ventas.

Finalmente, lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio bruto para los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 es de 36.44%, 32.99%, 27.75%, 23.91% y 20.90 respectivamente; es decir, que se daría un aumento en la rentabilidad de la inversión de los socios.

10. ESTUDIO DE IMPACTO SOCIO AMBIENTAL.

10.1 TIPO DE IMPACTO.

El impacto que genera la prestación del servicio de etiquetado a mercancías de importación con reglamento técnico, será evaluado desde 6 factores, los cuales en este caso se relacionan con las 5 actividades propias del proyecto (selección de información, diseño, codificación, presentación y colocación), estas pueden afectar de manera negativa o positiva al medio ambiente, la sociedad Bonaverense y a las personas que ejecutan las actividades que demanda el mismo.

El primer factor es el impacto atmosférico, en el cual se califica el ruido que puede ocasionar el proceso de prestación del servicio y la calidad físico química que se presenta en los ambientes donde se desarrollaran las actividades. Como segundo factor se evaluara el impacto del suelo y los residuos físicos y químicos que puedan ser generados en el servicio, qué tanto afecta estos al terreno donde se realizan las actividades y cuáles de estas generan más impacto. Tercero, se encuentra impacto a las fuentes hídricas, tanto de superficies como subterráneas. Cuarto, se indica los procesos ecológicos que se implementa en el desarrollo del servicio y qué prácticas amigables con el ambiente se utilizan. Posteriormente como quinto factor, se determina el riesgo laboral de los trabajadores. Y por último, el impacto económico en la ciudad así como también en la calidad de vida de los Bonaverenses. Con base a estos 6 factores, se desarrolla la matriz de impacto teniendo una valoración de alta, media y baja como se muestra a continuación.

Figura 13. Magnitud de impacto (calificación).

Nivel de Impacto		Calificación
Alto	o Fuerte	3
Medio	o Moderado	2
Bajo	o Débil	1
Nulo	o Nulo	0

Fuente: MARTINEZ LOZANO, Guillermo Hernan, Control Global de Gestión.

10.2 MATRIZ DE IMPACTO.

Tabla 71. Matriz de impacto (evaluación factores vs actividades).¹¹³

FACTORES/ACTIVIDADES		Selección de Información	Diseño	Codificación	Presentación	Colocación	PROMEDIO INDIVIDUAL	PROMEDIO POR FACTOR
ATMOSFERA	Calidad Sonora	1	1	1	2	2	1	1
	Calidad Físico/Química	1	1	1	2	2	1	
SUELO	Propiedades Químicas	0	0	0	1	1	1	1
	Propiedades Físicas	0	0	0	1	1	1	
AGUA	Superficies	0	0	0	1	1	1	1
	Subterráneas	0	0	0	0	0	0	
MEDIO BIÓTICO	Procesos Ecológicos	2	2	2	3	2	2	2
MEDIO PERCEPTUAL	Accidentes Laborales	1	1	1	2	3	2	2
MEDIO SOCIAL	Economía	3	3	3	3	3	3	2
	Salud ambiental (Calidad de Vida)	1	1	1	1	1	1	
PROMEDIO		1	1	1	2	2	1	

Fuente: Elaboración Propia.

¹¹³ MARTINEZ LOZANO, Guillermo Hernan, Control Global de Gestión.

10.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Desde la evaluación general con un promedio de 1 impacto débil o bajo, la prestación del servicio de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico genera un impacto positivo y leve en el desarrollo de sus 5 actividades, tanto en el proceso básico como en el proceso integral.

En el primer factor de impacto atmosférico, presentó un nivel 1 de impacto débil, puesto que el proceso no genera gases tóxicos para el ambiente.

El segundo factor que hace referencia al impacto del suelo, en la matriz se evidencia que este no genera un impacto fuerte, debido a que la ponderación de este no supera 1 en el promedio por factor; es decir, el proyecto como tal no le genera problemas de gran magnitud al suelo donde este se desarrollará ni a los alrededores. Aunque existe el riesgo de que se altere el suelo en condiciones mínimas, sea con el derrame de tintas o en el desecho de residuos sólidos como el desperdicio de papel y demás materiales utilizados en el proceso.

En tercer lugar, se encuentra lo relacionado con las fuentes hídricas, lo cual, según la matriz, el desarrollo de este proyecto no le genera problemas de gran magnitud, debido a que el promedio por factor obtenido fue de 1, que hace referencia a que el impacto de este es bajo o débil. Como por ejemplo, la alteración será en condiciones de lavado de implementos de protección de los trabajadores, mantenimiento de las máquinas y el aseo general de las instalaciones o local.

En cuarto lugar, se sitúa el medio biótico, cuyo promedio por factor adquirido en la matriz es de 2, indicando con esto que el impacto que puede generar el desarrollo del proyecto en relación con este factor puede ser medio o moderado. En el proceso, existe la posibilidad de aplicar métodos que puedan reducir el impacto ambiental, lo que genera una oportunidad de adaptar las actividades de la prestación del servicio a procesos que reduzcan el daño al medio ambiente.

En quinto lugar, se encuentra el medio perceptual, que enfatiza en los riesgos laborales que pueden padecer los colaboradores en el desarrollo cotidiano de las actividades de la empresa, este, en la matriz obtuvo un promedio por factor de 2, lo cual indica que el impacto que el proyecto puede generar relacionado con este factor y con las actividades que demanda el mismo es un impacto medio o moderado. Los riesgos laborales se centran en posibles accidentes en la movilidad hacia las terminales o depósitos habilitados, acompañado también de los riesgos propios que se generan en dichos lugares. Además, de los incidentes y accidentes que puedan

suceder en las instalaciones de la empresa como caídas, derrame de tinta en alguna parte del cuerpo, cortadas, entre otras.

En último lugar, lo concerniente al medio social, que se relaciona con la economía y salud ambiental, según la matriz, este obtuvo un promedio por factor de 2, lo que permite evidenciar que el proyecto en relación con este factor generará un impacto medio o moderado, es decir, el desarrollo de este proyecto si generará acciones en pro de la sociedad como por ejemplo la generación de empleo, la innovación en la prestación de servicios portuarios enfocados en los procesos de importación y la creación de empresa que genera ingresos a la ciudad.

10.4 BUENAS PRÁCTICAS.

De acuerdo al análisis de la matriz de impacto, para la prestación del servicio de etiquetado a mercancía de importación con reglamento técnico, se deberán tomar procedimientos apropiados para el desarrollo de los procesos o actividades, que disminuya el impacto negativo y potencialice el impacto positivo. Estas se ven reflejadas en distintos campos, resaltando entre ellos los que se muestran a continuación.

- **Ambientales.**

Desde el punto de vista ambiental, las buenas prácticas enfatizan en aquellas actividades o acciones con las cuales se busca que el impacto negativo o los daños al medio ambiente sean en menor medida. Tal y como se estipula en las normas ambientales, la implantación de Buenas Prácticas Medioambientales **debe** ser asumida por la empresa, buscando con esto que el desarrollo de su objeto social no cause impactos negativos en el entorno ambiental. En lo referente al presente proyecto de investigación, estas buenas prácticas ambientales enfatizan en desarrollar cada una de las actividades que demanda el mismo con la mínima intención de causar daño al medio ambiente, para ello se cuentan con procesos debidamente diseñados y actividades que no requieren el uso excesivo de sustancias tóxicas o nocivas para el ambiente; como es el uso de tintas ecológicas y de papeles reciclables, además de buenos hábitos de reciclaje y manejo de materiales que ayuda a que los colaboradores contribuyan en el cuidado del ambiente en el desarrollo de sus actividades.

- **Laborales.**

En este enfoque, las buenas prácticas enfatizan en el desarrollo adecuado de los procesos organizacionales, buscando el óptimo cumplimiento de los objetivos. En lo concerniente al proyecto que se desarrolla, se estipula que estas buenas prácticas se enmarquen en la evaluación del desempeño de los trabajadores, es decir, conocer el impacto del desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, estipular los parámetros de capacitación para todo el personal de la empresa, buscar además del beneficio para la empresa, el beneficio para el personal de la misma y el pago como remuneración por las labores que realiza la persona. Además, de la entrega de implementos de protección adecuados para que contribuyan al cuidado personal y reducción de riesgos laborales.

- **Sociales.**

Enfatiza en aquellas acciones que van encaminadas en generar un beneficio a la sociedad de forma colectiva. Con relación a este proyecto de investigación, estas prácticas se direccionan en ofrecerle a personas opciones de empleo y de ingreso. Además de cumplir con las normas y obligaciones legales como debe ser, así como también se puede contemplar la opción de ofrecer apoyo a fundaciones o actividades de índole social que se busquen desarrollar por medio de apoyo económico.

CONCLUSIONES.

En concordancia con las investigaciones realizadas en el desarrollo de los objetivos, se plantea las siguientes conclusiones dando a conocer las percepciones del desarrollo de los estudios.

