

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA EMPRESA DE ASESORIAS EN B.P.M. Y
MANIPULACION DE ALIMENTOS**

“La Instalación Segura”

LUIS ALEJANDRO MUÑOZ

ROBINSON ROA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2018

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA EMPRESA DE ASESORIAS EN B.P.M. Y
MANIPULACION DE ALIMENTOS**

“La Instalación Segura”

LUIS ALEJANDRO MUÑOZ

ROBINSON ROA

**TESIS DE GRADO COMO
REQUISITO PARA OPTAR EL TITULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.**

DIRECTOR

OSCAR IVÁN VÁSQUEZ RIVERA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2018

DOCUMENTO DE APROBACIÓN

El presente texto de investigación y proyecto académico cumple con todos los requisitos, normas políticas, y herramientas de carácter administrativo, operativo, contable, jurídico, teórico y financiero, exigidas como proyecto de grado para optar por el título de Administrador de Empresas.

APROBADO POR:

NOTA DE APROBACIÓN:

Santiago de Cali, Mayo de 2018

AGRADECIMIENTOS

Los autores y recopiladores de este libro, brindan sus más sinceros y cálidos agradecimientos a : Dios primeramente por ser la esencia, fuente y manantial de nuestra hermosa vida, a nuestros padres, parientes, esposa y hermanos por ser las personas que con su ejemplo nos han guiado a través de los años, a nuestros profesores en especial a **Oscar Iván Vásquez** que con su asesoría nos permitió dirigir y enfocarnos en este camino para la culminación de nuestra carrera y permitir que mediante sus conocimientos y correcciones pudiésemos encaminar el conocimiento adquirido en este proceso académico de manera satisfactoria, a la Universidad del Valle que nos permitió hacer parte de su exclusivo claustro académico, y a los compañeros por compartir esos momentos tan inolvidables y maravillosos.

Los autores dedican este libro especialmente a:

A **DIOS** por bendecirme en todo momento, es quien ha sido mi guía y me ha permitido encontrar la sabiduría de enfrentar los momentos más importantes de mi vida. Gracias **DIOS** por darme las fuerzas necesarias para culminar el sueño de terminar mi carrera.

A mi amado hijo **ALEJANDRO MUÑOZ VALENCIA**, por ser la fuente y motor de mi vida; por ser la motivación más grande en el deseo de triunfar y terminar mi carrera, saber que no es la culminación sino el comienzo de una vida profesional prospera y exitosa donde tendremos un futuro aún mejor.

A mi madre **Gloria Hortensia Pazmiño**; quien ha sido mi mejor ejemplo y quien me ha demostrado que la educación es el mayor tesoro, quien desde pequeño recuerdo que con gran esfuerzo y dedicación logro formar una familia sola.

A mi esposa **MABEL LORENA VALENCIA LIBREROS** por darme el apoyo, el amor y su colaboración de trabajo en equipo.

LUIS ALEJANDRO MUÑOZ PAZMIÑO

A **DIOS** por darme salud, sabiduría y paciencia para enfrentar estos años de camino el cual siempre me iluminó para encontrar el sendero correcto y llevándome siempre de la mano a enfrentar de la mejor manera las adversidades, a DIOS gracias por este nuevo triunfo que alcanzo en mi vida y el poder compartir dicha alegría con los familiares y amigos Gracias.

Mi madre, por ser la persona la cual, durante toda mi vida de manera incondicional, apoya todos mis proyectos, siempre inculcándome los mejores valores para el desarrollo de éstos, por darme las bases de mi vida, quien me brindó la oportunidad de tener una educación superior.

Mi esposa **Paola Andrea Marín** y mis hijos **Nicolás Roa Marín** y **Martin Roa Marín**, igualmente a todas aquellas personas que con amor, fe y optimismo donaron su granito de arena para alcanzar una de mis más anheladas metas.

ROBINSON ROA

RESUMEN

Este proyecto fue enfocado en el análisis e la viabilidad económica de la creación de una empresa enfocada en la prestación de servicios de asesoría a los restaurantes de la ciudad de Santiago de Cali, en el manejo de Buenas Prácticas de Manufactura BPM, capacitaciones y certificación en manipulación de alimentos, para la realización del presente proyecto se llevó a cabo un proceso de levantamiento de datos, análisis y revisión de los mismos, el cual brinda la información apropiada para determinar su viabilidad; con base en estos resultados se analizó la creación de una empresa enfocada en prestar servicios de asesoría en BPM que tendrá por nombre La Instalación Segura S.A.S.

El mercado objetivo de la empresa corresponde a los restaurantes ubicados en los estratos 4, 5 y 6 de la ciudad de las zonas centro, norte, sur y oeste, ya que estas son las zonas donde actualmente se encuentran la mayor cantidad de estos negocios ubicados, principalmente en la zona centro-oeste ya que estos restaurantes son los que están cerca de la zona histórica de la ciudad, razón por la cual se forman áreas con una gran oferta de los mismos, por ejemplo, la zona del peñón y granada.

El costo inicial para poner en funcionamiento la idea de negocio asciende un valor de \$20'000.000 en los que se incluyen una inversión inicial de equipos de oficina, costos directamente relacionados con la constitución legal de la empresa y una inversión inicial de publicidad y dotaciones, los cuales serán financiados en un 100% con recursos propios que se reúnen en la sociedad.

El análisis financiero permite observar una tendencia positiva creciente durante los cinco años de evaluación del proyecto, presentando una tasa interna de retorno del 90% en un escenario deseable de niveles de ventas, precios, costos y gastos; tendencia que se mantiene en los diferentes escenarios de riesgo donde como mínimo se espera una tasa de retorno del 50%.

Debido al monto de inversión necesario y las reservas económicas que los socios tienen para la puesta en marcha de la empresa la financiación del mismo se puede realizar completamente con recursos propios, sin necesidad de recurrir a fuentes de financiación externas.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	xix
1. JUSTIFICACIÓN	21
1.1. Personal.....	24
1.2 Académica.....	24
1.3 Social	24
1.4. Comercial.....	25
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.1 Formulación del problema	28
2.2 Sistematización del problema	28
3 OBJETIVOS.....	30
3.1 Objetivo general	30
3.2 Objetivo específicos.....	30
4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
4.1 Método deductivo.....	31
4.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
4.2.1 Fuentes de recolección de información.	32
4.2.2 Técnica de recolección de información.	32
4.3. Análisis de la información	33
5. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO	34
5.1 Emprendimiento	34

5.2. Marco conceptual.....	35
5.4 Evaluación cualitativa de la idea del negocio	38
5.4.1. Entrevista.....	38
6. ANALISIS DE MERCADO	42
6.1. Identificación y caracterización del servicio.....	42
6.2 Características del servicio y factor diferenciador.	42
6.3. Idea del negocio	43
6.3.1. Logo de la empresa	43
6.4. Concepto de la empresa.....	44
6.5. Sector servicios	44
6.6. El sector servicios en Colombia	45
6.7. Situación actual del sector	46
6.8. Estudio de mercado.....	46
6.8.1. Encuesta de Percepción	47
6.9. Tamaño de la muestra	47
6.10. Análisis de la competencia.....	49
6.11. Producto.....	51
6.11.1. Características del producto	52
6.11.2. Sustitutos.....	54
6.11.3. Complementos	54
6.12. Frecuencia de la demanda.....	54

6.13. Demanda Estimada.....	55
6.14. Estimación de la demanda actual	55
6.15. Precio.....	56
6.16. Plaza.	59
6.17. Segmentación Socio - Económica	60
6.18. Publicidad.	62
6.18.1. Objetivos de la publicidad.	63
6.18.2. Estrategia publicitaria.	63
6.19. Análisis DOFA.....	66
6.19.1 Debilidades.....	66
6.19.2. Fortalezas.....	66
6.19.3. Amenazas	67
6.19.4. Oportunidades.....	67
7. ANALISIS TECNICO	70
7.1. Oficina.....	70
7.2. Localización	71
7.3. Requerimientos de planta física.....	72
7.3.1. Ventajas	73
7.3.2. Desventajas	73
7.4. Propuesta de distribución de planta física.	73
7.5. Requerimiento de muebles y equipos de oficina.....	76

7.5.1. Muebles, equipos y software	76
7.6. Comunicaciones y servicios públicos.....	77
7.7. Personal.....	78
8. ANALISIS ADMINISTRATIVO	79
8.1. Misión, visión y valores.....	79
8.1.1. Misión.....	79
8.1.1 Visión.....	80
8.2. Definición de los valores de la instalación segura	80
8.3. Oferta de valor	82
8.4. Organigrama la instalación segura S.A.S	82
8.5. Descripción de cargos	84
8.5.1. Gerente general	84
8.5.1. Contador	86
8.5.2. Director comercial.....	87
8.5.4. Administrador	88
8.5.5. Auxiliar de calidad.....	89
8.5.6. Auxiliar administrativo	90
8.5.7. Asesor comercial	91
8.6. Bonificación salarial.....	92
8.7. Proceso de contratación.....	93
8.7.1. Selección de Talento Humano.....	93

Listado de Actividades:	93
8.7.2. Capacitación de talento humano	95
8.7.3. Salud ocupacional del talento humano	97
8.8. Flujogramas de procesos de venta	99
8.9. Recursos humanos	102
8.9.1. Procesos de gestión humana	102
8.9.2. Salud ocupacional	102
8.10. Políticas de RR.HH.	103
8.10.1. Políticas de selección de personal	103
8.10.2. Políticas de capacitación	103
8.10.2. Políticas de salud ocupacional	104
8.11. Medio Ambiente	104
9. ANÁLISIS LEGAL	106
9.1. Compromisos Fiscales	107
9.2. Costos de las obligaciones fiscales	108
10. ANÁLISIS FINANCIERO	114
10.1. Estudio financiero	114
10.2. Estructura financiera inicial	114
10.3. Inversión inicial	115
10.4. Tasa de depreciación	118
10.5. Presupuesto de gastos de personal	119

10.6. Ventas esperadas.....	121
10.7. Ventas estimadas.....	123
10.8. Egresos estimados	123
10.9. Egresos proyectados anualmente.....	124
10.10. Punto de equilibrio.....	124
10.11. Estado de resultados proyectado	126
10.12. Flujo de caja proyectado	128
BIBLIOGRAFÍA.....	131

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 EJEMPLO PLAN DE ACCIÓN	133
ANEXO 2 EJEMPLO PLAN DE CONTROL	134
ANEXO 3 EJEMPLO CONTROL DE PERSONAL	135
ANEXO 4 EJEMPLO REQUISITOS DE HIGIENE	136
ANEXO 5 CONTROL DE CALIDAD 1	137
ANEXO 6 CONTROL ALMACENAMIENTO MATERIAS PRIMAS.....	138
ANEXO 7 EJEMPLO CRONOGRAMA DE TRABAJO	139
ANEXO 8 EJEMPLO FICHA TÉCNICA	140

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO 1 TASA GLOBAL DE PARTICIPACIÓN, OCUPACIÓN Y DESEMPLEO	21
GRAFICO 2 LOGOTIPO	43
GRAFICO 3 CRECIMIENTO SECTOR SERVICIOS	45
GRAFICO 4 FORMULA TAMAÑO DE LA MUESTRA	48
GRAFICO 5 CALCULO DE MUESTRA ENCUESTA	49
GRAFICO 6 PERCEPCIÓN FRECUENCIA DE USO	55
GRAFICO 7 PERCEPCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS	56
GRAFICO 8 PERCEPCIÓN PRECIO PROGRAMA SANEAMIENTO	57
GRAFICO 9 PERCEPCIÓN PRECIO PROGRAMA COMPLEMENTARIO	57
GRAFICO 10 PERCEPCIÓN PRECIO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	58
GRAFICO 11 PERCEPCIÓN PRECIO MANUALES Y FICHAS TÉCNICAS	58
GRAFICO 12 MAPA ZONA OESTE DE CALI	59
GRAFICO 13 ENCUESTA UBICACIÓN RESTAURANTES	60
GRAFICO 14 RESULTADO ENCUESTA ESTRATOS SOCIO ECONÓMICO	60
GRAFICO 15 MAPA DE SANTIAGO DE CALI	61
GRAFICO 16 RESPUESTA ENCUESTA COMO LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN	62
GRAFICO 17 DISEÑO PÁGINA WEB	64
GRAFICO 18 PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS	65
GRAFICO 19 MAPA LOCALIZACIÓN EMPRESA	71
GRAFICO 20 EJEMPLO DE OFICINA 1	74
GRAFICO 21 EJEMPLO DE OFICINA 2	75
GRAFICO 22 COTIZACIÓN TELEFONÍA INTERNET	77
GRAFICO 23 ORGANIGRAMA LA INSTALACIÓN SEGURA	83

GRAFICO 24 FLUJOGRAMA SELECCIÓN TALENTO HUMANO	94
GRAFICO 25 CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	96
GRAFICO 26 FLUJOGRAMA SALUD OCUPACIONAL	98
GRAFICO 27 FLUJOGRAMA PROCESO DE PROSPECCIÓN	99
GRAFICO 28 FLUJOGRAMA PROCESO DE COTIZACIÓN	100
GRAFICO 29 FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTA	101

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 PRODUCTOS (SERVICIOS)	52
TABLA 2 DEMANDA ESTIMADA 2019.....	56
TABLA 3 ANÁLISIS DOFA	68
TABLA 4 GASTOS DE ARRENDAMIENTO.....	70
TABLA 5 INVERSIÓN EQUIPOS DE OFICINA	76
TABLA 6 PROYECCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	77
TABLA 7 PROYECCIÓN SALARIOS	78
TABLA 8 OBLIGACIONES FISCALES	108
TABLA 9 TRÁMITES LOCALES COMERCIALES.....	109
TABLA 10 LEYES DEL SECTOR.....	111
TABLA 11 APORTES ESTRUCTURA FINANCIERA.....	115
TABLA 12 INVERSIÓN INICIAL.....	115
TABLA 13 DETALLES INVERSIÓN EQUIPOS OFICINA.....	117
TABLA 14 TASAS ANUALES DE DEPRECIACIÓN.....	118
TABLA 15 DEPRECIACIÓN PROYECTADA PERIODO 2019 - 2023.....	119
TABLA 16 PRESUPUESTO NOMINA.....	120
TABLA 17 PRECIOS DE VENTA	121
TABLA 18 PROYECCIÓN VENTAS POR UNIDADES	121
TABLA 19 PROYECCIÓN VENTAS 2019 - 2023	122
TABLA 20 VENTAS ESTIMADAS 2019	123
TABLA 21 EGRESOS ESTIMADOS 2019.....	123
TABLA 22 EGRESOS PROYECTADOS 2019 - 2023.....	124
TABLA 23 GASTOS FIJOS	125

TABLA 24 CALCULO PUNTO DE EQUILIBRIO	126
TABLA 25 PROYECCIÓN ESTADO DE RESULTADOS	127
TABLA 26 PROYECCIÓN FLUJO DE CAJA	128
TABLA 27 CALCULO TIR Y VAN A 5 AÑOS	129

INTRODUCCIÓN

El presente estudio está enfocado en el análisis de factibilidad operativa y financiera para la creación de una empresa dedicada específicamente en la asesoría para la manipulación de alimentos y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) en el municipio de Santiago de Cali, ya que se encuentra la necesidad de suplir el mercado de dicho servicio y se evidencia que esta área de servicios en el país no alcanza a cubrir la demanda, por ello se requiere el ingreso de nuevas empresas para cubrir estas necesidades, las cuales no cumple con los estándares de calidad exigidos por los futuros clientes de acuerdo a las consultas que se realizaron en cuanto a este tema.

Por dicha razón, en el presente trabajo de grado se puede evidenciar que después de haber estudiado, revisado y evaluado las diferentes ideas de negocios que se propusieron con el fin de pensar en la creación de una empresa que contribuya a la satisfacción personal de quien desea crear la empresa, generando un aporte social, económico y al mismo tiempo buscando que dicha empresa tenga un desarrollo sostenible y estable para beneficio de todos.

El municipio de Santiago de Cali, capital del departamento del valle del cauca se ha seleccionado como nicho de mercado, más específicamente el segmento conformado por restaurantes ubicados en estrato 4, 5 y 6 de la ciudad, los cuales se encuentran en ciertas zonas (Fogón) en las que se reúnen un gran número de las mismas, motivo por el cual esta población bajo estudios realizados se ha sentido golpeada por el alto costo para la adquisición de servicios de asesoría en este área, y la escasez de empresas adecuadas para brindar apoyo en este proceso, por lo cual hemos

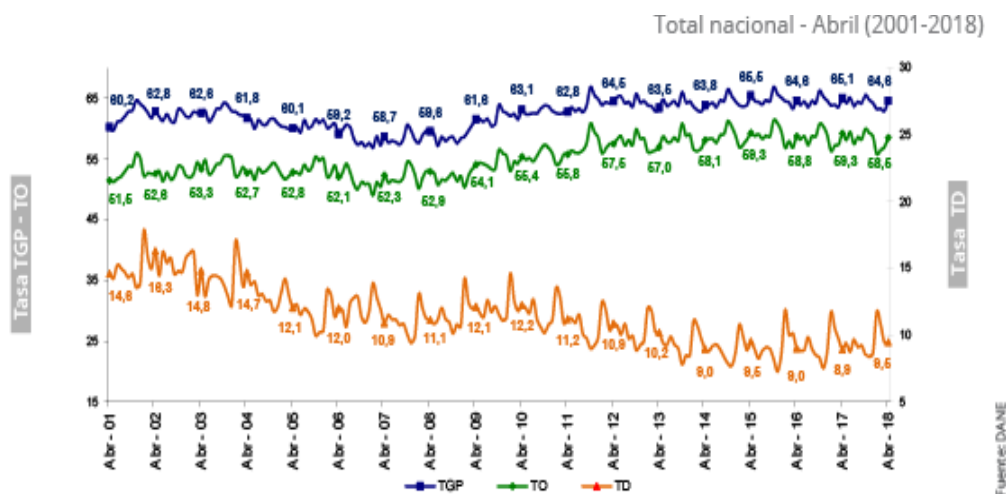
escogido como producto principal las asesorías en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y manipulación de alimentos, los cuales son servicios de alta demanda y generan el valor agregado que se ofrecerá para dicho cliente.

Ya que las bases de una empresa la conforman personas y de estas dependen los procesos de cualquier organización, la empresa busca ofrecer los servicios de capacitación y asesoría con el fin de reducir los riesgos que se generan de la interacción que tiene el personal con los procesos, por medio del establecimiento de planes formales de capacitación y la definición de planes de trabajo en determinadas áreas o actividades, reduciendo e incluso eliminando en algunos casos los inconvenientes que se generan por un uso inadecuado de algunos elementos propios de la labor.

1. JUSTIFICACIÓN

Actualmente a nivel global observamos claramente que las condiciones existentes para los trabajadores y las expectativas de hacer formación, estabilidad y la posibilidad de desarrollar una carrera al interior de una organización se han reducido significativamente, razón por la cual se ha reducido en gran medida el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia sus empleadores generando en la mayoría de los casos la necesidad de independizarse de una relación laboral, este es el ambiente propicio para que surjan diferentes ideas de negocio diversas, innovadoras y enfocadas a suplir una necesidad que puede pasar desapercibida para algunas organizaciones, lo cual permite que se gesten nuevas empresas que generan el crecimiento de nuevos emprendimientos, crecimiento económico, social e incluso legal en nuevas áreas entre otros.

Grafico 1 Tasa global de participación, ocupación y desempleo



Fuente: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Debido a estos elementos y la variación que actualmente se presenta entre los mismos se presenta la oportunidad de proponer la creación de una empresa independiente, que permita

la unión del talento humano, con diferentes énfasis y conocimiento diversos con el fin de cubrir una necesidad del mercado a la vez que se obtienen beneficios de esta actividad.

Por lo anterior para este trabajo de creación de empresa se toman como referencia las relaciones comerciales y los diferentes conocimiento, empíricos y académicos que tienen los autores de este proyecto en diferentes gremios o áreas de trabajo para la formulación de esta idea de negocio, donde se busca unir aspectos importantes como la experiencia laboral vivida en el área comercial, logística y administrativa de varias organizaciones, igualmente en empresas productoras de productos alimenticios por parte de la señora Martha Lucia Libreros López, Ingeniera de Alimentos graduada de la Universidad del Valle, quien aporta el conocimiento técnico en esta área específica, la cual es vital para quienes serán nuestros principales clientes tal como se explica más adelante.

Estamos seguros de que la unión de esta experiencia laboral vivida por varios años es de vital importancia para la puesta en marcha del proyecto ya que permite la interacción de los diferentes miembros que conformaran la sociedad de La Instalación Segura S.A.S. aportando cada uno sus conocimientos y trabajando en los temas de los que tenga mayor conocimiento y/o experiencia al igual que las relaciones de Networking que cada uno tiene. Esto se refiere a una ventaja inicial al permitir en determinado momento el ofrecer la propuesta de valor y ofrecer los diferentes servicios con personas con los que en algún momento se tuvo una relación laboral o comercial, igualmente es importante recalcar que el tener contactos no garantiza la estabilidad como proveedores de servicios, pero si ayudará bastante al inicio de las labores comerciales, a los factores que definirán la continuidad y estabilidad de la empresa serán básicamente la relación entre calidad, precio y servicio.

Como Clientes se define un nicho de mercado entre los restaurantes de la ciudad, esta elección está basada en el crecimiento de la propuesta gastronómica que se está presentando a nivel nacional, al igual que la tecnificación de la misma y la implementación de nuevas regulaciones legales para este tipo de establecimientos “En Colombia hay aproximadamente 65.000 restaurantes, según Acodres (la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica), un negocio que no solo viene creciendo en número de establecimientos abiertos, sino también en clientes atendidos.” (El Pais, 2014)

A través de la implementación de buenas prácticas de manufactura se le ofrece al cliente como beneficio una mejora significativa de la eficiencia en la utilización de los recursos con la finalidad de minimizar el impacto negativo que genera la producción de los diferentes productos requeridos, se puede inferir la “La calidad de la comida no es problema, el estudio comprobó que utilizan insumos de primera calidad pero hay muchos que desconocen las 'buenas prácticas de manufactura'. Sólo un 38 por ciento de los establecimientos las conocía. Los demás estaban familiarizados sólo con cursos básicos de manipulación de alimentos.” (EL TIEMPO casa editorial, 2010)

En Granada, en el norte de la ciudad, es donde más sillas se van a encontrar, la disponibilidad es de 3.516; en el otro extremo de Cali, en Ciudad Jardín, en el sur, se cuenta con 2.649; en el oeste, en El Peñón, hay 1.447, y en el tradicional barrio de San Antonio (una especie de Candelaria en Bogotá) 1.239 y en el Parque del Perro, donde empieza el sur, se dispone de 387. (EL TIEMPO casa editorial, 2010)

1.1. Personal

La vida en la actualidad presenta muchos cambios negativos y ello se ve reflejado en el desempleo que existe hoy día, acompañado de la calidad de empleo y el tipo de empresa a las cuales llaman a desempeñarse a las personas, por lo anterior y teniendo en cuenta estos factores se determina pues que una de las posibles salidas a esta situación y a las perversas condiciones que el gobierno implantan en la oferta laboral es la de tratar de implementar una idea de negocio y de incursionar en la parte positiva en el aspecto social y económico, por ejemplo se observa en la ilustración 1 un decrecimiento en la tasa de desempleo en los últimos años, pero se observa un incremento en la tasa de trabajo informal. “En el primer trimestre de 2018 la proporción de ocupados informales en 13 y 23 ciudades y áreas metropolitanas fue 47,3% y 48,4%, respectivamente. En el primer trimestre de 2017 las proporciones registradas fueron 47,3% y 48,5%, respectivamente” (DANE, 2018).

1.2 Académica

El presente estudio surge como una alternativa de trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas, motivo por el cual entre todas las modalidades sugeridas la más relevante según su campo de estudio es la modalidad de creación de empresas, ya que con esta modalidad se busca aportar y desarrollar ideas de negocio que contribuyan a la sociedad, colocando en práctica los conocimientos de marketing, recursos humanos, de ventas y administrativos, adquiridos en la Universidad.

1.3 Social

La razón de desarrollar la idea de negocio en cuanto al aspecto social es el contribuir al progreso de las personas involucradas directa o indirectamente en el desarrollo de la empresa, es decir, buscar de qué manera se podrían beneficiar los clientes de la

empresa de manera que estos restaurantes sigan generando empleo y ofreciendo una mejorar la calidad de vida de los consumidores finales por medio de la calidad del producto.

1.4. Comercial

La implementación de la idea de negocio de Asesorar en BPM y manipulación de alimentos, nace gracias a los contactos comerciales existentes y los conocimientos adquiridos por los socios de la empresa, los cuales facilitan el desarrollo del negocio, buscando ofrecer un valor agregado y diferenciador que busca satisfacer las necesidades de un nicho de mercado.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Observamos que, durante los últimos años en la sociedad, tanto colombiana como mundial se ha venido generando nuevas tendencias de consumo alimentario, maneja elementos tan variados como temas de salud, fitness, nutrición, protección de recursos, procesos productivos, derechos de los animales y seguridad alimentaria, etc.

Se puede observar que las regulaciones que el estado tiene actualmente se están encaminando en la protección de los consumidores finales, por esta razón se han establecido diferentes programas e instituciones para garantizar el cumplimiento de dicha protección “Mediante documento CONPES Social 113 de 2008, se formula la política de seguridad alimentaria y nutricional, que plantea objetivos y estrategias definiendo tres herramientas para su implementación. La primera herramienta es diseñar una estructura institucional funcional con el fin de articular y coordinar las acciones de los diferentes actores (Nacionales y Territoriales), la segunda, es la implementación de un Observatorio de Seguridad Alimentaria y Nutricional - PLAN SAN, el cual debe tener en cuenta los lineamientos y las recomendaciones expuestas en el mencionado documento CONPES.” (DPN Departamento Nacional de Planeación).

En cuanto a productos certificados se refiere, esta tendencia ha generado un mercado el cual demanda productos de buena calidad, libres de contaminantes químicos y patógenos y alto valor nutricional, por lo cual surge la producción limpia de alimentos, la cual presenta características que dicho mercado creciente demanda.

Por ello se hace necesario buscar la creación de un proyecto que genere un impacto significativo para la ciudad de Santiago de Cali, causando un impacto positivo en diferentes áreas del municipio, se puede apoyar la parte social gracias a la generación de empleos de

manera directa e indirecta, en la participación de la comunidad en nuevos proyectos con viabilidad económica y productiva.

De esta forma el proyecto se une a la comunidad, generando así bienestar entre los habitantes, e inculcando que se debe seguir aumentando además la calidad y brindando al consumidor final un producto que cumpla con las certificaciones necesarias, ayudando así a preservar la salud de los consumidores.

El proyecto propone un mecanismo efectivo en el cual se pueda optimizar los recursos, brindando a los restaurantes que se ubican en la ciudad, las condiciones necesarias para un desarrollo completo, minimizando los costos e incrementando la productividad del mismo mediante la implementación de estrategias y alianzas comerciales que permitan reducir los riesgos de pérdidas por concepto de mala manipulación, contaminación cruzada y aspectos que influyen en la venta de sus productos para dichas empresas.

Con los aspectos anteriormente mencionados, la idea de negocio que se desarrolla en este trabajo de grado consiste en comercializar las asesorías para lograr la certificación de INVIMA o BPM (buenas prácticas de manufactura), Manipulación de alimentos y capacitaciones de acuerdo con la necesidad de los productos para cada uno de los posibles clientes.

Esta idea de negocio se propone teniendo en cuenta el valor agregado y el beneficio que puede generar a la sociedad, ya que el valor agregado se puede evidenciar en el cumplimiento de temas vitales como son la calidad, la conservación de las cadenas de frío y en algunos productos el embalaje, aspectos que muchas empresas que realizan este tipo de servicio no lo ofrecen; mientras que el beneficio socioeconómico se observa en una mayor generación de empleo, en cuanto al consumidor el beneficio que obtiene es el consumo de

alimentos que cumplan con los requerimientos sanitarios, reduciendo riesgos de contaminación y enfermedades asociadas a la mala manipulación de los mismos.

De esta manera, observando que la generación de nuevas empresas es la posible solución frente a la inestabilidad laboral que se presentan hoy día, se busca demostrar en este trabajo de grado la viabilidad de generar una nueva idea de negocio que aporte en todos los aspectos a la sociedad, como lo son el aspecto económico, social comercial y generar un valor agregado al producto y servicio que se va a ofrecer.

