

PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE DESARROLLO DE CALIDAD CON ÉNFASIS EN EL
DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EN LAS PYMES.

AUTORES

ESTEFANYA TORRES VALENCIA

MIGUEL ÁNGEL BOLAÑOS CAICEDO

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PALMIRA

2020

PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE DESARROLLO DE CALIDAD CON ÉNFASIS EN EL
DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EN LAS PYMES.

AUTORES

ESTEFANYA TORRES VALENCIA
MIGUEL ÁNGEL BOLAÑOS CAICEDO

TUTOR

MANUEL ALBERTO SALAZAR CASTILLO MBA
DOCENTE UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA

PROYECTO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2020

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma de jurado

Palmira (d, m,2020)

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado es dedicado a nuestras familias ya que gracias a su apoyo y confianza pudimos concluir con nuestra carrera. Y de manera especial le dedicamos a nuestros padres por su especial apoyo y por habernos forjados como las personas que somos en la actualidad, además por motivarnos constantemente a cumplir con nuestras metas.

A la universidad y docentes ya que nos prepararon para el mundo como tal, y por bríndanos experiencias y oportunidades inconmensurables; y con especial cariño a nuestro director por compartir sus conocimientos y tiempo los cuales nos permitieron finalizar la carrera como personas integrales y profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	20
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	25
2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
3. OBJETIVOS	26
3.1 GENERAL.....	26
3.2 ESPECIFICOS.....	26
4. JUSTIFICACIÓN	27
4.1 JUSTIFICACION PROFESIONAL	27
4.2 JUSTIFICACION SOCIAL.....	28
4.3 JUSTIFICACION INSTITUCIONAL.....	28
5. MARCOS DE REFERENCIA	30
5.1 MARCO CONCEPTUAL	30
5.1.1 Creación De Una Empresa.....	30
5.1.2 Plan De Negocio.....	30
5.1.3 Plan De Mercado.....	31
5.1.4 Plan Técnico.....	31
5.1.5 Plan Administrativo	32
5.1.6 Plan Legal, Ambiental Y Social.....	32
5.1.7 Plan Económico Y Financiero.....	32
5.1.8 Plan De Riesgos E Intangibles	33
5.1.9 Análisis Del Producto/ Servicio	34
5.1.10 Estudio De Mercado	34
5.1.11 Estudio Técnico	35

5.1.12 Estudio Administrativo Jurídico Y Legal.....	35
5.1.13 Estudio Económico- Financiero	36
5.2 MARCO TEORICO	37
5.2.1 Calidad	37
5.2.2 Principios Básicos De Calidad.....	38
5.2.3 Norma NTC 6001	39
5.2.4 Objetivo	39
5.2.5 Procesos.....	40
5.2.6 Una Visión Del Emprendimiento Empresarial A Través De La NTC 6001	43
5.2.7 Sistema De Gestión De Calidad	44
5.2.8 Recomendaciones.....	45
5.2.9 Desarrollo De Calidad.....	45
5.2.10 Las Pymes Y La Calidad	46
5.2.11 Sistema De Calidad	47
5.2.12 Talento Humano	48
5.2.12.1 Gestión Del Talento Humano:.....	48
5.2.12.2 Las Personas Como Socias De Las Empresas	50
5.2.12.3 Ventajas del desarrollo del talento humano en la empresa.	51
5.2.12.4 Recursos humanos desde ISO 9001:2015.	51
5.2.12.5 Estructura de requisitos del talento humano.....	54
5.2.12.6 La gestión de calidad y la importancia del factor humano	54
5.2.13 Norma NTC 6001	55
5.3 MARCO CONTEXTUAL	56
5.3.1 Composición empresarial.	59
5.3.2 Competidores.	61

5.3.2.1 Descripción del servicio.	62
5.3.2.2 SUCURSAL EN PALMIRA.....	66
5.4 MARCO LEGAL	69
5.4.1 Leyes sobre calidad.....	69
5.4.2 Leyes para pymes.	71
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	78
6.1 TIPO DE ESTUDIO.....	78
6.2 ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	80
6.3 MATRIZ CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	81
6.4 POSIBLES COLABORADORES	82
6.5 TAMAÑO MUESTRAL	82
DESARROLLO DEL TRABAJO	84
7. CAPÍTULO 1:	84
7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	85
7.1.1 Conclusiones Preliminares	93
8. CAPITULO 2:	95
8.2 FLUJO DE PROCESOS	95
8.3 MODELO CANVAS.....	96
8.4 ESTUDIO LOCALIZACION.....	100
8.5 DISTRIBUCIÓN FÍSICA.....	102
9. CAPÍTULO 3:	104
9.2 ESTRATEGIAS DE MERCADEO	104
9.2.1 Análisis DOFA	104
9.2.2 Plan Operativo Estratégico	108
9.2.2.1 Análisis variables internas y externas	108
9.2.2.2 Dimensiones y actores.....	111

9.3 ESTRATEGIAS FINANCIERAS.....	117
9.3.1 Inversiones	117
9.3.1.1 Inversiones fijas	117
9.3.1.1.1 Construcción y adecuaciones	117
9.3.1.1.2 Equipo de oficina	118
9.3.1.1.3 Muebles y enseres.....	118
9.3.1.1.4 Depreciación	119
9.3.1.1.5 Total, inversión fija	120
9.3.1.2 Gastos organización	120
9.3.1.2.1 Matricula mercantil.....	120
9.3.1.2.2 Gastos preoperativos.....	120
9.3.1.3 Inversión de capital de trabajo	122
9.3.1.3.1 Costos del servicio.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.3.1.1 Insumos.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.3.1.2 Mano de obra	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.3.1.3 Costos indirectos del servicio.	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.3.1.4 Total, costos de servicio.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	122
9.3.1.3.3 Total, capital de trabajo.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.1.4 Inversión total.....	123
9.3.2 Costos	Error! Bookmark not defined.
9.3.3 Costos fijos	Error! Bookmark not defined.
9.3.3.1 Decremento de costos fijos.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.3.2 Inflación gastos variables de administración y venta	Error! Bookmark not defined.

9.3.3.3 Costos variables	Error! Bookmark not defined.
9.3.3.4 Costos totales unitarios.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.3.4.1 Costos unitarios por paquete:	124
9.3.4 Precio de venta.....	125
9.3.4.1 Portafolio de venta.	126
9.3.5 Punto de equilibrio	127
9.3.6 Margen de contribución	Error! Bookmark not defined.
9.3.7 Egresos.	129
9.3.8 Ingresos.....	130
9.3.9 Flujo de caja	131
9.3.10 Flujo de caja de operación.....	132
9.3.11 Tasa interna de oportunidad (TIO)	Error! Bookmark not defined.
9.3.11.1 Valor actual/presente neto	133
9.3.12 Tasa interna de retorno (TIR).	133
9.3.13 Evaluación económica.....	134
9.3.13.1 Financiación del proyecto	134
9.3.13.1.1 LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO BANCARIO Y AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO.....	136
9.3.13.1.2 Costo promedio ponderado de Capital	138
9.3.13.1.3 Costo de las utilidades retenidas.....	138
9.3.13.1.4 Costo de créditos	139
9.3.14 Estado de resultado.....	140
9.3.15 Estado financiero	142
9.4 SENSIBILIZACION DE INGRESOS	144
9.4.1 Flujo neto de efectivo proyectado	146

9.4.2	Tasa interna de rendimiento, TIR	147
9.4.3	VAN (valor actual neto o valor presente neto)	147
9.4.4	Cálculo de la tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR)	132
10.	CAPITULO	4:
	150	
10.2	MISION	150
10.3	VISION	150
10.4	VALORES CORPORATIVOS	151
10.5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	152
10.6	IMPACTO AMBIENTAL	160
	CONCLUSIONES	162
	RECOMENDACIONES	164
	BIBLIOGRAFIA	165
13.	ANEXOS	171
	ANEXO 1. Instrumento de recolección de información: encuesta	171
	ANEXO 2. Simulación del crédito bancario	173

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparación de las empresas y servicios.....	68
Tabla 2. Matriz	81
Tabla 3. Descripción de la instalación.....	102
Tabla 4. Planeación estratégica de Fred David	106
Tabla 5. Análisis CAME	107
Tabla 6. Criterio de evaluación	108
Tabla 7. Análisis de variables internas.....	109
Tabla 8. Análisis variables externas.....	110
Tabla 9. Análisis de competidores	112
Tabla 10. Plan estratégico 1	113
Tabla 11. Plan estratégico 2, continuación	114
Tabla 12. Plan estratégico 3, continuación	115
Tabla 13. Plan estratégico 4, continuación	116
Tabla 14. Inversión obras físicas	117
Tabla 15. Inversión en maquinaria y equipo de producción	118
Tabla 16. Inventario de muebles, enseres y equipos de administración	118
Tabla 17. Gastos por depreciación activos de producción.....	119
Tabla 18. Inversión fija.....	120
Tabla 19. Matricula mercantil y publicidad inicial	120
Tabla 20. Insumos	121
Tabla 21. Costo de Ventas por Mano de obra	121
Tabla 22. Costo Mano de obra directa.....	121

Tabla 23. Gastos mano de obra de administración.....	122
Tabla 24. Gastos diversos de administración	122
Tabla 25. <i>Capital de trabajo total</i>	123
Tabla 26. <i>Total costos de servicio</i>	123
Tabla 27. <i>Inversión total del proyecto</i>	123
Tabla 28. <i>Valor Costo- hora de sueldo asesores.</i>	124
Tabla 29. <i>Costos unitarios por paquete</i>	125
Tabla 30. <i>Precio de venta por hora asesoría</i>	125
Tabla 31. Portafolio de venta	127
Tabla 32. Costo/ Ingreso / Margen.....	127
Tabla 33. <i>Punto de equilibrio</i>	128
Tabla 34. Egresos proyectados	129
Tabla 35. Ingresos de venta proyectada.....	130
Tabla 36. Flujo de caja.....	131
Tabla 37. Flujo de caja de operación	132
Tabla 38. <i>TIO/ VPN/ TIR</i>	134
Tabla 39. Liquidación del crédito bancario.....	137
Tabla 40. <i>Ks</i>	139
Tabla 41. <i>Costo de crédito</i>	139
Tabla 42. <i>Estado de resultado</i>	141
Tabla 43. <i>Balance general 1</i>	143
Tabla 44. <i>Viabilidad del proyecto con ventas del 90%</i>	145
Tabla 45. <i>Viabilidad del proyecto con ventas del 80%</i>	145

Tabla 46. <i>Flujo neto proyectado a 5 años</i>	146
---	-----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:. Sistema de gestión micro y pequeñas empresas.....	42
Figura 2: tabla para descripción del cargo	52
Figura 3: Requisitos de la norma para recursos humanos:	54
Figura 4: Mapa del Valle del Cauca	56
Figura 5: Composición empresarial Palmira.	59
Figura 6: Empresas por actividad económica	60
Figura 7: Muestra de población finita	83
Figura 8: Años de antigüedad	86
Figura 9: Clasificación de la empresa	87
Figura 10: Número de trabajadores	87
Figura 11: Indicadores de las empresas	88
Figura 12: Tiene su empresa un área de talento humano?.....	89
Figura 13: tiene su empresa un sistema de gestión de calidad implementado.	90
Figura 14: ¿ Implementaría un sistema de gestión de calidad?	91
Figura 15: Diagnóstico de oportunidad de mejora	92
Figura 16: beneficios de tener implementado un sistema de calidad.....	92
Figura 17: Distribución física.....	103
Figura 18: Análisis DOFA.....	105

Figura 19: valor que una empresa está dispuesta a pagar, encuesta.....	126
Figura 20: Estructura organizacional	153
Figura 21: flujo de procesos.....	95
Figura 22: flujo de proceso para la prestación del servicio	95
Figura 23: Grafica del modelo canvas	99

RESUMEN

Implementar procesos y productos con Calidad es imperativo para que las empresas se visualicen ante el mercado como opciones validas y competentes. Incluso la calidad se requiere en la gestión del Talento Humano, ya que esta permea el área en aspectos procedimentales, formativos y de tratamiento personal que deben ceñirse bajo estándares y lineamientos generales como lo son la norma NTC 6001, los cuales aseguran condiciones estables y certificables a nivel internacional y mejoran el crecimiento de las organizaciones. Como en la ciudad de Palmira-Valle del Cauca y en general en todo Colombia la tendencia es encontrar MyPymes la presente investigación presenta el estudio de viabilidad de mercado, operativa, de mercadeo, legal, administrativa, ambiental y financiera para un modelo de negocio que preste servicios de formación y direccionamiento en calidad en el talento humano para las empresas de la ciudad y de toda la región.