- **Estudio de Mercado.**

De acuerdo al desarrollo del estudio de mercado, se puede inferir que se presenta gran insatisfacción por parte de la demanda que son las agencias de aduanas y deficiencia en la prestación del servicio por parte de los oferentes, lo cual permite determinar que resulta factible materializar el actual proyecto objeto de desarrollo, debido a la demanda poco satisfecha que se encuentra en el mercado. Esto da a entender, que actualmente es necesario que existan organizaciones que se especialicen en prestar dicho servicio con la tecnología apropiada para que el servicio sea brindado en condiciones óptimas; con el fin de colaborar en los procesos portuarios especialmente en la importación de mercancías y cumplir las necesidades del casi el 80% del mercado insatisfecho.

La tendencia futuro es que estos productos tengan movimientos positivos y negativos, el cual indican que será un mercado cambiante; por lo que, se deberán tomar medidas para contrarrestar estos sucesos y lograr posicionar este mercado que es tan importante para el importador, comercializador y el usuario del producto.

Se puede concluir también, que con este estudio se pudo evidencia la ventaja que tiene desarrollar el proyecto en este sector del país, Buenaventura, debido a que es uno de los lugares de mayor transitando productos, algo que es muy constantes y que una gran parte de esos productos requieren del reglamento técnico para que las autoridades competentes permitan que se comercialicen en los distintos mercados del País de forma legal.

- **Estudio Técnico-Administrativo.**

En el desarrollo del estudio técnico- administrativo, se identificó que se debe buscar las mejores condiciones para la obtención de los insumos, maquinaria y tecnología necesaria para la prestación del servicio; pues desde el punto de vista de accesibilidad, dichos elementos se encuentran por fuera de la localización del proyecto lo que genera dependencia grande de las dificultades y cambios que puedan haber en los lugares donde se consiguen estos como es Cali y Bogotá.

Además, el desarrollo de este Estudio permite concluir, que para materializar el presente proyecto de investigación y el servicio sea ofertado en las mejores condiciones, es necesario contar con una estructura administrativa bien sólida, que permita que no solo se diseñen los procesos de la mejor manera, Sino que estos se puedan efectuar conforme a lo planeado, buscando in beneficio colectivo, tanto para la empresa como para los clientes.

Por otra parte, se pudo evidenciar también que para desarrollar los procesos en sus óptimas condiciones se requiere contar con equipos adecuados, que así como generen sofisticación en el servicio permitan responder a tiempo a lo pactado con los clientes.

- **Estudio Financiero.**

El estudio financiero desarrollado en el presente proyecto de investigación, referente a la creación de una empresa etiquetadora de mercancía de importación con reglamento técnico, determino que el proyecto se puede materializar, debido a que, según los cálculos efectuados, este es viable tanto para los promotores del mismo como para las personas que deseen invertir en él.

Por otro lado, y teniendo en cuenta el mercado objetivo del proyecto y el dinamismo y extensión de dicho mercado, se puede concluir que este proyecto puede ser catalogado como rentable, debido a que existe gran protagonismo y demanda del servicio que se busca ofertar y además este genera los flujos suficientes para acaparar todas las obligaciones que demanda el funcionamiento de la empresa y generar ciertos dividendos a los socios o inversionistas del mismo.

Finalmente, se puede afirmar que, según la proyección realizada en el presente proyecto y evaluando la dinámica del mercado para los próximos cinco años, se estima que la empresa adquirirá un crecimiento en las ventas, que en este caso se mide por la cantidad de productos con reglamento técnico etiquetados, aunque este incremento de ventas demande un mayor esfuerzo y en ocasiones un mayor incremento de los costos con tendencia a convertirse en obligaciones corrientes, son suficientes para solventar todas las operaciones de la empresa y generar utilidades a la misma.

- **Estudio de Impacto Socio-Ambiental.**

El desarrollo de este estudio, permite evidenciar que la creación de la empresa etiquetadora de mercancías de importación con reglamento técnico, es factible desde esta óptica, debido a que, según lo observado, el ejercicio cotidiano de las actividades que demanda el mismo, no causará daños irreversibles al medio ambiente ni generará un impacto negativo que altere su estado natural, por otro

lado, desde el punto de vista social, este proyecto de investigación, generará beneficios a cierta parte de la población del Distrito, debido a que ayudará en la reducción de la tasa de desempleo del mismo, ofreciendo algunas vacantes de trabajo a las personas que se encuentren capacitadas para el desarrollo de las actividades que en este se enmarcan.

Sumado a lo anterior, también se proveerán ingresos al distrito mediante los impuestos que la ley estipula deben ser pagados, para que estos puedan ser invertidos en obras sociales que le generen un beneficio colectivo al a los habitantes del Distrito de Buenaventura.

RECOMENDACIONES

Según las conclusiones de cada uno de los estudios se recomienda tener en cuenta las siguientes medidas o acciones para el mejoramiento del proceso y la prestación del servicio de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico en la ciudad.

- **Estudio de Mercado.**

Por conocerse como un servicio innovador, es importante el uso de estrategias de mercadeo, las cuales permitan concientizar a las agencias de aduanas sobre la importancia y beneficios de adquirir este de manera integral, con calidad y eficiencia. Por lo que se sugiere lo siguiente:

1. Aplicar campañas o visitas empresariales mostrando el servicio, características, beneficios y el impacto positivo de este en la gestión de agenciamiento en las agencias de aduanas.
2. Promociones y descuentos para ser competitivos y atraer al mercado insatisfecho.
3. Demostración de manera económica de los beneficios que trae la prestación del servicio.

Además, se recomienda establecer acuerdos con los clientes, buscando con esto asegurar la prestación del servicio y evitar que el cliente deje de usar el servicio de etiquetado que se le brinda.

- **Estudio Técnico-Administrativo.**

En cuanto a la parte técnica, es importante que se busque negociaciones y se pacten buenas relaciones con los proveedores de los insumos, maquinarias y tecnología; logrando descuentos y promociones que permitan reducir los obstáculos de la adquisición de estos y se pueda ser competitivo técnicamente en la prestación del servicio.

También se recomienda hacer un seguimiento continuo a cada uno de los procesos que se desarrollen en la empresa, esto con el fin de mantener un control y seguridad de que todo se está desarrollando conforme a los parámetros que se estipularon desde el inicio.

- **Estudio Financiero.**

Para la evaluación financiera, es indispensable que se tenga en cuenta las obligaciones, puesto que estas son altas a pesar de que la empresa tiene la capacidad de responder por ellas, además no permitir que estas se conviertan a corto plazo que sería lo más riesgoso del proyecto. Para esto, es necesario buscar la manera de gestión de recursos, realizar planes para adelantarse a los hechos y poder programar anticipadamente los pagos u obligaciones que se presentan al mes y al año.

También se recomienda manejar costos y gastos que son fijos de manera balanceada, ya que las proyecciones de ventas son altas y al no cumplir con estas se afectaría los ingresos y por ende no se podría cumplir con el pago de estas obligaciones.

Por último, con el manejo y gestión de la publicidad, manejar proyecciones de ventas altas y mantener la liquidez que arroja la investigación que sería favorable para cumplir de manera económica con las actividades correspondientes y mantener en funcionamiento la empresa.

- **Estudio de Impacto Socio-Ambiental.**

Estipular de manera formal políticas internas en la organización, referentes al manejo de los residuos que se generan como resultado de las actividades cotidianas, esto con el fin de que estos sean manejados debidamente y no causen ningún problema al ambiente.

Establecer un plan de reciclaje que permita clasificar los residuos por separado y posteriormente hacer su debido depósito en el lugar adecuado.

Brindar apoyo en actividades de índole social, organizadas por personas externas a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN, Guía básica para operaciones de importación, Venezuela y Ecuador.
- BACA URBINA GABRIEL (2010). Evaluación de Proyectos. Sexta Edición, McGraw Hill.
- BERANGER PIERRE; "En busca de la excelencia industrial. JIT" Editorial
- CÀMARA DE COMERCIO DE BOGOTÀ, Conoce los pasos para crear empresa: paso a paso del proceso empresarial y legal.
- CARLOS MÉNDEZ, METODOLOGÍA: Diseño y desarrollo del proceso de investigación, tercera edición
- DECRETO 2883/ 2008, por el cual se modifica el Decreto 2685/ 1999 legislación aduanera
- DIAN Y ACICAM (Asociación Colombiana de Industriales del calzado, el cuero y sus manufacturas.), Informes de gestión, SPB (Sociedad Portuaria Buenaventura), Consulta movimiento de carga
- EDWARD HAY, Justo a tiempo: La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva, editorial Norma
- EDWARDS DEMING, Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis, Ediciones Díaz de Santos, 1989
- ENRIQUE NÚÑEZ JIMÉNEZ (1997). Guía para la Preparación de Proyectos de Servicios Públicos Municipales.
- GREGORIO RODRIGUEZ GOMEZ; JAVIER GIL FLORES; EDUARDO GARCIA JIMENEZ, ALJIBE, (1996) Metodología de la investigación cualitativa
- HUMERTO GUTIERREZ PULIDO, Calidad total y productividad editorial McGrawHill pág. 46,47