2.1 Formulación del problema

¿Cuál es el modelo de negocio que permita la viabilidad de la creación de la empresa “La Instalación Segura S.A.S” dedicada a la prestación de servicios de asesoría en manipulación de alimentos y BPM (Buenas prácticas de Manufactura) a restaurantes en la ciudad de Santiago de Cali en los estratos 4, 5 y 6, teniendo en cuenta los aspectos, técnicos, financieros, administrativos, legales, ¿y operativos?

2.2 Sistematización del problema

Es importante mencionar que existen aspectos en el entorno que influyen directa o indirectamente en el desarrollo de la idea de negocio, por lo cual a continuación se darán a conocer los siguientes interrogantes que ayudarán a conocer cuáles son estos aspectos:

- ¿Cuál es la situación actual, sus antecedentes y las perspectivas de la actividad en el sector económico?
- ¿Específicamente cuáles son los clientes objetivos de la empresa y su ubicación geográfica?
- ¿Determinar cuáles son los principales competidores?

- ¿Qué plan de mercadeo se implementará para el desarrollo de la idea de negocio el cual incluya el precio, la distribución, las ventas y el recaudo de la cartera?
- ¿Cuáles son las principales debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas?
- ¿Qué ventas se podrían proyectar para los primeros cinco años?
- ¿Qué aspectos políticos y legales afectan directamente al desarrollo de la idea de negocio?
- ¿Cuál es el valor total de inversión requerida y sus fuentes de financiamiento?

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

El objetivo general de este trabajo es el determinar el modelo de negocio que se debe implementar para ser viable la creación, la factibilidad técnica, financiera, administrativa, legal, puesta en funcionamiento y desarrollo de La Instalación Segura S.A.S. una empresa que se dedica a la prestación de servicios de asesorías en BPM y manipulación de alimentos, enfocada a asesorar a Restaurantes en la ciudad de Cali.

3.2 Objetivo específicos

- Estudiar y definir un marco conceptual relacionado con el negocio proyectado.
- Establecer la metodología a utilizar en la estructuración del proyecto.
- Analizar las oportunidades y amenazas del entorno del negocio estudiado.
- Identificar y poner en mejoramiento continuo el concepto de valor agregado a la idea de negocio.
- Presentar una estructura organizacional clara y concisa que permita facilitar un buen desarrollo de la idea de negocio.
- Realizar el estudio de viabilidad socioeconómica y de entornos, describir cuál es el entorno económico, político, ambiental, tecnológico, y sociocultural del país, la ubicación donde se piensa prestar los servicios y cómo influirá en el desarrollo del proyecto.
- Determinar la viabilidad económica de la idea de negocio.

4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo el tipo de metodología que se aplicará para el estudio de factibilidad de la empresa La Instalación Segura S.A.S. será el método deductivo ya que “el método deductivo permite que las verdades particulares contenida en las verdades universales se vuelvan explícitas” (Alvarez, 2008).

Se determinará de acuerdo a las diferentes evaluaciones que se realicen en todas las áreas los diferentes aspectos como lo son de mercadeo, financiero, gestión humana y todos aquellos que intervengan en el desarrollo del negocio, así mismo se tomarán modelos de investigación como las fuentes de información primaria, información secundaria, artículos de periódicos y revistas, diccionarios y enciclopedias, Internet, libros de material y consulta, al igual que otras bases de datos.

4.1 Método deductivo

El método de investigación utilizado para este estudio de factibilidad de La Instalación Segura es el deductivo, ya que este método nos ayuda a lograr una conclusión particular, en él que el pensamiento va de lo general a lo particular.

Se refiere a un método que parte de lo general para centrarse en lo específico mediante el razonamiento lógico y las hipótesis que puedan sustentar conclusiones finales, este proceso parte de los análisis antes planteados, leyes y principios validados y comprobados para ser aplicados a casos particulares. (lifeder.com)

De forma que, partiendo de unos enunciados de carácter universal, se infieren enunciados sobre la base de afirmaciones generales presentadas permite deducir que los emprendedores de la ciudad de Santiago de Cali, que posean ideas de empresas relacionadas con el sector

de los restaurantes en estratos altos y se certifiquen en BPM (buenas prácticas de manufactura), crearán empresas competitivas y sostenibles para el mercado actual y futuro.

4.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.2.1 Fuentes de recolección de información.

Como fuentes para la recolección de información, se utilizaron fuentes primarias, una entrevista realizada a la Ingeniera de alimentos Martha Lucia Libreros López, una encuesta aleatoria realizada a una población de 108 restaurantes ubicados en la ciudad de Santiago de Cali con un margen de error del 5%, los cuales corresponden al 80% del mercado objetivo.

De igual manera se obtuvo información de fuentes secundarias con las diferentes páginas web de las instituciones públicas o privadas que interactúan directa o indirectamente con el sector de los restaurantes, entre ellas se visitó la página web de INVIMA, ICA, DANE, Gobernación del Valle del Cauca, por medio de la cual se pudo ver las diferentes estadísticas de los restaurantes actualmente en Colombia, la población de las regiones y cuál ha sido su evolución, con el fin de ver cuáles son sus modelos de negocios, los servicios que ofrecen, su funcionamiento y el recurso humano con el que cuentan.

4.2.2 Técnica de recolección de información.

Todos aquellos procedimientos especiales que son utilizados con el fin de obtener y evaluar las evidencias necesarias y competentes que permitan llegar a formar un juicio objetivo y profesional, que sirva como herramienta para realizar el análisis y la calificación de los hallazgos detectados son las técnicas de recolección de información, en este trabajo se utilizan la interacción directa con las fuentes en campo.

Como técnica para la recolección de la información se utilizan las siguientes técnicas:

- Entrevista estructurada, se realiza una entrevista definida a la Ingeniera en alimentos Martha Lucia Libreros López con el fin de conocer las necesidades y exigencia que existen en el sector, ya que por su trayectoria permite un acercamiento al mercado objetivo.
- Revisión Documental, realizada a los datos claves aportados por el DANE, en temas claves de la economía (Inflación, Tasa de desempleo, Tasa de informalidad, Índice de precios al consumidor, etc., lo que permite sugerir problemas, desarrollar e implementar estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades del mercado.
- Encuesta, con el fin de poder tabular se realizarán las mismas preguntas a los 108 restaurantes aleatoriamente, dichos participantes se encuentran ubicados en los sectores que se han identificado como puntos clave para el trabajo, el objetivo de las encuestas es obtener información acerca de las condiciones del sector, la percepción sobre los servicios ofrecidos y poder realizar ajustes para satisfacer las necesidades del mercado.

4.3. Análisis de la información

Se realiza un análisis estadístico, se utiliza Microsoft Excel, con este programa se realiza la tabulación y se grafica cada uno de los resultados (variables) obtenidos en el trabajo de campo de las encuestas para su respectivo análisis, estos resultados fueron analizados de forma individual y grupal, de tal manera que permitió realizar comparaciones y establecer relaciones entre ellas, con el fin de poder determinar patrones de decisión por parte del mercado objetivo.

5. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

5.1 Emprendimiento

Actualmente podemos indicar que el emprendedor es aquella persona que se arriesga a iniciar un negocio o proyecto en su búsqueda de una nueva forma de vida, con nuevos retos, en su búsqueda de lograr mayores logros, personales, económicos o laborales. Jean Baptiste Say, economista francés invento hacia el año 1803 la palabra **Entrepreneur**; para él emprendedor es aquel que altera y desorganiza, además podemos indicar que fue la persona que realizó la primera diferenciación entre el empresario y el capitalista, ya definió al empresario como “el agente que reúne y combina los medios de producción (recursos naturales, recursos humanos y recursos financieros) para construir un ente productivo, y encuentra en el valor recibido de los productos, la recuperación del capital que el emplea, los gastos en que incurre y de la utilidad que busca” (Varela, 2001).

Rafael Méndez define que el espíritu empresarial, tiene que ver con la capacidad que tienen las personas de identificar oportunidades de desarrollo empresarial, gestionar la ejecución de las actividades que implica su puesta en marcha y mantener una actitud de aprendizaje permanente.

El desarrollo de un espíritu emprendedor, es también una condición que ayuda a crear nuevas unidades productivas; es una actitud orientada al desarrollo personal, familiar y social basado en el cambio, el conocimiento, la creatividad y la innovación (Mendez, 2008).

En gran medida esto se debe a que en la actualidad se evidencia un cambio de sociedades empleadoras a sociedades de empresarios donde existe una clara tendencia en la creación de nuevas empresas en donde las personas buscan el autoempleo y la independencia.

En cuanto a las cualidades de los innovadores se puede mencionar que Rodrigo Varela en su libro enfatiza los siguientes puntos a favor de los nuevos emprendimientos. (Varela, 2001)

- Los negocios jóvenes y pequeños generan más empleos que los negocios grandes y viejos.
- Los negocios pequeños innovan y producen más avances tecnológicos que los grandes.
- Los negocios pequeños en general son más resistentes a cambios ambientales.
- Lo arriesgado y poco interesante para las compañías grandes es, en muchos casos, seguro y alto interés y rendimiento para las compañías pequeñas, es por esta razón que mientras las compañías pequeñas tienden a innovar las grandes tienden adquirir.

5.2. Marco conceptual

- **PLAN DE EMPRESA:** es una memoria que describe un proyecto, a la vez que nos permite analizar su viabilidad tanto técnica, económica y financiera, “identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina la viabilidad técnica, económica y financiera de la misma, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad de negocio en un plan de empresa concreto.” (servicios.aragon.e)
- **EMPREENDEDOR:** Se denomina emprendedor/a a aquella persona que sabe descubrir, identificar una oportunidad de negocios en concreto y entonces se dispondrá a organizar o conseguir los recursos necesarios para comenzarla y más luego llevarla a buen puerto. (Ucha, Definicion ABC, 2008)
- **ASESORÍA:** es la función de asesorar las empresas que necesitan fortalecer su

planeación, con el fin de lograr el cumplimiento de su misión y sus objetivos, para diseñar cambios organizacionales, aumentos de productividad, costos, y participación en el mercado, para La Instalación Segura S.A.S. la asesoría se prestará con el fin de dar apoyo en la certificación y cumplimiento de las empresas en sus diferentes áreas como son legal, ventas, y financiero, “El Concepto de asesoría se utiliza para designar al oficio del asesor y a la oficina en la cual este profesional desempeña su actividad.” (<https://www.definicionabc.com/negocios/planeacion-estrategica.php>, 2008),

- **SECTOR CUATERNARIO:** El sector cuaternario tiene una característica esencial, que consiste en su fundamentación científica. Por este motivo, el cuarto sector tiene una naturaleza distinta a los demás, ya que no se basa en las materias primas, ni en su elaboración ni en los servicios asociados, sino que se desarrolla en el marco de la investigación y de ahí la denominación de I+D (investigación y Desarrollo). (Navarro, 2016)
- **EMPRESA SOSTENIBLE:** Es aquella empresa que en medio de su actividad logra generar un valor económico, social y medioambiental, no solo busca satisfacción para los propietarios y clientes, sino la de todas las partes interesadas alrededor de la empresa, de forma legítima en sus actividades.
- **DESARROLLO SOSTENIBLE:** “Se considerará como Desarrollo Sostenible a aquel desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin que por ello se vean comprometidas las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.” (Ucha., 2009)
- **NETWORKING:** El networking es uno de los pilares más importantes de la

realización de los contactos de trabajo que forman parte de la agenda profesional de cualquier emprendedor ya que los contactos aportan conocimiento y posibles colaboraciones a partir de lazos profesionales interesantes. (Nicuesa, 2015)

- **BENCHMARKING:** Se compararon algunas empresas que se consideran como competidoras en el mercado específico en el que La Instalación Segura va a operar, para determinar y estudiar los factores diferenciadores que las han posicionado y sirvan de ejemplo para el esta empresa “designa a aquel proceso que evalúa de modo comparativo productos, servicios y procesos de trabajo en las organizaciones o empresas”. (Ucha, www.definicionabc.com, 2014)
- **PROCESO EMPRESARIAL:** El proceso es el resultado de una acción especial y el comienzo de otra, además tiene múltiples resultados y este resultado es complejo, también es reconocible y descriptible, pero no es posible manipularlo en formas simples, ya que en este proceso intervienen muchas variables.
- **PLANEACION ESTRATEGICA:** Se designa el concepto de planeación estratégica a la elaboración, desarrollo y puesta en práctica de diversos planes operativos que pondrá en marcha una empresa u organización con el objetivo de concretar los propósitos y metas que se haya propuesto. (Ucha, Definición ABC. , 2009)

5.3. Estudio de viabilidad.

Para evaluar la viabilidad de una idea de negocio es primordial evaluar la factibilidad del mismo con el fin de evitar inconvenientes posteriores, con el fin de maximizar las probabilidades de éxito, o en caso negativo realizar otra propuesta de negocio con el fin de poder corregir el planteamiento del proyecto.

5.4 Evaluación cualitativa de la idea del negocio

Para la evaluación de la idea del negocio se realizó una entrevista a la Ingeniera en alimentos Martha Lucia Libreros López, para realizar un diagnóstico del mercado desde su experiencia laboral, su conocimiento de las necesidades del mercado, las legislaciones vigentes y los protocolos exigidos por los entes gubernamentales son una fuente muy importante para definir el rumbo del proyecto con el fin de realizar una propuesta que sea viable.

En esta entrevista la Ingeniera Martha Lucia Libreros facilita información de los diferentes procesos que en la actualidad ha realizado en sus inicios en la actividad de asesoramiento los cuales se encuentran en los anexos 1 al 6 para poder realizar una propuesta de los diferentes servicios que se pueden ofrecer desde su experiencia personal.

5.4.1. Entrevista

- ¿Considera que existe un volumen de clientes significativos para los productos/servicios de su empresa? R/ Si. El desarrollo del sector productor de alimentos procesados en el país, y principalmente en el Valle del Cauca, además de ser el motor fundamental de desarrollo de empleo del país, nos hacen estar seguros que existe un volumen de clientes alto en el mercado.
- ¿Tiene identificados los productos/servicios que se van a ofrecer? R/ Si. La Instalación Segura S.A.S tiene muy claro su rumbo empresarial. Se proyectará a la prestación de servicios de servicios de asesoría (STAFF) que apoye el proceso de capacitación y certificación de los operarios, igualmente el proceso de certificación frente al INVIMA.

- ¿Hay razones para creer que su servicio es realmente atractivo para sus posibles clientes? R/ Si. Dado el crecimiento del sector productor de alimentos procesados y la necesidad de que sea rápida y eficaz la solución, nos da las razones necesarias para creer en que el servicio ofrecido tendrá una alta aceptación entre los clientes potenciales.
- ¿Conoce las ventajas y desventajas que tienen respecto de sus competidores? R/ Si. La experiencia como profesional en el sector, nos dan las bases necesarias para conocer y describir las ventajas y desventajas de la empresa frente a los competidores.
- ¿El sector económico en el que desea entrar está en crecimiento? R/ Si. Los índices de crecimiento del producto interno colombiano PIB demuestran que sectores económicos como, la industria, el comercio entre otros, mantiene un porcentaje de crecimiento estable, además de ser la principal fuente de empleo e ingreso de recursos para el país.
- ¿Las condiciones legales y comerciales del sector son favorables? R/ Si. Con el tiempo, el sector de los alimentos para consumo humano ha sido regularizado, y normatizado, por esta razón tenemos un marco legal complejo, el cual se encarga de controlarlo.
- ¿Puede disponer de los equipos, maquinarias e instalaciones que su empresa requiere? R/ Si. La Instalación Segura S.A.S por su tipo de labor posee un stock de herramienta y maquinaria inicial para la prestación del servicio, igualmente las necesidades de equipos son bajas y fáciles de suplir, en cuanto al tema del espacio físico, este no está amarrado a un producto ofrecido como tal, sino a la prestación de

un servicio, por lo cual las instalaciones comerciales son básicas, las modificaciones están sujetas a índices de crecimiento de la empresa.

- ¿Se puede formar un grupo empresarial para su empresa? R/ Si. Es importante tener dentro de las expectativas y proyecciones futuras, la asociación con socios de capital y mano de obra, así como de personal calificado, para fortalecer y generar crecimiento empresarial.
- ¿La Instalación Segura S.A.S puede conformar un grupo ejecutivo de excelencia? R/ Si. En el mercado existe suficiente personal calificado, para la consecución de un grupo ejecutivo idóneo para el crecimiento de la empresa.
- ¿La Instalación Segura S.A.S puede conseguir los recursos financieros que requiere? R/ Si. Con la realización del estudio financiero, nos podremos aproximar a cuál es el monto de capital inicial necesario para la creación de la empresa.
- ¿Puede tener acceso a fuentes alternas de recursos financieros para complementar los recursos propios? R/ Si. Existe una gran cantidad de entidades financieras tanto estatales como privadas, en las que podemos tramitar un crédito bancario, aunque actualmente contamos con el capital inicial para poder operar sin necesidad de acudir a créditos o financiaciones en la etapa inicial.
- ¿La Instalación Segura S.A.S puede disponer de garantías para la tramitación de recursos de crédito? R/ Si. Tengo un registro bancario de excelente comportamiento crediticio, y los ingresos mensuales proveen un puntaje alto en el riesgo bancario de préstamo, lo cual nos ayuda a obtener un crédito con un monto necesario para el desarrollo de la empresa en caso de ser necesario.

- ¿Tiene acceso a entidades que me pueden apoyar en el desarrollo de su empresa? R/ Si. Entidades como el SENA, instruyen, capacitan y certifican la actividad a nivel técnico. Además de empresas privadas con las cuales podría existir una asociación estratégica, lo cual sería fundamental para el crecimiento de la empresa.
- ¿Puede conseguir los espacios físicos adecuados para establecer su empresa? R/ Si. Existe una gran variedad en el mercado de la propiedad horizontal donde se pueda realizar un acuerdo e instalar la oficina principal de la empresa.
- ¿Puede manejar las condiciones éticas, legales, sociales y morales que la empresa tiene? R/ Si. El comportamiento ético y responsable empresarial está marcado como uno de los principales objetivos de la empresa.
- ¿La empresa coincide con los objetivos de su plan de carrera empresarial? R/ Si. La consecución del proyecto de la empresa, es uno de los objetivos personales profesionales a cumplir después de haber realizado mi carrera laboral en empresas por más de 20 años.

6. ANALISIS DE MERCADO

6.1. Identificación y caracterización del servicio.

La Instalación Segura S.A.S. es una empresa dedicada a prestar servicios de asesorías a los restaurantes de la ciudad de Santiago de Cali ubicados en estratos 4, 5 y 6, satisfaciendo las necesidades de certificación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y manipulación de alimentos, enfocado hacia la creciente necesidad del cumplimiento de normas sanitarias requeridas por Invima y salud pública, en la prestación de un servicio de alta calidad, de tal manera que los clientes perciban un valor agregado en el servicio que garantice su fidelización.

6.2 Características del servicio y factor diferenciador.

Como principales características de los servicios ofrecidos por La Instalación Segura S.A.S. se pueden mencionar la personalización del servicio para cada cliente acorde a sus necesidades, ofreciendo una solución óptima a sus requerimientos, atención personalizada para cada cliente, la integralidad del producto final buscando cumplir con todos los requerimientos que tenga dicho cliente y la posibilidad de ajustarlo de acuerdo al pedido del cliente.

La Instalación Segura S.A.S. se puede encargar completamente del diseño del tipo de actividad requerida, la creación de los manuales, la planificación de las capacitaciones, su ejecución y evaluación, de parte del cliente se necesita apoyo en la entrega de información inicial para establecer las necesidades reales y generar la solución a la medida a sus necesidades.

6.3. Idea del negocio

El nombre propuesto para la empresa es La Instalación Segura S.A.S porque representa el énfasis en la asesoría para los restaurantes que tienen procesos de Manipulación de alimentos, haciendo mención a la seguridad en los procesos en la instalación del cliente.

6.3.1. Logo de la empresa

Para La Instalación Segura S.A.S se ha definido un logo sobrio, con el nombre y los bordes en color azul para representar la seguridad, con la imagen de un trabajador con casco de seguridad, que representa la protección.

Grafico 2 Logotipo



Fuente propia de los autores

6.4. Concepto de la empresa

El concepto de La Instalación Segura S.A.S. es una empresa flexible, versátil, y muy funcional, lo que permite que funcione con poco peso estructural, que apoye y guíe al cliente desde un punto inicial buscando formalizar y certificar sus procesos productivos bajo la normatividad.

Así pues, La Instalación Segura será una Empresa prestadora de servicios de asesorías en BPM enfocada en desempeñar dicha actividad con las diferentes empresas productoras de alimentos procesados nivel local, ya que se evidencia que muchas de estas empresas no cuentan con certificaciones en manipulación de alimentos, tema por el cual no cumple con los estándares de calidad exigidos por los futuros clientes de acuerdo a estudios en el tema.

6.5. Sector servicios

El sector servicios es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de materias primas, generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

Dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario). Aunque se lo considera un sector de la producción, propiamente su papel principal se encuentra en los dos pasos siguientes de la actividad económica: la distribución y el consumo, el predominio del sector terciario frente a los otros dos en las economías más desarrolladas permite hablar del proceso de tercerización. El Nobel de economía, Paul Krugman argumenta que la menor productividad del sector servicios y la dificultad para mejorar su

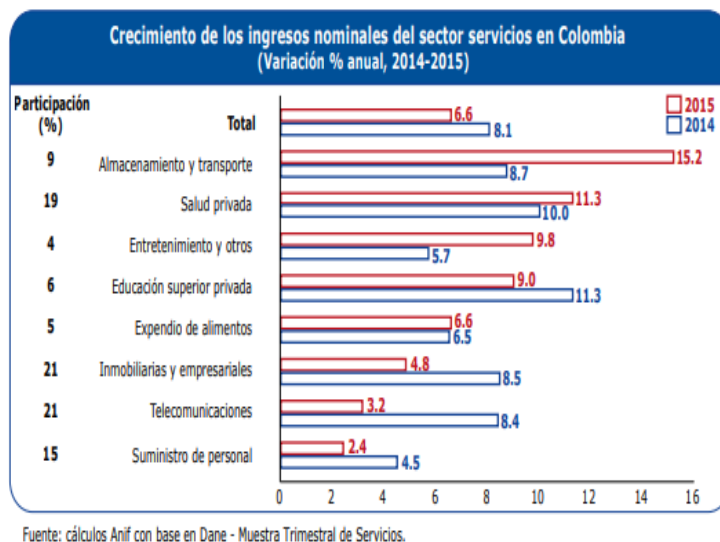
productividad es el principal factor del estancamiento de los niveles de vida en muchos países. (Economía 117, 2016)

6.6. El sector servicios en Colombia

A nivel mundial el incremento de las organizaciones enfocadas al sector servicios se ha incrementado, en mayor medida debido a los menores costos para operar que los que requieren el montaje de una empresa enfocada a la manufactura.

Actualmente, Colombia está ubicada como el primer país de la región con la mejor mano de obra calificada de Suramérica, esto nos brinda una gran competitividad a nivel regional y un crecimiento interesante a futuro.

Grafico 3 Crecimiento sector servicios



El sector terciario en la economía colombiana ha venido creciendo en los últimos años debido en gran medida a los inversionistas extranjeros quienes ven en nuestro país la oportunidades para el desarrollo de proyectos de inversión en el sector de Business Process Outsourcing (BPO), fronterizar el trabajo (nearshore), Knowledge Process Outsourcing (KPO), y shared services, para los cuales estan buscando un mercado local en crecimiento,

disponibilidad de una fuerza laboral competitiva y una posición estratégica para proveer servicios a la región y el mundo.

6.7. Situación actual del sector

Colombia representa una gran oportunidad para inversionistas del sector servicios, pues cuenta con grandes ventajas competitivas, algunas de ellas son (DANE, 2018):

- La Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO estima que en 2015 el sector alcanzó ventas de US\$ 1.976 millones y creó 189.000 empleos.
- De acuerdo al último estudio realizado por el PTP, el sector de outsourcing crecerá entre 2,9% y 9,5% a lo largo de los próximos 3 años.
- En 2015, los servicios de call center en español representaron 62,41% del sector de outsourcing, seguido por televenta y facturación y cobranza.
- Según cifras oficiales del Ministerio de Educación Nacional, en los últimos 14 años, en Colombia se formaron más de 2,9 millones de profesionales de educación superior en Colombia. El 53,8% de ellos tiene formación en pregrado, 18,8% son tecnólogos y técnicos y 19,2% tienen formación pos gradual.

6.8. Estudio de mercado

La Instalación Segura S.A.S. deberá entonces aprovechar las ventajas comparativas que se tienen y para ello se diseñó una estrategia de comercial que le permita explotar adecuadamente los mercados tanto locales y a futuro los nacionales.

Todo estudio de mercado plantea una serie de interrogantes sobre aspectos básicos como son: ¿cuáles son sus objetivos?, ¿qué métodos utilizar?, ¿qué es el análisis de la oferta y la demanda?, ¿cuáles son los métodos de proyección de la oferta y demanda?, ¿cómo determinar el precio de un servicio?, ¿cómo presentar un estudio de mercado? A éstas y

otras interrogantes se les da respuesta como estudio de mercado.

Como resultado de un proyecto, se debe obtener una visión clara de las características del bien o servicio que se piensa colocar en el mercado, por una parte, es necesario recopilar información existente sobre el tema, desde el punto de vista del mercado esto se llama información de fuentes secundarias y proviene, generalmente de instituciones abocadas a recopilar documentos, datos e información sobre cada uno de los sectores de su interés.

- La existencia real de clientes con pedido para los servicios que se van a ofrecer.
- La disposición de ellos para pagar el precio establecido.
- La identificación de las ventajas y desventajas competitivas.

6.8.1. Encuesta de Percepción

6.9. Tamaño de la muestra

Para definir el tamaño de la muestra aleatoria para la encuesta de percepción se deben definir los siguientes elementos

- **Tamaño de la población:** la cantidad total de personas en el grupo al que intentas llegar con tu encuesta se denomina tamaño de la población
- **Margen de error:** es el porcentaje que describe qué tanto se acerca la respuesta que dio tu muestra al “valor real” en tu población.

- **Nivel de confianza:** una medida de la seguridad de que tu muestra refleja de forma precisa la población, dentro de su margen de error

Grafico 4 Formula tamaño de la muestra



Proceso de Muestreo

Tamaño de la Muestra.

- **Fórmula:**

Población finita: $n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$

- **Donde:**

n = tamaño de la muestra.

N= Población o universo.

Z = nivel de confianza.

p = probabilidad a favor.

q = probabilidad en contra.

e = error muestral.

Fuente <http://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>

De esta manera se definió el mercado objetivo de 295 restaurantes ubicados en la ciudad de Santiago de Cali que cumplen con los requisitos de estrato socio-económico y ubicación geográfica, debido a que 145 de estos corresponden a sedes en otras ubicaciones se define en 150 restaurantes como universo para la encuesta.

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 150

Tamaño de muestra: 109

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Fuente http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

6.10. Análisis de la competencia

A. **GRUPO BPM AVANBOX COLOMBIA SAS**, se ubica en la avenida 6 norte # 5

A 50 Cali, Colombia.

-Cobertura Geográfica del Negocio: Valle del Cauca.

-Portafolio de Servicios: Actividades de consultoría en gestión, definición de procesos

-Principal Ventaja: Brindan servicios adicionales a BPM.

-Desventajas: Baja especialización, poco conocimiento del mercado específico.

B. **BPM ARQUITECTURA**, (sucursal) se ubica en la Avenida estación # 5 AN 62

Cali - Colombia.

-Cobertura Geográfica del Negocio: Valle del Cauca y Cundinamarca.

-Portafolio de Servicios: diseño arquitectónico, proyectos de ingeniería y diseño sanitario en BPM, capacitación necesaria para apoyar los procesos de certificación de su sistema de gestión en BPM, HACCP y normas internacionales ISO/TS 22002-1

-Principal Ventaja: Tiene el respaldo de las empresas industriales de renombre en el sector a las cuales ya les realizó alguna asesoría, lo que brinda reconocimiento.

-Desventajas: No desarrollan procesos del área de producción y empaque, buena cobertura, pero no hace énfasis en medianas empresas.

C. **BPM CONSULTORES ESPECIALIZADOS**, se ubica en el Limonar. Cali-Colombia.

-Cobertura Geográfica del Negocio: Cali.