Esta investigación cuantitativa y exploratoria describe las condiciones organizacionales y financieras a tenerse en cuenta si se requiere desarrollar un proyecto altamente viable y que perdure en el mercado, el cual incluya además un entendimiento de las necesidades de las empresas y que responda a la naturaleza del contexto geográfico donde se desarrolla.

Palabras Clave:

Desarrollo del Talento humano, Norma NTC ISO 6001, Asesoría, Calidad

ABSTRACT

Implementing processes and products with Quality is imperative for companies to see themselves in the market as valid and competent options. Even quality is required in the management of Human Talent, since this permeates the area in procedural, training and personal treatment aspects that must adhere to standards and general guidelines such as the NTC 6001 standard, which ensure stable and certifiable conditions. internationally and enhance the growth of organizations. As in the city of Palmira-Valle del Cauca and in general throughout Colombia, the trend is to find MyPymes, this research presents the study of market, operational, marketing, legal, administrative, environmental and financial viability for a business model that provide quality training and guidance services in human talent for companies in the city and throughout the region.

This quantitative and exploratory research describes the organizational and financial conditions to be taken into account if it is necessary to develop a highly viable project that will last in the market, which also includes an understanding of the needs of the companies and that responds to the nature of the context. geographic location where it takes place.

Keywords

Human Talent Development, NTC ISO 6001 Standard, Consulting, Quality

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas tienen un común denominador el cual se enmarca en la satisfacción de sus clientes, por ello ofrecen productos o servicios que atienden sus necesidades y que facilitan sus vidas; independientemente cual sea el tipo de empresa y su oferta todas deben procurar por atender completamente a sus clientes ofreciendo productos de calidad los cuales destaquen dentro del mercado y los cuales reflejen un proceso de fabricación o prestación acorde a sus características. La calidad según la normativa ISO se define como: “como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entre más alta y más organizada sea la forma como se llega a ella mejores serán los resultados y más se posicionan las marcas dentro de un sector. Sin importar el tamaño de las organizaciones ninguna está exenta de incorporar formal o informalmente elementos de calidad, la diferencia está en el nivel de rigurosidad y dificultad con que la se implemente dependiendo de su extensión, las normas actuales en su mayoría han sido diseñadas para organizaciones grandes, las cuales cuentan con presupuesto, recursos físicos y humanos para su desarrollo, en cambio las demás adicional a que tienen una serie de limitantes y prioridades diferentes -como es la supervivencia financiera- no cuentan con variedad de estándares y apoyo para certificar y consolidar procesos orientados a la calidad.

Teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas en Colombia corresponden Pymes las cuales son medianas y pequeñas y que la dinámica económica del país concentra su atención estabilizar sus operaciones, la calidad dentro de un sistema de gestión estructurado pasa a tener menor prioridad, remitiéndose solo al mínimo requerido. Cuando las empresas de esta categoría intentan optimizar su formalización en términos de Calidad, y se enfrentan a los requisitos, procedimientos, documentaciones e inversiones necesarios por lo general abandonan el proceso ya que supera su capacidad o les resulta bastante confuso.

Por otro lado, el recurso humano es el bien máspreciado que tienen las empresas, por lo que ellas deben velar por capacitarlo, cuidarlo y velar por que se encuentre en óptimas condiciones para obtener de él mayores ganancias. Cuando un equipo de trabajo amplía sus capacidades este mejor preparado para as exigencias de una sociedad tecnificada y mucho más crítica. Su conocimiento y metodología de trabajo debe orientarse y estar alineada al marco de la Calidad por lo que es indispensable que ambos elementos se fortalezcan en forma paralela.

La norma NTC 6001 tiene como objetivo el crecimiento de las organizaciones medianas/pequeñas y la formación de herramientas que faciliten su estructuración interna sólida teniendo en cuenta los más altos estándares de calidad frente a nuevos mercados más dinámicos, apuntando de esta forma a convertirlas en grupos más integrales, competitivos, productivos, innovadores, sostenibles y perdurables.

El presente trabajo investigativo busca realizar un análisis de viabilidad y propuesta para un modelo de negocio empresarial que se concentre en apoyar a las Pyme de la ciudad de Palmira en implementar procesos de calidad con base a la NTC 6001 teniendo como foco de trabajo el recurso humano el cual es su motor y del cual depende mucho el éxito comercial de cualquier empresa. La idea es determinar la situación actual de la ciudad para evaluar como ofrecer un servicio que ayude a las empresas a seguir los lineamientos necesarios para formalizar a las empresas en estándares internacionales de gestión de calidad, buenas prácticas y talento humano acondicionado.

1. ANTECEDENTES

El tipo de modelo de negocio en el que se enmarca la propuesta ya ha sido desarrollado en la vida real, incluso ya existen algunas empresas en el Valle del Cauca que se dedican a esta misma actividad o similares; el impacto positivo que tienen estas empresas en el desarrollo económico y de madures de la región ha sido una de las principales razones por las cuales se decidió desarrollar la presente investigación. Para que las empresas logren alcanzar un alto nivel competitividad y con una visión internacional, es bien sabido que se requiere la implementación de estándares y procesos acordes a las exigencias de Calidad, más cuando se trata de talento humano que tiene una delicadeza mayor por estar relacionada con las personas. Es por ello que estas empresas son muy útiles para la sociedad y el acompañamiento que prestan permite la formación de capital humano mejor capacitado.

Ejemplo en el área de los servicios empresariales la Cámara de Comercio de Palmira cuenta con un modelo de acompañamiento para los nuevos empresarios y para los más experimentados llamado MISE (Modelo integral de servicios)¹, que busca añadir valor a los negocios, además facilita que los empresarios puedan hacer nuevos contactos y encontrar apoyo para el fortalecimiento de las compañías. Con este programa se presta el servicio de consultoría, dotando herramientas para la innovación y productividad, apalancando las redes de emprendimiento de la ciudad. El programa se puso en marcha desde el 18 de junio de 2020 y fue proyectado para intervenir al menos 100 empresas.

¹ CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA, Programas y Servicios Empresariales. [sitio web]. Palmira, Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en: <https://ccpalmira.org.co/programas-y-servicios-empresariales/>

La Fundación Progresamos² también tenía una amplia gama de servicios enfocados en competitividad y desarrollo regional que brindan la facilidad de implementar un sistema de gestión de calidad por medio de consultoría y asesorías, ofrece diferentes seminarios que ayudan al empresario a estar actualizado en lo último de las normas financieras y tributarias, diplomados, talleres y además cuenta con diferentes observatorios como son el de familia, socioeconómico y de seguridad, convivencia y cultura ciudadana.

La Caja de Compensación COMFANDI³ tiene un área de Fomento Empresarial en la cual ofrece servicios de consultoría especializada en la Gestión del Talento humano. Tienen experiencia y conocimiento en la sostenibilidad económica empresarial. Esta empresa se caracteriza por tener más de 10 años en el mercado y un alcance de mas de 400 empresas en todo el departamento. Entre la oferta de valor que ellos exponen destacan un equipo técnico en gestión y resultados, apoyo logístico en carga administrativa en las áreas de Gestión Humana, presentan diferentes servicios para ejecutar planes de acción, disponen de diferentes recursos tecnológicos para realizar atención virtual. Tienen productos de asesoramiento en consultoría en el modelo 'EFR' o Familiarmente Responsable el cual fue diseñado para impactar positivamente las organizaciones, sus colaboradores y familias.

Por último, se destaca la Fundación Coomeva⁴ que también tiene un área de Fomento Empresarial en el cual brindan diferentes servicios como consultorías especializadas en los temas que requieran los empresarios de las MyPymes de los

² FUNDACION PROGRESAMOS, Fortalecimiento Mipymes. [sitio web]. Palmira, Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.fundacionprogresamos.org.co/>

³ CONFANDI, Consultoría en talento humano. [sitio web]. Bogota; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en <https://www.comfandi.com.co/empresa/cali/fomento-empresarial/mas-talento-humano>

⁴ FUNDACION COOMEVA, Acompañamiento Empresarial. [sitio web]. Bogotá; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en <https://fundacion.coomeva.com.co/>

asociados de Coomeva. En este caso particular, ellos se enfocan en las empresas que se encuentran en cualquiera de las fases de su ciclo de vida, desde las más incipientes hasta las que se encuentran en maduración media o alta, orientando sus pasos y accionar en mejorar su velocidad de crecimiento y consolidación en los mercados. La Fundación entre otras cosas realiza intervenciones a través de direccionamiento especializado, eventos de formación empresarial que son en su mayoría gratuitos, así como cursos y talleres en diferentes áreas. Ellos dan poyo a ideas de negocio e innovación y creación de empresa. Esta empresa tiene un alcance nacional por lo que tiene clientes en todo el país.

Estas empresas tienen en común el aspecto educativo y el aspecto de intervención, por lo que es importante tener en cuenta que los clientes más allá de recibir un servicio a corto plazo, se les debe entregar el conocimiento necesario para que la implementación de la normativa se impregne a nivel cultural y se consolide en la esencia de las empresas perdurablemente en el tiempo y normatizando la calidad y la buena gestión del talento humano como cimientos ordenados dentro de cualquier organización.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las herramientas de apalancamiento, direccionamiento y expansión más importante en una empresa u organización es La Calidad, principalmente para empresas que están expuestas a constantes y bruscos cambios financieros, macroeconómicos, tecnológicos, normativos y de carácter legal; al implementar estrategias basadas en sistemas de gestión de calidad las empresas mejoran sus índices de competitividad a nivel nacional e internacional, ya que al enmarcar sus procesos, prácticas, procedimientos y normas dentro de los estándares de gestión y aseguramiento internacionales, aseguran que sus productos, servicios e indicadores estén a la par con las empresas más importantes en el mercado.

Para el caso puntual de la presente investigación, se hace hincapié sobre la norma NTC 6001, para la cual publicó una nueva versión el 6 de diciembre de 2017, Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas empresas (MYPES). La versión 2017 de la NTC 6001, adopta la estructura de alto nivel de la norma internacional ISO 9001:2015 y se le adicionan lo siguiente, Planificación estratégica, Contexto de la organización; Soporte; Seguimiento, medición y Mejora, convirtiéndola en una norma más robusta. Además, profundiza en el enfoque del fortalecimiento de la capacidad económica y financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPES) para que perduren en el tiempo.⁵

De igual modo, cualquier empresa que pretenda mantenerse en el mercado global que es altamente competitivo y exigente (como el existente en la actualidad), tiene la obligación de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes, sean adecuados a su uso previsto y cumplan con las

⁵ INCONTEC, PROGRAMA DE FORMACIÓN DE AUDITORES PARA LA NTC ISO 9001:2015. [sitio web] Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en. <https://www.icontec.org/Documentos%20compartidos/Plan%20de%20transici%C3%B3n%20NTC%206001.pdf>

disposiciones legales que les sean de aplicación, es decir, tienen la obligación de ofrecer calidad y todo ello a un costo que les permita ser competitivas.⁶

Pero la implementación y ejecución del modelo de sistema de gestión de calidad propuesto por esta norma puede generar varios problemas al momento de operar, ya que ha sido desarrollado exclusivamente para obtener la certificación, y no como un mecanismo para lograr un progreso de los métodos y resultados de la organización siguiendo los principios de la calidad total, presentado así, resultados no muy favorable para algunas empresas, esto quiere decir, que pueden existir empresas con la certificación pero cuyos procesos en la práctica no aseguran los niveles de calidad deseados; además se debe contar con recursos humanos que tengan pleno conocimiento y/o experiencia en los conceptos de la calidad total, en el diseño y desarrollo operativo de sistemas de gestión de la calidad, para evitar documentación y procesos innecesarios que pueden ocasionar la ineficiencia de los procesos y que al no realizar un adecuado trabajo de formación y orientación al personal, el talento humano de la empresa puede terminar perdiendo la credibilidad en el sistema haciéndolo menos eficaz, y propiciando la decadencia de la empresa.