- Indicadores de Competitividad de Comercio Exterior. 2001-2013
- JAMES R. EVANS Y WILLIAM M. LINDSAY, Administración y Control de la Calidad, 7ma Edición –, capítulo 3 Filosofías y marcos de referencia, pág. 91 limusa noriega editores.
- MARTINEZ LOZANO, Guillermo Hernan, Control Global de Gestión
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE COMERCIO, Evolución del comercio en 2015 por regiones y categorías de productos y servicios
- RINCÓN JENIFFER (2014), Eficiencia Portuaria en Colombia, Desafío para la Globalización; Universidad Militar Nueva Granada.
- VARELA RODRIGO. Innovación Empresarial. Tercera edición. Prentice Hall. P .170

WEBGRAFÍA

- Agujas pistola plastiflechas, <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 1:25 pm)
- Aire acondicionado, <http://www.tiendasjumbo.co/aire-acondicionado-panasonic-cs-yc9tkv-8/p> (02/03/2017 11:25 pm)
- Archivadores metálicos, <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/category/cat80009/Archivadores%20y%20lockers> (1/03/2017 5:20 pm)
- Bisturí y cuchillas, <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/category/cat10708/Tijera%20y%20Bisturies> (1/03/2017 1:45 pm)
- Bloques divisores, <http://alpex.co/paneles-divisorios-nordiks/> (10/03/2017 4:45 pm)
- Botellón de agua, http://www.la14.com/Tiendala14/Products/base_catalog/Mercado/Bebidas+liquidas/Agua/Default.aspx (1/03/2017 6:10 pm)
- Carretillas, <http://www.multi-packing.com.co/carros-plataforma/product/98-plataforma-plegable> (1/03/2017 4:28 pm)
- CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL, Importaciones (2001-2015) <http://www.intracen.org/itc/analisis-mercados/estadisticas-importaciones-producto-pais/> (10/12/16 3:45 pm)
- COLOMBIA: ESTRUCTURA INDUSTRIAL E INTERNACIONALIZACIÓN 1967-1996 Garay, Luis Jorge, <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industralatina/246.htm> (25/04/16 5:00 pm)
- COMERCIO INTERNACIONAL IMPORTACIONES: INFORMACIÓN FEBRERO 2016 <http://www.dane.gov.co/index.php/comercio-y-servicios/comercio-exterior/importaciones> (2/05/16 5:00pm)
- Cómo crear una empresa: idea, plan de negocio y consejos de emprendedores <http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/04/libro-gratis-consejos-crear-empresa.html> (18/04/16 11:15am)

- Dispensador de agua, <http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/275134/Dispensador-de-agua,-de-piso,-BD106-2/275134> (1/03/2017 5:55 pm)
- Dispensadores de etiquetas, http://www.embopack.com/dispensadores_de_etiquetas_e-packaging.html (1/03/2017 3:05 pm)
- Escritorios y sillas, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-439110629-combo-para-oficina-escritorio-en-l-silla-gerencial-tech-_JM (1/03/2017 5:20 pm)
- Estamos rezagados unos tres años en procesos aduaneros; Revista Dinero (2015). <http://www.dinero.com/pais/articulo/el-presidente-analdex-menciona-fallas-procesos-aduaneros-colombia/212115> (21/02/16)
- Estantería, <https://cali.olx.com.co/estanteria-en-buen-estado-para-negocio-iid-929313100> (1/03/2017 4:40 pm)
- Exportando productos a Canadá, http://www.procolombia.co/sites/default/files/exportando_productos_-_export_rally.pdf (9/05/16 6:30pm)
- Exportar o importar, lo caro es en Colombia; Revista Dinero. (2013) <http://www.dinero.com/economia/articulo/exportar-importar-caro-colombia/159675> (20/02/16)
- Guía Comercial a Estados Unidos, http://www.procolombia.co/sites/default/files/Guia_Comercial_Estados_Unidos_2012.pdf (9/05/16 6:30pm)
- Guía para exportar a China, etiquetado <http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4073DocumentNo7376.PDF> (9/05/16 5:30pm)
- Guía para exportar a Japón, <http://antiguo.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4533DocumentNo7382.PDF> (9/05/16 6:00pm)
- Guillotina, Disponible en internet: <http://www.gioto.com.co/guillotinas-cortadores/73-guillotina-94-cm-ref-3021> (1/03/2017 3:47 pm)

- Impresora de oficina, International Technology Group, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437447194-impresora-multifuncion-hp-laserjet-enterprise-m630h-_JM (1/03/2017 5:00 pm)
- Impresora etiqueta tipo naveta, International Technology Group, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437447351-plotter-canon-ipf770-_JM (1/03/2017 2:25 pm)
- Impresora etiqueta tipo sello, <http://www.jlproservice.com/wp-content/uploads/2015/09/Elfin-IH-Catalogo.pdf> (1/03/2017 2:45 pm)
- Impresora etiqueta tipo sticker, http://www.capitalcolombia.com/productos/colombia/bogota/hardware/impresoras_de_etiquetas_de_codigos_de_barras_y_carnets/zebra/impresora_zebra_zt230_puerto_usb_y_serial_cc823c.php (1/03/2017 2:15 pm)
- Informe de aprehensiones 1 corte, DIAN (2015) http://www.dian.gov.co/descargas/aprehensiones/aprehensiones_info_tres_2.pdf (21/02/16)
- Kit de cámaras de seguridad, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-434770083-cctv-hikvision-kit-dvr-8-4-camaras-de-seguridad-disco-1tb-_JM (1/03/2017 5:35 pm)
- LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/> (17/04/16 3:10 pm)
- La Historia del Comercio Exterior en Colombia; SECTORIAL portal financiero, económico y empresarial. (2012) https://www.sectorial.co/index.php?option=com_content&view=article&id=302:la-historia-del-comercio-exterior-en-colombia&catid=40:informes-especiales&Itemid=208 (20/02/16)
- Lectores de código de barras, http://www.capitalcolombia.com/clases/colombia/bogota/hardware/lectores_de_codigos_de_barras_cc1c.php (1/03/2017 3:40 pm)
- Mercado CE http://europa.eu/youreurope/business/product/ce-mark/index_es.htm (10/05/16 2:09 pm)

- Mesas y sillas industrial, http://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-437405589-5-mesa-plegable-metal-set-4-muebles-de-cocina-sillas-de-_JM (10/03/2017 04:07 pm)
- Modelo de competitividad de las 5 fuerzas de Porter, <http://www.gestiopolis.com/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter/> (25/06/16 10:00 am)
- MODICO: Modelo Dinámico para el Diagnóstico de la Inteligencia Competitiva de una organización. Bases Conceptuales, NÉSTOR VALVERDE CASTRO
http://www.ing.unal.edu.co/eventos/gestec_innovacion/img/presentaciones/auditorio2/3_valverdenestor.pdf (18/04/16 2:00 pm)
- Moto con carrocería, <http://www.aktmotos.com/motos/carguero/carguero-3w-200> (10/03/17 4:00 pm)
- Nuevas condiciones para importación de mercancía sujeta a reglamento técnico. <http://www.deconsultores.com/index.php/noticias/94-94> (2/05/16 5:30pm)
- Papel adhesivo para etiquetas, http://www.capitalcolombia.com/clases/colombia/bogota/suministros/rollos_de_etiquetas_adhesivas_y_nylon_textil_cc21c.php (1/03/2017 11:43 am)
<http://papelesdecolombia.com/rollos-plotterrollos-de-papel/> (1/03/2017 11:43 am)
- Papel para etiquetas navetas, <http://www.corrugadosderisaralda.com/index.html> (1/03/2017 11:50 am)
- Perforadora industrial, <http://www.gioto.com.co/oficina/521-perforadora-3-huecos-no-ajustables-ref-953> (1/03/2017 4:07 pm)
- Pistola cosedora plastiflechas, <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 3:15 pm)
- Plastiflechas etiqueta tipo naveta, <http://www.mueblimaquinas.com/index.php/news/news-5/item/334-plastiflechas> (1/03/2017 1:20 pm)