-Portafolio de Servicios: CURSOS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS, BPM y acompañamiento para certificaciones, levantamiento de procedimientos operativos, control documental y capacitación de personal, formación de equipos auditores internos. Auditorias de evaluación del SGC, auditorias de Cierre de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

-Principal Ventaja: Se especializa en procesos de certificaciones y acompañamientos para certificaciones de registros sanitarios.

-Desventajas: no presentan una imagen muy profesional, no tienen un foco de mercado definido, por lo que parece que tratan de ofrecer servicios a cualquier necesidad en general.

D. **RUBEN DARÍO CHACÓN GUEVARA**: Se ubica en Palmira-Colombia.

- Cobertura Geográfica del Negocio: Valle del cauca
- Portafolio de Servicios: B.P.M. y H.A.C.C.P. Calidad Total, Salud Ocupacional. Diseño e implementación de programas de control Integrado de Vectores Plagas y Capacitación a manipuladores de alimentos.
- Principal Ventaja: Experiencia laboral amplia junto a una experiencia en docencia.
- Desventajas: pese a tener experiencia no define un mercado objetivo.

E. **ASERCOP:** se ubica en la Cr 1d Bis 46a-13 Cali, Valle del Cauca.

- Cobertura Geográfica del Negocio: Cali, Valle del cauca.
- Portafolio de Servicios Planes de Capacitación a Manipuladores de Alimentos, para el mantenimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura, y Programas de Salud Ocupacional
- Principal Ventaja: Se encuentra ubicado en el norte de la ciudad, en una ubicación de fácil acceso a los fogones gastronómicos.
- Desventajas: Pagina web muy básica, no muestra una imagen adecuada, dominio gratuito.

6.11. Producto

En el estudio de mercado el producto es uno de los aspectos fundamentales para definir la factibilidad del proyecto, en el caso de La Instalación Segura S.A.S. por ser una empresa dedicada a asesorías no se cuenta con un producto físico sino con un servicio, en el cual se fundamenta la propuesta comercial.

El servicio que La Instalación Segura S.A.S. ofrecerá está dividido en cuatro (4) líneas de servicios, Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Certificación en manipulación de alimentos, Capacitaciones y manuales y fichas técnicas,

Tabla 1 Productos (Servicios)

No.	Línea de Servicio	Precio Venta
1	Programa Básico Saneamiento	\$2.000.000,00
2	Programa Complementario	\$2.000.000,00
3	Programa de Capacitación	\$750.000,00
4	Manuales y fichas técnicas	\$350.000,00

Fuente propia de los autores

6.11.1. Características del producto

1. Programa Básico Saneamiento: Capacitación y asesoría en el proceso de aplicación de los decretos nacionales reglamentarios 3075 de 1997, 60 de 2002, ISO 9001, 22000, 14000, GP1000, BPM y PAMEC ante un ente certificador, gestión ante INVIMA para permisos Sanitarios y Registros Sanitarios
2. Programa Básico Saneamiento: Asesoría en el proceso de diseño de proyectos arquitectónico, diseño sanitario y de ingeniería con valor agregado en Buenas Prácticas de Manufactura enfocado al cumplimiento de la normatividad necesaria.
3. Programa de Capacitación: Capacitación y asesoría del personal, capacitar a las personas de la organización para disminuir la brecha entre las competencias exigidas por el cargo y las demostradas, en manipulación de alimentos y certificación de capacitaciones para trabajar con BPM.
4. Manuales y fichas técnicas: Diseño de manuales y fichas técnicas para procesos críticos de la empresa, guía paso a paso, generación de documento con responsables e insumos para cada proceso.

Las líneas de servicios que se ofrecerán, Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Certificación en manipulación de alimentos, Capacitaciones y manuales y fichas técnicas, cumplirán con las siguientes condiciones:

- El cliente lo adquiere para satisfacer una necesidad legal al cumplir con la normatividad exigida por el estado, son Servicios individuales, que igualmente pueden ser ajustados según los requerimientos del cliente.
- Por las características de calidad de los procesos, la duración de un proceso de asesoría es en promedio de dos a tres meses, siempre que se realicen los ajustes.
- Los precios de los servicios en sus líneas son establecidos teniendo en cuenta características de calidad, tamaño de la empresa que lo requiere, precios del mercado y capacidad de compra de los clientes.
- En términos generales se puede decir que los precios van desde los \$10.000 hasta los \$30.000 en la línea de Certificación en manipulación de alimentos y desde \$1'500.000 hasta \$6'000.000 en la línea de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).
- A medida que el cliente se encuentra más informado, cambia su perspectiva de consumo hacia modelos más conscientes y reclama participación en la configuración de sus servicios, por esta razón es que en La Instalación Segura S.A.S. constantemente se están formando los miembros del equipo en prácticas de diseño participativo que permitan adecuarse a las características del proceso de cada cliente.

6.11.2. Sustitutos

Por el tipo de servicio los sustitutos son el personal que se contrate para realizar las mismas actividades directamente por medio de la empresa, generando un mayor costo en temas de nómina y obligaciones parafiscales.

6.11.3. Complementos

Como complementos se encuentran los servicios de seguridad industrial y salud ocupacional, mantenimientos de las instalaciones, programas de control de plagas, análisis de peligros, procedimientos de laboratorio, programas de desecho y tratamiento de aguas residuales

6.11.4. Decisiones del servicio.

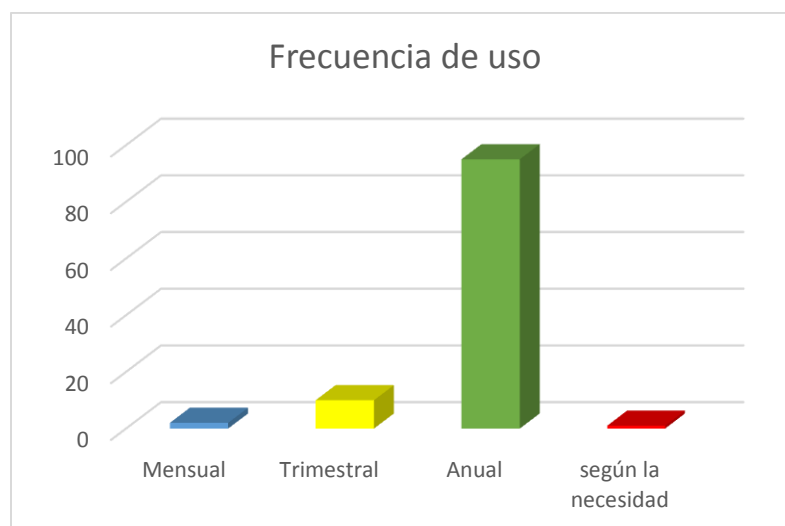
Las decisiones sobre los servicios se clasifican en tres niveles, que son: decisiones de productos individuales, decisiones de líneas de productos y decisiones de mezcla de productos.

La calidad del servicio prestado por La Instalación Segura S.A.S. debe garantizar unas condiciones muy altas, para obtener estos niveles de calidad se utilizarán la inspección en puntos crítico de control en la línea de producción y servicio post-venta, adicionalmente todas las personas involucradas serán capacitadas para realizar autocontrol del proceso en sus funciones específicas.

6.12. Frecuencia de la demanda

Actualmente la mayor parte del mercado tiene una demanda anual de estos servicios, lo que permite generar con el cliente una relación estable a largo plazo, en base a la satisfacción de sus necesidades reales, La Instalación Segura S.A.S. busca generar un vínculo de confianza con sus cliente que permita garantizar la lealtad de los mismos.

Grafico 6 Percepción Frecuencia de uso



Fuente propia de los autores

6.13. Demanda Estimada

Para el año 2019 se proyecta una demanda estimada en base al tamaño del mercado objetivo y el crecimiento del sector gastronómico en la ciudad, al igual que la experiencia de la ingeniera Martha Lucia Libreros López en base a las asesorías que ha realizado como independiente en el sector.

6.14. Estimación de la demanda actual

El mercado objetivo actualmente se compone de 295 Restaurantes ubicados en los estratos 4, 5 y 6 en base a la información solicitada en la cámara de comercio de Cali, entre estos restaurantes encontramos que existen 145 restaurantes que corresponden a sedes de restaurantes en otras ubicaciones, entre los ejemplos más significativos se encuentra Subway, quien al ser un modelo de franquicias cuenta actualmente con 20 sedes en la ciudad.

Con este número de prospectos se realiza la estimación de la demanda para el año 2019 como se observa en la tabla No 1.

Tabla 2 demanda estimada 2019

#	Ventas en unidades	2019
1	Programa Básico Saneamiento	49
2	Programa Complementario	24
3	Programa de Capacitación	154
4	Manuales y fichas técnicas	113

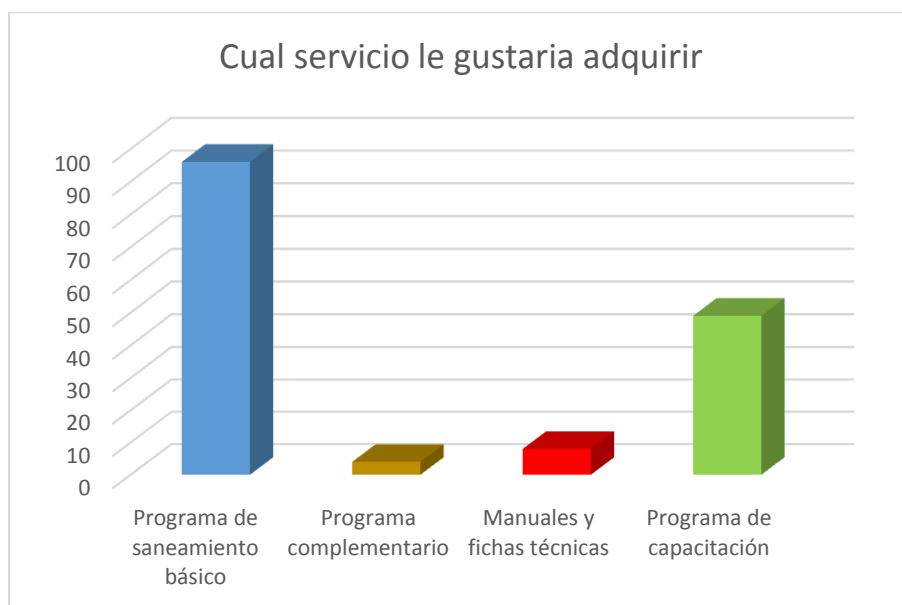
Fuente propia de los autores

6.15. Precio.

Las decisiones de precios de los servicios en las líneas de servicios que se ofrecen, se toman con base en dos factores básicos, ellos son los precios de la competencia en el mercado los cuales se determinan a través del estudio de precios de la competencia y la percepción del mercado para el precio de cada servicio ofertado de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes y sus necesidades.

En los gráficos No. 5 se observan los resultados de las encuestas en relación al servicio en el que se encuentran más interesados y el precio que el cliente prefiere para cada uno de los servicios.

Grafico 7 Percepción servicios ofrecidos



Fuente Propia de los autores

Grafico 8 Percepción Precio Programa Saneamiento

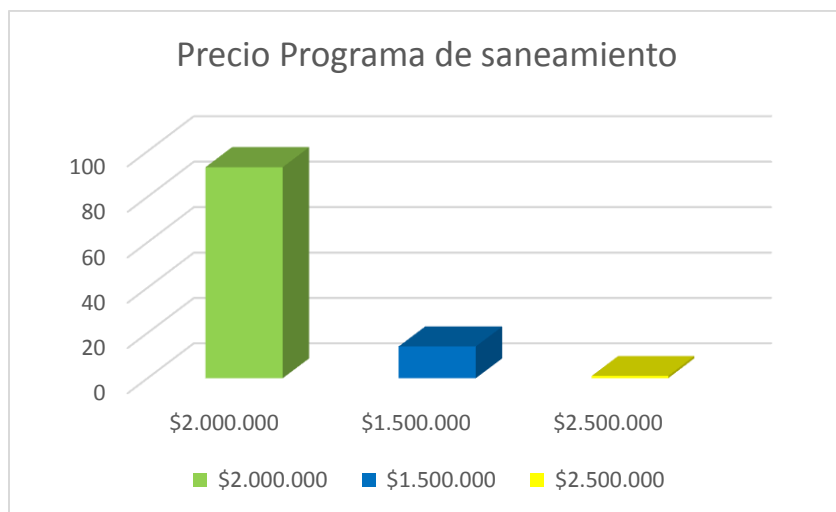
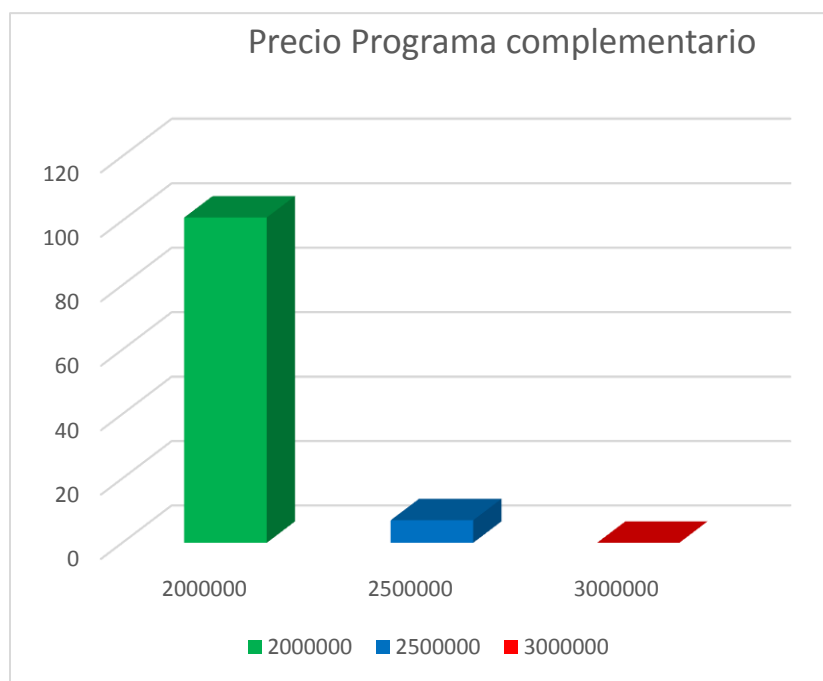


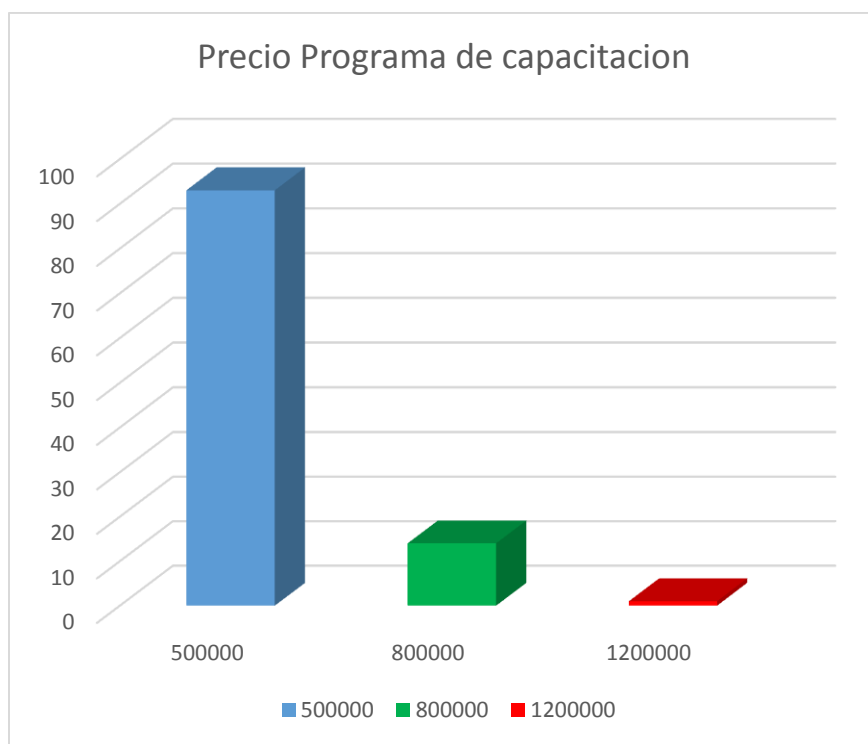
Grafico 9 Percepción precio programa complementario



Fuente Propia de los autores

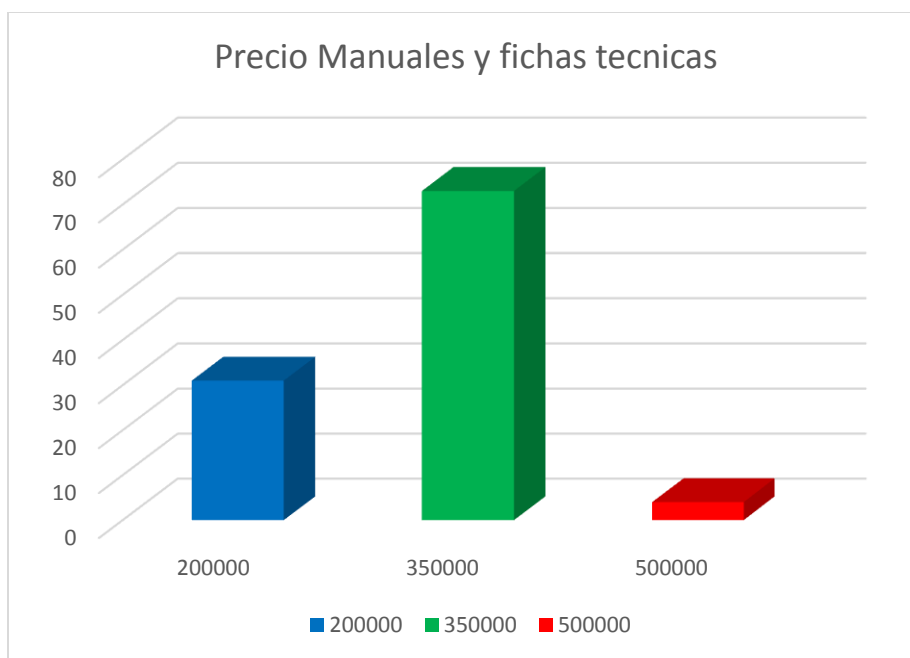
Fuente Propia de los autores

Grafico 10 Percepción Precio programa de capacitación



Fuente Propia de los autores

Grafico 11 Percepción precio Manuales y Fichas técnicas

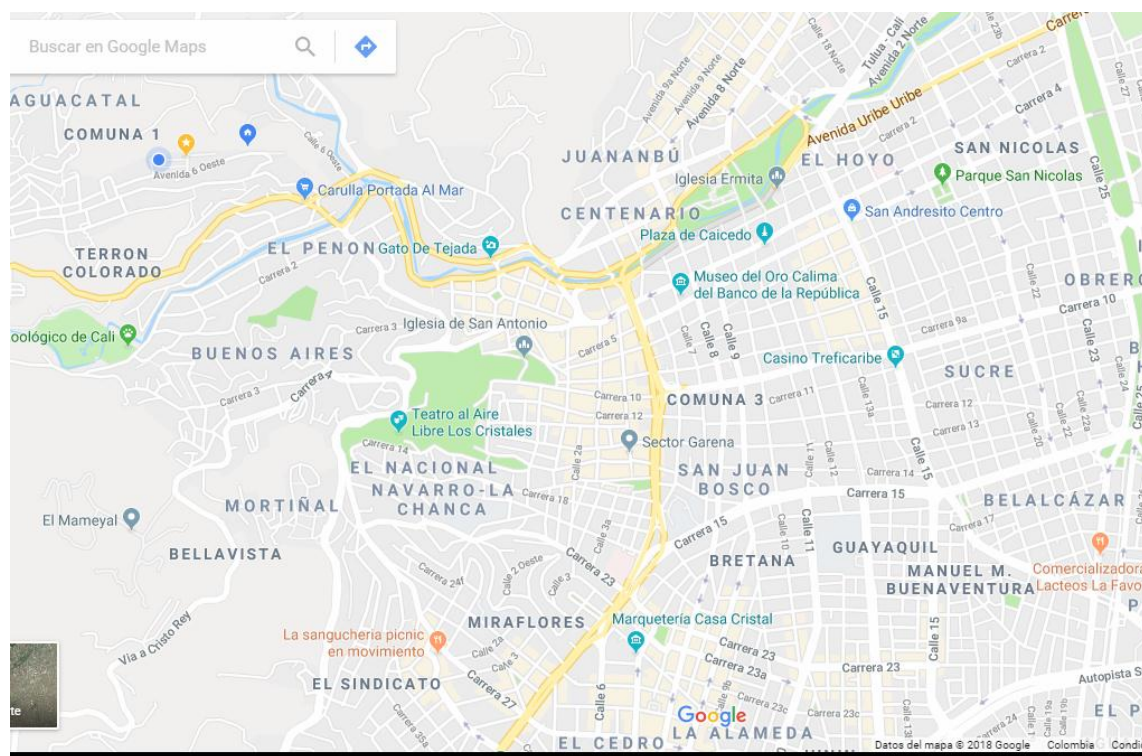


Fuente Propia de los autores

6.16. Plaza.

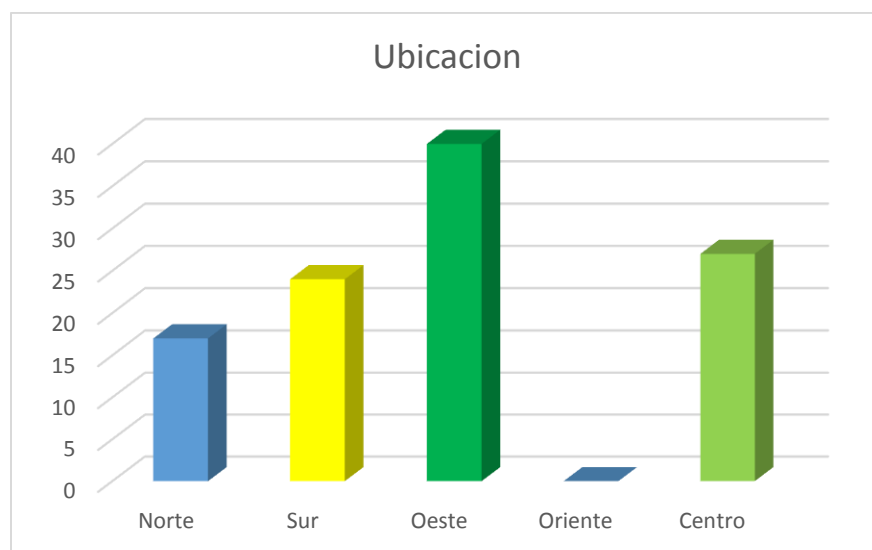
Tanto los servicios de la línea de Certificación en manipulación de alimentos, capacitaciones, manuales y la línea de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) se prestarán en la zona de Santiago de Cali, los clientes objetivo se encuentran ubicados principalmente en la zona oeste y centro de la ciudad (Granada, Normandía, Peñón, Alameda, San Pedro) como se observa en el grafico No. 10, en estas zonas se denominaran Fogón gastronómico, ya que es un punto que reúne a su alrededor muchos clientes objetivos en un mismo área de influencia, las visitas y asesorías se realizan el punto del cliente, los diseños y el desarrollo de la asesoría se realizará en la oficina de La Instalación Segura S.A.S.

Grafico 12 Mapa zona oeste de Cali



Fuente <https://www.google.com/maps/@3.4468541,-76.5344644,15z>

Grafico 13 Encuesta Ubicación Restaurantes

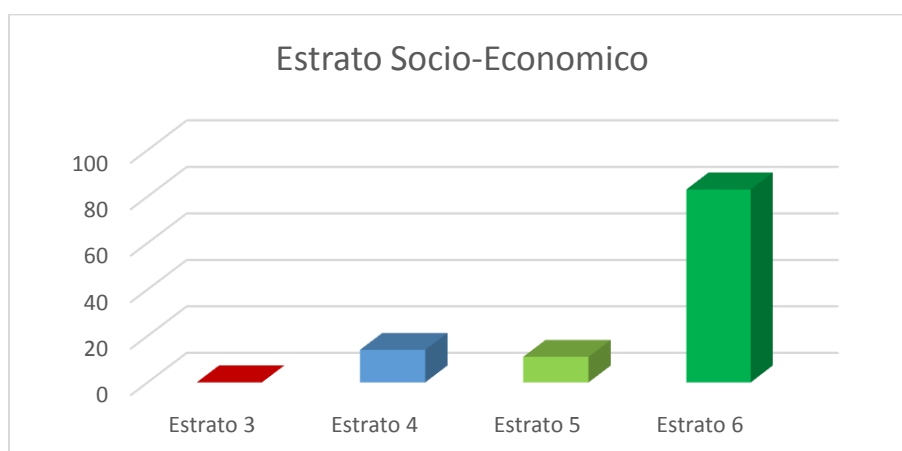


Fuente Propia de los autores

6.17. Segmentación Socio - Económica

La Instalación Segura S.A.S al inicio de sus operaciones tendrá como mercado objetivo la ciudad de Santiago de Cali, específicamente los restaurantes que se encuentran ubicados en los estratos socio – económicos 4, 5 y 6, que tienen la necesidad de mejorar el desempeño de su personal, desarrollarse y crecer en el sector en el que se desempeñan como productores de alimentos procesados y/o terminados,

Grafico 14 Resultado encuesta estratos socio económico



Fuente Propia de los autores

6.17. Segmentación geográfica

Los prospectos se encuentran ubicados en la ciudad de Santiago de Cali, principalmente en la zona oeste y centro, en el mapa que se presenta en el grafico No. 13 se observa la distribución geográfica de la ciudad de Santiago de Cali, incluyendo las diferentes comunas que lo componen, por el tipo de clientes que se definieron para la organización la comuna 2 es uno de los nichos principales para el despliegue de la propuesta comercial.

Grafico 15 Mapa de Santiago de Cali



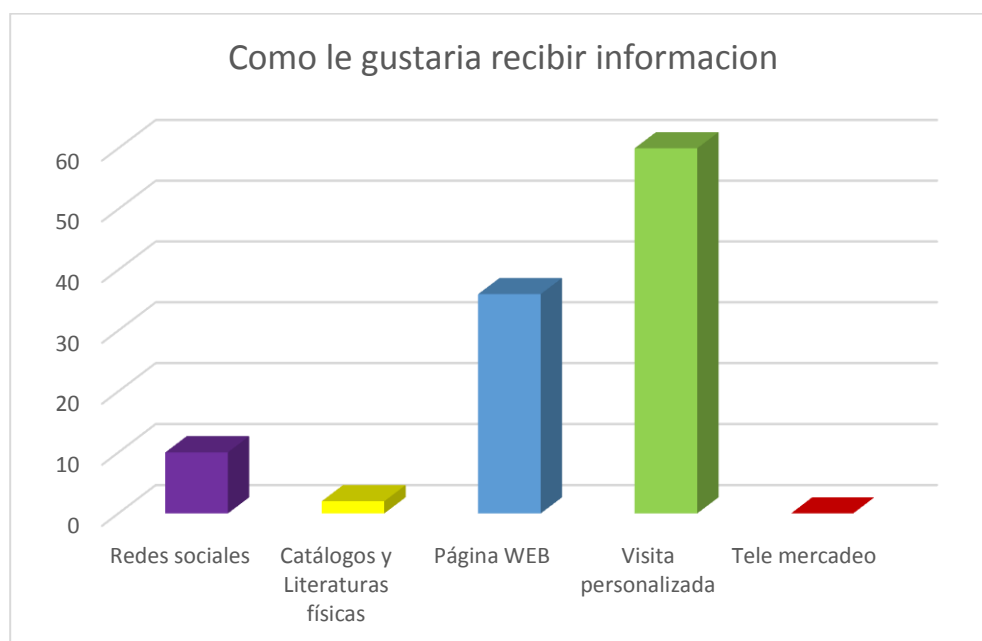
Fuente de <http://dkasa-inmobiliaria.com/noticias/datos-comuna-2/>

6.18. Publicidad.

Para La Instalación Segura, la publicidad es vital con el fin dar a conocer los servicios ofrecidos al mercado objetivo, por esta razón se busca generar la expectativa entre los prospectos, inicialmente se buscara realizar una campaña de redes sociales, principalmente en grupos enfocados al sector restaurantes como por ejemplo Acodres (Asociación colombiana de la industria gastronómica), después se realizará una inauguración de la oficina, donde se realizara la invitación de varios prospectos de clientes a la vez que se presente el lugar como una nueva alternativa para facilitar sus procesos de certificaciones con una empresa especializada.