Es por esto, que este proyecto tiene como objetivo fundamental plantear un modelo de negocio que ayude a impulsar y orientar a los recursos humanos para mejorar la implementación de estándares internacionales de calidad que aseguren un mejor desarrollo en los procesos y en la gestión humana, implementando el sistema de gestión de calidad, permitiendo que la organización acceda a mejorar en sus competencias y permanezca en el mercado mostrando las capacidades de la compañía como la de su equipo de trabajo, asegurando calidad en sus productos y o servicios.

⁶ DEVIA PULECIO, SENEN FERNEY Y BARRAGAN MONTAÑO, DORA LIANER. Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa AULEN PHARMA S.A. [En línea]. Bogotá. Universidad de la Salle. facultad de administración de empresas. 2008. [Consultado: 25 de julio de 2019].

El talento humano en una empresa de manera individual o en equipo, es crucial para ejecutar y lograr la gestión eficiente de calidad en la entidad, teniendo como enfoque principal la satisfacción del cliente, cuidando que el producto o servicio sea de calidad, ayudando a cumplir objetivos y metas con creatividad, innovación, esmero y pertenencia por la empresa. Es necesario la adecuada información y formación de todo el personal de la empresa para un alcanzar efectivo desarrollo de calidad.

2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el modelo de negocio adecuado para la creación de una empresa prestadora de servicios de desarrollo de calidad con énfasis en el desarrollo de talento humano?

2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las falencias y necesidades que tienen las PYMES en el mercado de la ciudad de Palmira en cuanto a talento humano?

¿Cuáles son las estrategias financieras y de mercadeo adecuadas para obtener un modelo de negocio favorable y que perdure en el tiempo?

¿Cuáles son los riesgos de mercado, capacidad y técnicos que dificultan la creación del modelo de negocio prestador de servicios de asesoría y apoyo en materia de calidad en la ciudad de Palmira?

¿Qué modelo de negocio opera como prestador de servicios en acompañamiento en procesos de Calidad Organizacional y formación del talento humano

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Proponer un modelo de negocio basado en la norma NTC 6001 para la creación de una empresa orientada a la prestación de servicios de formación en Calidad empresarial y desarrollo de talento humano en las Pymes.

3.2 ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las falencias y necesidades que tienen las Pymes en el mercado de la ciudad de Palmira al momento de diseñar e implementar sistemas de gestión de calidad.
- ✓ Determinar los riesgos y viabilidad de mercado, capacidad y técnicos, que dificulte la creación del modelo de negocio prestador de servicios de asesoría y apoyo en materia de calidad en la ciudad de Palmira.
- ✓ Diseñar las estrategias mercadeo y financieras en el modelo de negocio para obtener una posición favorable y que perdure en el tiempo.
- ✓ Plantear un modelo de negocio que opere como prestadora de servicios en acompañamiento en procesos de Calidad Organizacional y formación del talento humano.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 JUSTIFICACION PROFESIONAL

La gestión de la calidad siempre ha sido un factor importante para determinar el éxito de las organizaciones, sus inicios datan de la revolución industrial y su desarrollo como parte del crecimiento empresarial data de los años 70 con la aparición del concepto de Aseguramiento de la Calidad, por eso han surgido varias normas internacionales exclusivas y dedicadas al aseguramiento de la calidad, normas como la ISO 9001:2008 brindan herramientas para que las empresas mantengan parámetros de competitividad, orden y eficiencia dentro de sus procesos y operatividad. Entre las normativas que se destacan en esta materia encontramos la norma ISO:9000, ISO 9004, ISO 17001, BS 5750, ANS/ASQC 091, NTC5555 y la NTC6001, adicional existen normativas para la gestión de la calidad como ISO 9000 :1987, DIS 9000-2, ISO 9004: 1987, ISO9004 :2 :1991, DIS 9004-4.

Según datos de Asobancaria el nivel de mortalidad de las Mypes es alto, debido a que: “Este tipo de empresas tienden a desaparecer en un 75% entre el primer y segundo año, lo cual evidencia que la capacidad de innovación en su sistema de gestión es importante para su desarrollo. Por estas razones, Icontec cuenta con la NTC 6001, Modelo de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas (Mypes), trabajada por el Comité de Normalización 200 de Gestión en Mypes, la cual pretende darle a este sector de la economía una herramienta que le permita desarrollar una estructura interna sólida, que garantice gerenciar los negocios con altos estándares de calidad, y lograr ser más competitivos frente a nuevos mercados”⁷.

⁷ PORTAFOLIO. Grandes Beneficios para las Mypes. En: Portafolio. Bogotá (29 abril, 2010). [sitio web]. Disponible en <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/grandes-beneficios-mypes-300714>

4.2 JUSTIFICACION SOCIAL

Sin embargo, muchas empresas ignoran la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad y desarrollan sus estructuras basados en el empirismo y la improvisación, ignorando el mar de ayudas técnicas existentes y dejando a un lado los beneficios de la certificación nacional e internacional, lo que disminuye la cantidad de empresas que trascienden en el tiempo. Debido al estado actual de la economía en la ciudad de Palmira, en el cual solo las grandes empresas evolucionan con el tiempo y en donde las pequeñas y medianas debe supervivir con los alcances mínimos que tienen, se hace necesario la creación de una empresa que ayude a direccionar los procesos asociados a la calidad en las diferentes pymes de Palmira, elevando la tasa de supervivencia y fomentando la cultura de la calidad.

El plan de negocio se enfoca en empresas medianas y Pymes (pequeñas y micro empresas) que están en proceso de diseño o reestructuración de sus sistemas de gestión de calidad.

4.3 JUSTIFICACION INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que en Colombia existen las Normas Técnicas las cuales basan sus orientaciones en esquemas más grandes como la ISO, se realiza el apoyo teórico a partir de la NTC6001 que fue la diseñada para el aseguramiento de calidad a través de modelos orientados a estas empresas que surgen con facilidad y de forma popular en la ciudad, pero con el tiempo tienden al declive.

Al parecer ni las empresas ni las personas reconocen el valor de la calidad como pueden para el crecimiento económico, por lo que al crear una entidad que supla

esta deficiencia se puede impactar positivamente el mercado empresarial de la ciudad en sus diferentes tópicos y facilitar los procesos de acreditación y de operación de alta calidad. La información planteada en este proyecto es una herramienta informativa, para la Universidad del Valle donde se evidencia la viabilidad y factibilidad del modelo de negocio para la prestación de servicios de desarrollo de calidad con énfasis en el desarrollo de talento humano.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONCEPTUAL

5.1.1 Creación De Una Empresa.

Inicialmente se busca un plan de negocio para la creación de la empresa el cual reúna características claves para su desarrollo, con el objetivo de conseguir información necesaria para determinar la viabilidad de la empresa Según Rodrigo Varela en su libro “Innovación empresarial: Arte y ciencia en la creación de empresas”. Propone un plan de negocio para la creación de una empresa el cual, está comprendido de la siguiente manera⁸

5.1.2 Plan De Negocio

Evalúa la viabilidad a partir de un análisis perspectiva empresarial y una solución específica para un momento adecuado. El plan de negocio debe abarcar información sobre la oportunidad, el mercado, recursos y capacidades de la empresa, para encontrar respuestas a polémicas como: Composición del equipo gestor de los nuevos proyectos, ubicación en la estructura organizativa, política de compensación, Naturaleza del nuevo proyecto, Estructura y posicionamiento en la organización de la función corporativa de CV, Hitos y etapas en la financiación del proyecto, Desarrollo estratégico del Plan de Negocio.⁹

⁸ LEIVA BISBICUTH, JHON JAIRO. Plan de negocio para la creación de TEMPOCOL, empresa prestadora de servicios temporales. Bogotá, 2009, 88p. Taller de grado II. Pontificia Universidad Javeriana

⁹ Ibid

El plan de negocio permite la Facilitación de la gestión del negocio y de la estrategia, Herramientas de gestión y toma de decisiones, Identifica el valor y la oportunidad de negocio, Proporciona confianza con los bancos y posibles inversores.

5.1.3 Plan De Mercado

Con este se determina el Público o clientes interesados en el servicio, con el fin de observar la demanda, la capacidad de los clientes para pagar el precio fijado, y la forma de pago, la efectividad del mercadeo y venta, el reconocimiento de los canales de distribución, las ventajas y desventajas, el entorno social del sector económico en el cual se va a actuar, la conducta del consumidor, los planes estratégicos y las tácticas de mercadeo, con el propósito de elaborar una proyección de ventas valida.¹⁰

5.1.4 Plan Técnico

La finalidad del plan técnico es concluir si es posible elaborar un producto/servicio con la calidad, cantidad y costo requeridos. Para ello, es necesario identificar tecnologías, maquinarias, equipos, insumos, materias primas, suministros, consumos unitarios, procesos, ordenamiento de procesos, recursos humanos en cantidad y calidad, proveedores. etc.¹¹

¹⁰ Ibid

¹¹ Ibid

5.1.5 Plan Administrativo

Características necesarias para el grupo empresarial, el personal de la empresa, las estructuras y estilos de dirección, los mecanismos de control, las políticas de administración, participación del grupo en la gestión y en los resultados.

Organización: es la estructura básica (organigrama), las líneas de autoridad, los mecanismos de dirección y control (junta directiva), el estilo de dirección y los comités de dirección que tendrá, sus componentes y sus funciones. ¹²

5.1.6 Plan Legal, Ambiental Y Social

Determinar la posibilidad legal y social para que la empresa se establezca y opere, definir el tipo de sociedad y las obligaciones tributarias, comerciales y laborales que de ella se derivan; analizar las implicaciones que sobre la comunidad tiene el proyecto; determinar las regulaciones locales y los permisos requeridos.¹³

5.1.7 Plan Económico Y Financiero

Se realiza para ver las necesidades de recursos financieros, las fuentes, las condiciones de ellas, las posibilidades de tener acceso a estas fuentes. Asimismo, en el caso de que se use financiación, los gastos financieros y los pagos de capital

¹² Ibid

¹³ Ibid

propio de préstamo. También se analiza la liquidez y la elaboración de proyecciones financieras.¹⁴

5.1.8 Plan De Riesgos E Intangibles

Los riesgos ocurren por pleitos legales, huelgas, comercialización no exitosa, pérdida de contratos, y otros eventos

Condiciones de entorno: cambios en políticas de gobierno y los cambios en estímulos y apoyos.

- **Riesgos de mercado:** cambios desfavorables del sector, reducción del número de clientes, el surgimiento de nuevos proveedores y la posición relativa en el mercado
- **Riesgos técnicos:** incremento en el costo de las materias primas, el crecimiento del valor de los equipos, los efectos de la devaluación en insumos importados y los costos laborales.
- **Riesgos financieros:** retrasos en los aportes de los socios, demoras en los desembolsos de las entidades crediticias, incremento en el costo de capital, exigencias sobre garantías, y la reducción en los periodos de pago del préstamo¹⁵.

Por otro lado, de acuerdo con Arenas O, J. en su tesis se observa, un plan de negocio más puntual y con un análisis global de los siguientes estudios (Estudio de mercados, estudio técnico, estudio económico y financiero, estudio administrativo) estos se realizan, con el fin de obtener suficiente información para poner en marcha la empresa, el plan de negocio cuenta con estos puntos generales¹⁶

¹⁴ Ibid

¹⁵ ibid

¹⁶ Ibid.

5.1.9 Análisis Del Producto/ Servicio

Usando un análisis DOFA del producto y de la empresa se examinan las características del negocio y el entorno donde compite la empresa u organización.

Un análisis DOFA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), son los recursos con los que cuenta la empresa, que dan la posibilidad de llegar a un objetivo, y por otra parte el impacto de las debilidades, así como de las amenazas y oportunidades que el medio ofrece para la organización. Un análisis de estos factores permitirá que la empresa defina con claridad las diversas actividades y por tanto, las metas necesarias que se deben establecer para alcanzar los objetivos planteados¹⁷.