- Rebobinadores, <http://www.equiposysoluciones.com/especializados-34/rebobinador-de-etiquetas-para-codigos-de-barras-717/godex-rebobinador-de-etiquetas-modelo-t10-2950> (1/03/2017 3:25 pm)
- Reglamentos Técnicos; SIC. <http://www.sic.gov.co/drupal/reglamentos-tecnicos> (21/02/16)
- Requisitos para exportar a mercados de Estados Unidos y Colombia <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-724045> (10/05/16 2:23 pm)
- REQUISITOS PARA EXPORTAR A MERCADOS DE ESTADOS UNIDOS Y COLOMBIA <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-724045> (10/12/16 2:23 pm)
- Sanciones en Materia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal; SIC. (2014) http://www.sic.gov.co/drupal/sites/default/files/files/informe_consolidado_sanciones_1_2014_VERSION_SIC.pdf (21/02/16)
- Sanciones por reglamento técnico; Periódico el Tiempo. (2014) <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13377462> (20/02/16)
- Tarifas de almacenamiento en las terminales portuarias; SPRBUN y TBUEN. <http://www.sprbun.com/index.php>, <http://www.tcbuen.com.co/es/inspecciones/tarifas/> (21/02/16)
- Tintas para impresoras de etiquetas, <http://cintasyetiquetas.com/53-cintacera?gclid=CLnA2rvhttlCFYFehgodekMFGA>, <http://www.carpenterstimesystems.com/SoJet-Elfin1H-Handheld-Inkjet-Printer.html> (1/03/2017 1:05 pm)
- Unión Europea: Síntesis de los procedimientos de importación http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt_RequisitosTecnicos.html&docType=main&languageId=ES (9/05/16 5:30pm)

FUENTES LOCALES

- ALMACENES ÉXITO, Buenaventura
- ALMACENES LA 14, Buenaventura
- ALMACENES OLIMPICA, Buenaventura
- BE TECH BY LENOVO BUENAVENTURA
- CACHARRERÍA LA ROSITA
- DIAN
- FITAC, Buenaventura
- LIVINSTON CREATIVO
- MOVISTAR
- PAPELERÍA MALAGA
- RAPITINTAS

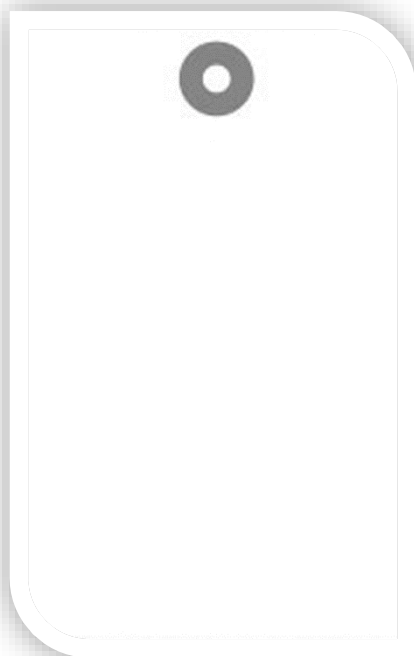
ANEXOS

ANEXO 1. Presentación del producto.

Etiqueta tipo sticker



Etiqueta tipo naveta.



Etiqueta tipo sello



ANEXO 2. Diseño de la encuesta.

	ENCUESTA A AGENCIAS DE ADUANAS PARA LA EVALUACIÓN DEL ETIQUETADO A MERCANCIAS DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA	
	Encuesta n°:	Página: 1 de 3

El objetivo de la encuesta es investigar y evaluar las condiciones actuales de la prestación de servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico en el distrito de Buenaventura para cumplir con los requisitos exigidos en nuestro trabajo de investigación.

Buenos Días/Tarde/ Noche; somos Edler Guizamano Vallejo Cód. 201261154 y Kelly Tatiana Ibarguen Calcedo Cód. 201261161, estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la carrera Administración de Empresas. Le solicitamos cordialmente contar con su opinión referente a las preguntas sobre el etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico.

¿Maneja algún tipo de mercancía con reglamento técnico? a. SI _____ b. No _____

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

NOMBRE AGENCIA DE ADUANA	
Cargo encuestado:	Nivel:
Correo:	

1. ¿QUÉ TIPO DE MERCANCIAS CON REGLAMENTO TÉCNICO MANEJA EN SUS SERVICIOS?

- A. Gránulos (en sacos) B. Químicos envasados C. Calzado D. Vajillas de cerámica E. Juguetes
F. Refrigeradores G. Ollas a presión H. Pilas I. Textiles y confecciones
J. Otras. ¿Cuál? _____

2. ¿CONSIDERA IMPORTANTE EL PROCESO DE ETIQUETADO DE MERCANCIA DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO EN LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS?

MUCHO _____ NO MUCHO _____ POCO _____ MUY POCO _____

3. ¿CON QUE FRECUENCIA REQUIERE EL PROCESO DE ETIQUETADO?

- A. 1 vez al día B. Más de 1 vez al día C. 1 vez a la semana D. Más de 1 vez a la semana
E. 1 vez al mes F. Más de una vez al mes

4. ¿QUÉ FACTORES CONSIDERA IMPORTANTES EN EL ETIQUETADO DE MERCANCÍA CON REGLAMENTO TÉCNICO?

- A. Calidad B. Precio C. Material D. Eficiencia en proceso
E. Información de la etiqueta F. Otras. ¿Cuál? _____

5. CALIFIQUE DE 1 A 5 LAS VARIABLES QUE CONSIDEREN IMPORTANTES EN EL PROCESO DE ETIQUETADO DE LAS MERCANCIAS DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO, SIENDO 1 NO IMPORTANTE, 2 POCO IMPORTANTE, 3 REGULAR, 4 IMPORTANTE Y 5 MUY IMPORTANTE.

VARIABLES	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
Material					
Calidad servicio					
Información					
Servicio integral					
Precio					

	ENCUESTA A AGENCIAS DE ADUANAS PARA LA EVALUACIÓN DEL ETIQUETADO A MERCANCIAS DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA	
	Encuesta n°:	Página: 2 de 3

6. ¿CUENTA CON UNA EMPRESA QUE SE ENCARGUE DE PRESTARLE EL SERVICIO DE ETIQUETADO DE MERCANCIAS IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es SI cual es la empresa que le presta ese etiquetado _____

Si su respuesta es NO conteste desde la pregunta 11 en adelante.

7. DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, ¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE ETIQUETADO QUE USA ACTUALMENTE CUMPLE SUS EXPECTATIVAS?

MUCHO _____ NO MUCHO _____ POCO _____ MUY POCO _____

8. ¿EL SERVICIO DE ETIQUETADO ADQUIRIDO ES DE MANERA INTEGRAL?

MUCHO _____ NO MUCHO _____ POCO _____ MUY POCO _____

9. CALIFIQUE DE 1 A 5 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ETIQUETADO DE IMPORTACIÓN, SIENDO 1 INSATISFECHO, 2 POCO SATISFECHO, 3 REGULARMENTE SATISFECHO, 4 SATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____

10. SELECCIONE EL RANGO DE PRECIO EL CUAL USTED PAGA POR EL SERVICIO ACTUAL.

A. Entre 15 y 20 pesos por etiqueta B. Entre 25 y 45 pesos por etiqueta
C. Entre 45 y 50 pesos por etiqueta D. Más de 50 pesos por etiqueta

11. ¿LE GUSTARÍA CONTAR CON UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN DICHA PRESTACIÓN DE SERVICIO?

SI _____ NO _____

12. ¿QUÉ SERVICIOS LE GUSTARÍA QUE OFRECIERA LA EMPRESA?

A. Diseño de la etiqueta B. Elaboración de la etiqueta C. Puesta de la etiqueta en el producto
D. Codificación de la mercancía E. Otras. ¿Cuál? _____

	ENCUESTA A AGENCIAS DE ADUANAS PARA LA EVALUACIÓN DEL ETIQUETADO A MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN CON REGLAMENTO TÉCNICO EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA	
	Encuesta n°:	Página: 3 de 3

13. ¿QUÉ TIPOS DE ETIQUETAS LE GUSTARÍA QUE SE OFRECIERA PARA LA ROTULACIÓN DE LA MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN?

- A. Papel B. Sticker C. Sello D. Colgantes
E. Navetas F. Otras. ¿Cuál? _____

14. ¿QUÉ RANGO DE PRECIO ESTARÍA USTED DISPUESTO A PAGAR POR EL SERVICIO INTEGRAL?

- A. Entre 15 y 20 pesos por etiqueta B. Entre 20 y 30 pesos por etiqueta
C. Entre 30 y 50 pesos por etiqueta D. Más de 50 pesos por etiqueta

15. ¿POR CUALES MEDIOS DE COMUNICACIÓN LE GUSTARÍA CONOCER LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE ETIQUETADO?

- A. Punto de venta directo B. Correo electrónico C. Radio D. Televisión
E. website F. Otras. ¿Cuál? _____

16. ¿EN QUÉ LUGAR DE LA CIUDAD LE GUSTARÍA QUE ESTUVIERA UBICADA LA EMPRESA?

- A. Zona continental B. Zona céntrica

17. ¿CONSIDERA QUE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ETIQUETADO INTEGRAL MEJORARÁ LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS EN LA CIUDAD?, ¿PORQUE?