Para mantener proximidad con el mercado objetivo se realiza el análisis de la encuesta realizada para detallar de qué manera el mercado espera recibir información, en el grafico No. 14 se observa que predominan tres medios por los que se puede enviar la información a los diferentes prospectos.

Grafico 16 Respuesta encuesta como le gustaría recibir información



Fuente propia de los autores

Resalta en primer lugar la visita personalizada, en la que el asesor realiza una visita programada al restaurante para dar a conocer el portafolio de servicios con los que cuenta La Instalación segura S.A.S. en segundo lugar se encuentra la página web para que el prospecto consulte la información de la empresa y los servicios ofertados, de manera que si el desea solicite información adicional por este medio, permitiendo agendar una cita para realizar la presentación comercial, en tercer lugar se encuentra las redes sociales, este medio permite que con un mínimo costo se alcance un mayor número de prospectos, buscando dirigir a este prospecto a nuestra página web.

6.18.1. Objetivos de la publicidad.

Con la publicidad de La Instalación Segura S.A.S. se busca llegar al mayor número de prospectos buscando generar tráfico en la página web, igualmente se tiene como objetivo posicionar la empresa en el mercado, logrando que La Instalación Segura S.A.S. sea una marca reconocida entre los clientes potenciales al momento de elegir entre diferentes opciones que se pueden encontrar en el mercado de los servicios de asesorías.

6.18.2. Estrategia publicitaria.

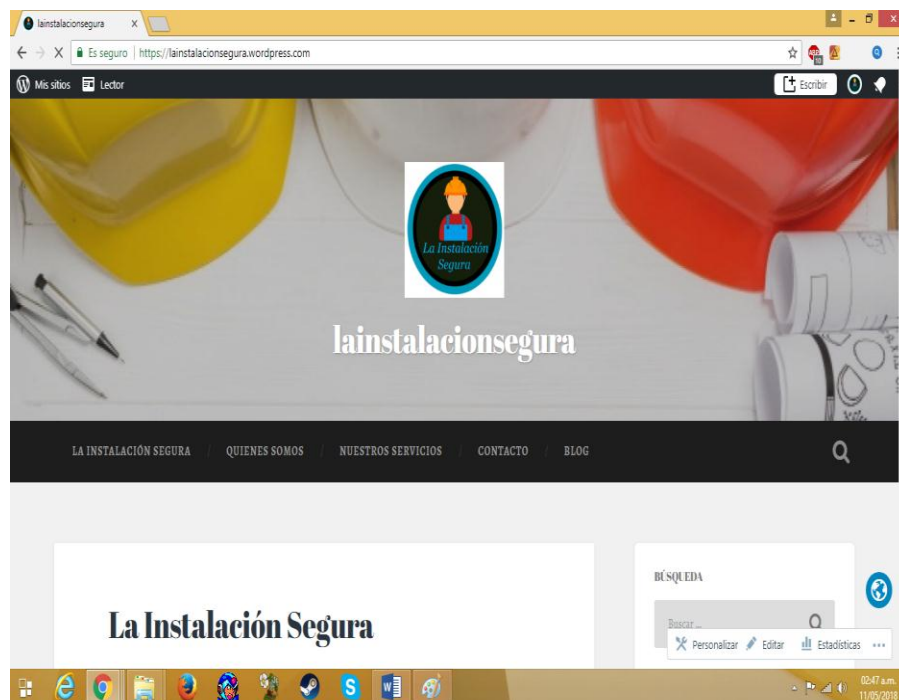
En base a los medios que se va a enviar inicialmente la publicidad a los prospectos se determinan el orden de la misma, se va a generar una campaña de expectativa en redes sociales hablando sobre las bondades de La Instalación Segura S.A.S. como son su calidad, servicio, profesionalismo, etc. buscando dirigir a los prospectos a la página web de la empresa.

En la página web se presentara la información de los servicios ofrecidos, ya que la pagina requiere una baja inversión en relación al costo - beneficio, los clientes utilizan la web para comparar precios, productos, servicios, reputación, calificaciones y recomendaciones

de otros clientes, con el fin de que los visitantes de la misma soliciten información adicional por este medio, brindándonos información para alimenta la base de datos de clientes, a la vez se va a manejar un blog semanal con información relevante para el sector, buscando generar tráfico en la página para obtener relevancia en los buscadores como Google.

Finalmente el asesor comercial va a realizar la el agendamiento de citas para realizar la presentación comercial del portafolio con el prospecto buscando conocer las necesidades de cada prospecto para ofrecer la propuesta comercial más adecuada para sus requerimientos.

Grafico 17 Diseño página web



Fuente Wordpress.com

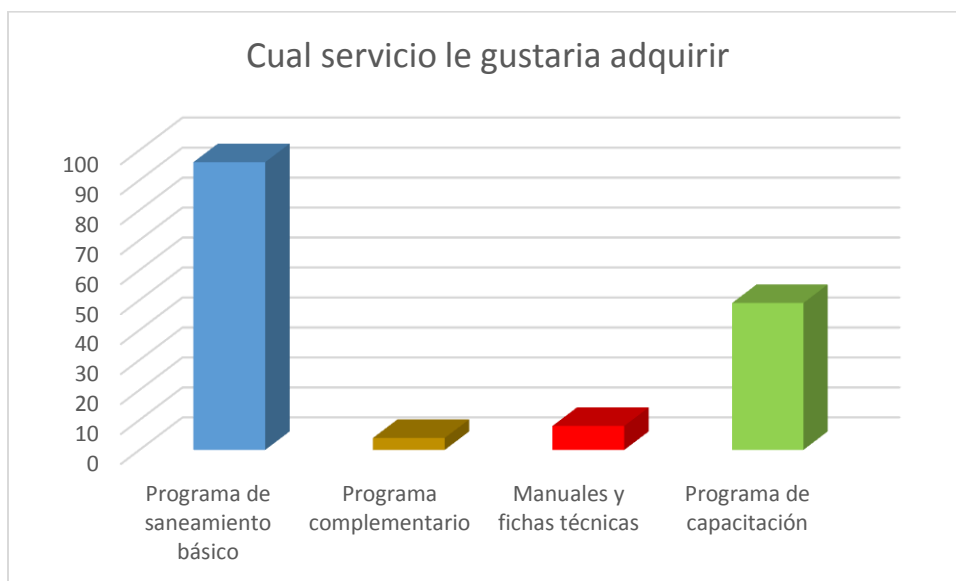
En cuanto a los medios utilizados para llegar a los diferentes clientes serán:

- Redes sociales por el volumen de prospectos que se pueden alcanzar por este medio es el punto inicial de promoción, publicando en grupos relacionados con el sector gastronómico de la ciudad, buscando dirigir el tráfico a la página web.

- Página Web con el dominio www.lainstalacionsegura.com_se presentara el portafolio de servicios, información de la empresa y datos de contacto, igualmente un blog especializado en generar información relevante del sector gastronómico para generar mayor tráfico en los buscadores.
- Visita personalizada realizada por el asesor comercial, en base a los contactos generados por redes sociales y la página web para realizar la propuesta comercial en base a las necesidades especificad del cliente.

La base de la estrategia de publicidad se define en dos servicios a ofrecer, el programa de saneamiento básico y el programa de capacitación, esto se debe a la respuesta positiva de los encuestados en el interés de adquirir estos servicios en la actualidad, enfocado principalmente en el plan de saneamiento, el cual es el servicio que más aceptación tiene, como se puede observar en el grafico No. 16.

Grafico 18 Percepción de los servicios



Fuente propia de los autores

6.19. Análisis DOFA

Este análisis permite considerar las posibilidades que la empresa puede afrontar con garantías, la pregunta a la que se debe dar respuesta es ¿qué puede hacer la empresa?, para indicar con certeza las acciones a tomar se considerará a los clientes, proveedores, proceso de distribución, comercialización, tecnología y trabajadores.

A continuación, se realizará el análisis **DOFA** el cual servirá para determinar los factores que pueden favorecer (fortalezas y oportunidades) y obstaculizar (debilidades y amenazas) el logro de los objetivos planteados.

6.19.1 Debilidades

- Inexperiencia en el área del negocio.
- Poco capital de trabajo.
- Inexperiencia en trabajo en equipo.
- Desconocimiento del Clima Organizacional.
- Limitaciones en la capacidad de visitas realizadas.

6.19.2. Fortalezas

- Espíritu emprendedor.
- Capacidad para generar nuevos servicios.
- Calidad de los procesos.
- Diferenciación de la empresa con sus servicios.
- Relaciones con los clientes.
- Personal calificado. Alta calidad en el servicio: Experiencia de los directivos.
- Servicio distribuido en forma accesible.

6.19.3. Amenazas

- Futuros cambios de leyes implantadas por el gobierno que afecten la empresa.
- Pérdida de clientes importantes.
- Imposibilidad de penetrar un mercado dominado por la competencia.
- Volatilidad de las variables Macro-económicas del país.
- Incertidumbre política.
- Condiciones adversas e inesperadas del ambiente físico.

6.19.4. Oportunidades

- Crecimiento en los mercados no explotados.
- Tendencia de crecimiento de las ventas.
- Ampliación de la base de clientes.
- Posibilidad de segmentar el mercado.
- Buscar nuevas organizaciones las cuales demanden este tipo de servicios.
- La cultura del autocuidado, responsabilidad social, desarrollo sostenible y de revisar las certificaciones de calidad que tienen las organizaciones.
- Desarrollo de aplicaciones y tecnologías que soporten la operación del negocio.

Tabla 3 Análisis DOFA

	FORTALEZAS F	DEBILIDADES D
	· Diferenciación de la empresa con sus servicios. · Relaciones con los clientes. · Personal calificado. · Precio competitivo. · Capacidad para generar nuevos servicios.	· Inexperiencia en el área del negocio. · Poco capital de trabajo. · Ingreso como nuevo proveedor al mercado.
OPORTUNIDADES O	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Crecimiento en los mercados no explotados.	Ubicar los nuevos sectores donde tiene potencial el servicio	Promoción directa y personalizada
Tendencia de crecimiento de las ventas.	Contratar más personal idóneo para el área de ventas	Servicios de Postventa y atención al cliente, se contratará nuevo personal calificado
Ampliación de la base de clientes.	Realizar Prospección y visitas de presentación para nuevos clientes	Promoción directa y enfocada al cliente objetivo
Posibilidad de segmentar el mercado.	Ubicar nuevos clientes en sectores diferentes a los	realizar presentaciones en ruedas de negocio para incrementar el

	planteados	mercado
Buscar nuevas empresas las cuales demanden este tipo de servicios	Ubicar nuevas empresas que requieran de asesorías por medio de recomendación	Crear conciencia de preparación ante la inclusión de nuevas oportunidades de negocio
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Futuros cambios de leyes implantadas por el gobierno que afecten la empresa.	Estar actualizándonos constantemente ante las nuevas resoluciones	realizar capacitaciones sobre nuevas normativas o leyes al equipo de trabajo
Pérdida de clientes importantes.	Realizar constantemente prospección de nuevos clientes	Definir el Pareto de clientes y aumentar el número de nuevos clientes
Limitaciones en la capacidad de visitas realizadas.	Evaluar el tamaño del equipo comercial para cumplir con las visitas requeridas	Establecerían mejores herramientas de desempeño a nuestro personal
Imposibilidad de penetrar un mercado dominado por la competencia.	Ofrecer servicios Diferenciadores enfocados a temas puntuales que no maneja la competencia	Ampliar el mercado objetivo de estrato 5 y 6 hasta el 3 y 4

Fuente propia de los autores.

7. ANALISIS TECNICO

Para este trabajo de factibilidad se realiza el análisis técnico del proyecto con el fin de reconocer los diferentes componentes que se requieren para estructurar el proyecto de empresa, como información para el estudio financiero, en base a la definición del tamaño del proyecto, su posible ubicación y las necesidades de recursos para operar.

De acuerdo al tipo de negocio definido para La Instalación Segura S.A.S. y la disponibilidad de aportes de los socios, inicialmente la empresa prestará los servicios de asesoramiento, es decir, que la empresa se encarga de toda la logística de inspección, capacitación y acompañamientos requeridos de acuerdo al pedido y necesidades de cada cliente, el sector en el que se desempeñará es el terciario o de servicios más específicamente en el sector de asesoría empresarial.

7.1. Oficina

Para iniciar las labores de La Instalación segura se requiere el montaje de la oficina en una instalación con un tamaño aproximado de 70 M2, en base a el tamaño se buscan opciones de arrendamiento, se puede utilizar una oficina o una vivienda que tenga similar área, como requerimientos se tienen la ubicación de la misma y la facilidad de parqueo, la distribución no afecta la selección de la misma, se pagara un canon de arrendamiento de \$800.000 mensuales, para el análisis se realiza una proyección de 5 años como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4 Gastos de arrendamiento

	2019	2020	2021	2022	2023
Arrendamiento	\$9.600.000	\$10.176.000	\$10.786.560	\$11.433.754	\$12.119.779

Fuente propia de los autores

7.2. Localización

La decisión sobre la localización de la futura empresa estará ligada fundamentalmente al factor cercanía del mercado de consumidores, teniendo como base la posibilidad de contar con 3 alternativas iniciales de posibles zonas para ubicar la empresa en la ciudad de Santiago de Cali se buscó tomar la decisión más beneficiosa, para tomar dicha decisión se aplicó un análisis de la localización y la relación Costo – Área – Ubicación, las tres alternativas de localización que se tienen son:

- Alternativa 1: Oficina en la zona norte de la ciudad
- Alternativa 2: Oficina en la zona Centro de la ciudad
- Alternativa 3: Oficina en la zona Oeste de la ciudad

Su ubicación va a ser preferiblemente un local ubicado en la zona norte de la ciudad, comuna 4 o 5, por la facilidad de acceso por la cercanía a vías principales como la carrera primera, la avenida tercera norte y la autopista Simón Bolívar, cerca de las vías troncales del MIO (Masivo Integrado de Occidente) y la proximidad a la zona industrial del porvenir, Santander, Chipichape, granada y el centro, además de la accesibilidad estratégica con que se cuente para los proveedores de servicios especializados.

Grafico 19 Mapa localización empresa



Fuente <https://www.google.com.co/maps/@3.4683195,-76.5131,15.5z>

7.3. Requerimientos de planta física.

Para precisar de una mejor manera las necesidades de la planta física por el tamaño inicial de la empresa podemos definir un espacio entre los 52 M2 y los 66 M2 buscando que estas sean zonas libres de muros, en la cual se puedan desarrollar adecuadamente las actividades de la empresa y donde se pueda ubicar el personal que se requieren para la prestación del servicio, es decir, Gerente, Asesor Comercial, Director Comercial, Administrador, Auxiliar Administrativo.

Cada una de las distribuciones de la oficina tiene sus ventajas y sus desventajas, esto se da claramente cuando cada trabajador tiene su espacio, mejora la calidad, la motivación y la productividad, además se evita las conversaciones entre los trabajadores y eso disminuye la pérdida de tiempo, por esta razón se busca adecuar el espacio de trabajo, contando con los elementos básicos para su operación, como son:

- Área de Cocina
- Baño
- Recepción
- Bodega
- Oficinas compartidas
- Oficina de gerencia
- Sala de reunión
- Sala de espera (opcional)
- Parqueadero
- Servicios públicos
- Iluminación natural

7.3.1. Ventajas

- Ajusta el área de trabajo a medida que cambian las necesidades del negocio.
- Cohesividad del grupo
- Incrementa la productividad (individual y de grupo)
- Aumenta el flujo de información
- Permite un control físico del espacio y racionaliza su uso
- Son soluciones dinámicas y flexibles

7.3.2. Desventajas

- Pérdida de privacidad
- Aumenta interrupciones y distracciones
- Se dificulta el control del ruido
- Se pueden presentar algunos desórdenes visuales.

7.4. Propuesta de distribución de planta física.

Dentro de una empresa, una parte de gran importancia es la oficina, la cual tiene características propias y desempeña un papel fundamental en su funcionamiento, en las áreas administrativas es donde se toman las decisiones y se dirige la empresa, además, en estos espacios deben interactuar diariamente muchas personas con necesidades similares pero a la vez muy personales, según el cargo que desempeñen y las metodologías de trabajo que empleen.

Los avances tecnológicos y los cambios organizacionales han generado nuevos conceptos en el trabajo y como consecuencia de esto la distribución física del espacio de trabajo tiene un profundo efecto en la productividad personal y simples cambios como la ubicación de

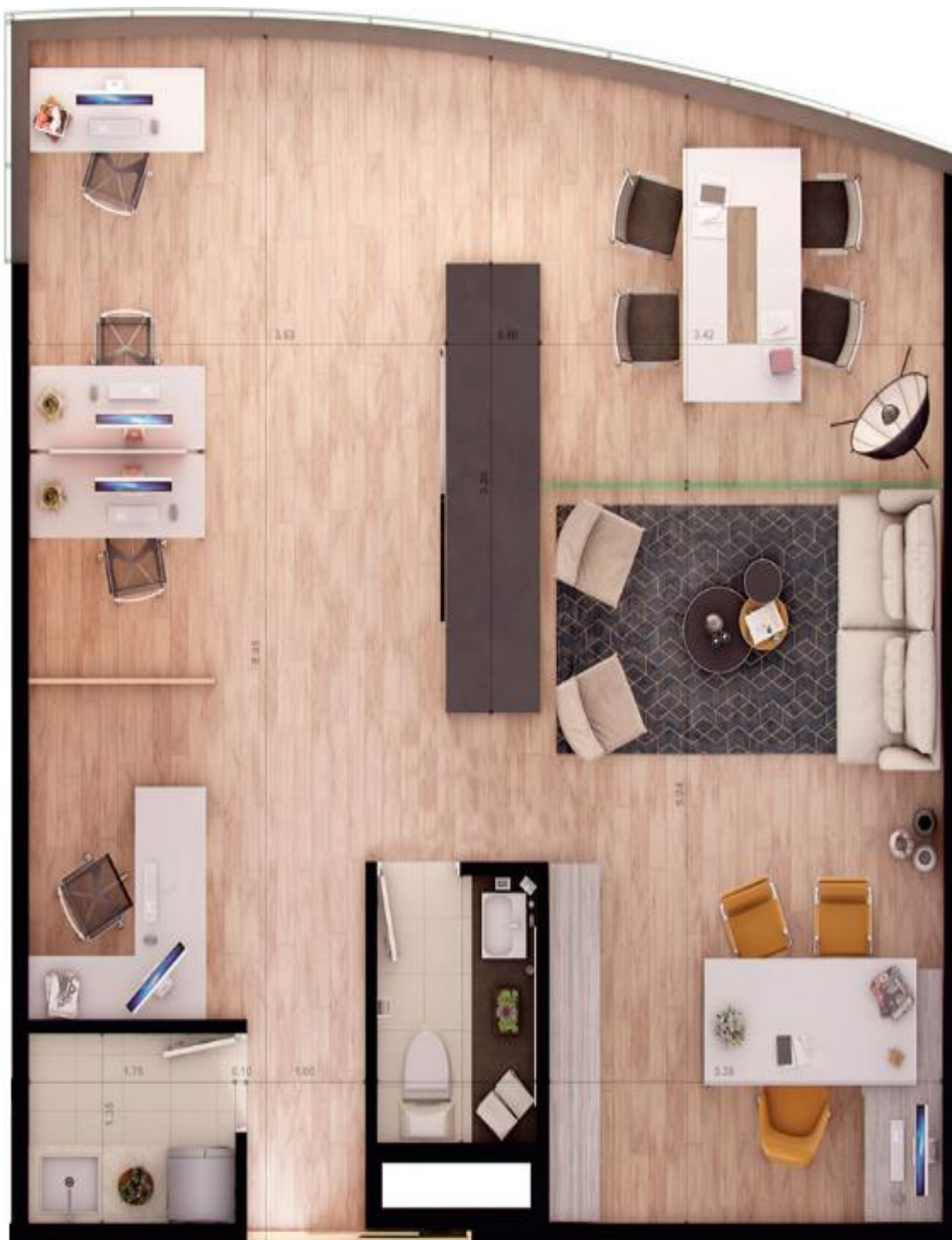
los implementos o el teléfono puede ayudar a los empleados a conservar la energía y rendir más, las oficinas han tenido que cambiar para adaptarse a las nuevas exigencias y necesidades.

Grafico 20 Ejemplo de oficina 1



Fuente de http://www.proyectocross.com/planta_detalle.php?ID_planta=2

Grafico 21 Ejemplo de oficina 2



Fuente http://www.proyectocross.com/planta_detalle.php?ID_planta=5

7.5. Requerimiento de muebles y equipos de oficina.

Los equipos de oficina se refieren a todos los implementos necesarios para realizar la labor definida por la empresa para cada uno de sus empleados, se trata del conjunto de máquinas y dispositivos que se requieran para llevar a cabo las labores propias de la oficina, en este caso se incluyen algunos elementos necesarios para facilitar a los empleados temas como refrigerios o la hora descanso.

7.5.1. Muebles, equipos y software

Se presenta en la siguiente tabla los detalles de los muebles y equipos necesarios para iniciar operaciones, incluyendo la cantidad, el costo de compra y los años de vida útil.

Tabla 5 Inversión Equipos de oficina

	Detalle de Inversiones en Bienes de Uso	Monto	Vida Útil en Años
2	Computador de Oficina	\$ 1.800.000	5
1	Video Beam	\$ 1.250.000	5
1	Impresora Multifuncional	\$ 450.000	5
1	Impresora laser	\$ 350.000	5
4	Escritorios	\$ 1.600.000	5
1	Juego de sala recepción	\$ 500.000	5
4	Teléfono de Oficina	\$ 240.000	5
1	Cafetera	\$ 80.000	5
1	Microondas	\$ 300.000	5
1	Nevera de 200	\$ 700.000	5
8	Sillas escritorio	\$ 1.300.000	5
1	Mesa sala de juntas	\$ 700.000	5
4	Sillas sala de juntas	\$ 600.000	5
2	Archivadores	\$ 600.000	5
2	Computadores portatil	\$ 2.400.000	5
3	celulares Moto c plus 4	\$ 900.000	5
	Total Inversión en Bienes de Uso	\$ 3.770.000	

Fuente propia de los autores

7.6. Comunicaciones y servicios públicos

La oficina debe contar con todos los servicios públicos, acueducto, alcantarillado, recolección de basura, alumbrado público, gas, internet y teléfono fijo, en el caso de telefonía e internet se cotiza por medio de la página web de los diferentes operadores y se proyecta el precio de la mejor opción como se muestra en el grafico No 22.

Grafico 22 Cotización telefonía internet

https://www.edatel.com.co/tigouneb2b/index.php?option=com_tarificador&view=tarificador&Itemid=354

Selecciona el producto

Telefonía
☐ Ver info

Televisión
☐ Ver info

Internet
☒ Ver info

Selecciona el plan

☐ Banda Ancha 1000
Individual: \$ 87.157
empaquetada: \$ 56.547

☐ Banda Ancha 2000
Individual: \$ 94.748
empaquetada: \$ 64.137

☐ Banda Ancha 4000
Individual: \$ 111.215
empaquetada: \$ 82.290

☐ Banda Ancha 6000
Individual: \$ 101.319
empaquetada: \$ 74.968

☐ Banda Ancha 8000
Individual: \$ 118.435
empaquetada: \$ 89.525

☒ Banda Ancha 10000
Individual: \$ 130.383
empaquetada: \$ 102.019

Cotización 1			
Producto	Precio Ind.	Precio x Paq.	Borrar
Ilimitado Plus	\$ 71.281	\$ 59.381	X
Banda Ancha 10000	\$ 130.383	\$ 102.019	X
Total individual:		\$ 201.664	
Total empaquetado:		\$ 161.400	

Fuente https://www.edatel.com.co/tigouneb2b/index.php?option=com_tarificador&view=tarificador&Itemid=354

Con dicha información se hace la proyección a 5 años de los gastos de servicios públicos, como se presenta en la tabla.

Tabla 6 Proyección Servicios Públicos

Servicios públicos	2019	2020	2021	2022	2023
Electricidad	\$2.160.000	\$2.289.600	\$2.426.976	\$2.572.595	\$2.726.950
Telefonía e Internet	\$1.936.800	\$2.053.008	\$2.176.188	\$2.306.760	\$2.445.165
Total Gastos de Producción	\$4.098.819	\$4.344.628	\$4.605.185	\$4.881.376	\$5.174.139

Fuente propia de los autores

7.7. Personal

En el caso de la instalación segura se distribuye la empresa en dos (2) áreas de trabajo, el área Comercial y el área administrativa, en los cargos de asesor comercial y auxiliar de calidad se nota un incremento a partir del año 2020 ya que se presupuesta el ingreso en la nómina de un empleado adicional en estos cargos en la tabla No.

Tabla 7 proyección Salarios

Cargo	Salario 2019	Salario 2020	Salario 2021	Salario 2022	Salario 2023
Director Comercial	\$1.500.000	\$1.605.000	\$1.701.300	\$1.820.391	\$1.929.614
Asesor Comercial	\$1.000.000	\$2.140.000	\$2.268.400	\$2.427.188	\$2.572.819
Auxiliar Calidad	\$900.000	\$1.926.000	\$2.041.560	\$2.184.469	\$2.315.537
Auxiliar Administrativo	\$900.000	\$963.000	\$1.020.780	\$1.092.235	\$1.157.769
Gerente General	\$1.500.000	\$1.605.000	\$1.701.300	\$1.820.391	\$1.929.614
Administrador	\$1.500.000	\$1.605.000	\$1.701.300	\$1.820.391	\$1.929.614
TOTAL	\$7.300.000	\$9.844.000	\$10.434.640	\$11.165.065	\$11.834.969

Fuente propia de los autores

La proyección igualmente cuenta con un incremento del 7% en el salario en los años 2020 y 2022, en los años 2021 y 2023 se realiza un incremento del 6%, los cuales se calculan en base a las variaciones en el salario mínimo de los últimos años.

8. ANALISIS ADMINISTRATIVO

Para La Instalación Segura S.A.S. en el análisis administrativo se busca definir cuáles son las acciones que permitan crear y ejecutar mecanismos de participación, que funcionen racionalizando recursos, estableciendo procedimientos de seguimiento y evaluación, dando respuesta a las variables socioeconómicas y de los cambios sustanciales que se espera generen en el futuro inmediato del mundo, en función de los desafíos, amenazas, fortalezas y oportunidades.

El estudio administrativo consistirá en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimiento, así tendrá presente la planificación estratégica, estructura organizacional, legalidad, fiscalidad, aspectos laborales, fuentes y métodos de reclutamiento, etc. se trata de realizar un análisis para la obtención de la información pertinente para determinar los aspectos organizacionales del proyecto, procedimientos administrativos, laborales, aspectos legales, ecológicos, fiscales. (CB, 2011)

Para la empresa se hace necesario realizar esta planificación ya que constituye un instrumento que favorece a la cohesión interna, es un acto de creación, está orientada hacia el cumplimiento jerárquico de objetivos, actúa como herramienta integradora hacia una misma dirección invita a la Innovación y la participación, y contempla las tendencias del entorno tanto interno como externo.

8.1. Misión, visión y valores

8.1.1. Misión

La Instalación Segura S.A.S. tiene como misión brindar asesoría y capacitaciones a los micros y pequeños empresarios en el sector de restaurantes en estratos 4, 5 y 6 en la ciudad de Cali, implementando el modelo acorde a los requerimientos que exige la

normatividad colombiana, garantizándole al cliente el cumplir con los estándares de INVIMA y Salud Publica según sus necesidades, fomentando el mejor desempeño de los empleados y la empresa.

8.1.1 Visión

“En el año 2022 seremos una empresa especializada en BPM con amplia cobertura en el territorio nacional, ofreciendo diversos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad del sector.”

8.2. Definición de los valores de la instalación segura

Para La Instalación Segura S.A.S. el principal indicador de seguridad hacia sus clientes se basa en un sistema de valores institucionales que permiten que los empleados que representan a la empresa en todo momento frente al cliente

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas, son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. (Jimenez, 2008)

- **Sentido de pertenencia:** Como fuente integral de la organización La Instalación Segura, se busca que los empleados adquieran un lugar dentro de la organización en la cual se sientan identificados como empresa, elevando su compromiso hacia ella y trabajando todos por un objetivo en común la calidez humana.
- **Respeto:** En la organización La Instalación Segura el respeto es el eje principal que mantiene el buen trato y la comunicación entre todos sus funcionarios, es una obligación moral o incluso legal de cumplir con lo que se conoce como la base del sustento y la ética.