5.1.10 Estudio De Mercado

Un estudio de mercado se realiza para obtener respuesta del mercado ante un producto o servicio, con el fin de proponer estrategias comerciales que nos permita conocer las opciones del producto y planificar una óptima actividad comercial, un estudio de mercado debe iniciar con definir el producto, el precio, a quien, y como se ofrecerá, para hacer un estudio más detallado se deben conocer los productos o servicios similares que existen en el mercado, sus precios y sus características¹⁸.

¹⁷ GARCIA, Teresa y CANO, Milagros. El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. [en línea]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

¹⁸ OPERA GLOBAL BUSINESS, El estudio del mercado. España. [En línea]. Disponible en: <https://operagb.com/wp-content/uploads/2017/09/8448169298.pdf>

5.1.11 Estudio Técnico

Un estudio técnico ayuda a plantear y analizar las diferentes opciones tecnológicas que se requieren, para producir un bien o servicio, lo que además permite comprobar la posibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita¹⁹.

5.1.12 Estudio Administrativo Jurídico Y Legal

El estudio administrativo brinda las herramientas adecuadas para administrar una empresa, indicando el desarrollo a seguir en su administración, las empresas que inician deben comenzar su estudio administrativo con la definición de su misión visión, metas y objetivos.

Por otra parte, el estudio legal tiene como finalidad determinar la viabilidad de una empresa en cuanto, a las normas legales que la administra como, legislación laboral, su impacto a nivel de sistemas de contratación, prestaciones sociales, tasas arancelarias para insumos, los incentivos o la falta de incentivos, los diferentes tipos de sociedad y cuál es la más adecuada para realizar el proyecto.²⁰

¹⁹ UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL. El estudio técnico. [En línea]. Disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf

²⁰ GUERRERO LOPEZ, Vianna Yeliza Y SANTACRUZ CONEO, Angelica Julesy. Estudio de mercados, administrativo y legal, para la constitución de un centro de ACOPIO de productos agrícolas en el municipio de Puerto Wilches (Santander). Bucaramanga, 2016, 71p. Trabajo de grado (especialista en evaluación y gerencia de proyectos). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas.

5.1.13 Estudio Económico- Financiero

Este tiene como objetivo proyectar la información monetaria la cual será de gran ayuda en la evaluación de la rentabilidad económica de la empresa. Para realizar un estudio económico se debe determinar el monto de inversión requerido, el presupuesto de ingresos y egresos, costos gastos, activos tangibles e intangibles, etc.²¹

²¹ UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. Estudio económico-financiero. México. [En línea]. Disponible en: <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap3.pdf>

5.2 MARCO TEORICO

5.2.1 Calidad

Según Arrascue Delgado Jesús E. y Segura Cardozo Edgar B. “La calidad se define como el conjunto de cualidades y características de un servicio que tiene la capacidad para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, prestando los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, comprendiendo que se debe de hacer de una forma más racional y no trabajando más o gastando más”²². De acuerdo con el manual creado por el Ministerio de Fomento, “En la actualidad el concepto de Calidad ha avanzado hasta transformarse en una forma de gestión que incluye constantemente el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, afectando a todas las personas y a todos sus procesos”.²³

Existen cuatro formas que se afectan de una empresa cuando no se tiene en cuenta la calidad:

- 1. Los costos y participación en el mercado:** al tener buena calidad del producto la empresa toma una mejor participación en el mercado ahorrando al mismo tiempo en los costos, logrando una empresa productiva. Considerando los costos estos son mínimos cuando el 100% de los bienes o servicios se encuentran perfectos y libres de defectos.
- 2. La reputación de la compañía:** cuando no se tiene buena calidad del producto la empresa tendría que trabajar el doble para borrar la imagen de mala calidad.

²²ARRASCUE DELGADO, Jesús Elizabeth y SEGURA CARDOZO, Edgar Benjamín. Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” CHICLAYO-2015. Pimentel, 2016, 150p. Tesis de grados (Licenciado en administración de empresas). Universidad Señor De SIPÁN. Facultad de ciencias empresariales.

²³MINISTERIO DE FOMENTO. Calidad: nivel 1. España. [En línea]. Disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf

3. **Responsabilidad del producto.** Las empresas que vende productos o servicios defectuosos pueden ser acusadas por daños o lesiones que resulten del uso del producto.
4. **Implicaciones internacionales.** La calidad del producto de una empresa puede ser asunto internacional, tanto para la organización como para el país donde esta se encuentra, los productos de una empresa pueden dañar o mejorar las expectativas de calidad y precio nacional o internacionalmente.²⁴

5.2.2 Principios Básicos De Calidad

Para conseguir liderar y operar una empresa u organización, se debe aplicar los siguientes ocho principios básicos de la gestión de la calidad, para lograr una “calidad total”

1. **Enfoque al cliente:** se busca principalmente obtener la satisfacción del cliente para alcanzar una mayor ganancia y mejora en el mercado. Para esto, se debe conocer las expectativas y necesidades de los clientes.
2. **Liderazgo:** Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen el personal y el ambiente interno de la empresa, para motivar al personal y lograr los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** con la participación del personal de todas las áreas, se busca la innovación y una constante mejora de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** para alcanzar resultados eficientes se debe gestionar todas las actividades y recursos en forma de procesos estratégicos, operativos y de soporte, llevando al mismo tiempo un control de estos.
5. **Enfoque fundamentado en sistemas:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

²⁴ ibid.

6. **Mejora continua:** la organización debe proponer constantemente nuevos y mejores procedimientos de trabajo que permitan la mejora continua y así, la superación de los problemas existentes.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.
8. **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:** Debe existir una correcta relación mutua con los proveedores manteniendo las condiciones de que estos deben estar actualizados y así, beneficiarse aumentando eficiencia de ambos²⁵

5.2.3 Norma NTC 6001

Según la norma NTC 6001 “Calidad para Micro y Pequeña Empresa” fue creada con el propósito de una contribución para las micro y pequeñas empresas, la cual ayuda en los aspectos legales, viables y competencias.

5.2.4 Objetivo

Reforzar el “hágalo usted mismo” para mejorar la competitividad y supervivencia, además proporciona una facilidad de entendimiento de la gestión de información con estándares internacionales

Permite concentrarse en la mejora de la calidad y atención al cliente, también permite la alianza con otras empresas.

²⁵ ibid.

5.2.5 Procesos

La norma esta sistematizada en 3 procesos para comprender el equilibrio de la empresa, el primer proceso se le conoce como dirección el cuál abarca todo lo referente al nivel directivo y general permitiendo la mejor toma de decisión para mejorar la cultura de la empresa, el segundo proceso es el operativo siendo este uno de los más importantes ya que esta es la razón de la empresa, este implica tanto al servicio como el cliente y el último proceso es el de apoyo este concierne a la parte legal y estructural, este ayuda en la ejecución de la empresa.

A continuación, se reseña una empresa que aplica un modelo de negocios similar a la propuesta que se plantea con el desarrollo de la presente investigación:

“Master Unión ofrece una práctica metodología para implementar la norma en las MYPES. Sin importar la metodología, todo proyecto de Gestión debe incorporar: Cronograma con entregas por etapas, equipo de trabajo, medición de éxito, comunicación interna frecuente y comunicación empresarial al cierre de cada etapa, y capacitación del Sistema.”

La norma propone 7 pasos para el desarrollo de la NTC 6001.

Análisis preliminar: es la propuesta del plan de trabajo donde se especifica cómo va operar la empresa y si esta cumple los requisitos de la norma.

Plan de trabajo: describe cómo se va a desarrollar las actividades de la empresa, además permite conocer cómo se va a dirigir las capacitaciones y asignación de recursos

Proceso de dirección: aquí se expone la planeación y el marco legal de la empresa, este paso es importante ya que este dará estructura al proyecto.

Proceso operativo: es la evolución del servicio y bienes en esta etapa se analiza a los proveedores y empleados permitiendo conocer el riesgo requisitos entre otros

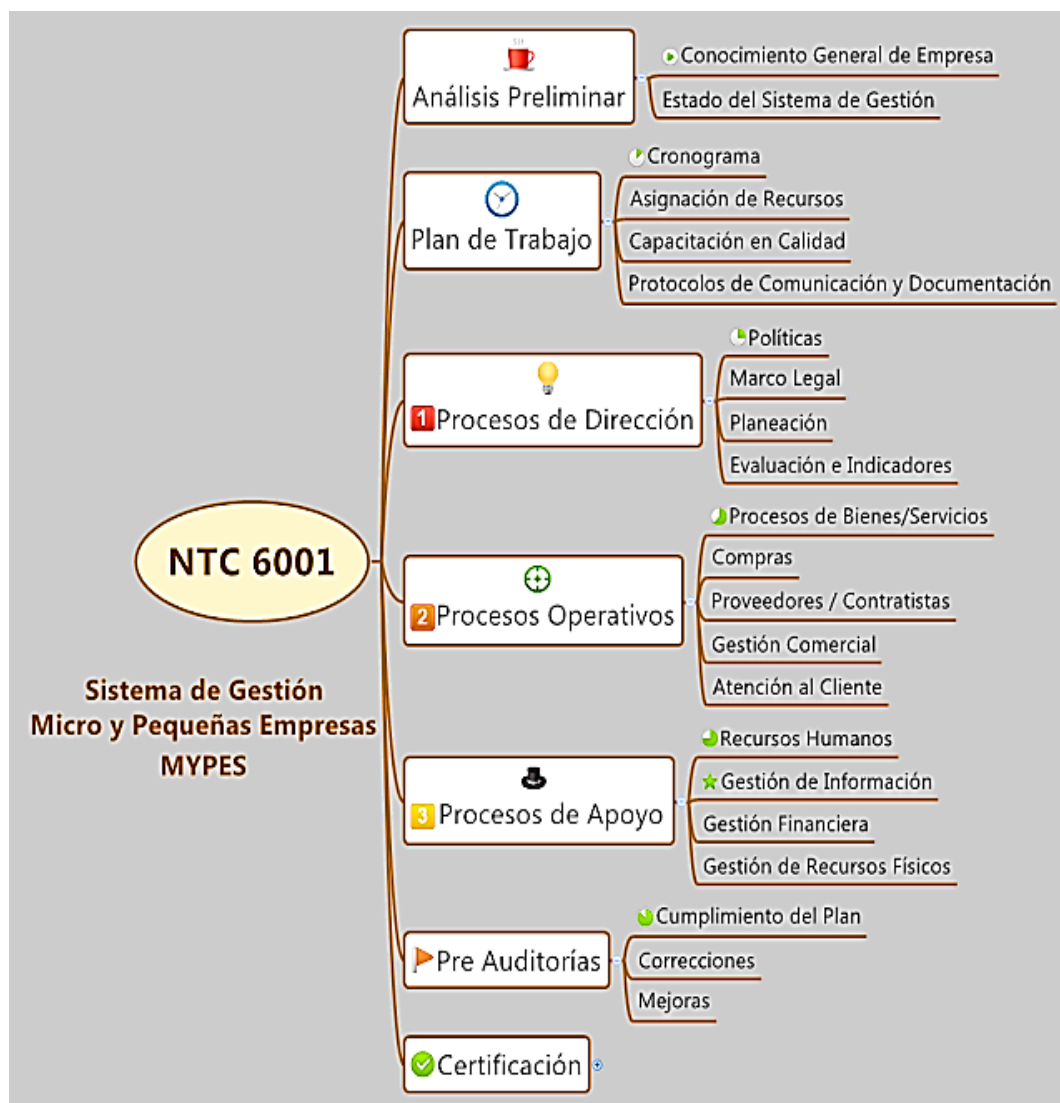
aspectos que permitirán la formalización en la que se producen los servicios y productos

Proceso de apoyo: este punto analiza el recurso humano, se tiene en cuenta la gestión de información, financiera y recursos físicos, capacitación, etc.

Pre auditorias: “En esta etapa Master Unión genera el Informe del Sistema de Gestión de la Empresa, dejándola lista para la visita de Certificación.” En este proceso se verifica el cumplimiento del plan dando unas indicaciones de corrección y mejora del plan.