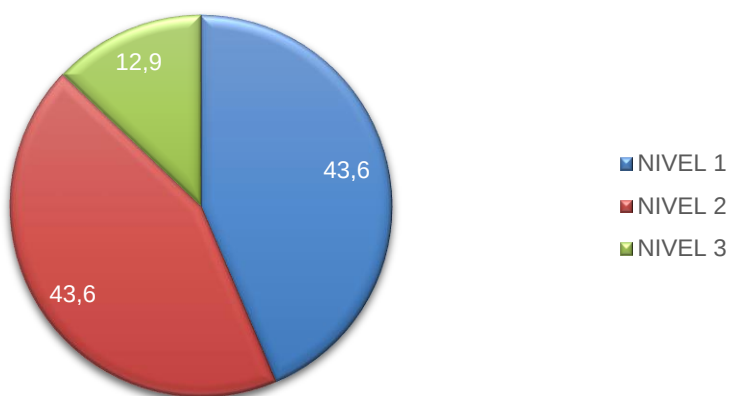
MUCHO _____ NO MUCHO _____ POCO _____ MUY POCO _____

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3. Hallazgos de la encuesta.

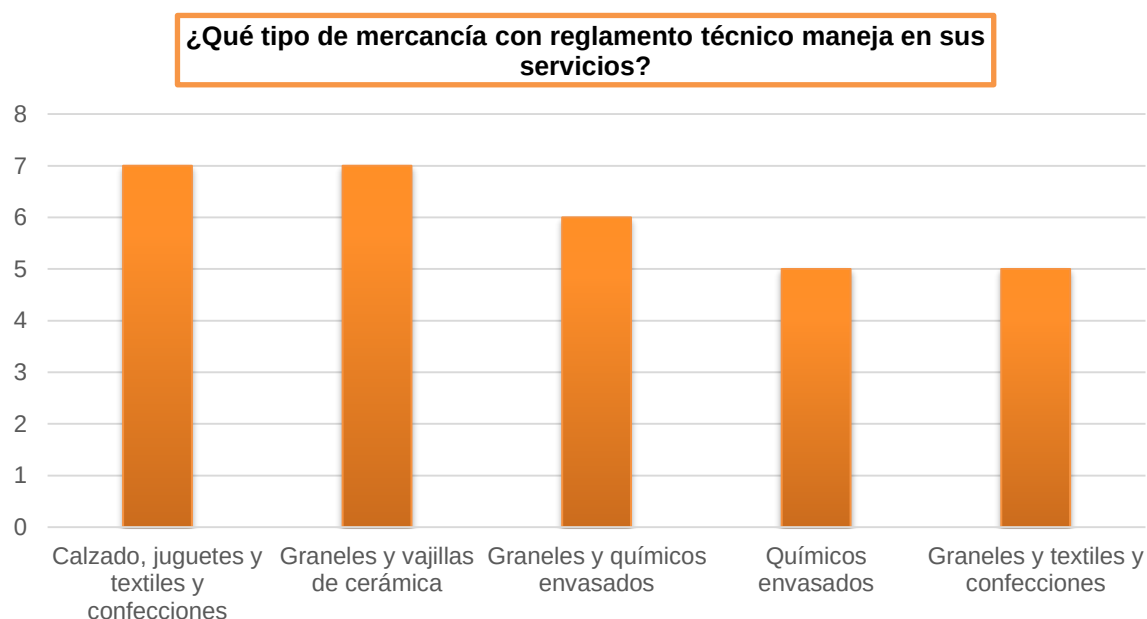
NIVEL			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
NIVEL 1	44	43,6	43,6
NIVEL 2	44	43,6	43,6
NIVEL 3	13	12,9	12,9
Total	101	100%	100%

NIVEL



¿Qué tipo de mercancía con reglamento técnico maneja en sus servicios?			
Respuestas	Frequency	Percent	Valid Percent
Calzado, juguetes y textiles y confecciones	7	6,9	6,9
Graneles y vajillas de cerámica	7	6,9	6,9
Graneles y químicos envasados	6	5,9	5,9
Químicos envasados	5	5,0	5,0
Graneles y textiles y confecciones	5	5,0	5,0
Calzado y textiles y confecciones	4	4,0	4,0
Refrigeradores, ollas a presión y pilas	4	4,0	4,0
Calzado y juguetes	4	4,0	4,0
Graneles y calzado	4	4,0	4,0
Graneles, calzado y juguetes	3	3,0	3,0
Graneles, químicos envasados y textiles y confecciones	2	2,0	2,0
Vajillas en cerámica y textiles y confecciones	2	2,0	2,0
Refrigeradores y ollas a presión	2	2,0	2,0
Vajillas en cerámica, refrigeradores y ollas a presión	2	2,0	2,0
Refrigeradores, pilas y alimentos enlatados	2	2,0	2,0
Graneles, calzado y refrigeradores	2	2,0	2,0
Químicos envasados, juguetes y ollas a presión	2	2,0	2,0
Calzado, juguetes y refrigeradores	2	2,0	2,0
Calzado, vajillas en cerámica y juguetes	2	2,0	2,0
Ollas a presión y textiles y confecciones	2	2,0	2,0
Graneles en saco	1	1,0	1,0
Calzado	1	1,0	1,0
Calzado, textiles y confecciones y alimentos empacados	1	1,0	1,0
Graneles, químicos envasados, calzado y textiles y confecciones	1	1,0	1,0
Graneles, alimentos empacados y textiles y confecciones	1	1,0	1,0
Calzado, juguetes, refrigeradores y ollas a presión	1	1,0	1,0
Vajillas en cerámica y refrigeradores	1	1,0	1,0
Químicos envasados, refrigeradores y ollas a presión	1	1,0	1,0
Graneles y pilas	1	1,0	1,0
Graneles, ollas a presión y pilas	1	1,0	1,0
Calzado y alimentos	1	1,0	1,0
Graneles, calzado, ollas a presión y pilas	1	1,0	1,0
Vajillas en cerámica, refrigeradores y pilas	1	1,0	1,0

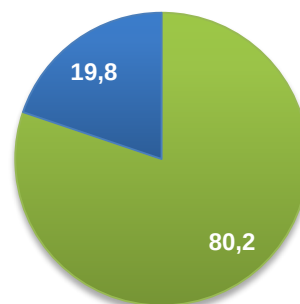
CONTINUACIÓN ¿Qué tipo de mercancía con reglamento técnico maneja en sus servicios?			
Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
Graneles, calzados y pilas	1	1,0	1,0
refrigeradores y pilas	1	1,0	1,0
Graneles y ollas a presión	1	1,0	1,0
Vajillas en cerámica, juguetes y ollas a presión	1	1,0	1,0
Químicos envasados, refrigeradores y pilas	1	1,0	1,0
Calzado, ollas a presión, textiles y confecciones	1	1,0	1,0
Calzado y pilas	1	1,0	1,0
Químicos envasados, calzado y pilas	1	1,0	1,0
Graneles, calzado y ollas a presión	1	1,0	1,0
Químicos envasados y ollas a presión	1	1,0	1,0
Pilas, textiles, confecciones y alimentos	1	1,0	1,0
Químicos envasados, refrigeradores, textiles y confecciones	1	1,0	1,0
Graneles, ollas a presión y alimentos	1	1,0	1,0
Refrigeradores, ollas a presión y textiles	1	1,0	1,0
Químicos envasados y textiles y confecciones	1	1,0	1,0
Graneles y refrigeradores	1	1,0	1,0
Químicos y calzados	1	1,0	1,0
Graneles, químicos envasados y calzados	1	1,0	1,0
Vajillas en cerámica, refrigeradores, ollas y pilas	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%



¿Considera importante el proceso de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico en la prestación de sus servicios?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Mucho	81	80,2	80,2
No mucho	20	19,8	19,8
Total	101	100%	100%

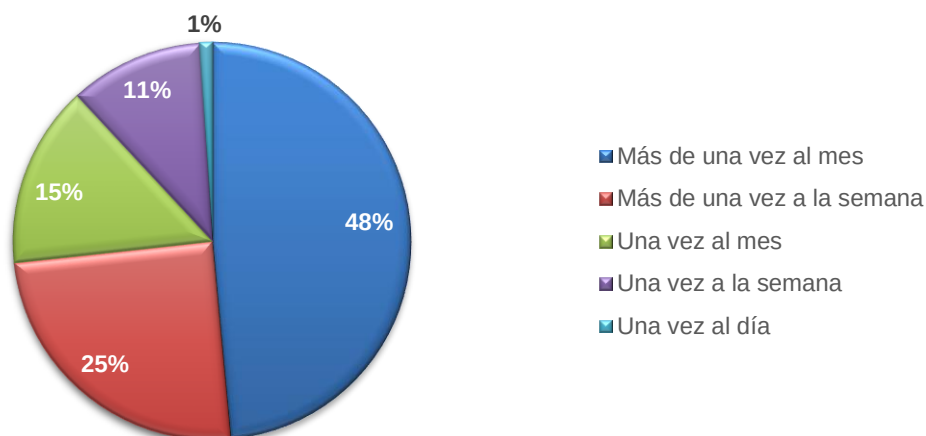
¿Considera importante el proceso de etiquetado de mercancía de importación con reglamento técnico en la prestación de sus servicios?