- **Honestidad:** Influye en el día a día en las relaciones humanas, con coherencia y sinceridad, encontramos que en La Instalación Segura su mayor fuente de trabajo para poder crear una productividad es el factor humano lo que conlleva a que se tenga respeto por uno mismo y por los demás ya que la honestidad no consiste solamente en tener fidelidad y lealtad hacia la empresa si no también hacia nuestros mismos compañeros y superiores ya que no solo con decir la verdad basta si no la capacidad de decirla porque de ahí depende la armonía empresarial.
- **Confidencialidad:** En La Instalación Segura los empleados velarán por que exista confidencialidad de la información en todos los aspectos de esta organización (Operación, Sistemas de Información aplicados para la prestación del servicio, políticas internas, documentación de procesos, información de clientes externos, compañeros de trabajo y toda aquella información que implique un riesgo de seguridad para esta organización y sus empleados) y en los aspectos personales de cada empleado también se tendrá en cuenta este valor, motivando la privacidad personal y libre desarrollo como seres humanos.
- **Liderazgo:** Para La Instalación Segura el líder es aquella persona capaz de influir en el comportamiento colectivo del equipo de trabajo y de orientar su conducta desde el lado más saludable.
- **Trabajo en equipo:** Son las acciones que debe presentar un funcionario de La Instalación Segura de cooperar con el grupo de trabajo, destacando que no se busca generar la individualidad o a la competencia, fortaleciendo el espíritu de equipo a lo largo de la organización, generando ánimo y motivación a todos los participantes, aportando opiniones verídicas y justificables.

- **Responsabilidad:** En La Instalación Segura el talento humano es consciente de las responsabilidades inherentes al cargo y en lo que respecta a la organización y donde cada persona reconoce y acepta sus errores frente a una acción determinada.

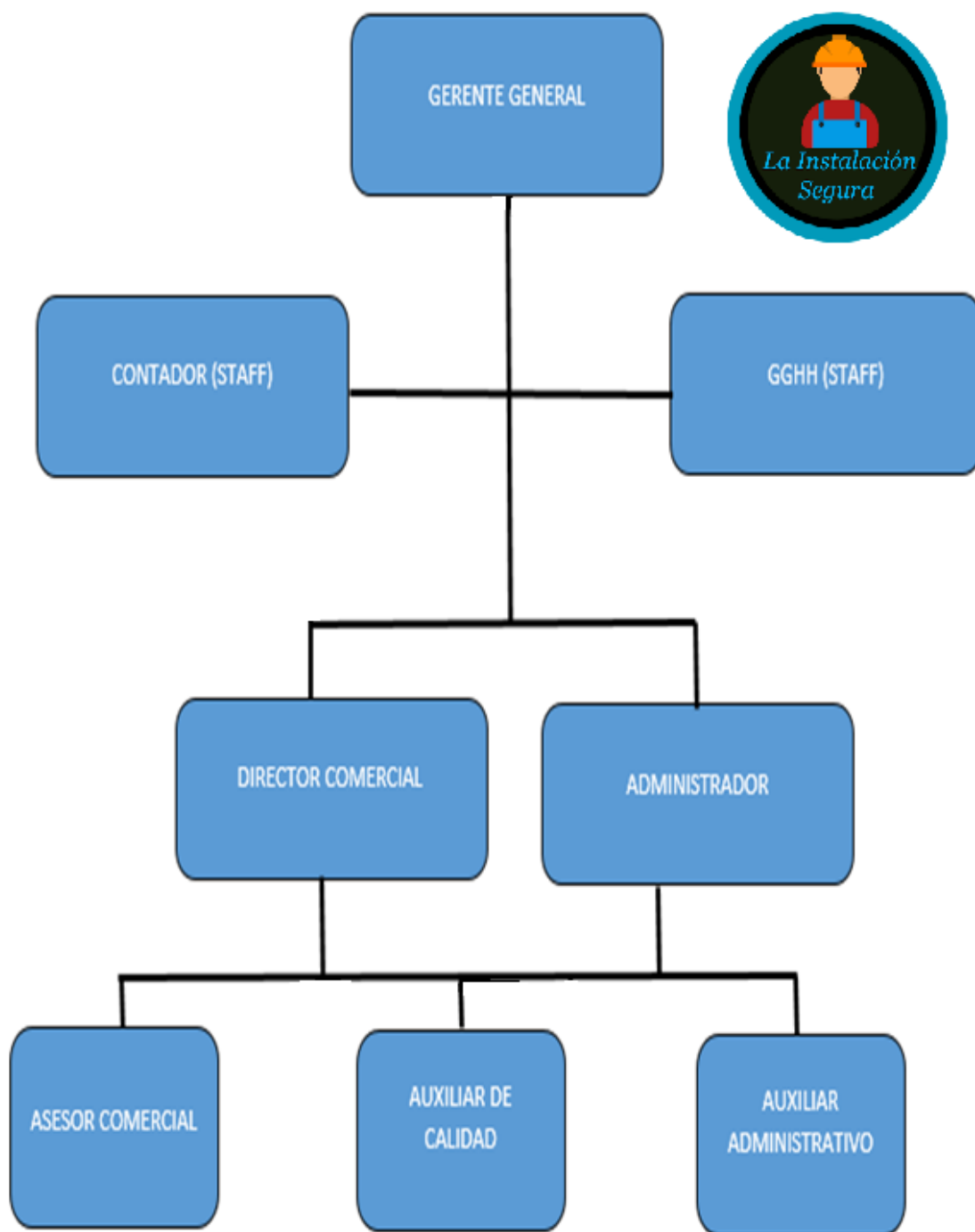
8.3. Oferta de valor

- Acompañamiento y asesoría a los clientes en la certificación de norma y desarrollo en el área de producción.
- Control y monitoreo constante en estas empresas para identificar falencias en el personal, evaluaciones periódicas por medio de indicadores de gestión para concluir si la necesidad fue satisfecha.
- Inducción, actualización y certificación en procesos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y manipulación de alimentos.

8.4. Organigrama la instalación segura S.A.S

El organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen" (Franklin, 2004), en el caso de La Instalación Segura se utiliza un modelo de representación vertical ya que es uno de los más utilizados y permite que se identifique fácilmente las áreas de la empresa, en cuanto a la descripción de los cargos o áreas de trabajo, se puede indicar que es un organigrama integral ya que por el tamaño inicial de la empresa incluye todos los cargos, igualmente cuenta con una línea de cargos STAFF, ya que son cargos que se contratan con terceros en el caso del área contable y el área de gestión humana.

Grafico 23 Organigrama La Instalación Segura



Fuente, diseño propio de los autores

8.5. Descripción de cargos

La descripción de cargos se realiza con el fin de definir las funciones y los objetivos de cada puesto de trabajo, buscando diferenciarlo de otros puestos, proporcionando información de las labores a realizar para reducir los errores en los diferentes procesos al determinar un responsable para cada acción.

8.5.1. Gerente general

La Instalación Segura S.A.S tiene un Gerente General, quien es su representante legal y tiene a su cargo la gestión de los negocios sociales, el Gerente General tiene dos suplentes que lo reemplazan en sus faltas temporales y absolutas.

Funciones del Gerente General

Representar a la sociedad y administrar su patrimonio.

1. Manejar los asuntos y operaciones de la sociedad, en particular, las operaciones técnica, financiera y contable, la correspondencia y la vigilancia de sus bienes.
2. Celebrar y firmar los contratos y obligaciones de la sociedad. Ejecutar los actos y celebrar los contratos de conformidad con el desarrollo del objeto social.
3. Responder por la contratación y asegurarse de que en la empresa se cumpla el reglamento de contratación.
4. Contratar las personas que deban desempeñar los empleos creados por la Junta Directiva de acuerdo con las necesidades de la compañía y, resolver sobre sus renuncias y dirigir las relaciones laborales.
5. Delegar funciones en asuntos específicos.
6. Decidir sobre los reglamentos comerciales, financieros, técnicos y administrativos de la sociedad.

7. Velar porque se lleven correctamente la contabilidad y los libros de la sociedad, autorizar y suscribir los estados financieros e informes periódicos y someterlos a consideración de la Junta.
8. Determinar la inversión de los fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la sociedad.
9. Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y los Reglamentos de la sociedad.
10. Comparecer ante Notario, para elevar a Escritura Pública los actos que requieran dicha solemnidad.
11. Queda facultado para la elaboración de reglamentos que determinen su función.
12. Asignar las funciones y requisitos para el desempeño de los cargos y establecer los sistemas de remuneración.
13. Desarrollar planes de incentivos de desempeño y productividad de acuerdo con las políticas señaladas por la Junta Directiva.
14. Dirigir las relaciones laborales conforme a las normas vigentes.

Deberes del Gerente General

El Gerente General debe obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

En el cumplimiento de su función el Gerente General deberá:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.
4. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Sociedad.

5. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
6. Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
7. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.

Responsabilidad del Gerente General

El Gerente General, responde solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasione a la Sociedad, a los socios o a terceros. Será el representante legal y quien aportará su conocimiento y capacidad de liderazgo para llevar a la organización al cumplimiento de metas y objetivos a largo y corto plazo. También mantendrá las relaciones con los bancos, firmas que quieran trabajar con la compañía para prestar sus servicios, se encargará de las políticas financieras, negociaciones, y salarios.

8.5.1. Contador

Nombre del Cargo: Contador

Jefe Inmediato: Gerente General

Objetivo del cargo: presentar los estados financieros de la empresa al Gerente, llevar las notas bancarias, notas de contabilidad, codificación y cuentas por pagar de la empresa.

- Solo una persona realiza labores similares, el auxiliar administrativo apoya y da insumos a la labor del contador.
- La comunicación más directa es con el gerente, los encargados de facturación e inventarios.

Funciones: Elaboración de Balances e informes con respecto a las cuentas por pagar a los proveedores, se encarga además de atender las visitas de los funcionarios de la DIAN y de diligenciar los formularios referentes al pago de impuestos.

Condiciones de Trabajo: No se requieren condiciones físicas especiales pues la actividad física es nula, las enfermedades profesionales potenciales corresponden a riesgos ergonómicos y visuales.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: Contador Público graduado. Experiencia en empresas similares y manejo del CG1. Habilidades requeridas: Manejo del CG1, conocimiento de sistemas.

Responsabilidades: La toma de decisiones se limita a la escogencia del tipo de práctica contable.

- La responsabilidad financiera se circunscribe a la firma de los balances.
- Se encarga de 2 computadores equipados y un teléfono.

8.5.2. Director comercial

Nombre del Cargo: Director comercial

Jefe Inmediato: Gerente General

Objetivo del cargo planear, programar y verificar que la venta de los servicios prestados por la empresa sea eficiente y eficaz.

- Nadie más realiza labores similares.
- Quien depende directamente del cargo es el asesor comercial
- Tiene 2 personas bajo su responsabilidad.
- La comunicación es con todas las personas de la organización.

Funciones: Programa y verifica realiza las labores de análisis de indicadores de gestión y presupuesto, cumplimiento de presupuesto, visitas comerciales, cierre comercial.

Condiciones de Trabajo: El 50% del tiempo se emplea en el trabajo de escritorio y el resto en visitas comerciales, por lo que la actividad más desgastante es el desplazamiento de un área a otra.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: Profesional en Administración de empresas o Ingeniería de alimentos, se requiere como mínimo dos años de experiencia e inducción previa.

Habilidades: Conocimiento de sistemas, persona ágil y efectividad en la toma de decisiones, amable, con buena disposición anímica y física, cualidades de líder y habilidades comunicacionales.

Responsabilidades: No tiene ningún tipo de responsabilidad financiera.

- Se encarga de un equipo de cómputo, teléfono y la maquinaria de la planta.

8.5.4. Administrador

Nombre del Cargo: Administrador

Jefe Inmediato: Gerente General

Objetivo del cargo planear, programar y verificar que la venta de los servicios prestados por la empresa sea eficiente y eficaz.

- Nadie más realiza labores similares.
- Quien depende directamente del cargo es el asesor comercial
- Tiene 2 personas bajo su responsabilidad.
- La comunicación es con todas las personas de la organización.

Funciones: diseñar las mallas de horarios del personal a su cargo, coordinar las operaciones diarias y sus reportes de venta, así como la programación de visitas y capacitaciones.

Condiciones de Trabajo: El 75% del tiempo se emplea en el trabajo de escritorio y el resto en visitas comerciales, por lo que la actividad más desgastante es el desplazamiento de la oficina a las sedes de los clientes.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: Profesional en Administración de empresas, se requiere como mínimo dos años de experiencia e inducción previa.

Habilidades: Conocimiento de sistemas, persona ágil y efectividad en la toma de decisiones, amable, con buena disposición anímica y física, cualidades de líder y habilidades comunicacionales.

Responsabilidades: No tiene ningún tipo de responsabilidad financiera.

- Se encarga de un equipo de cómputo, teléfono y la maquinaria de la planta.

8.5.5. Auxiliar de calidad

Nombre del Cargo: Auxiliar de calidad.

Jefe Inmediato: Director Comercial.

Objetivo del cargo: controlar los inventarios, que no se desajusten los productos, hacer un inventario diario y el cuadro de bodega.

- Tres personas más realizan labores similares, pero están bajo su mando.
- La comunicación más directa es con el jefe de logística y el personal de este departamento.
- Quien depende directamente del cargo es el jefe de despacho.

Funciones: Recibir mercancía, elaborar los recibos de almacén, hacer inventario físico y el cuadro de bodega.

Condiciones de Trabajo: La actividad más desgastante es el almacenamiento de los equipos y muestras que se manejan, las enfermedades profesionales potenciales corresponden a riesgos ergonómicos.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: Bachiller, Se requiere experiencia en el manejo de inventarios.

Habilidades: Conocimientos en sistemas.

Responsabilidades: La toma de decisiones se hace con la autorización de terceros.

- La responsabilidad financiera es nula.
- Se encarga de un computador.

8.5.6. Auxiliar administrativo

Nombre del Cargo: Auxiliar administrativo

Dependencia: Departamento de Personal

Jefe Inmediato: Administrador

Objetivo del cargo: es encargarse de la nómina, realizar las afiliaciones a EPS, cajas de compensación y pensiones. Encargarse de la elaboración de cartas, recepción de llamadas y de atención al cliente.

- Nadie más realiza labores similares.
- No hay personas a cargo.
- La comunicación es con todas las personas de la organización.

Funciones: atender el teléfono, tomar el pedido a las vendedoras, hacer cartas de referencia, cartera y para las EPS. Realizar el archivo de documentos, y entre el 13-15 de cada mes elaborar la nómina, liquidar planillas, liquidaciones a EPS.

Condiciones de Trabajo: La actividad más desgastante es la recepción de llamadas telefónicas, las enfermedades profesionales potenciales corresponden a riesgos ergonómicos.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: bachillerato, son más necesarias ciertas cualidades personales (amabilidad y carisma). Experiencia en cargos similares.

Habilidades: manejo de afiliaciones, conocimiento de leyes laborales y de sistemas. Personalidad cortés, amable, buena redacción, fluidez verbal, memoria asociativa de nombres, noción del tiempo.

Responsabilidades: La toma de decisiones es nula.

- La responsabilidad financiera es nula.
- Se encarga de un computador, máquina de escribir y del teléfono.

8.5.7. Asesor comercial

Nombre del Cargo: Asesor Comercial

Dependencia: Departamento comercial

Jefe Inmediato: Director comercial

Objetivo del cargo: Lograr metas establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente, logrando una fidelización permanente del mismo.

- Nadie más realiza labores similares.
- No hay personas a cargo.
- La comunicación es con todas las personas de la organización.

Funciones: Conocer acertadamente los productos y servicios de la organización, asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades, tener un continuo contacto con los clientes, administrar coherentemente su agenda de trabajo, mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados, ofrecer un excelente servicio post venta, diligenciar y reportar al coordinador de calidad las oportunidades de mejoramiento expresadas por el cliente, cumplir con las metas establecidas para el presupuesto, confirmar con el cliente el recibo de la mercancía, la calidad del servicio prestado y resolver cualquier inquietud.

Condiciones de Trabajo: Salario: Básico + comisiones. Horario: Lunes a Viernes de 7:00am a 5:30pm. Sábados de 8:00am a 12:00m, las enfermedades profesionales potenciales corresponden a riesgos ergonómicos y problemas fonoaudiológicos.

Nivel de Educación y Experiencia que requiere el cargo: Universitario (administración de empresas, mercadeo y publicidad, comunicación, ingenierías) Experiencia en cargos similares mínimo 1 año de experiencia en ventas de intangibles.

Habilidades: Conocimiento de básico de sistemas, trabajar bajo presión, constancia, comunicación oral, presentación personal, orientación al logro, proactivo, creatividad en la solución de problemas, persuasión, atención al cliente.

Responsabilidades: La toma de decisiones es nula.

8.6. Bonificación salarial

La empresa tiene una estructura de salarios para cada clase de cargos, el salario se acuerda en el momento de la contratación, con la opción de acceder a incentivos por el cumplimiento de metas de ventas y recaudo de cartera, esto con el fin de motivar el trabajo en equipo.

Pagos que no constituyen salarios, no constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del empleador, como primas, bonificaciones o gratificaciones ocasionales, participación de utilidades, excedentes de las empresas de economía solidaria y lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo y otros semejantes. (Codigo Sustantivo del Trabajo, 2004)

Hay incentivos económicos para algunos cargos:

- El personal del área comercial tiene comisiones por una determinada cantidad de ventas al mes.
- El personal administrativo tiene comisiones por el cumplimiento del presupuesto total del mes.

8.7. Proceso de contratación.

8.7.1. Selección de Talento Humano

Objetivo: Proveer una vacante en el menor tiempo posible con Talento Humano.

Alcance: Solicitud de Gerente y termina con el candidato seleccionado contratado y con inducción general.

Producto: Talento Humano con inducción general.

Cliente: Gerente General

Entrada: Solicitud recepcionada

Proveedor: Gerente General

Listado de Actividades:

1. Reclutamiento de Talento Humano
2. Analizar Hojas de Vida, si cumple los requisitos continuar de lo contrario rechazar.
3. Verificación Referencias y constancias si son satisfactorias continuar si no rechazar.
4. Adelantar prueba técnica si es Técnico o Tecnólogo si es satisfactorio continuar si no rechazar.
5. Hacer entrevista jefe inmediato si es mando medio o directivo, si es satisfactoria continua de lo contrario rechazo.
6. Seleccionar candidato a proveer vacante.

Responsable: Gerente del área que tiene la vacante.

Remitir candidato seleccionado a exámenes médicos, si los exámenes está bien continuar si no rechazar.

7. Contratar y afiliar a Seguro Social.

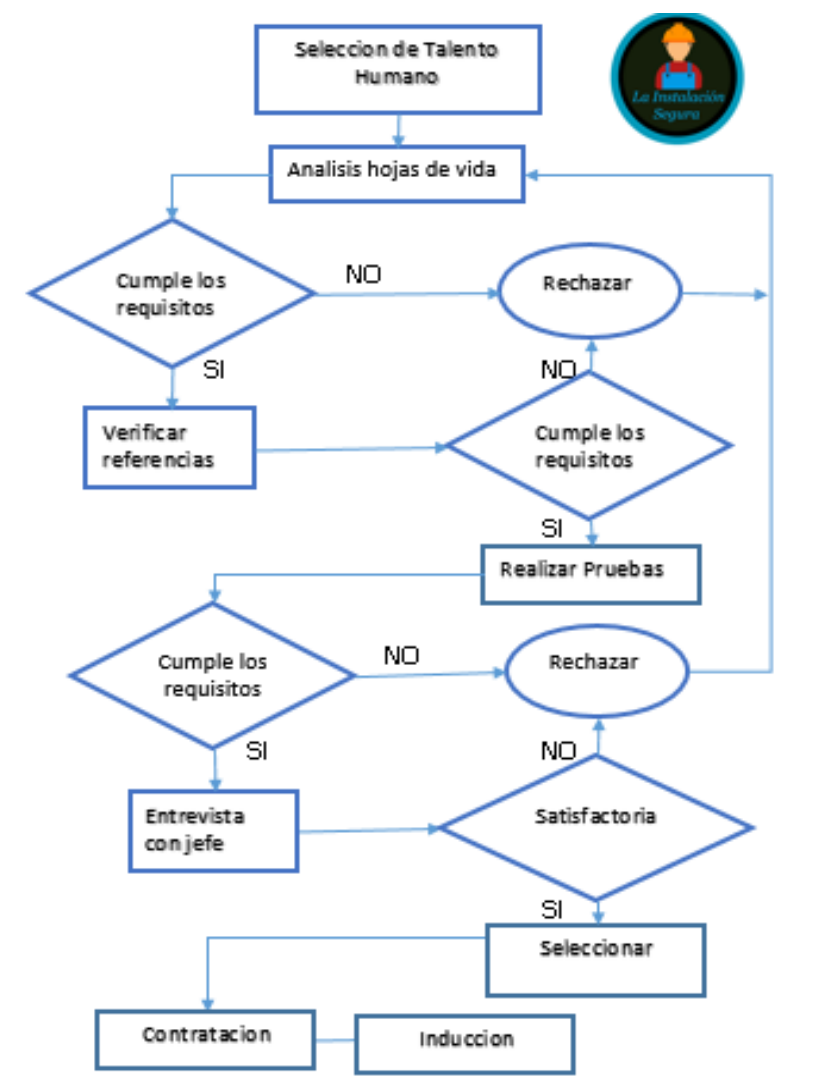
8. Inducción general.

Indicadores:

➤ Tiempo de provisión de la vacante= $(Fecha\ Final - Fecha\ Inicial)$

Frecuencia: Semestral

Grafico 24 Flujograma Selección talento humano



Fuente Propia de los autores

8.7.2. Capacitación de talento humano

Objetivo: Mejorar el desempeño del Talento Humano en el puesto de trabajo.

Alcance: Inicia con la evaluación de desempeño y termina con Talento Humano capacitado.

Producto: Talento Humano Capacitado.

Cliente: Jefe Inmediato.

Entrada: Evaluación de desempeño.

Proveedor: Jefe Inmediato.

Listado de Actividades:

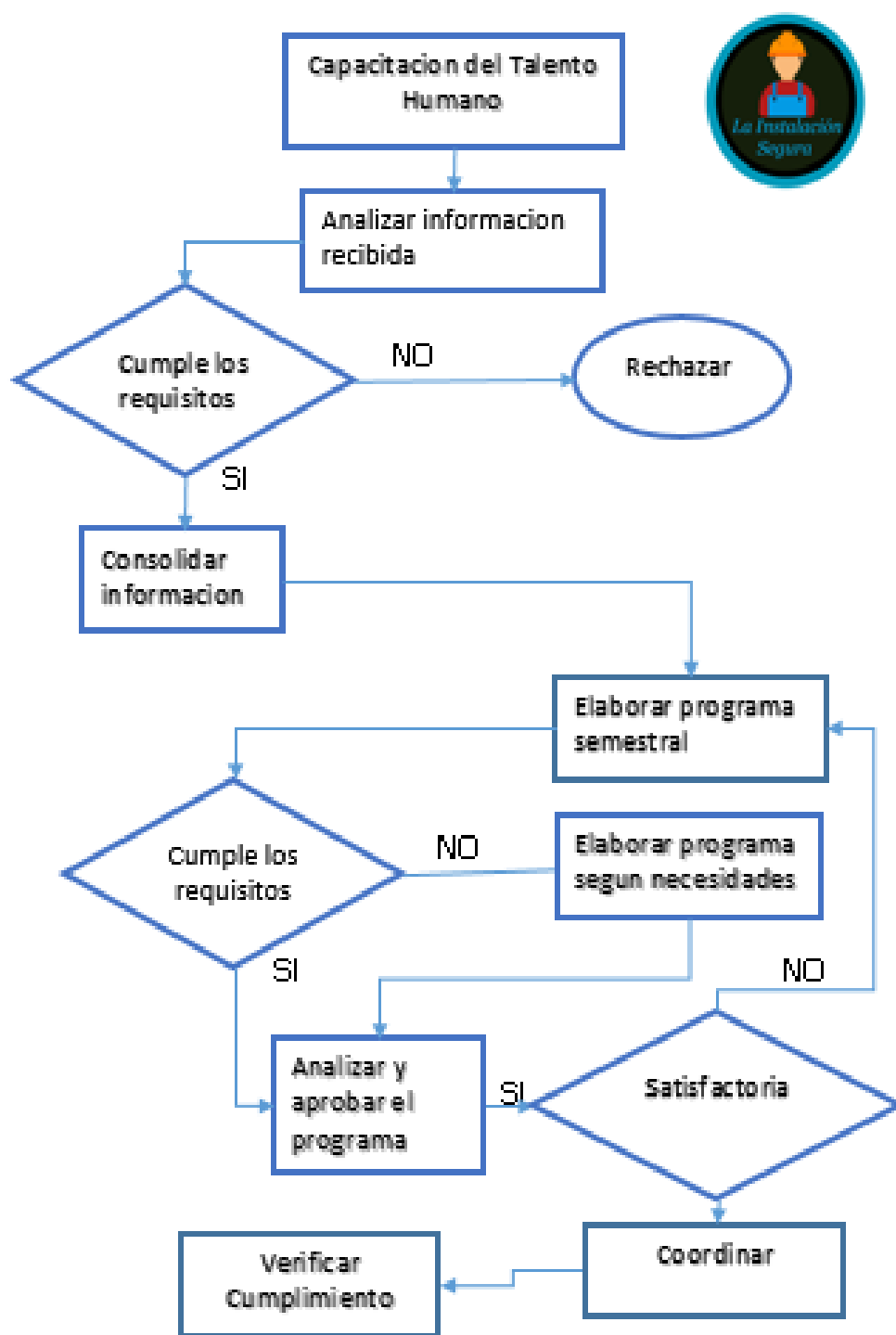
1. Analizar información recibida en los períodos establecidos si está bien elaborada continuar si no rechazar.
2. Consolidar la información.
3. Elaborar programa de capacitación semestral.
4. Elaborar programa de capacitación según prioridades.
5. Analizar y aprobar el programa de capacitación, si se aprueba continuar de lo contrario replantear. Responsable: Gerencia General.
6. Coordinar ejecución del programa de capacitación.
7. Verificar cumplimiento de programa si se cumplió fin del proceso, de lo contrario tomar decisiones apropiadas.

Indicadores:

$$\% \text{ de cumplimiento del plan de capacitación} = \frac{\text{número de horas realizadas}}{\text{número de horas programadas}} \times 100$$

$$\% \text{ de mejoramiento del desempeño individual} = \frac{\text{Desempeño individual anterior}}{\text{Desempeño individual actual}} \times 100$$

Grafico 25 Capacitación del talento humano



Fuente Propia de los autores

8.7.3. Salud ocupacional del talento humano

Objetivo: Asegurar la protección de los trabajadores en el sitio de trabajo.

Alcance: Inicia con el diagnostico de los factores de riesgo y termina con la evaluación del programa.

Producto: Talento Humano protegido.

Cliente: Gerente de Área.

Entrada: Mapa de Riesgos elaborado.

Proveedor: Jefe de Talento con asistencia técnica de ARP.