Certificación: en este proceso se decide si se certifica a través de una auditoria.

Figura 1.: Sistema de gestión micro y pequeñas empresas



Fuente: Master Unión²⁶

²⁶ MASTERUNION. NTC 6001: Calidad para Micro y Pequeña Empresa. (En línea).

5.2.6 Una Visión Del Emprendimiento Empresarial A Través De La NTC 6001

Emprendimiento empresarial

La necesidad de empresa inicia de una persona emprendedora que utiliza herramientas creativas, son personas que desean hacer un aporte al mundo y se basan en utilizar una pequeña empresa. La capacitación para los futuros emprendedores ya está bastante actualizada se encuentra desde libros hasta conferencias. según las clases sociales se dice que las personas de clases altas tienen más espíritu emprendedor seguido de las de clase mediana y después la clase baja, estos se ven ya que a partir de la educación que dieron los padres demuestra que los ricos necesitan una necesidad de dinero más alta, obligándolos a aumentar su espíritu emprendedor.

Las medianas empresas se basan en mínimo 5 empleados, aunque los obstáculos no son menores a las grandes empresas pues no se deja de encontrar la burocracia agobiante, falta de financiación, aunque estos cuentan con ayuda de sus familiares y amigos. Cuando una persona tiene la idea de empresa es porque tiene una idea y oportunidad de competencia, además esta persona pasa a tomar el papel de líder. La empresa necesita un objetivo y metas lo cual necesitará de recurso que será posible con la ayuda de instrumentos administrativos. Pero antes de tomar una decisión es importante entrar a estudiar el mercado.

En las MYPES estas son las conocidas como pequeñas empresas en Colombia encontramos diferentes clasificaciones como microempresa, pequeñas empresas y medianas empresas; esta división se da a través de números de empleado y cantidad de activo. Lo que el emprendedor busca al crear la empresa es satisfacer una necesidad de la población. “en Colombia se echan al hombro el 35 % del PIB, representan el 80 % del empleo del país y el 90 % del sector productivo nacional, según el DANE (Padilla, 2018, 21 de febrero).” Esto demuestra que, aunque no son grandes han sido importante en el desarrollo del país. Por esta razón es importante

que, a través de políticas públicas, el gobierno ayude a crear un ambiente de negocio propio para los emprendedores puedan desarrollar y recibir los beneficios correspondientes. En la actualidad la financiación para iniciar una empresa es más posible ya que existan diferentes proyectos que podrán ayudar con el activo como concurso de emprendedores, fondos de inversión, banco mundial. Referente a las normas podemos encontrar el reglamento de la constitución 1991

Ley 344 de 1994, ley 590 de 2000, ley 789 de 2002, ley 1450 de 2011, entre otras. Sobre la normativa de investigación encontramos NTC ISO 10005:2005, NTC ISO 10002:2005, NTC ISO 26000:2010, entre otras.

5.2.7 Sistema De Gestión De Calidad

Es importante que la empresa acoja unas ventajas competitivas las capacitaciones también van dirigidas a proveedores, la comunidad, trabajadores, otros partes interesados, así se podrá obtener un mejor desarrollo sostenible. “La aplicación de la NTC 6001 facilita la implementación de los modelos internacionales de sistemas de gestión, tales como Medioambiental, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc. (Portafolio, 2010, 29 de abril).” Esta norma permite a las empresas medianas y pequeñas desarrollarse en cualquier sector, proporcionando el cumplimiento de las necesidades del mercado. Los aspectos importantes de la norma son la responsabilidad, calidad y los procesos, con esto se busca una mejor calidad del producto que cumpla las metas de gestión social, la ntc 6001 ha certificado tan solo 202 empresas en todo el país, esto es preocupante ya que una minoría de MYPES han implementado, disminuyendo la posibilidad de calidad de las restante lo que más perjudica y no aplican la normas es porque no tienen conocimiento de la norma o no les faltan recursos económicos, es importante realizar una invitación

para que las MYPES se concientices y apliquen los conceptos básicos de la administración de empresa para mejorar la calidad de servicio y producto

5.2.8 Recomendaciones

Es importante continuar haciendo investigaciones para identificar las necesidades de las MYPES en Colombia para poder realizar más capacitaciones, aplicaciones tecnológicas y generar espacios para crear modelos éxitos de negocio, además que se pueda implementar la norma NTC 6001 como parte de estrategia empresarial y así las empresas se desarrollen sosteniblemente, con propósito empresarial y una alta calidad²⁷.

5.2.9 Desarrollo De Calidad

Desde el siglo XX el concepto de calidad ha estado en su máximo apogeo y desarrollo, han surgido varias definiciones como también, procedimientos para medirla y normas formales de calidad para implementar. ²⁸

²⁷VALERO, Lady. Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001: Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas. Universidad Santo Tomás. [en línea]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17016/2019ladyvalero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

²⁸QUINTERO REATIGA, Juan Sebastián. Las pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad. Bogotá, 2018, 38p. Ensayo de grado (Gestión del desarrollo administrativo). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias económicas.

Según varios autores describen la definición de calidad como la satisfacción de los clientes después de acceder a un producto o servicio, relacionando la presentación y las cualidades con el precio buscando siempre la aceptación de los clientes y el mercado.

En Colombia desde el año 1990 con la apertura económica y de comercio, las empresas han buscado constantemente ser parte de la globalización y la competencia. Las organizaciones se han visto obligadas a implementar procesos y métodos de gestión que se enfoquen en mejorar la calidad del producto o servicios que suministran. Reduciendo costos, generando confianza a los consumidores al nivel internacional, logrando la satisfacción a las necesidades, deseos y expectativas de cada tipo de clientes que cada día es mayor.²⁹

5.2.10 Las Pymes Y La Calidad

Según el DANE, las MiPymes se generan alrededor de 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB), esto refleja la importancia de las PYMES en Colombia, sin embargo, la tasa de supervivencia de estas empresas cada año es más baja 29,7%, varios autores han identificado algunos puntos críticos de las empresas estos son: la mala capacitación del personal, no contar con certificación de calidad, mal lanzamiento de nuevos productos, diversificación de mercado, entre otros.³⁰

Las certificaciones de Calidad en una PYME generan confianza para sus clientes, por lo cual implementar procesos en las organizaciones, independientemente del

²⁹NÁJAR MARTÍNEZ, Aura Isabel. Apertura económica en Colombia y el sector externo (1990 -2004) Bogotá, 2006, 22p. Trabajo de Grado (Maestría en Ciencias Económicas). Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas

³⁰QUINTERO REATIGA, Op. cit.

tamaño de la empresa y poder certificarlos traerá beneficios y mejorará la imagen frente a sus clientes.³¹

5.2.11 Sistema De Calidad

El sistema de calidad puede definirse como todos los ámbitos de la política, legal, procesos administrativos, ajustes institucionales, que se necesitan para establecer y poner en práctica la normalización, la metrología, la acreditación y la evaluación de la conformidad, que incluyen la inspección, pruebas, y certificación que son necesarios para proveer evidencia suficiente que los productos y servicios cumplan con requerimientos demandados por el mercado o usuarios.

El desarrollo de una norma de gestión de calidad puede verse desde el ámbito administrativo como un proceso complejo, ya que, implica todos los niveles de la organización y por lo tanto se debe realizar con las adecuadas consultorías e identificando sus condiciones e impactos.

Para todo tipo de empresa, organización, producto o proceso, la implementación de la calidad se puede resumir principalmente en seis pasos estos son los siguientes:

- Determinar el tipo de cliente
- Identificar sus necesidades
- Interpretar las necesidades en idioma de la compañía
- Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto

³¹Ibid

- Transferir el proceso a la operación.³²

5.2.12 Talento Humano

El talento humano se define como el recurso más importante de una empresa, para un desarrollo adecuado de las organizaciones, se debe, realizar una correcta gestión de este recurso, implementando planes de capacitación personal y beneficios que ayuden a la motivación del personal y puedan resolver problemas inteligentemente, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes.³³

5.2.12.1 Gestión Del Talento Humano:

El modelo de gestión de talento humano aumenta la capacidad productiva del personal de la empresa, buscando siempre la motivación emocional, psicológica y física, para estimular el crecimiento de sus capacidades y talentos. Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa.³⁴

³² CENTRO EUROPEO DE POSTGRADO. Las necesidades de los clientes. España [En línea]. Disponible en: <https://www.ceupe.com/presentacion.html>

³³QUINTERO REATIGA, Op. cit.

³⁴PRIETO BEJARANO, Pedro Gerardo. Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Medellín, 2013, 90p. Trabajo de grado (Gestión del Talento Humano y la Productividad). Universidad De Medellín. Facultad de ciencias económicas y administrativas.

Los recursos humanos se administran combinando varias prácticas y políticas que son importantes para guiar aspectos administrativos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño, Estas políticas y prácticas según el libro “gestión del talento humano de Idalberto Chiavenato” se resumen en seis procesos básicos

- 1.** Procesos para integrar personas: consiste en incluir a nuevas personas en la empresa. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal para atraer a los solicitantes que coinciden con un determinado criterio de trabajo.
- 2.** Procesos para organizar a las personas. Son las actividades que las personas desarrollaran en la empresa, para orientar y acompañar su rendimiento. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.
- 3.** Procesos para recompensar a las personas. El proceso involucra la determinación de salarios y sueldos, incentivos, suplementos, beneficios etc.
- 4.** Procesos para desarrollar a las personas. Se utilizan para capacitar e incrementar el conocimiento profesional y personal para mejorar sus habilidades. Implican la formación y el progreso, la implementación del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de comunicación y conformidad, el desarrollo de carreras.
- 5.** Procesos para retener a las personas. Es un proceso de desarrollo de las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para alentar las actividades de las personas por un periodo de tiempo prolongado. Utilizando estrategias de administración de la cultura organizacional, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las asociaciones sindicales.

6. Procesos para auditar a las personas. Evalúa las actividades del personal en la organización con el objetivo de mejorarlas y dar seguimiento. La auditoría puede cubrir bancos de datos y sistemas de información administrativa³⁵.

5.2.12.2 Las Personas Como Socias De Las Empresas

las personas pueden ser vistas como socias de las organizaciones, toda estructura y desarrollo productivo dentro de la empresa, tiene una colaboración importante de diversos socios, Cada uno de los cuales contribuye con algún recurso.

Los proveedores puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias y bienes, artículos principalmente, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o que directamente se compran para su venta.

Los accionistas e inversionistas, es aquella persona que compromete parte o todo su capital para obtener ganancias.

Los trabajadores contribuyen con conocimientos, capacidades y habilidades para toma de decisiones y elección de alternativas que dinamicen la organización

Los clientes y los consumidores es cualquier persona o empresa que adquieren bienes o servicios desarrollados y ubicado en el mercado.

El socio más íntimo de la organización es el empleado: está dentro de ella y le da vida y dinamismo.

³⁵ Idalberto Chiavenato. 2008. Gestión del talento humano. Tercera edición

Las personas proporcionan conocimientos, habilidades, capacidades indispensables y sobre todo, inteligencia, que facilita tomar decisiones racionales y desarrollar los objetivos generales³⁶.

5.2.12.3 Ventajas del desarrollo del talento humano en la empresa.

- Mejoran la eficiencia o eficacia de la empresa. El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos.³⁷
- Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia.
- Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones.
- Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario³⁸.

5.2.12.4 Recursos humanos desde ISO 9001:2015.

Según la norma ISO 9001:2015 define en los numerales 5.3 y 7.1.2, que se va a realizar cada cargo, determina las responsabilidades con base a la necesidad de la empresa, además mide la competencia que necesita el trabajador, esta norma determina una tabla que ayuda a determinar el perfil que necesita de un trabajador. Véase en la imagen

³⁶ LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN

³⁷ HERNANDEZ, Reyes. Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos. [blog]. 04 de mayo de 2015. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

³⁸ ibid

Figura 2: **Formato para descripción del cargo**

Descripción de cargo		
Nombre del cargo	Docente académico	
Proceso relacionado	Académico	
Jefe inmediato	Director de programa	
Personal a cargo	Monitor de investigación	
Objetivo del cargo	Proporcionar servicios de educación en condiciones de calidad	
Funciones		Responsabilidades
Planificar las clases	P	Cronograma de clase
Dictar la clase	H	Listado de asistencia del docente
Contenido / Tiempo	V	Reporte de notas y asistencia
Aplicar evaluaciones		
Control de asistencia		
Mejorar el desempeño docente	A	Plan de mejora
Perfil del cargo		
Competencia	Requisito	
Educación	- Filosofía, antropología, historia y otras carreras afines - Con maestría	
Formación	- Andragogía - Pedagogía universitaria - Excel intermedio - Moodle	
Habilidades	- Expresión oral - Hablar en público - Trabajo con otros - Debe tener más de 20 publicaciones	
Experiencia	- Experiencia general: 1 año - Experiencia como docente: 1 año	

Fuente: Betancourt, D. F. (30 de julio de 2015).