■ Mucho ■ No mucho



¿Con qué frecuencia requiere el proceso de etiquetado?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Más de una vez al mes	49	48,5	48,5
Más de una vez a la semana	25	24,8	24,8
Una vez al mes	15	14,9	14,9
Una vez a la semana	11	10,9	10,9
Una vez al día	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%

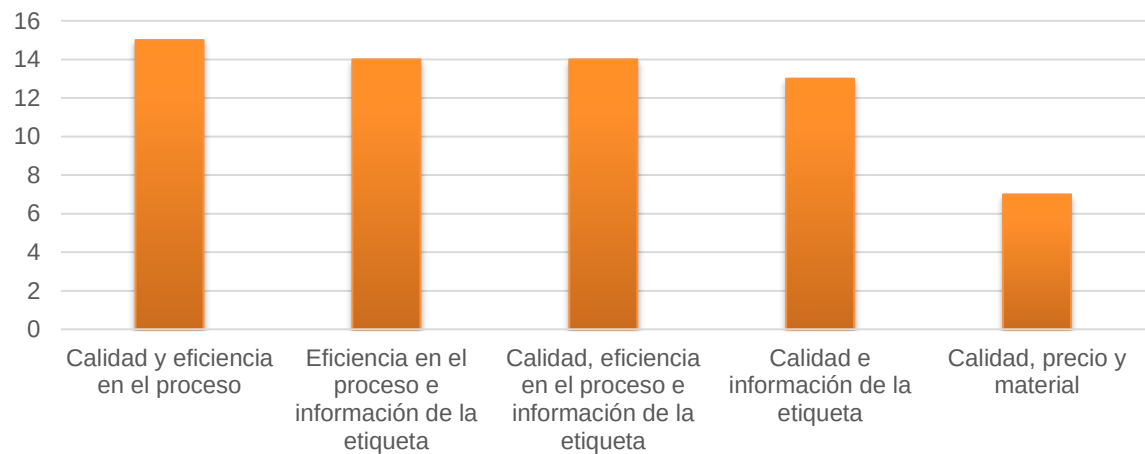
¿Con qué frecuencia requiere el proceso de etiquetado?



¿Qué factores considera importante en el etiquetado de mercancía con reglamento técnico?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Calidad y eficiencia en el proceso	15	14,9	14,9
Eficiencia en el proceso e información de la etiqueta	14	13,9	13,9
Calidad, eficiencia en el proceso e información de la etiqueta	14	13,9	13,9
Calidad e información de la etiqueta	13	12,9	12,9
Calidad, precio y material	7	6,9	6,9
Calidad, material y eficiencia en el proceso	6	5,9	5,9
Información de la etiqueta	4	4,0	4,0
Precio y eficiencia en el proceso	4	4,0	4,0
Calidad, precio y eficiencia en el proceso	4	4,0	4,0
Material e información de la etiqueta	3	3,0	3,0
Calidad y precio	2	2,0	2,0
Precio e información de la etiqueta	2	2,0	2,0
Precio, material e información de la etiqueta	2	2,0	2,0
Precio, material y eficiencia en el proceso	2	2,0	2,0
Material y eficiencia en el proceso	2	2,0	2,0
Precio, eficiencia en proceso e informacion de la etiqueta	2	2,0	2,0
Eficiencia en el proceso	1	1,0	1,0
Precio y material	1	1,0	1,0

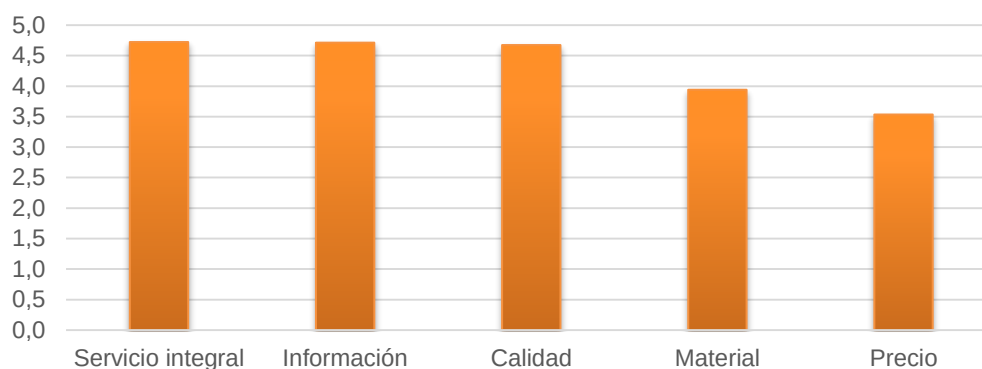
CONTINUACIÓN ¿Qué factores considera importante en el etiquetado de mercancía con reglamento técnico?			
Respuesta	Respuesta	Respuesta	Respuesta
Material, eficiencia en el proceso e información de la etiqueta	1	1,0	1,0
Calidad, material, eficiencia en el proceso e información de la etiqueta	1	1,0	1,0
Calidad, precio, eficiencia en el proceso e información de la etiqueta	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%

¿Qué factores considera importante en el etiquetado de mercancía con reglamento técnico?



Califique de 1 a 5 las variables que considere importantes en el proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico				
	N	Minimum	Maximum	Mean
Servicio integral	101	4	5	4,7
Información	101	4	6	4,7
Calidad	101	4	5	4,7
Material	101	3	5	3,9
Precio	101	2	5	3,5
Total	101			

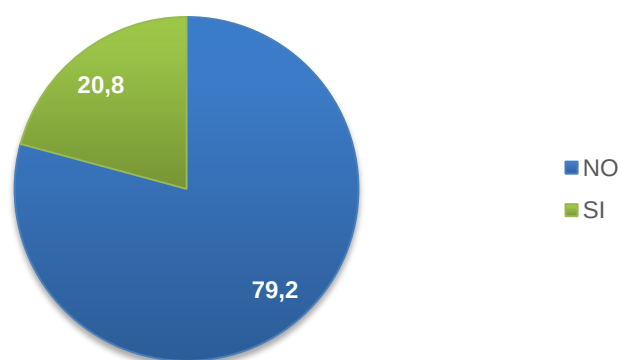
Califique de 1 a 5 las variables que considere importantes en el proceso de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico



¿Cuenta con una empresa que se encargue de prestarle el servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico?

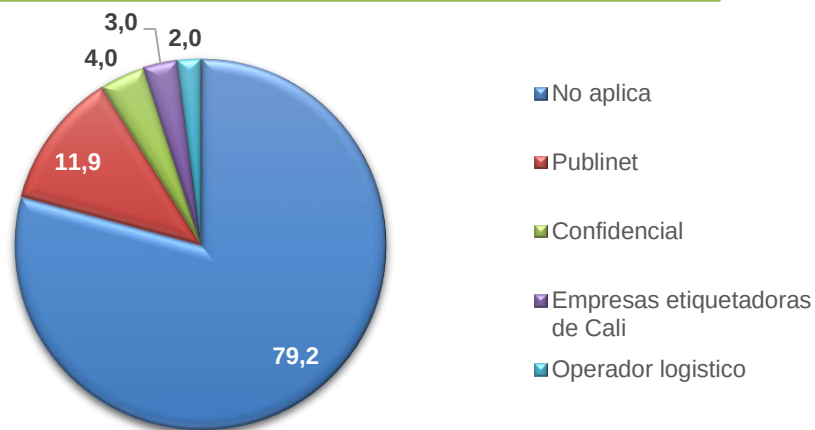
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
NO	80	79,2	79,2
SI	21	20,8	20,8
Total	101	100%	100%

¿Cuenta con una empresa que se encargue de prestarle el servicio de etiquetado de mercancías de importación con reglamento técnico?



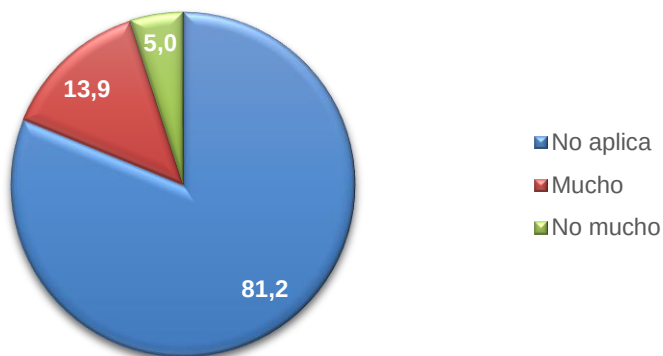
Si su respuesta es sí, ¿cuál es la empresa que presta el servicio?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
No aplica	80	79,2	79,2
Publinet	12	11,9	11,9
Confidencial	4	4,0	4,0
Empresas etiquetadoras de Cali	3	3,0	3,0
Operador logistico	2	2,0	2,0
Total	101	100%	100%

Si su respuesta es si, ¿cuál es la empresa que presta el servicio?