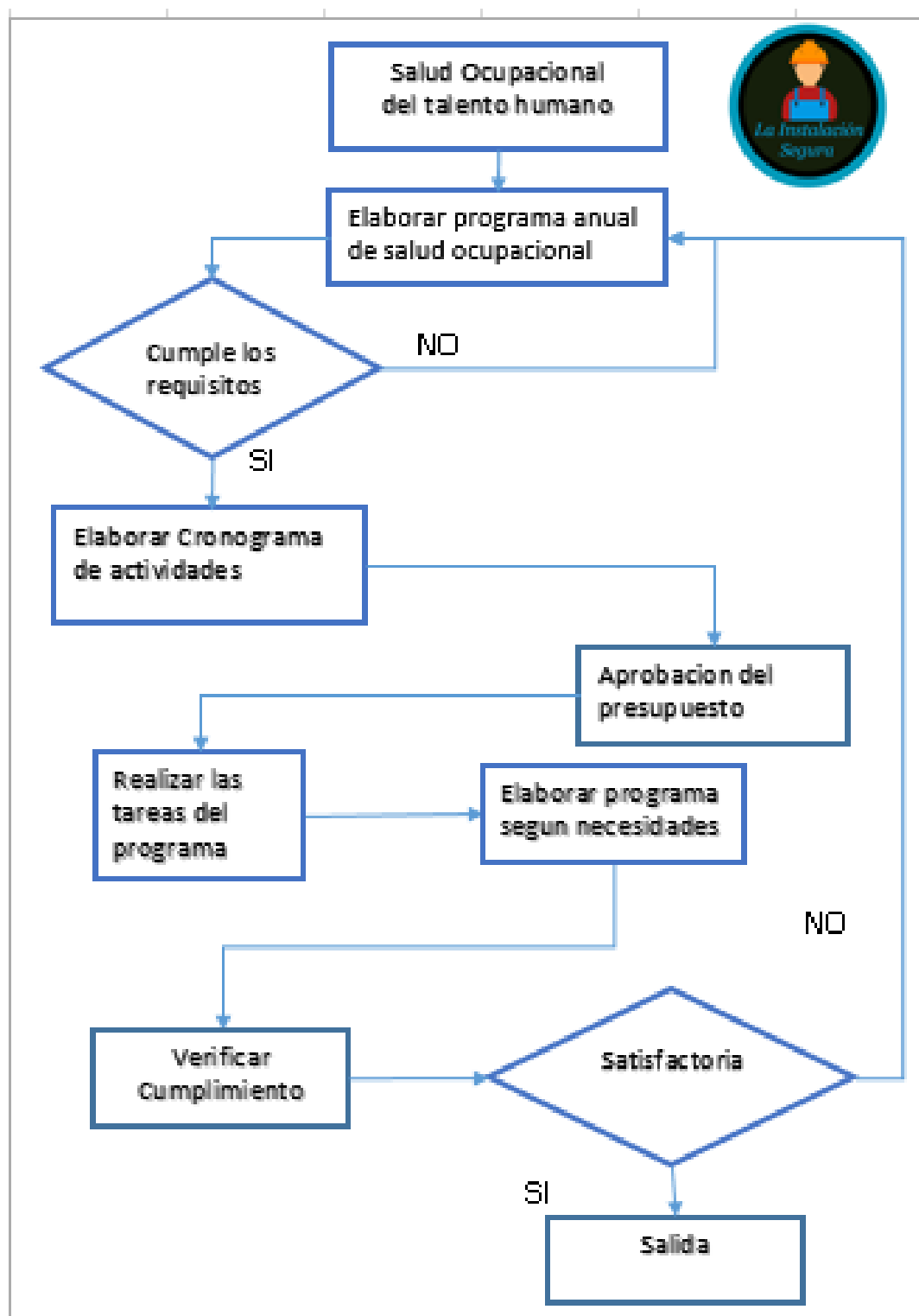
Listado de Actividades:

1. Elaborar el programa anual de salud ocupacional.
2. Elaborar cronograma de actividades.
3. Aprobación de presupuesto.
4. Realizar las tareas del programa de salud ocupacional
5. Evaluación del Programa de salud ocupacional cada 4 meses.
6. Si se cumplieron las metas de lo contrario mejorar y/o ajustar.

Indicadores:

- Número de accidentes de trabajo.
- Índice de frecuencia
- % de cumplimiento del programa.

Grafico 26 Flujograma Salud Ocupacional

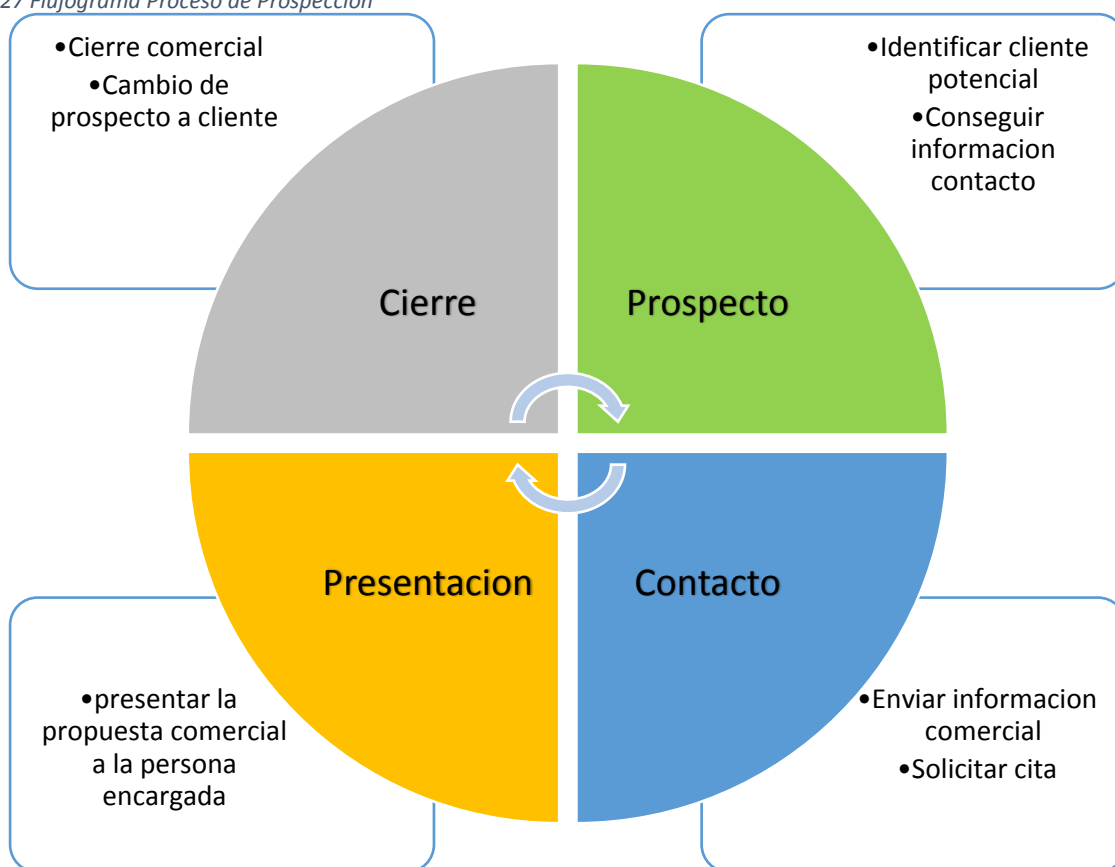


Fuente Propia de los autores

8.8. Flujogramas de procesos de venta

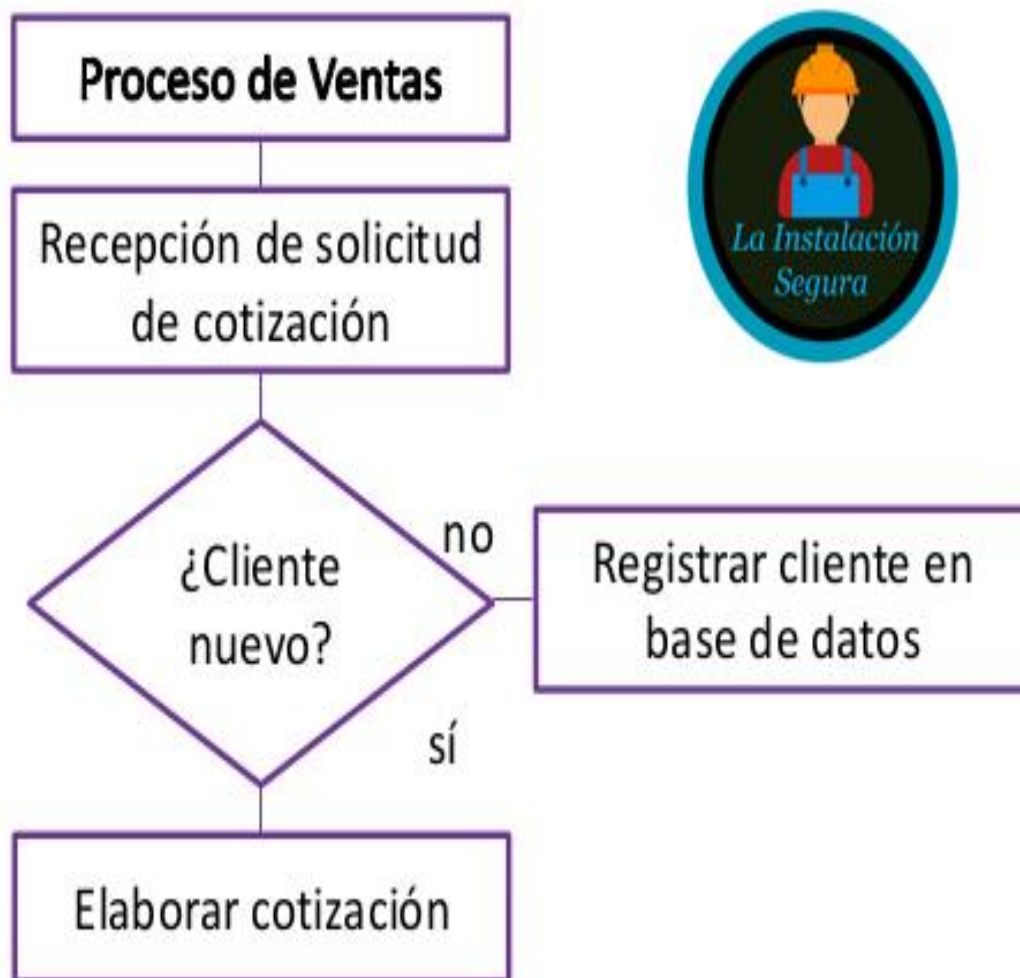
Debido a que los diferentes servicios que ofrece La Instalación Segura se prestan de forma periódica de acuerdo con los requerimientos de los clientes, la prestación del servicio de asesorías es bajo demanda, a continuación, se muestran los flujogramas relacionados con el proceso comercial.

Grafico 27 Flujograma Proceso de Prospección



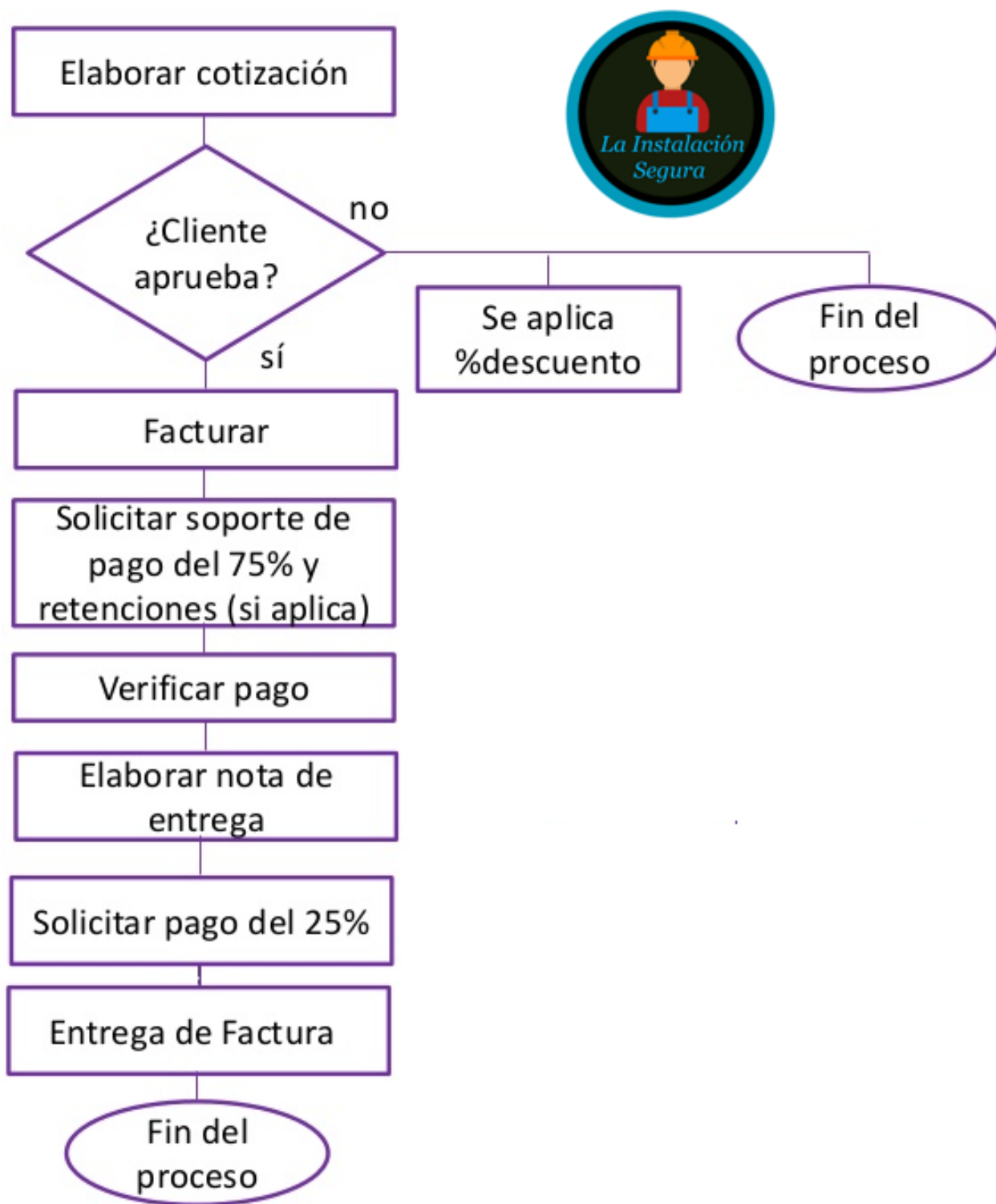
Fuente propia de los autores

Grafico 28 Flujograma proceso de Cotización



Fuente propia de los autores

Grafico 29 Flujograma proceso de venta



Fuente propia de los autores

8.9. Recursos humanos

Se denomina recursos humanos a las personas con las que cuenta una empresa, en el caso de La Instalación Segura S.A.S se cuenta con personal capacitado para realizar la labor específica de inspección y manipulación de alimentos, el personal está instruido por el SENA principalmente, y recibe capacitación y actualización permanente, igualmente por una directora general quien es ingeniera en manipulación de alimentos, asesores comerciales y una persona encargada de recepción.

8.9.1. Procesos de gestión humana

Por el tamaño inicial de la empresa y su sistema de realización de proyectos acorde a la demanda de los clientes, La Instalación Segura S.A.S cuenta con un proveedor para subcontratar los servicios de selección de Talento Humano que se encarga de los procesos de selección, capacitación y salud ocupacional de los empleados.

8.9.2. Salud ocupacional

La empresa ha establecido políticas e indicadores de salud ocupacional, mencionadas anteriormente en el flujograma de salud ocupacional (grafico 10), en general, éstas hacen alusión a la protección de los trabajadores ante las condiciones de riesgo de su puesto de trabajo, a la existencia de equipos de protección personal y a la promoción del bienestar de los trabajadores, en la empresa se encuentran diversos factores de riesgo en las visitas a clientes que pueden generar enfermedades ocupacionales.

El cuidado hacia los empleados se incluye la dotación de uniformes y de elementos para la protección del ruido y del ambiente, los cuales son reemplazados cuanto el empleado informa que son inutilizables.

8.10. Políticas de RR.HH.

Para realizar cada uno de estos procesos se han diseñado políticas con respecto al reclutamiento, la selección y la inducción de personal, en La Instalación Segura S.A.S la empresa ha establecido políticas para que el departamento de talento humano siga todo el proceso de selección.

8.10.1. Políticas de selección de personal

- La provisión de vacantes se hará teniendo en cuenta los perfiles ocupacionales definido por la empresa.
- El Gerente deberá tener participación en el proceso de selección del Talento Humano solicitado.
- Todo trabajador debe comenzar a laborar inscripto a la Seguridad Social Integral y haber recibido la respectiva inducción.

8.10.2. Políticas de capacitación

- Toda persona vinculada a La Instalación Segura S.A.S deberá recibir una inducción adecuada según el oficio a desempeñar.
- Toda capacitación que programe la empresa, debe ser respuesta a una evaluación del desempeño del personal.
- La capacitación que la empresa ofrezca al personal, será complementaria a su formación y relacionada con el oficio que desempeñe con el fin de mejorar su gestión en su puesto de trabajo.
- Los costos de capacitación a personal de la empresa que no son socios y cuyo monto exceda de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, serán reglamentados por la Gerencia General y jefe de Talento Humano.

8.10.2. Políticas de salud ocupacional

- La empresa deberá asegurar la protección de los trabajadores contra todo riesgo que perjudique su salud física, mental o psicológica.
- Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su puesto de trabajo.
- Dotar y concientizar a los trabajadores para que utilicen los equipos de protección personal que la empresa les suministre.
- Apoyar y promover las actividades recreativas y deportivas.

La forma en que han desarrollado estos corresponde al organigrama, con el organigrama establecido se ha procedido a definir los límites y alcances de los cargos, con sus funciones, tareas y responsabilidades; de esta misma manera se han elaborado los perfiles ocupacionales y los manuales de funciones.

8.11. Medio Ambiente

Para la instalación segura S.A.S. el tema medioambiental no queda de lado, pese a ser una empresa que se dedica a prestar servicios de asesorías y no tiene procesos de producción, que generen contaminación al ambiente, los manuales y las capacitaciones que se ofrecen a los clientes incluyen manejos de aguas residuales y disposición de basuras.

En el caso de los insumos, los procesos de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) permiten al cliente reducir sus desperdicios, a la vez que un mejor manejo de las cadenas de frío reducen el consumo eléctrico y las pérdidas de alimentos por deterioro, mermando el desperdicio de alimentos que por mal uso pueden terminar en los basureros.

Adicionalmente al prestar los servicios de certificación en manipulación de alimentos se garantiza para el cliente que el personal adquiere los conocimientos necesarios para hacer un uso adecuado de los productos a preparar, disminuyendo las pérdidas de alimentos por mal almacenaje, poco control de inventarios, contaminación cruzada, etc.

Al realizar estas reducciones de desperdicios de alimentos, agua, energía, La instalación Segura S.A.S. apoya la labor de sostenibilidad ambiental que la comunidad actualmente requiere, al igual que ayuda a reducir la huella de carbono que cada restaurante genera en sus diferentes procesos.

9. ANÁLISIS LEGAL

La empresa La Instalación Segura S.A.S será constituida legalmente como una S.A.S. Sociedad por Acciones Simplificadas LEY 1258 “Las S.A.S deben tener un nombre único que las distinga de otros entes económicos; su nombre debe ir acompañado de las palabras “Sociedad por Acciones Simplificada” o de las letras S.A.S.” (actualicese.com, 2014)

Según esto la sociedad La Instalación Segura S.A.S. podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes como socios solo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes, los accionistas no serán responsables laboral, tributaria o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad; con excepción de que se llegue a cometer fraude a la ley como indica el artículo 42. (Ley 1258, 2008)

- Nombre o razón social: La sociedad se denominará en el mercado “La Instalación Segura” y tendrá como razón social “La Instalación Segura S.A.S ”
- Número de Accionistas: Inicialmente será constituida por tres accionistas como personas naturales.
- Domicilio: El domicilio principal será en la ciudad de Santiago de Cali, Zona norte.
- Capital Social y número de empleados: Este tipo de sociedad puede constituirse con cualquier monto de capital social inferior o superior a los 500 salarios mínimos y con cualquier cantidad de empleados siempre que esta sea inferior a 10, en el caso de La Instalación Segura S.A.S. el monto de capital social será de \$20.000.000 y estará conformada por seis empleados. (Ministerio de comercio, industria y turismo, 2011)

- **Duración y Objeto Social:** La duración de las S.A.S. puede ser indefinida, además este tipo de sociedades no están obligadas como las demás reguladas en el código de comercio a tener que especificar el objeto social al que se dedicarán, pues si no lo detallan, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita, para el caso de La Instalación Segura S.A.S. el objeto social será asesora empresarial. (Ley 1258, 2008)
- **Responsabilidad Solidaria:** Los accionistas de las S.A.S. al igual que los accionistas de las demás sociedades por acciones, no tendrán responsabilidad solidaria más allá de sus aportes en las deudas tributarias de la sociedad. (Ley 1258, 2008)
- **Contratación de personal:** Para cualquier contratación que se realice por parte de La Instalación Segura S.A.S. se debe garantizar que debe estar vinculado con la empresa por medio de los mecanismos de contratación estipulados por la legislación Colombiana en el Código Sustantivo de Trabajo (CST) en el capítulo IV; de igual manera, producto de dicha relación laboral se generan diversas responsabilidades y derechos de ambas partes. (Codigo Sustantivo del Trabajo, 2004)

9.1. Compromisos Fiscales

Estas son las siguientes obligaciones fiscales que se deben tener en cuenta:

- Impuesto sobre la Renta y Complementarios
- Impuesto de Valor Agregado IVA.
- Retención en la Fuente.
- Impuesto de Industria y Comercio.
- Impuesto de Timbre

9.2. Costos de las obligaciones fiscales

Para constituir legalmente la empresa La Instalación Segura S.A.S se debe de cumplir con los siguientes requisitos ante el estado y sus diferentes entes territoriales, con el fin de registrar formalmente la empresa para poder operar bajo los requerimientos jurídicos.

Tabla 8 Obligaciones fiscales

REQUISITO	ENTIDAD	COSTO
Minuta de Constitución	Notaría	\$ 50.000,00
Certificados de existencia	Cámara de Comercio de Cali	\$ 10.000
Matrícula Mercantil	Cámara de Comercio de Cali	\$ 210.000
Registro de Libros	Cámara de Comercio de Cali	\$ 12.000
Registro Único Tributario – RUT	DIAN	\$ 0
Avisos y Tableros	Rentas Municipales	\$ 390.000,00
Certificado de Fumigación	Contratista	\$ 90.000,00
Certificado de Uso del suelo	Planeación	\$ 42.000,00
Certificado SAYCO – ACINPRO	SAYCO	\$ 34.000,00
Certificado de Bomberos	CBVC	\$ 160.000,00
	Total	\$ 998.000

Fuente elaboración de los autores

9.3. Tramites locales comerciales

Tabla 9 Trámites locales comerciales

Entidad	Relación con el sector	Justificación	Impacto sobre la constitución de la empresa
La Superintendencia de Sociedades	Ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la Ley en relación con otras personas jurídicas o naturales.	Adecuación de la normatividad contable a los Estándares Internacionales, la adecuación de la normatividad del Código de Comercio a la actividad empresarial	Positiva
Superintendencia de Industria y Comercio	Velar por las prácticas comerciales y competencia desleal; Coordinar los registros públicos; disposiciones sobre protección del	Vigila los derechos de los consumidores, promueve el mejoramiento de la calidad en los bienes y servicios, estimula la competencia, mediante la aplicación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal	Positiva

	consumidor.		
Tramites de constitución de la empresa	De acuerdo a la naturaleza del negocio, se establecerá la sociedad por acciones simplificada.	Sólo requieren un Contador Público independiente que al final del año dictaminen sus Estados Financieros, facilitando la creación de la empresa conformar nuevas empresas.	Positiva
Inscripción en el registro mercantil	realiza el registro ante los diferentes entes territoriales para recibir las notificaciones de visitas para cumplir con los requisitos para operar	La notificación de su inscripción a la Secretaria de Planeación Municipal para la validación del Uso de Suelo, Bomberos para las medidas de seguridad, La Secretaria de Salud para verificar el cumplimiento de aspectos sanitarios, Concepto de uso de suelo: Se solicita en el CAM y Concepto sanitario: El concepto sanitario se solicita en la secretaria de salud	Positiva

Fuente Creación propia de los autores

9.4. Leyes del sector:

Tabla 10 Leyes del sector

Entidad	Relación con el sector	Justificación	Impacto sobre la constitución de la empresa
CONPES Social 113 de 2008	formula la política de seguridad alimentaria y nutricional, que plantea objetivos y estrategias	Política estatal que regula los planes nacionales	positiva
Ley 1340 de 2009	Protección de la competencia: Gracias a esta ley, las microempresas y en general todas las empresas dentro de Colombia están protegidas para desarrollar actividades que fomenten la competencia libre y la abolición del monopolio.	Ley antimonopolio para la justa competencia	Positiva
Ley 1253 de 2008 Productividad y Competitividad	Fomenta la productividad y competitividad en los sectores de la economía, por tal motivo se espera que ayude a las microempresas del sector servicio, para los emprendimientos es una ley impulsadora.	Fomenta la generación de nuevos emprendimientos	Positiva

Ley 1258 de 2008: Sociedad por Acciones Simplificadas	Se puede conformar sociedades por acciones simplificadas, ayuda a disminuir el papeleo y los inconvenientes provenientes de las restricciones que se presentan para algunos tipos de sociedades como por ejemplo el número determinado de socios y de capital social	Se estipula la Constitución de sociedades por acciones simplificadas	Positiva
Ley 905 de 2004	Promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas	Ley que fomenta el emprendimiento para reducir los trámites requeridos	Positiva
Decreto 4927 de 2009	Por el cual se modifica el artículo 6o del decreto 2266 de 2004, modificado por el artículo 3o del decreto 3553 de 2004 y se dictan otras disposiciones, "por el cual se reglamentan los regímenes de registros sanitarios, y de vigilancia y control sanitario y publicidad de los productos Fito terapéuticos"	Reguladora del mercado, de cumplimiento por parte de los clientes potenciales	Positiva

Decreto 2270 de 2012	Por el cual se modifica el decreto 1500 de 2007, modificado por los decretos 2965 de 2008, 2380, 4131, 4974 de 2009, 3961 de 2011, 917 de 2012 y se dictan otras disposiciones, "por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el sistema oficial de inspección, vigilancia y control de la carne, productos cárnicos comestibles y derivados cárnicos, destinados para el consumo humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio "	Determina los entes encargados de la revisión de temas fitosanitarios y los requerimientos estatales en el campo	Positiva
ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos; arts. 57, 58		

Fuente Creación propia de los autores

10. ANÁLISIS FINANCIERO

10.1. Estudio financiero

Para este análisis financiero se analiza un periodo operacional de cinco años de elementos como la proyección de ingresos, inversiones, egresos, flujo de caja, estado de resultados y la proyección de ventas para este periodo, ya que el objetivo del estudio financiero finalmente es conocer que tan rentable es el emprendimiento.

Un estudio financiero de un proyecto tiene como objetivo detectar los recursos económicos para poder llevar a cabo un proyecto, gracias a este análisis se calcula también el costo total del proceso de producción, así como los ingresos que se estiman recibir en cada una de las etapas del proyecto. (sinnaps.com, 2015)

En las empresas, la viabilidad está estrechamente relacionada con la rentabilidad a largo plazo, dado que no necesariamente implica que siempre sea rentable, usualmente hay períodos de tiempo en los que las empresas no son rentables, principalmente en los inicios de la empresa, ya que no tienen mayor participación en el mercado, la viabilidad de una organización consiste en su capacidad para mantenerse operando en el tiempo.

10.2. Estructura financiera inicial.

La financiación del proyecto se hará mediante recursos tanto propios en un 100% el cual será aportado por los socios de La Instalación Segura en partes iguales, con un aporte de \$6'666.000 por cada socio para un total de \$20'000.000 como capital inicial.

A continuación, se presenta la proyección de la inversión inicial requerida por los socios de La Instalación Segura S.A.S. con el fin de brindar la información de los equipos, muebles y enseres requeridos inicialmente para iniciar las operaciones, realizar el análisis de la capacidad de la empresa de ser sustentable, viable y rentable en el tiempo.

Tabla 11 Aportes estructura financiera

Socio	Aporte	%
Martha Lucia Libreros	\$\$6.666.000	33%
Mabel Lorena Valencia	\$6´666.000	33%
Carlos David Valencia	\$6´666.000	33%

Fuente propia de los autores

10.3. Inversión inicial.

En cuanto a los aspectos financieros el capital inicial requerido para la inversión en el proyecto obedece principalmente a muebles y equipo, y en menor medida, a capital inicial de trabajo, para el desarrollo de este tipo de proyectos por ser de prestación de servicios de asesoría para manipulación de alimentos, no requiere de un capital importante, es por esta razón que la financiación del proyecto se hará con fondos propios de los socios los cuales han sido capitalizados durante el tiempo previo de funcionamiento de la empresa.