En la anterior imagen se busca que con la descripción del perfil del cargo:

- **Determinar competencia para cada cargo:** Literal a del numeral 7.2: ¿Qué competencias (conocimiento y habilidades) necesitas que tenga una persona para desempeñar el cargo? Esto lo puedes determinar de diversas fuentes: auditorías internas, quejas de clientes, encuestas o necesidades por áreas, legislación y normas, cambios tecnológicos, planeación estratégica, indicadores de gestión, etc. De esta forma se aseguras que las personas que

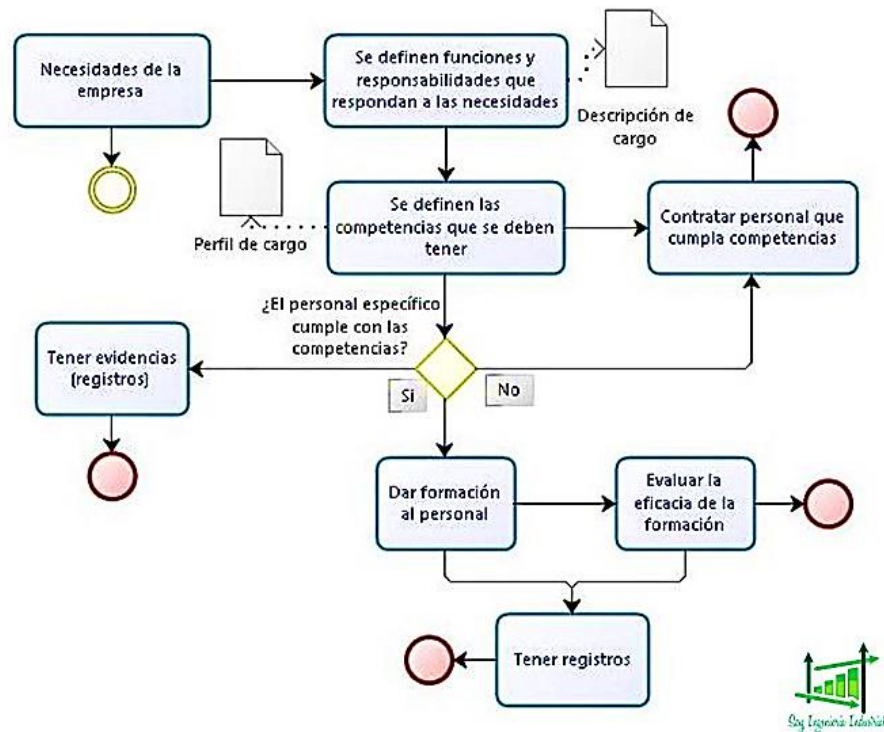
contratas, tienen lo que es necesario para asegurar la calidad de tu producto o servicio.

- **Formación del personal:** Literal b del numeral 7.2: Asegurarse que el personal con el que se cuenta, tiene la competencia. Si ya se determinó la competencia que debe de tener el personal, ¿qué pasa cuando un empleado específico no tiene determinada competencia para ejercer un cargo? Debes de brindar una formación
- **Eficacia de la formación del personal:** Literal c del numeral 7.2: Si se está realizando acciones para aumentar la competencia del personal, es para el propio beneficio de la organización, por ende, se debe de conocer la eficacia de lo que se está haciendo y si realmente contribuye al logro de los objetivos de la organización o al mejoramiento de la calidad del servicio o producto. Cada empresa determina qué metodologías usar para evaluar la eficacia de las acciones tomadas, lo cual varía dependiendo del objeto de la formación.
- **Evidencias:** Literal d del numeral 7.2: Cuando se tiene determinada la competencia que debe tener el personal, se necesita conservar información documentada (tener registros – evidencias) que avalen que efectivamente ese personal está en capacidad de ocupar el cargo.
- **Toma de consciencia:** Numeral 7.3: La voluntad de hacer es un aspecto que la organización debe de inculcarle a su personal. Hay muchas ideas que buscan dar consciencia al personal. Esta idea no asegura la concientización, ni la forma en cómo se desarrolla en sí, además es algo que se logra de forma incremental. El objetivo es el personal sea consciente de la política y objetivos de calidad, su impacto en el producto final, contribución en la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos.

5.2.12.5 Estructura de requisitos del talento humano

Estructura de requisitos de norma ISO 9001:2015 en el siguiente diagrama véase en la imagen 3

Figura 3: *Requisitos de la norma para recursos humanos:*



Fuente: Betancourt, D. F. (30 de julio de 2015).

5.2.12.6 La gestión de calidad y la importancia del factor humano

Uno de los factores esenciales para empresa es la calidad la cual es un conjunto de normas, procesos y funciones que deben ser aplicados para que al final del servicio cuenta con los atributos necesarios requeridos para la satisfacción de las necesidades del cliente, por esta razón se busca mejorar la calidad de vida del

empleado para obtener resultados mejores ya que se ve reflejado que en el momento de la ejecución de las tareas esto tendrá un resultado satisfactorio al final del producto (Crosby, Juran, Ishikawa, Feingembaun). “las empresas que deciden certificarse o registrarse y por ende adoptar los resultados, conclusiones y proceso de reestructuración emanados del trabajo de certificación, sufren un gran cambio en los distintos niveles de las organizaciones” (Montoya, 2009). Por esta razón las empresas prefieren certificarse y mejorar los procesos, además de actualizarse para que en el futuro la empresa se mucho más competitiva en su sector.

5.2.13 Norma NTC 6001

La norma NTC 6001 se basa en la norma ISO 9001, pero más asequible, facilitando la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión tales como ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO14001 (Sistema de Gestión medioambiental), OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional), entre otros.³⁹

La norma Técnica Colombiana NTC 6001, Modelo de Gestión para Micro Empresas y Pequeñas Empresas MYPES, propone requisitos elementales para implementar un sistema de gestión en las empresas de cualquier sector económico, de esta manera permite:

Mostrar la capacidad de obedecer las exigencias del mercado, los requisitos reglamentarios legales, fortaleciendo su competitividad, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua desde su creación.⁴⁰

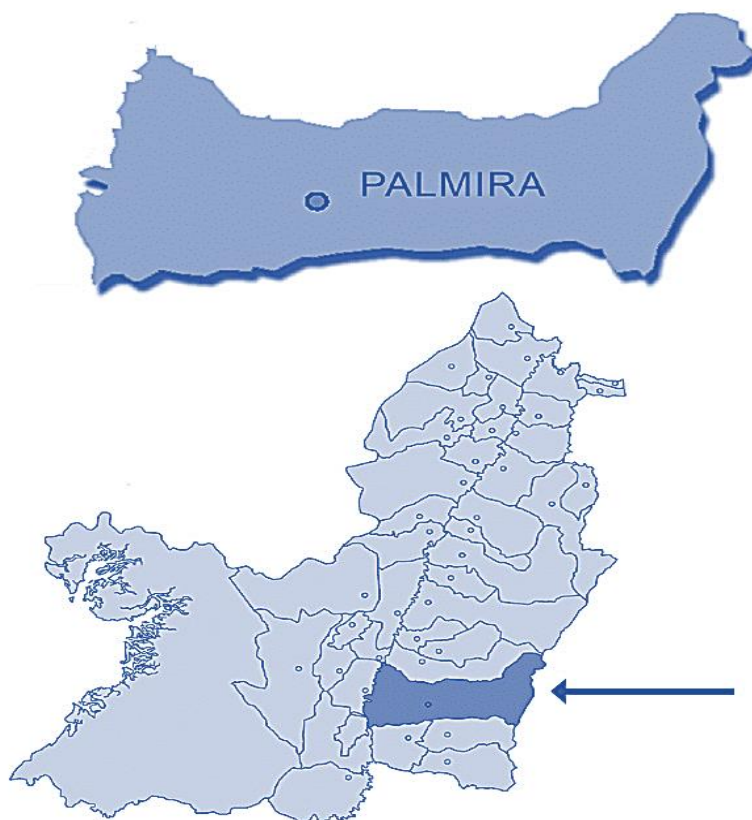
³⁹RINCÓN JUEZ, Diana Guicelle. estructuración e implementación de un sistema de calidad ntc 6001 para MYPE de confección “DICOOL”. Bogotá, 2014, 150p. Proyecto de grado (Especialista en gerencia de calidad de productos y servicios). Universidad Libre. Facultad de ingeniería.

⁴⁰CORREA, Carlos; CALDERÓN, Christian; CARPINTERO, Eliana. Modelo para implementar la Norma Técnica de Gestión NTC 6001, Empresas Mypes. [En línea]. 6 de mayo de 2016.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

Palmira es un municipio colombiano ubicado en el departamento del Valle del Cauca; sus coordenadas corresponden con 3°32'05"N 76°17'44"O de Greenwich. Se conecta por el norte con el municipio de Cerrito, al este con el departamento del Tolima, al sur con el municipio de Pradera y Candelaria, y al oeste el municipio de Cali.

Figura 4: Mapa del Valle del Cauca



Fuente: Gobernación del Valle del Cauca.

Disponible

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/531/3/COL0041544-2016-1-II-1.pdf>

en:

Cuenta con una superficie de 1.123 kilómetros cuadrados, de los cuales se cuenta con un alto nivel hidrográfico ya que consta del río Nima que tiene una extensión aproximada de 12.000 hectáreas; el río Amaime que es el de mayor extensión pues de sus 55.000 hectáreas, 35000 corresponden a palmira; el río Desbaratado que tiene una extensión de 14.550 hectáreas; el río Frayle con 23.825 hectáreas; el río Bolo que posee una extensión de 19.875 hectáreas; y el río Aguaclara que tiene una extensión de 7.200 hectáreas. Adicional, según la Ley 65 de 1909, modificada por Ordenanza 149 de 1961 se oficializan sus límites hidrográficos que inician desde el punto de la Cordillera Central, frente a las fuentes del río Flores Amarillas, luego una línea recta hacia abajo hasta el río Aguaclara, este abajo hasta el río Bolo, este abajo hasta 100 metros hacia el occidente del puente sobre el río Bolo en la Carretera Central, de aquí el límite sigue por el Cauca Seco del Bolo Viejo hasta las bocas de Filipí en el Guachal, de donde partiendo hacia el sudoeste se sigue como límite el antiguo cauce de Cauca, llamado Cauca Seco, hasta encontrar el río Cauca, este abajo hasta las 29 bocas del río Amaime, este arriba hasta su nacimiento en la Cordillera Central, por el perfil de esta hacia el sur hasta el punto de partida".

El municipio cuenta con un clima tropical seco, su temperatura es variada, aunque algunos lugares son cálidos y otros fríos su temperatura media aproximada es de 23°C y su temperatura urbana varía entre 18°C a 37°C.

Palmira también es conocida entre varios nombres como la villa de las palmas, la capital de la agricultura, ciudad de las bicicletas, palmira señorial y cuna de la cultura Malagana. Palmira tiene 339 años de ser habitada y fue fundada en 1680. En la ciudad actualmente se encuentran las tribus Chinchas, Aujíes, Capacaris, Guacaríes y Anapoimas; estas tribus sobreviven de productos agrícolas rudimentarios (caza y recolectoras) de la selva cenagosa y espesa. Las tribus dominan la agricultura pues ellos distinguen cada ciclo, el uso del suelo, las

estaciones y ciclos de lluvia, por lo tanto, saben específicamente cuales son los mejores lugares para sembrar.