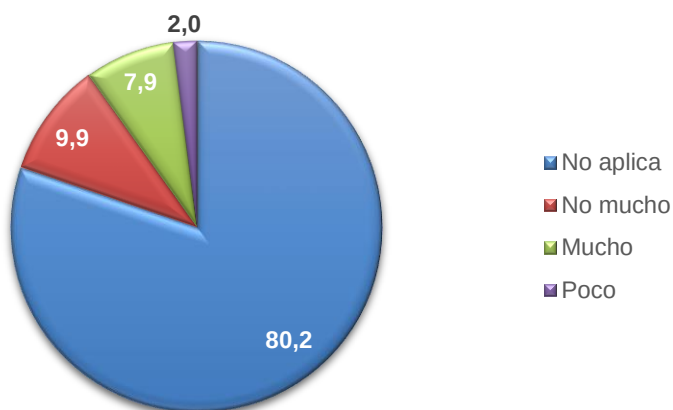
De acuerdo a sus necesidades, ¿Considera que el servicio de etiquetado que usa actualmente cumple sus expectativas?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
No aplica	82	81,2	81,2
Mucho	14	13,9	13,9
No mucho	5	5,0	5,0
Total	101	100%	100%

De acuerdo a sus necesidades, ¿Considera que el servicio de etiquetado que usa actualmente cumple sus expectativas?



¿El servicio de etiquetado adquirido es de manera integral?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
No aplica	81	80,2	80,2
No mucho	10	9,9	9,9
Mucho	8	7,9	7,9
Poco	2	2,0	2,0
Total	101	100%	100%

¿El servicio de etiquetado adquirido es de manera integral?



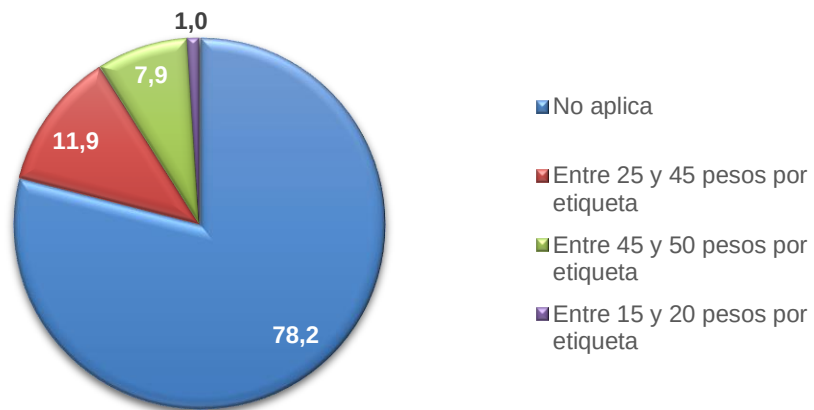
Califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción de la prestación de servicio de etiquetado de importación			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
No aplica	80	79,2	79,2
Satisfacción 3	10	9,9	9,9
Satisfacción 2	8	7,9	7,9
Satisfacción 4	3	3,0	3,0
Total	101	100%	100%

Califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción de la prestación de servicio de etiquetado de importación



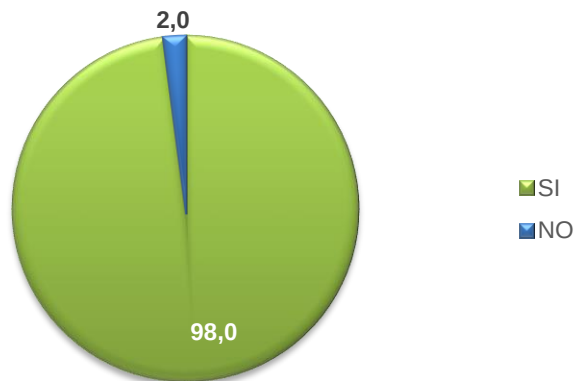
Seleccione el rango de precio el cual usted paga por el servicio actual			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
No aplica	79	78,2	79
Entre 25 y 45 pesos por etiqueta	12	11,9	12
Entre 45 y 50 pesos por etiqueta	8	7,9	8
Entre 15 y 20 pesos por etiqueta	1	1,0	1
Total	100	99,0	100
Missing	1	1,0	
Total	101	100%	

Seleccione el rango de precio el cual usted paga por el servicio actual

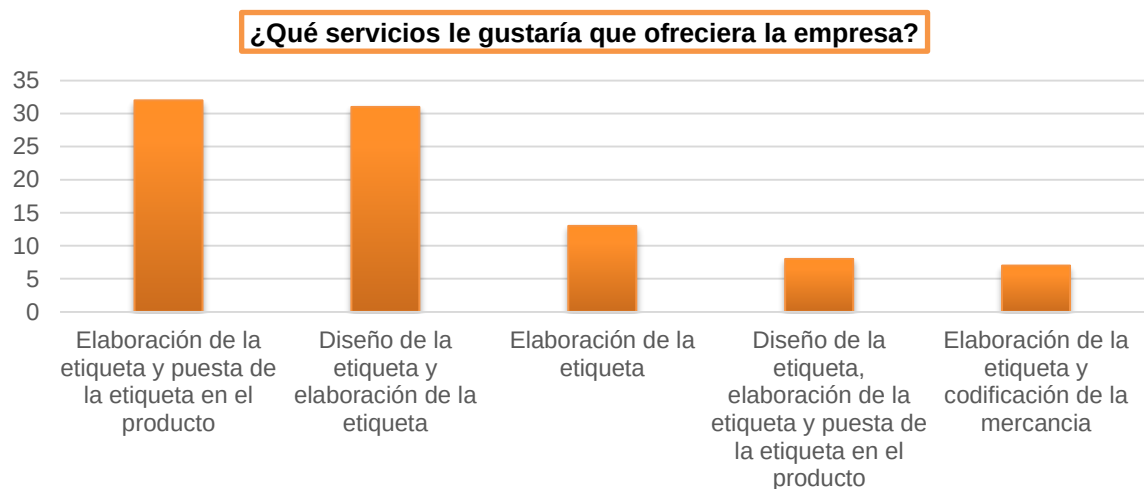


¿Le gustaría contar con una empresa especializada en dicha prestación de servicio?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
SI	99	98,0	98,0
NO	2	2,0	2,0
Total	101	100%	100%

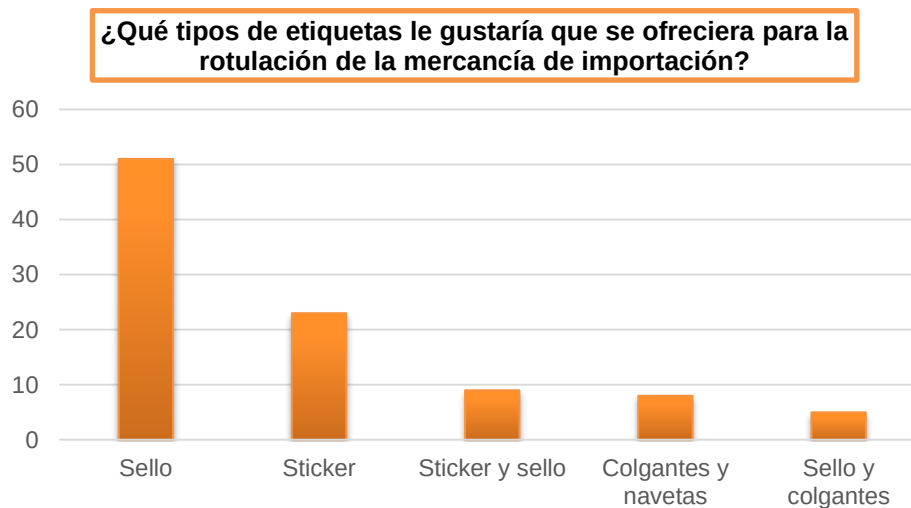
¿Le gustaría contar con una empresa especializada en dicha prestación de servicio?