Se presenta en la tabla 10 una descripción de la distribución que se realizara de los aportes iniciales que realizan los socios, con el fin de identificar en que elementos se realiza la inversión inicial para poner en funcionamiento la empresa.

Tabla 12 Inversión Inicial

Descripción	Valor
Muebles y enseres	\$ 6.380.000
Equipos de cómputo y comunicación	\$ 7.390.000
Dotación	\$ 1.084.000,00
Arriendo	\$ 800.000
Dominio Web	\$ 76.000
Publicidad	\$ 400.000
papelería	\$ 70.000
Caja	\$ 800.000
Banco	\$ 3.000.000
Total	\$ 20.000.000

Fuente propia de los autores

En base a esto se muestra una proyección de los muebles y equipos de oficina que se requieren para adecuar las instalaciones con el fin de poder iniciar operaciones, como se relacionan en la tabla No. 10 Detalles Inversión equipos de oficina, al igual que la vida útil estimada para cada elemento.

Tabla 13 Detalles inversión equipos oficina

	Detalle de Inversiones en Bienes de Uso	Monto	Vida Útil en Años
2	Computador de Oficina	\$ 1.800.000	5
1	Video Beam	\$ 1.250.000	5
1	Impresora Multifuncional	\$ 450.000	5
1	Impresora laser	\$ 350.000	5
4	Escritorios	\$ 1.600.000	5
1	Juego de sala recepción	\$ 500.000	5
4	Teléfono de Oficina	\$ 240.000	5
1	Cafetera	\$ 80.000	5
1	Microondas	\$ 300.000	5
1	Nevera de 200	\$ 700.000	5
8	Sillas escritorio	\$ 1.300.000	5
1	Mesa sala de juntas	\$ 700.000	5
4	Sillas sala de juntas	\$ 600.000	5
2	Archivadores	\$ 600.000	5
2	Computadores portátiles	\$ 2.400.000	5
3	celulares Moto c plus 4	\$ 900.000	5
	Total Inversión en Bienes de Uso	\$ 13.770.000	

Fuente propia de los autores

10.4. Tasa de depreciación

Para definir las cuantías de los muebles y equipos que adquiere La Instalación Segura S.A.S. se revisan las tablas de ley para realizar depreciaciones, en base a dicha tabla se selecciona la opción de depreciar muebles y equipos de cómputo en un plazo de cinco años.

Limitación a la deducción por depreciación. Artículo 82. Parágrafo 1. El gobierno nacional reglamentará las tasas máximas de depreciación, las cuales oscilarán entre el 2.22% y el 33%. En ausencia de dicho reglamento, se aplicarán las siguientes tasas anuales, sobre la base para calcular la depreciación. (Vasquez, 2016)

Tabla 14 Tasas anuales de depreciación

Conceptos de bienes a depreciar	Tasa de depreciación fiscal anual %	Equivalente en años	Equivalente en meses
Construcciones y edificaciones	2.22%	45,00	540,00
Acueducto, planta y redes	2.50%	40,00	480,00
Vías de comunicación	2.50%	40,00	480,00
Flota y equipo aéreo	3.33%	30,00	360,00
Flota y equipo férreo	5.00%	20,00	240,00
Flota y equipo fluvial	6.67%	15,00	180,00
Armamento y equipo de vigilancia	10.00%	10,00	120,00
Equipo eléctrico	10.00%	10,00	120,00
Flota y equipo de transporte terrestre	10.00%	10,00	120,00
Maquinaria, equipos	10.00%	10,00	120,00
Muebles y enseres	10.00%	10,00	120,00
Equipo médico científico	12.50%	8,00	96,00
Envases, empaques y herramientas	20.00%	5,00	60,00
Equipo de computación	20.00%	5,00	60,00
Redes de procesamiento de datos	20.00%	5,00	60,00
Equipo de comunicación	20.00%	5,00	60,00

Fuente <https://www.consultorcontable.com/depreciaci%C3%B3n-niif-impuestos/>

Para los muebles y enseres se puede manejar una depreciación del 10% anual, por un periodo de 10 años, para los equipos de computación y comunicación se maneja una tasa del 20% anual por un periodo de cinco años, como se observa en la tabla 10 (tasas anuales

de depreciación), para el caso de La Instalación Segura S.A.S. se define una depreciación del 20% anual por un periodo de 5 años.

En base a dicha decisión se presenta en la tabla 11 (Depreciación proyectada 2019 – 2023) la distribución de las depreciaciones de estos equipos durante este periodo.

Tabla 15 Depreciación proyectada periodo 2019 - 2023

Cantidad	Detalle de Inversiones en Bienes de Uso	Monto	Vida Util en Años	Depreciación 2019	Depreciación 2020	Depreciación 2021	Depreciación 2022	Depreciación 2023
2	Computador de Oficina	\$ 1.800.000	5	\$ 360.000	\$ 360.000	\$ 360.000	\$ 360.000	\$ 360.000
1	Video Beam	\$ 1.250.000	5	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000	\$ 250.000
1	Impresora Multifuncional	\$ 450.000	5	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 90.000	\$ 90.000
1	Impresora laser	\$ 350.000	5	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000	\$ 70.000
4	Escritorios	\$ 1.600.000	5	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 320.000	\$ 320.000
1	Juego de sala recepción	\$ 500.000	5	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000
4	Teléfono de Oficina	\$ 240.000	5	\$ 48.000	\$ 48.000	\$ 48.000	\$ 48.000	\$ 48.000
1	Cafetera	\$ 80.000	5	\$ 16.000	\$ 16.000	\$ 16.000	\$ 16.000	\$ 16.000
1	Microondas	\$ 300.000	5	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000
1	Nevera de 200	\$ 700.000	5	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000
8	Sillas escritorio	\$ 1.300.000	5	\$ 260.000	\$ 260.000	\$ 260.000	\$ 260.000	\$ 260.000
1	Mesa sala de juntas	\$ 700.000	5	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000	\$ 140.000
4	Sillas sala de juntas	\$ 600.000	5	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000
2	Archivadores	\$ 600.000	5	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000
2	Computadores portatil	\$ 2.400.000	5	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000	\$ 480.000
3	celulares Moto c plus 4	\$ 900.000	5	\$ 180.000	\$ 180.000	\$ 180.000	\$ 180.000	\$ 180.000
	Total Inversión en Bienes de Uso	\$ 13.770.000		\$ 2.754.000	\$ 2.754.000	\$ 2.754.000	\$ 2.754.000	\$ 2.754.000

Fuente propia de los autores

10.5. Presupuesto de gastos de personal

En la tabla No. 18 se presenta una proyección de los gastos que La Instalación Segura tiene calculados para salarios y prestaciones, en base a los porcentajes de ley para el empleador, Salud 8.5%, pensión 12%, ARL según nivel de riesgo, Sena: 2%, ICBF: 3%, Caja de compensación: 4%, Salario + Sub transporte / 12 meses, 12% del valor de las

cesantías, Salario + Sub transporte / 12 meses, Equivalente a 15 días hábiles de salario al año.

Para el cálculo de los 4 años siguientes el aumento que se realiza en los gastos está ajustado con un porcentaje de la inflación y del Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Tabla 16 Presupuesto nomina

	Salario 2019	Salario 2020	Salario 2021	Salario 2022	Salario 2023
Salario básico	\$7.400.000	\$9.844.000	\$10.434.640	\$11.165.065	\$11.834.969
Prestaciones sociales					
Cesantías	\$616.666	\$820.333	\$869.553	\$930.422	\$986.247
Intereses sobre Cesantías	\$74.000	\$98.440	\$104.346	\$111.650	\$118.349
Primas	\$616.666	\$820.333	\$869.553	\$930.422	\$986.247
Vacaciones	\$308.333	\$410.166	\$434.776	\$465.211	\$493.123
Subtotal prestaciones	\$1.615.665	\$2.149.272	\$2.278.228	\$2.437.705	\$2.583.966
Seguridad Social					
Salud	\$629.000	\$836.740	\$886.994	\$949.030	\$1.005.972
Pensión	\$888.000	\$1.181.280	\$1.252.156	\$1.339.807	\$1.420.196
Riesgos profesionales	\$38.628	\$51.385	\$54.468	\$58.281	\$61.778
Provisión vacaciones salud	\$26.208	\$34.864	\$39.956	\$39.542	\$41.915
Provisión vacaciones pensión	\$37.000	\$49.220	\$52.173	\$55.825	\$59.174
Subtotal Seguridad Social	\$1.618.836	\$2.153.489	\$2.285.747	\$2.442.485	\$2.589.035
Parafiscales					
Sena, ICBF, Caja de Compensación	\$666.000	\$885.960	\$939.117	\$1.004.855	\$1.065.147
Previsión vacaciones	\$24.750	\$36.915	\$39.129	\$41.868	\$44.381
Subtotal aportes parafiscales	\$693.750	\$922.875	\$978.246	\$1.046.723	\$1.109.528
Costo total mensual	\$11.328.251	\$15.069.638	\$15.973.816	\$17.091.983	\$18.117.503
Costo total anual	\$135.939.012	\$180.835.658	\$191.685.792	\$205.103.807	\$217.410.037

Costo total aportes	\$3.928.251	\$5.225.638	\$5.539.176	\$5.926.918	\$6.282.534
Costo total aportes anual	\$47.139.012	\$62.707.656	\$66.470.112	\$71.123.018	\$75.390.412

Fuente Propia de los autores

10.6. Ventas esperadas

Para la proyección de las ventas se definió el precio de cada uno de los servicios a ofrecer por parte de La Instalación Segura, en base a la experiencia de la Ingeniera Marta Lucia Libreros López y los resultados del análisis de las encuestas realizada en el mercado, con estos datos se definen los precios que aparecen en la tabla No 14.

Tabla 17 Precios de venta

Servicio	Precio Venta
Programa Básico Saneamiento	\$2.000.000,00
Programa Complementario	\$2.000.000,00
Programa de Capacitación	\$750.000,00
Manuales y fichas técnicas	\$350.000,00

Fuente propia de los autores

Para la estimación de las cantidades de venta por año de cada servicio se basó igualmente en los resultados de la encuesta, al igual que el conocimiento del mercado de la ingeniera Martha Lucia Libreros López, en base a su experiencia actual como especialista independiente, con esta información se definió la proyección que aparece en la tabla No 15.

Tabla 18 Proyección ventas por unidades

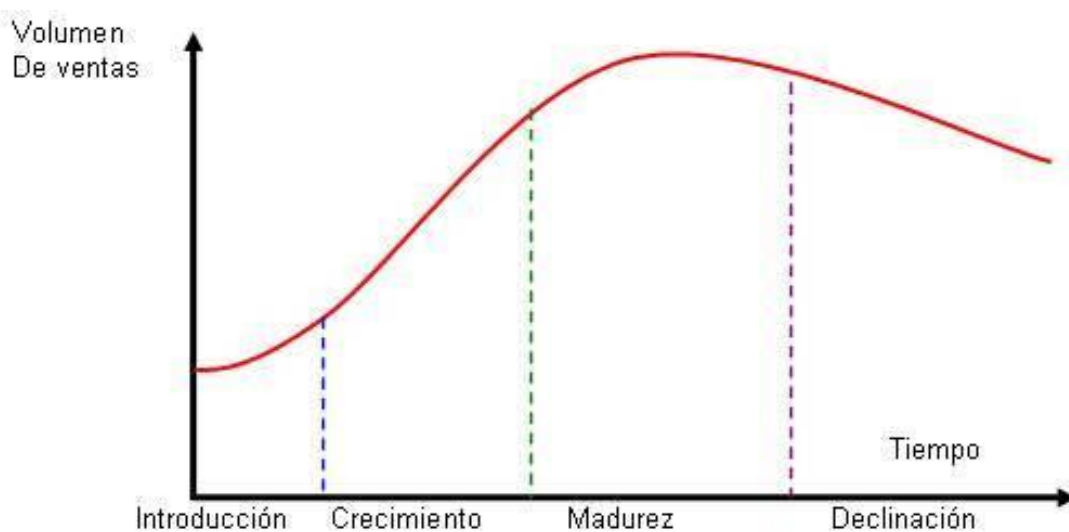
#	Ventas en unidades	2019	2020	2021	2022	2023
1	Programa Básico Saneamiento	49	61	77	92	101
2	Programa Complementario	24	30	38	45	50
3	Programa de Capacitación	154	193	241	289	318
4	Manuales y fichas técnicas	113	141	177	212	233

Fuente propia de los autores

En la tabla No. 19 se presenta la proyección de ventas para el periodo 2019 – 2023 definida por servicio y ventas totales en pesos, para realizar la proyección se realizó un incremento del 25% anual en el 2020 y 2021, en base al ingreso de un nuevo asesor comercial

presupuestado, para el año 2022 se realiza el incremento del 20% y el 2023 un incremento del 10%, estos valores se definen en base a la curva de crecimiento que se espera, al igual que la curva de crecimiento.

Ilustración 1 Ciclo de ventas



Fuente <http://altweb20.blogspot.com/2011/06/ciclos-de-vida-de-la-tecnologia-y.html>

Tabla 19 Proyección ventas 2019 - 2023

#	Ventas por año de Servicio	2019	2020	2021	2022	2023
1	Programa Básico Saneamiento	\$98.000.000	\$122.500.000	\$153.125.000	\$183.750.000	\$202.125.000
2	Programa Complementario	\$48.000.000	\$55.200.000	\$75.000.000	\$90.000.000	\$99.000.000
3	Programa de Capacitación	\$115.500.000	\$144.375.000	\$180.468.750	\$216.562.500	\$238.218.750
4	Manuales y fichas técnicas	\$39.550.000	\$45.482.500	\$61.796.875	\$74.156.250	\$81.571.875
	Total Venta en Pesos	\$301.050.000	\$367.557.500	\$470.390.625	\$564.468.750	\$620.915.625

Fuente propia de los autores

10.7. Ventas estimadas

Tabla 20 ventas Estimadas 2019

#	Ventas por mes de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
1	Programa Basico Saneamiento	\$2.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$6.000.000	\$6.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000	\$8.000.000	\$10.000.000	\$10.000.000	\$12.000.000	\$20.000.000	\$98.000.000
2	Programa Complementario	\$2.000.000	\$2.000.000	\$2.000.000	\$2.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$4.000.000	\$6.000.000	\$6.000.000	\$6.000.000	\$6.000.000	\$48.000.000
3	Programa de Capacitacion	\$1.500.000	\$3.000.000	\$5.250.000	\$6.000.000	\$6.000.000	\$7.500.000	\$7.500.000	\$11.250.000	\$15.000.000	\$15.000.000	\$18.750.000	\$18.750.000	\$115.500.000
4	Manuales y fichas tecnicas	\$2.100.000	\$2.100.000	\$2.100.000	\$2.450.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$2.800.000	\$3.500.000	\$4.200.000	\$4.200.000	\$5.250.000	\$5.250.000	\$39.550.000
	Total Ventas en Pesos	\$7.600.000	\$11.100.000	\$13.350.000	\$16.450.000	\$18.800.000	\$22.300.000	\$22.300.000	\$26.750.000	\$35.200.000	\$35.200.000	\$42.000.000	\$50.000.000	\$301.050.000

Fuente Propia de los autores

10.8. Egresos estimados

Tabla 21 Egresos estimados 2019

Gastos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Mano de Obra Directa	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$4.300.000	\$51.600.000
Mano de Obra Indirecta	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000	\$36.000.000
Honorarios	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$700.000	\$8.400.000
Cargas Sociales	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$3.928.251	\$47.139.012
Dotacion	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$2.160.000
Electricidad	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$180.000	\$2.160.000
Publicidad	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$4.800.000
Mantenimiento preventivo	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$1.200.000
Seguros	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$100.000	\$1.200.000
Papeleria	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$70.000	\$840.000
Varios	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$80.000	\$960.000
Telefonia Celular	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$2.400.000
Telefonia e Internet	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$161.400	\$1.936.800
Arrendamiento	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$800.000	\$9.600.000
Rodamientos	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$400.000	\$4.800.000
Amortización Bienes de Uso	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$229.500	\$2.754.000
Total Gastos	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$14.829.151	\$177.949.812

Fuente Propia de los autores

10.9. Egresos proyectados anualmente

Tabla 22 Egresos proyectados 2019 - 2023

Gastos anuales	2019	2020	2021	2022	2023
Mano de Obra Directa	\$51.600.000	\$79.608.000	\$84.384.480	\$90.291.394	\$95.708.877
Mano de Obra Indirecta	\$36.000.000	\$38.520.000	\$40.831.200	\$43.689.384	\$46.310.747
Honorarios	\$8.400.000	\$8.904.000	\$9.438.240	\$10.004.534	\$10.604.806
Cargas Sociales	\$47.139.012	\$62.707.656	\$66.470.112	\$71.123.018	\$75.390.412
Dotación	\$2.160.000	\$2.289.600	\$2.426.976	\$2.572.595	\$2.726.950
Electricidad	\$2.160.000	\$2.289.600	\$2.426.976	\$2.572.595	\$2.726.950
Publicidad	\$4.800.000	\$5.088.000	\$5.393.280	\$5.716.877	\$6.059.889
Mantenimiento preventivo	\$1.200.000	\$1.272.000	\$1.348.320	\$1.429.219	\$1.514.972
Seguros	\$1.200.000	\$1.272.000	\$1.348.320	\$1.429.219	\$1.514.972
Papelería	\$840.000	\$890.400	\$943.824	\$1.000.453	\$1.060.481
Varios	\$960.000	\$1.017.600	\$1.078.656	\$1.143.375	\$1.211.978
Telefonía Celular	\$2.400.000	\$2.544.000	\$2.696.640	\$2.858.438	\$3.029.945
Telefonía e Internet	\$1.936.800	\$2.053.008	\$2.176.188	\$2.306.760	\$2.445.165
Arrendamiento	\$9.600.000	\$10.176.000	\$10.786.560	\$11.433.754	\$12.119.779
Amortización Bienes de Uso	\$2.754.000	\$2.754.000	\$2.754.000	\$2.754.000	\$2.754.000
Rodamientos	\$4.800.000	\$5.088.000	\$5.393.280	\$5.716.877	\$6.059.889
Total Gastos de Producción	\$126.349.812	\$146.865.864	\$155.512.572	\$165.751.099	\$175.530.937

Fuente Propia de los autores

10.10. Punto de equilibrio.

El punto de equilibrio es un indicador que permite conocer la cantidad de unidades que una empresa debe vender para cubrir los costos fijos de su propia operación, el cual permite determinar el momento en el que las ventas comenzarán a generar utilidades a la empresa, en el

caso de La Instalación Segura S.A.S. al ser una empresa del sector cuaternario no posee costos directos de producción, razón por la cual se definen los gastos fijos de operación para determinar el punto de equilibrio.

El punto de equilibrio es una herramienta clave de análisis financiero utilizada por los empresarios para saber en qué momento la empresa ni gana ni pierde dinero (su beneficio es cero), es decir, conocer el punto de equilibrio le ayudará a saber cuánto tiene que vender para no perder dinero y a partir de qué número de unidades vendidas su empresa empieza a ganar dinero.**Fuente especificada no válida.**

Tabla 23 Gastos fijos

Descripción	Valor
Mano de Obra Directa	\$4.300.000
Mano de Obra Indirecta	\$3.000.000
Honorarios	\$700.000
Cargas Sociales	\$3.928.251
Dotación	\$180.000
Electricidad	\$180.000
Publicidad	\$400.000
Mantenimiento preventivo	\$100.000
Seguros	\$100.000
Papelería	\$70.000
Varios	\$80.000
Telefonía Celular	\$200.000
Telefonía e Internet	\$161.400
Arrendamiento	\$800.000
Rodamientos	\$400.000
Amortización Bienes de Uso	\$229.500
Total Gastos	\$14.829.151

Fuente Propia de los autores

Con estos valores definidos procedemos a simular la meta de ventas que se requiere para cubrir los gastos fijos y poder operar la empresa en el punto de equilibrio, en base a la experiencia de la Ingeniera Martha Lucia Libreros López se define un objetivo de ventas que nos permita cumplir con este punto a satisfacción, como se muestra en la tabla No 21.

Tabla 24 Calculo punto de equilibrio

#	Ventas en unidades	2019	Precio Venta	Total
1	Programa Básico Saneamiento	2	\$2.000.000,00	\$ 4.000.000,00
2	Programa Complementario	1	\$2.000.000,00	\$ 2.000.000,00
3	Programa de Capacitación	9	\$750.000,00	\$ 6.750.000,00
4	Manuales y fichas técnicas	6	\$350.000,00	\$ 2.100.000,00
				\$ 14.850.000,00

Fuente Propia de los autores

10.11. Estado de resultados proyectado

La proyección del estado de resultados tiene como propósito el presentar una aproximación o estimación del comportamiento del negocio, para realizar esta proyección se tienen en cuenta las siguientes variables: unidades vendidas, precio de venta, costos fijos, costos variables, depreciaciones, impuestos, igualmente se realiza la proyección con una proyección del IPC (Índice de Precios al Consumidor, la inflación, el incremento salarial, con el fin de poder establecer un escenario lo más cercano posible a la realidad que La Instalación Segura S.A.S. pueda encontrar.

Tabla 25 proyección estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2019	2020	2021	2022	2023
Ventas	301.050.000	367.557.500	470.390.625	564.468.750	620.915.625
Utilidad Bruta	301.050.000	367.557.500	470.390.625	564.468.750	620.915.625
Gastos Personal	134.739.012	180.835.656	191.685.792	205.103.796	217.410.036
Honorarios	8.400.000	8.904.000	9.438.240	10.004.534	10.604.806
Electricidad	2.160.000	2.289.600	2.426.976	2.572.595	2.726.950
Publicidad	4.800.000	5.088.000	5.393.280	5.716.877	6.059.889
Mantenimiento preventivo	1.200.000	1.272.000	1.348.320	1.429.219	1.514.972
Seguros	1.200.000	1.272.000	1.348.320	1.429.219	1.514.972
Papelería	840.000	890.400	943.824	1.000.453	1.060.481
Varios	960.000	1.017.600	1.078.656	1.143.375	1.211.978
Telefonía Celular	2.400.000	2.544.000	2.696.640	2.858.438	3.029.945
Telefonía e Internet	1.936.800	2.053.008	2.176.188	2.306.760	2.445.165
Arrendamiento	9.600.000	10.176.000	10.786.560	11.433.754	12.119.779
Amortización Bienes de Uso	2.754.000	2.754.000	2.754.000	2.754.000	2.754.000
	0	0	0	0	0
Total gastos	170.989.812	219.096.264	232.076.796	247.753.021	262.452.974
Utilidad Antes de Intereses e Impuestos	130.060.188	148.461.236	238.313.829	316.715.729	358.462.651
Intereses	0	0	0	0	0
Utilidad Antes de Impuestos	130.060.188	148.461.236	238.313.829	316.715.729	358.462.651
Impuesto a las Ganancias	42.919.862	48.992.208	78.643.563	104.516.191	118.292.675
Utilidad Después de Impuestos	87.140.326	99.469.028	159.670.265	212.199.539	240.169.976

Fuente Propia de los autores

10.12. Flujo de caja proyectado

Con la información brindada por las proyecciones y las estimaciones realizadas se presenta la proyección del flujo de caja, con el objetivo de identificar la disponibilidad de capital.

Tabla 26 Proyección flujo de caja

DETALLE	2019	2020	2021	2022	2023
Saldo inicial	5000000				
Ventas de contado	\$ 210.735.000	\$ 257.290.250	\$ 329.273.438	\$ 395.128.125	\$ 434.640.938
Recaudo de cartera	\$ 61.915.000	\$ 84.538.225	\$ 108.189.844	\$ 129.827.813	\$ 142.810.594
Total Disponible	\$ 277.650.000	\$ 341.828.475	\$ 437.463.281	\$ 524.955.938	\$ 577.451.531
Menos Egresos					
Pago mano de obra	\$ 51.600.000	\$ 79.608.000	\$ 84.384.480	\$ 90.291.394	\$ 95.708.877
Pago de sueldos administrativos	\$ 36.000.000	\$ 38.520.000	\$ 40.831.200	\$ 43.689.384	\$ 46.310.747
Pago de papelería	\$ 840.000	\$ 890.400	\$ 943.824	\$ 1.000.453	\$ 1.060.481
Pago servicios públicos	\$ 6.496.800	\$ 6.886.608	\$ 7.299.804	\$ 7.737.793	\$ 8.202.060
Pago arriendo	\$ 9.600.000	\$ 10.176.000	\$ 10.786.560	\$ 11.433.754	\$ 12.119.779
Pago de honorarios	\$ 8.400.000	\$ 8.904.000	\$ 9.438.240	\$ 10.004.534	\$ 10.604.806
Pago de iva	\$ 57.199.500	\$ 69.835.925	\$ 89.374.219	\$ 107.249.063	\$ 117.973.969
Pago de obligaciones laborales	\$ 47.139.012	\$ 62.707.656	\$ 66.470.112	\$ 71.123.018	\$ 75.390.412
Pagos rodamientos	\$ 4.800.000	\$ 5.088.000	\$ 5.393.280	\$ 5.716.877	\$ 6.059.889
Pago de la deuda	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de imprevistos	\$ 960.000	\$ 1.017.600	\$ 1.078.656	\$ 1.143.375	\$ 1.211.978
Pago de impuesto de renta	\$ -	\$ 42.919.862	\$ 48.992.208	\$ 78.643.563	\$ 104.516.191
Pago de dividendos					
Total Egresos	\$ 223.035.312	\$ 326.554.051	\$ 364.992.583	\$ 428.033.208	\$ 479.159.189
SALDO FINAL	\$ 54.614.688	\$ 15.274.424	\$ 72.470.698	\$ 96.922.729	\$ 98.292.342

Fuente Propia de los autores

10.13. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La definición de Tasa Interna de Retorno (TIR) es la tasa de rentabilidad que proporciona una inversión, considerándose el porcentaje de pérdida o beneficios que tendrá dicho negocio para las cantidades invertidas. (Economiasimple)

Tabla 27 Calculo TIR y VAN a 5 años

Tasa de Ganancia Requerida	50%
---------------------------------------	------------

Flujo del Proyecto	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos por Ventas	\$301.050.000	\$367.557.500	\$470.390.625	\$564.468.750	\$620.915.625
Egresos Operativos	\$126.349.812	\$146.865.864	\$155.512.572	\$165.751.099	\$175.530.937
	\$174.700.188	\$220.691.636	\$314.878.053	\$398.717.651	\$445.384.688
Inversión	\$20.000.000				
Flujo del Proyecto	\$174.700.188	\$220.691.636	\$314.878.053	\$398.717.651	\$445.384.688

Tasa Interna de Retorno	901,57%
Valor Actual Neto	\$ 425.259.465

Fuente propia de los autores

La viabilidad financiera del proyecto se puede determinar cómo positiva, ya que el resultado del valor presente neto VAN es mayor que cero.

10.14. Resultado del análisis

Al realizar el análisis financiero del proyecto de viabilidad de La Instalación Segura S.A.S. se determina que este es muy atractivo para los inversionistas, ya que nos genera una TIR de 901.57% y un Valor Presente Neto (VPN) de \$219.136.07425'259.465 para un escenario deseable de ventas, precios, costos y gastos

CONCLUSIONES

Para la constitución de la empresa en el campo legal la mejor opción para la constitución de la misma es la Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S.) ya que permite

El sector gastronómico tiene un crecimiento importante actualmente en el país, esto genera una posibilidad muy grande de crecimiento en el mercado objetivo a futuro, adicionalmente por las nuevas restricciones que el estado está imponiendo se considera que las asesorías ofrecidas por La instalación segura S.A.S. tendrán un crecimiento importante.

El mercado objetivo que se definió para La Instalación Segura S.A.S. actualmente es un mercado maduro, que se encuentra en un crecimiento significativo, que está constantemente siendo modificado por políticas nacionales y modificaciones a las normas vigentes, lo que permite asegurar una continuidad en el mercado si se pone en operación.

Las constantes fluctuaciones legislativas que se presentan en Colombia exigen que se este realizando constantemente capacitaciones para profundizar en los temas de reformas que afecten al sector gastronómico, como punto diferenciador de la competencia es vital estar actualizados de cualquier cambio que pueda afectar al mercado objetivo.

La viabilidad de La Instalación Segura S.A.S. cumple con las condiciones técnicas requeridas para poner en marcha el proyecto, de manera que se convierta en un nuevo generador de empleo en la ciudad, apoyando las actividades del sector gastronómico de la ciudad de Santiago de Cali, dedicándose a la asesoría en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Manipulación de alimentos.