Esta ciudad tiene una gran abundancia en todo tipo de agricultura, entre los productos más importantes producidos en la ciudad encontramos la caña de azúcar, café, arroz, maíz, frijol, yuca, las ahuyamas y tabaco, aunque la quema de la caña y sus residuos, son la fuente principal de contaminación del aire en la ciudad, por lo que su actividad principal tiene un efectivo negativo para la comunidad. Otras actividades económicas que destacan son la ganadería, el comercio centros comerciales, y la minería.

El último censo realizado fue en el 2012, actualmente se calcula que Palmira cuenta con una población aproximada de 350.000 habitantes de las cuales, el tipo de vivienda de la mayoría es casa (76.1%), el 17.6% vive apartamentos y solo el 4.4% residen en cuartos arrendados. El 99% de las viviendas cuenta con servicios públicos.

Palmira tiene 41 colegios, varias sedes de los bancos principales del país (Grupo AVAL, Bancolombia, Bancoomeva, Colpatria, Davivienda, etc.), hospitales, seguros sociales, tiene un estadio, y un importante número de balnearios, discotecas, entre otros centros de entretenimiento. El último censo empresarial realizado en la ciudad fue en el año 2011.

El 5.7% de los hogares de palmira realizan actividades económicas. En el año 1997 se encontró una recaída económica pues aproximadamente 600 MYPES fueron cerradas generando de un 1,5% a 2,5% de desempleo, el 95% de estas MYPES eran de personas naturales. En el 2005 se contabilizaron 9023 empresas de las cuales 8044 correspondían a microempresas, 331 a pequeñas empresas y 68 a empresas medianas. En la actualidad gracias a diferentes entidades y proyectos se ha permitido que las MYPES se estabilicen y puedan establecerse en la ciudad.

Entre los medios de transporte que más son usados son motos, bicicletas, transporte público (buses) y carro. Palmira cuenta con el aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón por lo que es un punto de conexión con todo el país y el mundo.

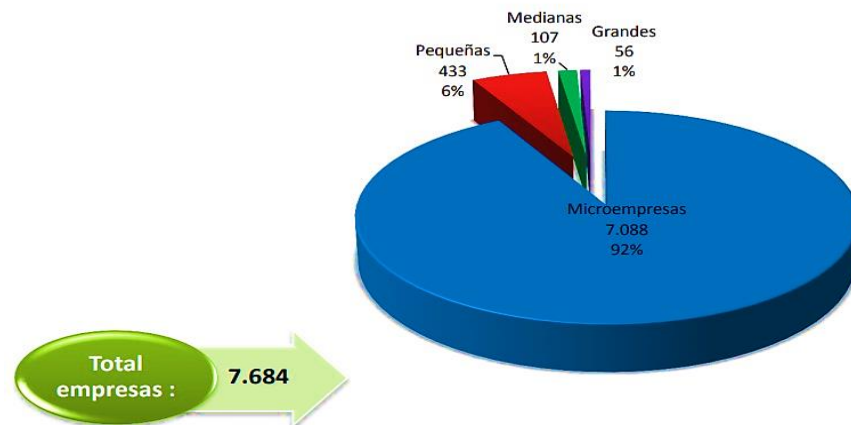
Entre los lugares turísticos hallados en Palmira están: la Reserva Natural Nirvana, el parque bolívar, parque de la factoría, la catedral, el parque del azúcar, el parque del sur, Comfandi tablones, entre otros. Como un atractivo turístico diferenciador de la ciudad se clasificó al transporte en victorias. Palmira celebra anualmente la Fiesta Nacional de la Agricultura. Una de las características más importantes de La Villa de las Palmas es ser el segundo municipio más grande en población y el tercero en extensión del departamento.

5.3.1 Composición empresarial.

Empresarialmente Palmira está compuesta por un estimado de 7.684 empresas (2018), de las cuales las microempresas ocupan el 92% del mercado, seguido por las pequeñas empresas con el 6% y medianas y grandes con el 1% cada una⁴¹.

Figura 5: Composición empresarial Palmira.

⁴¹CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA. Informe de composición empresarial. 2017. Palmira, Colombia. [En línea]. Disponible en: <https://www.ccpalmira.org.co/portal/images/Docs/COMPOSICION%20EMPRESARIAL%202017.pdf>



Fuente: Base de datos Registro mercantil Cámara de Comercio Palmira. Cálculos: Cámara de Comercio Palmira.

La categoría de PYMES es el segundo mayor número de empresas en el municipio, ascendiendo al 7% dentro de la composición empresarial. La actividad empresarial del municipio de Palmira destaca el papel que cumplen la PYMES contribuyendo a factores como el empleo, la producción el comercio y un incremento en los ingresos del municipio.

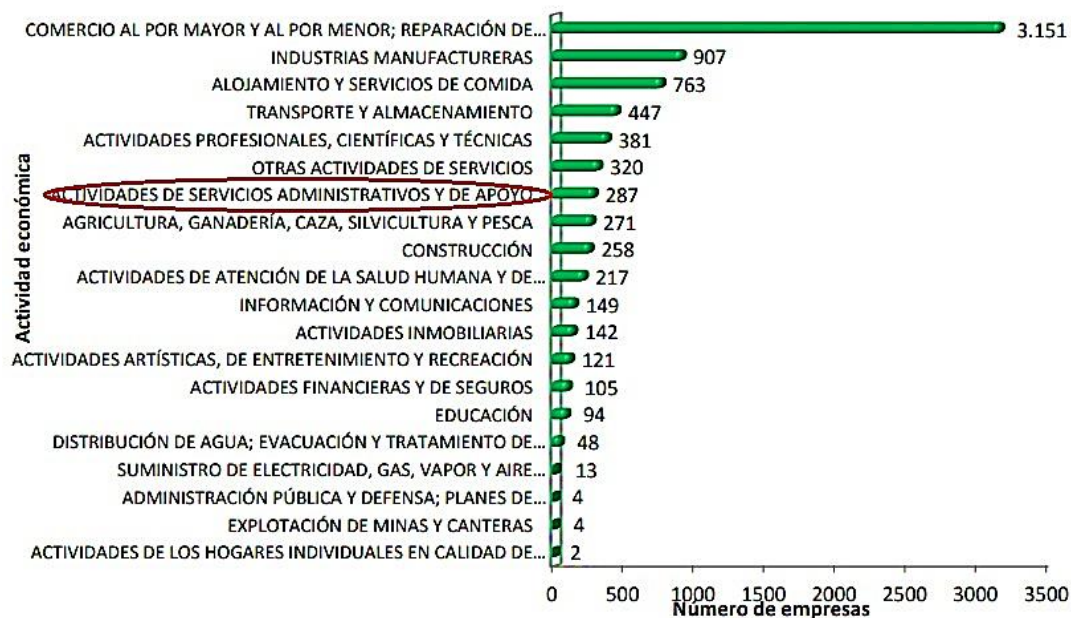
Las PYMES también se han abierto a mercados internacionales y aunque las ventas hacia otros países son reducidas se mantiene en tendencia estable.

De acuerdo a la actividad económica de interés, relacionada con servicios administrativos y de apoyo, existen aproximadamente 287 empresas activas en esta área como se muestra a continuación⁴²:

Figura 6: Empresas por actividad económica

⁴² Ibid.

Empresas por actividad económica



Fuente: Base de datos Registro mercantil Cámara de Comercio Palmira. Cálculos: Cámara de Comercio Palmira.

5.3.2 Competidores.

Existen pocos competidores en el municipio de Palmira, para la empresa que se piensa desarrollar, sin embargo, se encontraron varias empresas que prestan sus servicios de gestión en certificaciones de calidad, en toda Colombia como las siguientes:

Intertek: es una empresa que ayuda a sus clientes a demostrar, el cumplimiento de sus requisitos de calidad, seguridad y protección, o normas sociales, ambientales y éticas, gestionan certificaciones de acuerdo con las normas internacionales y

locales para una amplia variedad de industrias, esta empresa se encuentra ubicada en Bogotá.

Bureau Veritas: presta el servicio de ayudar a los clientes a cumplir las certificaciones de calidad, seguridad, protección del medio ambiente y la responsabilidad social.

Además de, reducir el riesgo, mejorar el rendimiento y la promoción del desarrollo sostenible, esta empresa está ubicada en la ciudad de Bogotá.

SGS: esta empresa se dedica a apoyar la examinación de productos, procesos, sistemas o servicios para determinar si son conformes a estándares y reglamentos nacionales o internacionales, o bien estándares definidos por el cliente, a través de la certificación.

5.3.2.1 Descripción del servicio.

EMPRESA INTERTEK:

Aseguramiento de la Calidad: con pruebas de materiales, componentes y productos, para dar soporte a diferentes consumidores e industrias, ayudar a garantizar que los productos de sus clientes cumplan con las normas internacionales y locales

Pruebas: Intertek en Colombia, ofrece servicios de prueba independientes, eficientes y rentables, que agilizan la introducción al mercado y reducirán el riesgo comercial.

Las pruebas incluyen localización y resolución de problemas, seguridad, control de calidad, investigación y desarrollo, ingeniería de diseño y evaluación, prueba y validación de prototipos y prueba de comparación de productos.

Inspección: Intertek ayuda a garantizar que los productos cumplen con criterios patentados y las disposiciones de la industria o del gobierno, identificando si los productos y cargamentos contienen componentes y materiales no estándar o no conformes con los requisitos y minimizar la cantidad de productos defectuosos, reduciendo las quejas de los consumidores y los embarques retrasados.

Sus servicios de inspección protegen los intereses comerciales, ayudan a gestionar los riesgos y garantizan que se fabriquen productos de calidad y se entreguen a su destino final de acuerdo con las especificaciones del consumidor. Sus servicios incluyen:

Inspección y pruebas a granos de café, Inspecciones comerciales para importación o exportación, Inspecciones en China, Inspecciones para certificación de conformidad en origen, bajo reglamentos técnicos ecuatorianos.

Atienden las siguientes Industrias: aeroespacial y automotriz, alimentos y agricultura, bienes de consumo y venta minorista, eléctrica y electrónica, energía, gobierno e instituciones, industrial y manufacturera, IT y Telecomunicaciones, juguetes, Juegos y jardines, médica y farmacéutica, minerales, productos de construcción, químicos, textiles, ropa y calzado

Certificación: ayudan al cumplimiento de los requisitos de calidad, seguridad y protección, o normas sociales, ambientales y éticas; también aumentan su participación en el mercado, mostrando los criterios de las prácticas adecuadas y

del buen funcionamiento acorde con cada mercado. Y certifican de acuerdo con las normas internacionales y locales para una amplia variedad de industrias.

Intertek ayuda a mostrar y mantener los atributos de seguridad y rendimiento de los productos y servicios. Participan en el proceso desde la contratación hasta la posición en el mercado brinda soluciones que son eficientes y rentables.⁴³

BUREAU VERITAS COLOMBIA Ltda:

Pasos para solicitar el servicio para la certificación en normas ISO 9001

Solicitud: Contactar con un Ejecutivo Comercial a través de canales de comunicación para aplicar a una transferencia.

Preparación: Una vez que Bureau Veritas capture la información necesaria de transferencia por parte del cliente, preparan una proyección del Programa de Auditoría que estará en línea con el programa de auditorías del Organismo Ce Aprobación

Una vez que la empresa cliente haya recibido la propuesta y desee iniciar el proceso de transferencia, deberá firmar y enviar los documentos de oferta para dar inicio al proceso de evaluación.

Proceso de Revisión Pre-Transferencia: El contrato firmado se procesa en su sistema. Sobre este notificaran a la empresa cliente del proceso de transferencia en curso y la fecha esperada en que el proceso sea completado. Así mismo, el área técnica dará revisión de la documentación previamente enviada para verificar que se cumplen los requerimientos aplicables.

⁴³ INTERTEK. Acerca de nosotros. [En línea]. Colombia. Disponible en: <https://www.intertek.com.co/acerca/>

Visita de transferencia: En algunos casos puede ser necesaria la visita a la empresa cliente para validar detalles del proceso. Esta visita comprenderá los siguientes aspectos:

Cambios en la organización y en el Sistema de Gestión, Reportes de Auditorías Internas y Externas, Estado de Acciones Correctivas y Preventivas, Revisiones por la Dirección, Certificación actual, normas y alcance certificado, Programa de Auditorías de Seguimiento.