¿Qué servicios le gustaría que ofreciera la empresa?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Elaboración de la etiqueta y puesta de la etiqueta en el producto	32	31,7	31,7
Diseño de la etiqueta y elaboración de la etiqueta	31	30,7	30,7
Elaboración de la etiqueta	13	12,9	12,9
Diseño de la etiqueta, elaboración de la etiqueta y puesta de la etiqueta en el producto	8	7,9	7,9
Elaboración de la etiqueta y codificación de la mercancía	7	6,9	6,9
Elaboración de la etiqueta, puesta de la etiqueta en el producto y codificación de la mercancía	5	5,0	5,0
Diseño de la etiqueta, elaboración de la etiqueta y codificación de la mercancía	2	2,0	2,0
Diseño de etiqueta y codificación de la mercancía	1	1,0	1,0
Puesta de la etiqueta en el producto y codificación de la mercancía	1	1,0	1,0
Elaboración de la etiqueta, puesta de la etiqueta en el producto y envases o empaques para los productos que ya estén marcados	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%

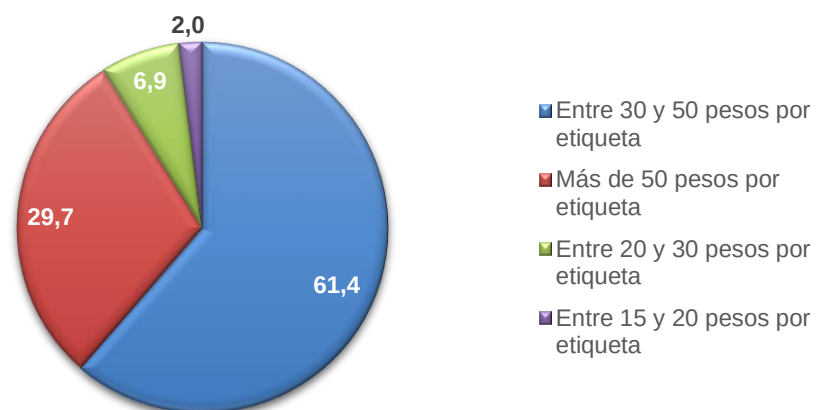


¿Qué tipos de etiquetas le gustaría que se ofreciera para la rotulación de la mercancía de importación?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Sello	51	50,5	50,5
Sticker	23	22,8	22,8
Sticker y sello	9	8,9	8,9
Colgantes y navetas	8	7,9	7,9
Sello y colgantes	5	5,0	5,0
Navetas	2	2,0	2,0
Papel	1	1,0	1,0
Sticker, sello y navetas	1	1,0	1,0
Sticker y colgantes	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%



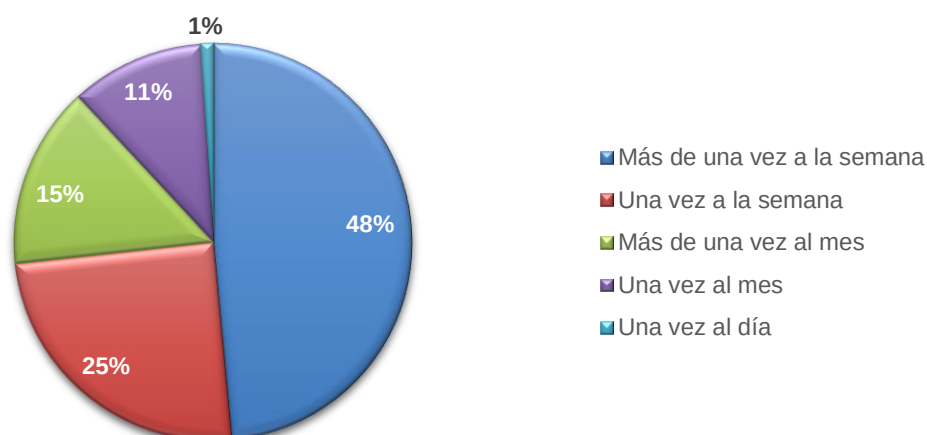
¿Qué rango de precio estaría usted dispuesto a pagar por el servicio integral?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Entre 30 y 50 pesos por etiqueta	62	61,4	61,4
Más de 50 pesos por etiqueta	30	29,7	29,7
Entre 20 y 30 pesos por etiqueta	7	6,9	6,9
Entre 15 y 20 pesos por etiqueta	2	2,0	2,0
Total	101	100%	100%

¿Qué rango de precio estaría usted dispuesto a pagar por el servicio integral?

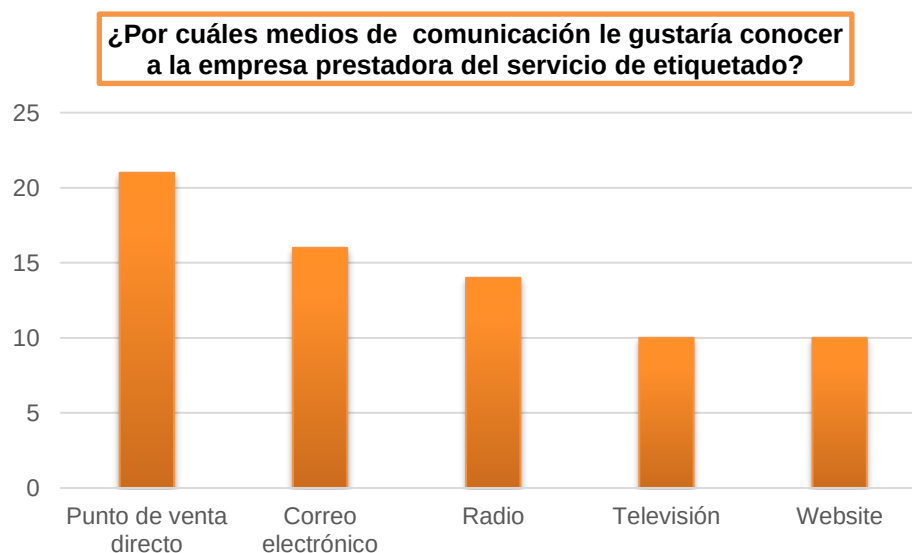


¿Con qué frecuencia accedería al servicio de etiquetado integral?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Más de una vez a la semana	49	48,5%	48,5%
Una vez a la semana	25	24,8%	24,8%
Más de una vez al mes	15	14,9%	14,9%
Una vez al mes	11	10,9%	10,9%
Una vez al día	1	1,0%	1,0%
Total	101	100%	100%

¿Con qué frecuencia accedería al servicio de etiquetado integral?

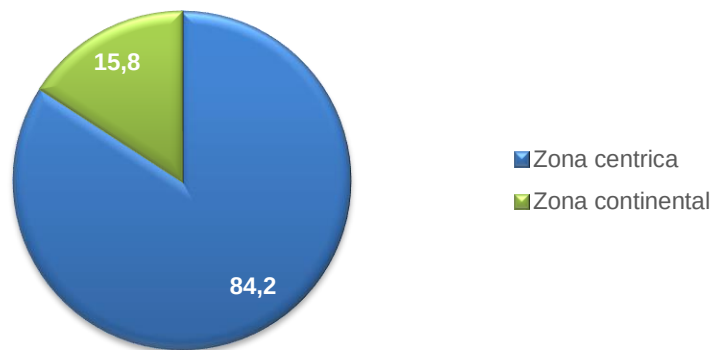


¿Por cuáles medios de comunicación le gustaría conocer a la empresa prestadora del servicio de etiquetado?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Punto de venta directo	21	20,8	20,8
Correo electrónico	16	15,8	15,8
Radio	14	13,9	13,9
Televisión	10	9,9	9,9
Website	10	9,9	9,9
Televisión y website	8	7,9	7,9
Radio y televisión	5	5,0	5,0
Radio y Website	3	3,0	3,0
Punto de venta directo y radio	3	3,0	3,0
Punto de venta directo y televisión	3	3,0	3,0
Punto de venta directo y Website	3	3,0	3,0
Radio, televisión y website	2	2,0	2,0
Correo electrónico y radio	1	1,0	1,0
Correo electrónico y website	1	1,0	1,0
Correo electrónico, radio y website	1	1,0	1,0
Total	101	100%	100%



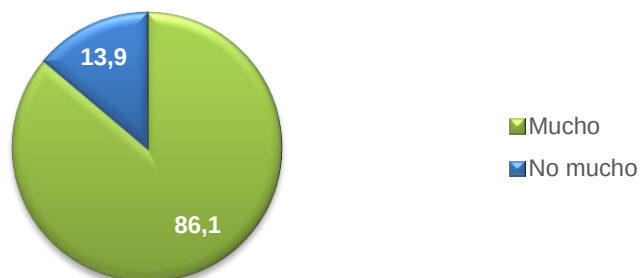
¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que estuviera ubicada la empresa?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Zona céntrica	85	84,2	84,2
Zona continental	16	15,8	15,8
Total	101	100%	100%

¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que estuviera ubicada la empresa?



¿Considera que la prestación del servicio de etiquetado integral mejorará los procesos de importación y la prestación del servicio de las agencias de aduanas en la ciudad?			
Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent
Mucho	87	86,1	86,1
No mucho	14	13,9	13,9
Total	101	100%	100%

¿Considera que la prestación del servicio de etiquetado integral mejorará los procesos de importación y la prestación del servicio de las agencias de aduanas en la ciudad?



ANEXO 4. Insumo y materiales del servicio.



Papel Adhesivo



Tinta en cartuchos



Bisturí Industrial



Agujas Pistola
Plastiflechas

Papel Kraft



Rollo de Ribbons

Plastiflechas



ANEXO 5. Maquinaria y equipo del servicio.

Impresora de Sticker



Dispensadora de Etiqueta



Pistola de Plastiflechas



Impresora Plotter de Navetas



Impresora de Contacto Directo (Sello)



Continuación ANEXO 5. Maquinaria y equipo del servicio.

Rebobinadores de Etiqueta



Lector Código de Barras



Guillotina Industrial



Perforadora Industrial