BIBLIOGRAFÍA

Codigo Sustantivo del Trabajo. (2004). Bogota: Legis.

Ley 1258, Numeral 2 (artículo 5 2008).

actualicese.com. (29 de 05 de 2014). Obtenido de <https://actualicese.com>:
<https://actualicese.com/2014/05/29/sociedad-por-acciones-simplificada-s-s/>

Alvarez, C. E. (2008). *Diseño y desarrollo del proceso de investigacion*. Ciudad de mexico: limusa.

CB, M. (19 de 07 de 2011). *es.over-blog.com*. Obtenido de https://es.over-blog.com/Estudio_administrativo_en_que_consiste_y_otros_aspectos_interesantes-1228321767-art257005.html

Citibank. (s.f.). *latam.com*. Obtenido de <https://latam.cifixpulse.com>

DANE. (04 de 2018). Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

DANE. (31 de 05 de 2018). *www.dane.gov.co*. Obtenido de
<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

DPN Departamento Nacional de Planeacion. (s.f.). *www.dnp.gov.co*. Obtenido de
<https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/pol%C3%ADticas-sociales-transversales/Paginas/seguridad-alimentaria-y-nutricional.aspx>

Economia 117. (30 de 04 de 2016). *economia117.blogspot.es*. Obtenido de
<http://economia117.blogspot.es/1461976179/sectores-economicos/>

Economiasimple. (s.f.). *www.economiasimple.net*. Obtenido de
<https://www.economiasimple.net/glosario/tasa-interna-de-retorno-tir>

El Pais. (30 de 07 de 2014). <http://www.elpais.com.co>. Obtenido de
<http://www.elpais.com.co/economia/restaurantes-el-negocio-que-mas-crece-en-colombia.html>

EL TIEMPO casa editorial. (27 de 04 de 2010). <http://www.portafolio.co>. Obtenido de •
<http://www.portafolio.co/economia/finanzas/inventario-gastronomico-restaurantes-cali-357348>

Entrepreneur Media, Inc. (2018). *www.entrepreneur.com*. Obtenido de
<https://www.entrepreneur.com/article/269219>

Franklin, E. B. (2004). *Organizacion de empresas, segunda edicion*.

<https://www.definicionabc.com/negocios/planeacion-estrategica.php>. (30 de 12 de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/emprendedor.php>

International Labour Organization. (2011). *www.ilo.org*. Obtenido de <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Jimenez, J. C. (2008). *El valor de los valores en las organizaciones*. Caracas: Cograf.

lifeder.com. (s.f.). Obtenido de *www.lifeder.com*: <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>

Mendez, R. (2008). *Formulacion y evaluacion de proyectos*. Icontec Internacional.

Ministerio de comercio, industria y turismo. (19 de 07 de 2011). *ley 1014 de 2006*. Obtenido de *www.mincit.gov.co*: http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones/16435/politica_nacional_de_emprendimiento

Navarro, J. (23 de 02 de 2016). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/sector-cuatenario.php>

Nicuesa, M. (10 de 08 de 2015). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/speed-networking.php>

Pinilla, R. (2017). *Codigo sustantivo del trabajo*. Bogota: Libreria juridica Sanchez.

servicios.aragon.e. (s.f.). *servicios.aragon.e*. Obtenido de http://servicios.aragon.es/redo_docs/guias_ol/docs/plan_empresa.pdf

sinnaps.com. (2015). *www.sinnaps.com*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto>

Ucha, F. (30 de 12 de 2008). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/emprendedor.php>

Ucha, F. (08 de 09 de 2009). *Definición ABC*. . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/planeacion-estrategica.php>

Ucha, F. (28 de 01 de 2014). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/benchmarking.php>

Ucha., F. (08 de 10 de 2009). *www.definicionabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/desarrollo-sostenible.php>

Varela. (2001). Innovacion Empresarial. En R. Varela, *Innovacion empresarial: arte y ciencia en la creacion de empresas* (pág. 60).

Vasquez, F. Z. (2016). *Reforma Tributaria Comentada - Ley 1819 de 2016*. Bogota: Legis.

ANEXOS

Anexo 1 Ejemplo plan de acción

ASPECTOS A VERIFICAR	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
1		INSTALACIONES FÍSICA			
1,3*	1	La edificación está diseñada y construida de manera que protege los ambientes de producción y evita entrada de polvo, lluvia e ingreso de plagas y animales domésticos u otros contaminantes. (numerales 2.1 y 2.7 del artículo 6, Resolución 2674 de 2013)	El área de envasado de refrescos no cuenta con puerta ni protección en ventana, compartiendo ambiente con producto terminado	independizar el área de envasado con el área de producto terminado, instalando ventana y puerta para lograr mayor seguridad laboral del trabajador e inocuidad del producto	Propietario
1,7	0	Existe un sitio adecuado e higiénico para el consumo de alimentos y descanso de los empleados (área social). (numeral 2.8 del artículo 6, Resolución 2674 de 2013)	El área no está definida, el operario sale en su descansos de la planta	Acondicionar área social para el trabajador para evitar salida del operario de la planta logrando además las condiciones necesarias para la adecuada producción sin que se vea afectada la calidad del producto	
2		CONDICIONES DE SANEAMIENTO			
2.1		ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE			
2,1,1	1	Existe programa, procedimientos, análisis (físicoquímicos y microbiológicos) sobre manejo y calidad del agua, se ejecutan conforme a lo previsto y se llevan los registros. (numeral 4 del artículo 26, Resolución 2674 de 2013)	No presenta programa de calidad de agua según lo estipulado en la resolución 2115 de 2007 para agua potable tratada, se presentan resultados de laboratorio, que especifican ser tomados en grifo de mezcladora (después de haber pasado por los filtros de tratamiento) pero la evaluación se realiza con la resolución 2115 de 2007 con resultados dentro de parámetros, falta claridad en el sitio de toma	se modificará el programa de abastecimiento de agua garantizando el cumplimiento de los parámetros de calidad del agua mediante tomas para análisis físicoquímicos, microbiológicos establecidos en la normatividad vigente para el agua tratada y agua potable	Asesor febreo 28/2018
2,1,5	0	Cuenta con tanque de almacenamiento de agua, construido con materiales resistentes, identificado, está protegido, es de capacidad suficiente para un día de trabajo, se limpia y desinfecta periódicamente y se llevan registros. (numeral 3.5 del artículo 6, Resolución 2674 de 2013)	No cuentan con tanque de almacenamiento de agua	la empresa deberá adquirir un tanque para el agua con capacidad para un día de producción, de fácil acceso para la limpieza y desinfección y deberá estar conectado a la red hidráulica para la circulación del agua para ser tratada	Propietario

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

Anexo 2 Ejemplo plan de control

2,4	CONTROL DE PLAGAS (ANTRÓPODOS, ROEDORES, AVES)				
2,4,1	Existe programa y procedimientos específicos para el establecimiento, para el control integrado de plagas con enfoque preventivo, se ejecutan conforme a lo previsto y se llevan los registros. (numeral 3 del artículo 26, Resolución 2674 de 2013)	1	Hay procedimiento con enfoque preventivo, se lleva registro para verificación de presencia de plagas pero no incluye la inspección de las barreras	se modificara procedimiento	asesor
2,5	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN				
2,5,1	Existe programa y procedimientos específicos para el establecimiento, para limpieza y desinfección de las diferentes áreas de la planta, equipos, superficies, manipuladores. (numeral 1 del artículo 26, Resolución 2674 de 2013)	1	Falta incluir la limpieza de tubos, bomba y acoples	se modificara procedimiento	asesor
2,5,4	Los productos utilizados se almacenan en un sitio adecuado, ventilado, identificado, protegido y bajo llave y se encuentran debidamente rotulados, organizados y clasificados. (Resolución numeral 7 del artículo 28, Resolución 2674 de 2013)	0	No hay sitio establecido para ubicar sustancias de limpieza, identificado, protegido y bajo llave	adecuar y/o asignar un sitio para el almacenamiento de desinfectantes y productos de limpieza. Armarios plasticos debidamente protegidos bajo llave y rotulados	Propietario
2,6	INSTALACIONES SANITARIAS				
2,6,1*	La planta cuenta con servicios sanitarios bien ubicados, en cantidad suficiente, separados por género, en buen estado, en funcionamiento (lavamanos, inodoros), dotados con los elementos para la higiene personal (jabón desinfectante, toallas desechables o secador eléctrico, papel higiénico, caneca con tapa, etc.) y se encuentran limpios. (numerales 6.1 y 6.2 del artículo 6, Resolución 2674 de 2013)	1	En el baño se guardan documentos, cuenta con jabón de barra y papeleria sin tapa	Adquirir papeleras de pedal y tapa para baños y compra de implementos de limpieza y desinfección en lugares confiables y certificados donde le expidan fichas técnicas y certificados de calidad por cada entrega del producto (Tecnas, Isdusquin, Klaret etc)	Propietario /Asesor
2,6,4	De ser requerido la planta cuenta con filtro sanitario (lava botas, pediluvio, estación de limpieza y desinfección de calzado, etc.) a la entrada de la sala de proceso, bien ubicados, dotados, y con la concentración de desinfectante requerida. (numeral 6 del artículo 20, Resolución 2674 de 2013)	1	No se garantiza el lavado y desinfección del calzado, no cuenta con un procedimiento para este fin	compra de tapete sanitario desinfectante	Propietario /Asesor

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

Anexo 3 ejemplo control de personal

3	PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS				
3,2	EDUCACION Y CAPACITACIÓN				
3,2,1	Existen un plan de capacitación continuo y permanente en manipulación de alimentos, que contenga al menos: metodología, duración, cronograma y temas específicos acorde con la empresa, el proceso tecnológico y al desempeño de los operarios, etc., para el personal nuevo y antiguo, se ejecuta conforme a lo previsto y se llevan registros. (Artículo 1 – artículo 13, Resolución 2674 de 2013)	1	El procedimiento debe actualizarse a la realidad de la planta, no incluye las acciones con el personal nuevo, el cronograma solo contempla 4 actividades y se deben garantizar 10 horas al año, en el registro de actividades no presenta evaluación	se modifica programa ajustando las capacitaciones al establecimiento y a la frecuencia de actividades para el cumplimiento mínimo de horas obligatorias según Res. 2674/2013	asesor febreo 28/2018
4	CONDICIONES DE PROCESO Y FABRICACIÓN				
4,1	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN				
4,1,12	La ventilación de la sala de proceso es adecuada y no afecta la calidad del producto ni la comodidad de los operarios. (numeral 8.1 del artículo 7, Resolución 2674 de 2013)	1	No cuentan con sistemas de ventilación por lo cual se trabaja con las puertas y las ventanas abiertas hacia las áreas comunes	Adecuar las condiciones de ventilación de las diferentes áreas ya sea aclimatizandolo mediante aire acondicionador centralizado, o extractores para mejorar las condiciones de trabajo y evitar trabajar con puertas y ventanas abiertas	propietario
4,2	EQUIPO Y UTENSILIOS				
4,2,2	Todas las superficies de contacto con el alimento cumplen con las resoluciones 683, 4142 y 4143 de 2012 (numeral 2 del artículo 9, Resolución 2674 de 2013)	1	Se debe verificar que las superficies que entran en contacto con el alimento en cumplimiento a lo establecido en las resoluciones 683, 4142 y 4143 de 2012	solicitar fichas tecnicas a los proveedores de materiales, equipos donde relacionen que las superficies que entran en contacto con el producto cumpla con la normatividad vigente	Propietario/ Aseosr I n m e d i a t o
4,2,7*	Los equipos en donde se realizan operaciones críticas cuentan con instrumentos y accesorios para medición y registro de variables del proceso (termómetros, termógrafos, pH-metros, etc.). (numeral 3 del artículo 10, Resolución 2674 de 2013)	1	No se tienen establecidos los parámetros a medir en el equipo de ozono, por lo cual no se realiza control de cambio de filtros	se debe acondicionar el proceso de tratamiento del agua ya sea con la compra de luz ultravioleta para el final del proceso o kit de medición de ozono	Propietario/ Aseosr I n m e d i a t o

Fuente Martha Lucia Libreros López

Anexo 4 ejemplo requisitos de higiene

5	REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN					
5,1	MATERIAS PRIMAS E INSUMOS					
5,1,1	Existen procedimientos y registros escritos para control de calidad de materias primas e insumos, donde se señalen especificaciones de calidad (condiciones de conservación, rechazos). (artículo 21, Resolución 2674 de 2013)	1	El procedimiento es muy general y no especifica criterios de aceptación y rechazo	se modificará procedimientos	Asesor	Marzo 15/2018
5,2	ENVASES Y EMBALAJES					
5,2,2*	Los materiales de envase y empaque son inspeccionados antes de su uso, están limpios, en perfectas condiciones y no han sido utilizados previamente para otro fin. (numerales 2 y 4 del artículo 17, Resolución 2674 de 2013)	1	No hay evidencias de estas actividades	se acondicionará registro para el control de material de empaque	Asesor	
5,2,3	Los envases son almacenados en adecuadas condiciones de sanidad y limpieza, alejados de focos de contaminación y debidamente protegidos. (Resolución 2674 de 2013, numeral 5 del artículo 17)	1	No hay un área definida para este fin, se presenta desorden en el área actual	acondicionar área para el almacenamiento de empaque	Propietario /Asesor	
5,3	OPERACIONES DE FABRICACIÓN					
5,3,1*	El proceso de fabricación del alimento se realiza en óptimas condiciones sanitarias que garanticen la protección y conservación del alimento. (numeral 1 del artículo 18, Resolución 2674 de 2013)	1	Las divisiones del área de envasado de agua. No permiten un cierre adecuado que aisle esta operación (artículo 12, literal c de la Res. 12186/1991	independizar el área de envasado de refrescos y envasado de agua para lograr mayor seguridad laboral del trabajador e inocuidad del producto	Propietario	
5,3,2*	Se realizan y registran los controles requeridos en las etapas críticas del proceso (tiempo, temperatura, humedad, actividad acuosa (Aw), pH, presión y velocidad de flujo) para asegurar la inocuidad del producto. (numerales 1 y 2 del artículo 18, Resolución 2674 de 2013)	1	No se tienen establecidos los parámetros a medir en el equipo de ozono, por lo cual no se realiza registro no se lleva control del cambio de filtros	se debe acondicionar el proceso de tratamiento del agua ya sea con la compra de luz ultravioleta para el final del proceso o kit de medición de ozono y validar procedimiento mediante toma de muestras para análisis	propietario /Asesor	
5,3,3*	Las operaciones de fabricación se realizan en forma secuencial y continua de manera que no se producen retrasos indebidos que permitan la proliferación de microorganismos o la contaminación del producto. Son suficientes y están validadas para las condiciones del proceso. (numerales 4 y 5 del artículo 18, Resolución 2674 de 2013)	1	Las operaciones de fabricación, en lo que refiere al proceso de azonización y filtros no están validados			
5,3,7	Cuenta la planta con las diferentes áreas y secciones requeridas para el proceso y se toman las medidas para evitar la contaminación cruzada. (numeral 1 del artículo 20, Resolución 2674 de 2013)	1	Las divisiones del área de envasado de agua. No permiten un cierre adecuado que aisle esta operación (artículo 12, literal c de la Res. 12186/1991	independizar el área de envasado de refrescos y envasado de agua para lograr mayor seguridad laboral del trabajador e inocuidad del producto	Propietario	

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

MATERIAS PRIMAS	
condiciones de recibo de las materias primas sólidas	condiciones de rechazo de las materias primas sólidas
Inspección visual de aspectos generales como: Integridad del embalaje. Fechas de vencimiento dentro de las especificaciones, calidad de los insumos fluidos y secos	Envases deteriorados y contaminado o defectuoso Fechas de vencimiento por fuera de especificaciones Ingredientes húmedos, con grumos y olores desagradables
Rotulado de acuerdo al producto: nombre, fecha de vencimiento, número de lote, fabricante	
MATERIAL DE EMPAQUE	
Rotulado de acuerdo al producto: nombre o sabor, ingredientes, fecha de vencimiento, número de lote, fabricante, gramaje, método de conservación etc.	material picado, borroso, calibre fuera de especificaciones el no cumplimiento del rotulado en el empaque Alteraciones de ruptura, suciedad o cualquier tipo de daño. embalaje contaminado o defectuoso

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	
condiciones de almacenamiento de las materias primas sólidas	condiciones de rechazo de almacenamiento las materias primas sólidas
Las materias primas deberán de almacenarse en el lugar adecuado, cumpliendo las características especificadas, tales como luz, temperatura y humedad entre otras, así como las normas establecidas para la correcta rotación de uso.	materias primas no almacenadas correctamente, sobre el suelo, ambientes excesivos de humedad, altas temperaturas, deterioro del embalaje
MATERIAL DE EMPAQUE	
El material de empaque deberá de almacenarse en el lugar adecuado, cumpliendo las características especificadas, protegidos de la luz, temperatura y humedad entre otras, para evitar el deterioro acelerado del empaque	almacenamiento inadecuado, directamente sobre el suelo, lugares sucios, húmedos, temperaturas elevadas, malos olores

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

Anexo 7 Ejemplo cronograma de trabajo

CRONOGRAMA DE TRABAJO Y CAPACITACIONES AÑO 2016													
OBJETIVO	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRE-	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM.
CAPACITACIONES AÑO 2016													
Capacitar al personal en Buenas Prácticas de Manufactura de acuerdo a la Resolución vigente 2674/2013.	Resolución 2674 /2014				15								
Capacitar al personal sobre prácticas de higiene abordando temas de las Buenas Prácticas Agrícolas (BPAs) y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que ayudarán a reducir la contaminación, inclusive los peligros microbianos, químicos y físicos asociados con todas las fases de la producción de las especias y hierbas aromáticas desecadas, desde su producción primaria hasta el uso por parte del consumidor.	Buenas prácticas agrícolas y Buenas prácticas de manufactura				29								
capacitar al manipulador de alimentos sobre el manejo de las especias (cúrcuma) para garantizar la inocuidad de estas	manipulación y control microbiológico de hierbas aromáticas y especias					13							
Contribuir al desarrollo y mejoramiento de las empresas en el fortaleciendo del recurso humano para el desempeño de sus funciones de ejecutar métodos de limpieza y desinfección dentro de estas	Limpieza y desinfección												

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López

Denominación Legal	CÚRCUMA PULPA	
Nº Registro Invima	RSAV05I9115	
Marca	LA CONCEPCION S.A.	
Descripción	Rizoma de color amarillo a naranja acondicionado mediante procesos de limpieza lavado y escurrido.	
Ingredientes	Rizomas de la planta cúrcuma longa	
Características Sensoriales	Presentación	Rizomas en forma cilíndrica
	Textura	Gruesa
	Olor y Sabor	Característico al producto
	color	Amarillo intenso propio del producto
Características Físicoquímicas	principio activo: Curcumina	5 - 7 %
	Humedad	60 - 80 %
	la Cúrcuma debe estar libre de infestaciones y de hongos	
Características Microbiológicas	ANALISIS	Parámetros según la resolución 4241 de 1991 Del Ministerio de Salud
	Recuento total de Aerobios Meso filos	sin especificaciones
	N.M.P de Coliformes totales	sin especificaciones
	N.M.P de Coliformes fecales a 45 °C/g	< 40/g
	Bacillus Cereus	100 - 1000 UFC/g
	salmonella - SP en 25 gramos	Ausencia
	Rec. Esporas de clostridium sulfito reductor	100 - 1000 UFC/g
	Recuento de levaduras	3.000 - 5.000 UFC/g
Vida Útil	Recuento de M0hos	3.000 - 5.000 UFC/g
	3 meses bajo las condiciones de almacenamiento especificadas.	
Presentación Comercial y Empaque	empacado en: En sacos de polipropileno con bolsa interna de polietileno color negro en presentaciones de 5, 15, 25 y 50 kilos	
Condiciones de conservación, almacenamiento y distribución	Cúrcuma fresca en rizomas se debe mantener en el refrigerador. Protegidos de la exposición directa a la luz y el calor. El transporte se realiza en condiciones que excluyan la contaminación y/o proliferación de microorganismos, debido a que los vehículos son adecuados para este fin y con materiales que permitan una limpieza fácil y completa. Control permanente para asegurar las condiciones sanitarias del vehículo	
Forma de consumo	La cúrcuma pulpa tiene aplicaciones como colorantes y/o condimento natural y la dosificación varía de acuerdo con el producto final y la intensidad de color deseada en el mismo. Es utilizado para la elaboración de productos alimenticios como: bebidas, ingrediente del curry en polvo, salsas, productos de confitería, etc.	
Especificaciones de embalaje	En sacos de polipropileno con bolsa interna de polietileno color negro	
Legislación aplicable al producto	Resolución 2674 /2013 y Resolución 4241 de 1991 Del Ministerio de Salud	
Identificación del lote	Tres dígitos de acuerdo a área cultivada y cosechada	
Fabricado por	LA CONCEPCION S.A. "MUNICIPIO DE PALMIRA - VEREDA DE AMAIME, KILOMETRO 8- VIA PALMIRA EL CERRITO" VALLE - COLOMBIA tel.: 2- 6607123- 2368364	
Denominación Legal	CÚRCUMA PULPA	
Nº Registro Invima	RSAV05I9115	
Marca	LA CONCEPCION S.A.	

Descripción	Rizoma de color amarillo a naranja acondicionado mediante procesos de limpieza lavado y escurrido.	
Ingredientes	Rizomas de la planta cúrcuma longa	
Características Sensoriales	Presentación	Rizomas en forma cilíndrica
	Textura	Gruesa
	Olor y Sabor	Característico al producto
	color	Amarillo intenso propio del producto
Características Fisicoquímicas	principio activo: Curcumina	5 – 7 %
	Humedad	60 – 80 %
	la Cúrcuma debe estar libre de infestaciones y de hongos	
Características Microbiológicas	ANÁLISIS	Parámetros según la resolución 4241 de 1991 Del Ministerio de Salud
	Recuento total de Aerobios Meso filos	sin especificaciones
	N.M.P de Coliformes totales	sin especificaciones
	N.M.P de Coliformes fecales a 45 °C/g	< 40/g
	Bacillus Cereus	100 - 1000 UFC/g
	salmonella - SP en 25 gramos	Ausencia
	Rec. Esporas de clostridium sulfito reductor	100 - 1000 UFC/g
	Recuento de levaduras	3.000 – 5.000 UFC/g
Vida Útil	Recuento de M0hos	3.000 – 5.000 UFC/g
	3 meses bajo las condiciones de almacenamiento especificadas.	
Presentación Comercial y Empaque	empacado en: En sacos de polipropileno con bolsa interna de polietileno color negro en presentaciones de 5, 15, 25 y 50 kilos	
Condiciones de conservación, almacenamiento y distribución	Cúrcuma fresca en rizomas se debe mantener en el refrigerador. Protegidos de la exposición directa a la luz y el calor. El transporte se realiza en condiciones que excluyan la contaminación y/o proliferación de microorganismos, debido a que los vehículos son adecuados para este fin y con materiales que permitan una limpieza fácil y completa. Control permanente para asegurar las condiciones sanitarias del vehículo	
Forma de consumo	La cúrcuma pulpa tiene aplicaciones como colorantes y/o condimento natural y la dosificación varía de acuerdo con el producto final y la intensidad de color deseada en el mismo. Es utilizado para la elaboración de productos alimenticios como: bebidas, ingrediente del curry en polvo, salsas, productos de confitería, etc.	
Especificaciones de embalaje	En sacos de polipropileno con bolsa interna de polietileno color negro	
Legislación aplicable al producto	Resolución 2674 /2013 y Resolución 4241 de 1991 Del Ministerio de Salud	
Identificación del lote	Tres dígitos de acuerdo a área cultivada y cosechada	
Fabricado por	LA CONCEPCION S.A. "MUNICIPIO DE PALMIRA - VEREDA DE AMAIME, KILOMETRO 8- VIA PALMIRA EL CERRITO" VALLE - COLOMBIA tel.: 2- 6607123- 2368364	

Fuente Ingeniera Martha Lucia Libreros López



UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Objetivo de la encuesta: Identificación de la demanda potencial, la percepción de productos y servicios para la creación de una nueva empresa de asesorías en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y manipulación de alimentos.

Ciudad y Fecha: _____

Nombres y apellidos del encuestado: _____ Edad: _____

Nivel educativo: _____

Empresa: _____ Cargo: _____

Lea cuidadosamente cada pregunta, si es usted es afín a una o más alternativas de respuesta puede marcarlas con una X, tenga presente que el cuestionario No lo evalúa a usted como trabajador, sino que busca conocer su percepción.

1- ¿Cuánto tiempo lleva su restaurante desempeñándose en el mercado?

- ☐ Menos de un año
- ☐ Más de un año
- ☐ Dos años aprox.
- ☐ Cinco años aprox.
- ☐ Diez años aprox.

2- ¿Qué especialidades tienen en su restaurante?

- ☐ Comidas Rápidas
- ☐ Internacional
- ☐ Típica
- ☐ De autor
- ☐ Otra: _____

3- ¿Con cuantas sedes cuentan actualmente?

- ☐ Una sede
- ☐ Dos sedes
- ☐ Tres sedes
- ☐ Cuatro sedes o mas

4- ¿Qué número de empleados tienen en total actualmente?

- ☐ Menos de cinco
- ☐ Entre cinco y diez
- ☐ Entre Diez y quince
- ☐ Más de quince

5- ¿En qué estrato socio-económico se encuentra ubicado el restaurante?

- ☐ tres
- ☐ cuatro

- cinco
- seis

6- ¿En qué zona de la ciudad se encuentra ubicado el negocio?

- Norte
- Sur
- Oeste
- Oriente
- Centro

7- ¿Con que frecuencia se realizan las certificaciones en manipulación de alimentos?

- Mensual
- Trimestral
- Anual
- Según la necesidad

8- ¿Sus clientes le preguntan por la certificación de salud pública o Manipulación de alimentos?

- Nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

9- De la siguiente línea de servicios, cuál le gustaría adquirir de forma rápida y oportuna.

- Programa de saneamiento básico
- Programa complementario
- Manuales y fichas técnicas
- Programa de capacitación

10- Qué importancia tienen para ustedes las siguientes actividades:

PRODUCTOS	ALTA	MEDIA	BAJA
Programa de saneamiento básico			
Programa complementario			
Manuales y fichas técnicas			
Programa de capacitación			

11. De los siguientes aspectos, para usted cual es más importantes para definir la compra de un servicio.

- Precio
- Experiencia
- Calidad
- Afinidad con la empresa

12. ¿Qué características desearía mejorar con los servicios que contrata?

- Atención oportuna
- Atención personalizada

- Servicio Postventa
- Alternativas de pago
- Otras _____

13. Cuáles son los métodos de pago que normalmente utilizan para contratar un servicio:

- Contado
- Crédito
- Cualquier medio de pago(efectivo, TC, TD o transferencias)
- Otro: _____

14. Cuando ha optado por pagos a crédito, qué plazos han manejado

- 30 días
- 60 días
- Otro: _____

15. Regularmente como realiza los pagos de sus diferentes compras:

- En efectivo
- Con tarjeta de crédito
- Con tarjeta débito
- Chequera
- Online
- Transferencia

16. Cuando define un proveedor usted prefiere:

- Realiza cotizaciones con proveedores diferentes
- Acude a su distribuidor de confianza
- Pregunta por las promociones vigentes
- Otras _____

17. Para cotizar un servicio de asesoría usted prefiere. :

- Llama a su asesor
- Visita la Página WEB de la empresa
- Solicita referencias en el gremio
- Otra: _____

18. Que elementos pueden definir su decisión al momento de elegir quien preste servicios de asesoría.

- Publicidad
- Garantía
- El personal
- Referencias
- Otro _____

19.Cuál de los siguientes factores considera a la hora de solicitar una asesoría.

- Calidad
- Precio
- Cantidad

- Marca
- Familiaridad con la empresa

20. ¿Cómo le gustaría recibir información y promociones acerca de los servicios?

- Redes sociales
- Catálogos y Literaturas físicas
- Página WEB
- Visita personalizada
- Tele mercadeo
- Otra: _____

21. ¿Si tuviera la oportunidad de contar con los servicios de una nueva empresa, qué probabilidad existe que lo hiciera?

- Improbable
- Poco probable
- Muy probable
- Si lo haría

Fuente Elaboración propia de los autores