Emisión de Certificación: Si todos los requerimientos de transferencia se cumplen, se tomará la decisión positiva de transferir y se emitirá el nuevo certificado a la organización. Bureau Veritas se comunicará formalmente con el Organismo de Certificador emisor la decisión y llevarán a cabo todas las actividades administrativas involucradas en este proceso.⁴⁴

EMPRESA SGS COLOMBIA S.A.S.:

Inspección: servicios de inspección y verificación, comprobación del estado y del peso de los productos comercializados, control de la cantidad y la calidad, y cumplimiento de los requisitos reglamentarios relevantes en diferentes regiones y mercados

Ensayos: instalaciones de ensayo, permite reducir riesgos, reducir el tiempo de acceso al mercado y probar la calidad, la seguridad y el rendimiento de los productos según los estándares aplicables de salud, seguridad y reglamentación

Certificación: ayudamos a probar que sus productos, procesos, sistemas o servicios son conformes a estándares y reglamentos nacionales o internacionales, o bien estándares definidos por el cliente, a través de la certificación

⁴⁴ BUREAU VERITAS. NTC 6001: Certificación en Sistemas de Gestión – Calidad. [En línea]. Bogotá. <https://www.bureauveritas.com.co/es>

Verificación: garantizan que los productos y servicios cumplen con los estándares mundiales y las regulaciones locales. SGS abarca toda la cadena de suministro, desde materias primas hasta el consumo final.

Trabajan con clientes en prácticamente cualquier sector, realizan auditoría de la norma ISO 9001:2015 de SGS lo cual ayuda a la empresa cliente a desarrollar y mejorar el rendimiento.

Ofrecen una amplia gama de servicios complementarios a las auditorías de la norma ISO 9001:

- cursos de formación sobre la norma ISO 9001
- evaluación de carencias respecto a la norma ISO 9001, para evaluar la preparación de cara a la certificación
- certificación de sistemas de gestión integrados: soluciones de auditoría con los criterios de rendimiento de calidad específicos
- soluciones para la mejora de procesos⁴⁵

5.3.2.2 SUCURSAL EN PALMIRA

Empresa INTERTEK, No existe sucursal en Palmira de esta empresa, su oficina más cercana se encuentra ubicada en Cali, valle del cauca, en la zona industrial Arroyohondo Km 4 Via Cali-Yumbo, sin embargo, atiende las solicitudes de sus clientes de manera virtual por medio de plataformas.

Bureau Veritas Colombia Ltda. No tiene sucursal en Palmira valle su oficina más cercana se encuentra en la ciudad de Bogotá, Cundinamarca, pero su atención la realiza por medio de plataformas virtuales.

⁴⁵ S.G.S. Servicios de certificación. Bogotá. [En línea]. Disponible en: <https://www.sgs.co/es-es/our-company/about-sgs/sgs-in-brief>

Empresa SGS Colombia S.A.S. No existe sucursal en Palmira de esta empresa, su oficina más cercana se encuentra ubicada en Cali, valle del cauca, en el centro comercial Chipichape. Esta empresa también se destaca por su atención de forma virtual.

Tabla 1. Comparación de las empresas y servicios.

EMPRESA	SERVICIO	COSTO CERTIFICACION	ANTIGÜEDAD	NO. EMPLEADOS	ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN
Intertek:	Certificación en ISO 9001	6.000.000	23 años	44.000 empleados en más de 100 países	Soluciones innovadoras y personalizadas de Aseguramiento, Pruebas, Inspección y Certificación para las operaciones y cadenas de suministro
Bureau Veritas:	Certificación en ISO 9001	4.500.000	30 años	10.000 empleados	Ofrece soluciones innovadoras que van más allá del cumplimiento de las regulaciones y normas, reducir el riesgo, mejorar el rendimiento y la promoción del desarrollo sostenible. Sus competencias claves en inspección, verificación, ensayos y certificación se someten a un proceso de mejora continua para mantenerse a la vanguardia del sector. Son la médula espinal de su identidad.
SGS:	Certificación en ISO 9001 Y en la norma NTC 6001	5.000.000 – 4.500.000	44 años	2.000 empleados en Colombia	

Fuente: Intertek, Bureau Veritas, SGS, Diagramación; autores.

5.4 MARCO LEGAL

5.4.1 Leyes sobre calidad

Según la constitución política de 1.991 el Artículo 209. Determina la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, normalidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad

Ley 872 de diciembre 30 de 2003.

Crea el Sistema de Gestión de Calidad en los entes estatales como herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar El desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social.

Alcance de la ley 872

- Establecer las directrices y políticas para los órganos estatales en materia de Gestión de Calidad
- Dotar a las entidades del estado de una herramienta de Gestión y de evaluación
- Afianzar el desarrollo de procesos más transparentes y efectivos
- Apuntar a una plena satisfacción de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de los servicios y productos del estado.
- Garantizar la satisfacción social en la entrega de bienes, la prestación de servicios y la transparencia en los procesos desarrollados
- Constituir en objetivo de la Gestión Publica la implantación de un sistema de calidad y el compromiso en el servicio público para la atención eficiente y oportuna a las necesidades de los usuarios destinatarios y beneficiarios del servicio público.

Entidades obligadas

- Entes de la Rama Ejecutiva del poder público
- Organismos y entidades del Sector Central y Descentralizado
- Las Corporaciones autónomas regionales
- las entidades que conforman el sistema de seguridad social integral conforme a lo establecido en la Ley 100 de 1993
- Las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública
- Las privadas concesionarias del estado.

Acuerdo 122 de junio 28 de 2004

- Adopta en el Distrito Capital el sistema de Gestión de Calidad creado por la Ley 872 de 2003.

Decreto 387 de 2004

- Reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en el Distrito Capital el Sistema de Gestión de Calidad creado por la Ley 872 de 2003.

Decreto 387 de 2004

- Establece la política y las directrices a seguir en las entidades del Distrito Capital para el proceso de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Considera la implantación de una cultura de la calidad y del compromiso en el servicio público, constituyéndose esta, en objetivo para la atención eficiente y oportuna de la ciudadanía.
- Establece la responsabilidad de su desarrollo e implementación sobre la máxima autoridad en cada entidad a través de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces.
- Establece su complementariedad con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

- Establece como instancia coordinadora a nivel Distrital, a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
- Extiende la obligatoriedad de su aplicación a todo servidor público distrital, sin distinciones en el tipo de vinculación con las entidades.⁴⁶

5.4.2 Leyes para pymes.

LEY 590 DE 2000 Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa.

Artículo 11. Registro único de las MIPYMES. Con el propósito de reducir los trámites ante el Estado, el registro mercantil y el registro único de proponentes se integrarán en el Registro Único Empresarial, a cargo de las Cámaras de Comercio, el cual tendrá validez general para todos los trámites, gestiones y obligaciones, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones especiales sobre materias tributarias, arancelarias y sanitarias. Atendiendo criterios de eficacia, economía, buena fe, simplificación y facilitación de la actividad empresarial, la Superintendencia de Industria y Comercio, regulará la organización y funcionamiento del Registro Único Empresarial, garantizando que, específicamente, se reduzcan los trámites, requisitos, e información a cargo de las micro, pequeñas y medianas empresas, y que todas las gestiones se puedan adelantar, además, por internet y otras formas electrónicas.

PARAGRAFO. La regulación que realice la Superintendencia de Industria y Comercio deberá, en todo caso, hacerse en armonía con las disposiciones

⁴⁶SENA. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Disponible en:
http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/sistema_gestion_calidad.pdf

estatutarias y con las contenidas en códigos, respecto de los registros de que trata el presente artículo

Artículo 12. Concurrencia de las MIPYMES a los mercados de bienes y servicios que crea el funcionamiento del estado. Con el fin de promover la concurrencia de las micro, pequeñas y medianas empresas a los mercados de bienes y servicios que crea el funcionamiento del Estado, las entidades indicadas en el artículo 2o de la Ley 80 de 1993 o de la ley que la modifique, consultando lo previsto en esa ley y en los convenios y acuerdos internacionales:

- Desarrollarán programas de aplicación de las normas sobre contratación administrativa y las concordantes de ciencia y tecnología, en lo atinente a preferencia de las ofertas nacionales, desagregación tecnológica y componente nacional en la adquisición pública de bienes y servicios.
- Promoverán e incrementarán, conforme a su respectivo presupuesto, la participación de micro, pequeñas y medianas empresas como proveedoras de los bienes y servicios que aquellas demanden.
- Establecerán, en observancia de lo dispuesto en el artículo 11 de la presente ley, procedimientos administrativos que faciliten a micro, pequeñas y medianas empresas, el cumplimiento de los requisitos y trámites relativos a pedidos, recepción de bienes o servicios, condiciones de pago y acceso a la información, por medios idóneos, sobre sus programas de inversión y de gasto.
- Las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, preferirán en condiciones de igual precio, calidad y capacidad de suministros y servicio a las MiPymes nacionales.

LEY 100; La seguridad social es obligación de toda empresa para la gestión de mercado. La norma expresa que “La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad

para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.” Esta norma está constituida por un conjunto de criterios y procedimientos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementario.

Artículo 3. Es derecho la seguridad social, el estado garantiza el derecho irrenunciable, este servicio será prestado por el sistema de seguridad social integral.

Artículo 4 la seguridad social es un servicio público obligatorio, en el cual el estado está a cargo y será prestado tanto por entidades públicas como privadas en los términos y condiciones establecidos por la presente ley. “Este servicio público es esencial en lo relacionado con el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Con respecto al Sistema General de Pensiones es esencial sólo en aquellas actividades directamente vinculadas con el reconocimiento y pago de las pensiones.”

Artículo 6 y 7. La seguridad integral social integral tendrá como objetivo: Garantizar las prestaciones económicas y de salud, Garantizar la prestación de los servicios sociales y Garantizar la ampliación, además garantiza el cubrimiento de las contingencias económicas y de salud, y la prestación de servicios sociales complementarios

Artículo 10 tiene como objetivo establecer el amparo de la pensión para contingencias derivadas de estados de excepción como la vejez, la invalidez y la muerte (que cubre a un beneficiario).

Artículo 13. Las características del sistema general de pensiones son:

- a. La afiliación es obligatoria para todos los trabajadores dependientes e independientes.
- b. La selección de uno cualquiera de los regímenes previstos por el artículo anterior es libre y voluntaria por parte del afiliado.
- c. Los afiliados tendrán derecho al reconocimiento y pago de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, conforme a lo dispuesto en la presente ley.
- d. La afiliación implica la obligación de efectuar los aportes que se establecen en esta ley.
- e. Los afiliados al Sistema General de Pensiones podrán escoger el régimen de pensiones que prefieran.
- f. Para el reconocimiento de las pensiones y prestaciones contempladas en los dos regímenes se tendrá en cuenta la suma de las semanas cotizadas a cualquiera de ellos.
- g. La ley garantiza a sus afiliados el reconocimiento y pago de una pensión mínima en los términos de la presente ley.
- h. El fondo de solidaridad pensional estará destinado a ampliar la cobertura mediante el subsidio a los grupos de población.
- i. Ningún afiliado podrá recibir simultáneamente pensiones de invalidez y de vejez.
- j. Las entidades administradoras de cada uno de los regímenes del Sistema General de Pensiones estarán sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.
- k. En ningún caso se podrán sustituirse semanas de cotización o abonarse semanas cotizadas o tiempo de servicios con el cumplimiento de otros requisitos.
- l. Los recursos del Sistema General de Pensiones están destinados exclusivamente a dicho sistema y no pertenecen a la Nación, ni a las entidades que los administran.

- m. El Estado es responsable de la dirección, coordinación y control del Sistema General de Pensiones y garante de los recursos pensionales aportados por los afiliados.
- n. El sistema general de pensiones propiciará la concertación de los diversos agentes en todos los niveles;
- o. Los afiliados que al cumplir la edad de pensión no reúnan los demás requisitos para tal efecto, tendrán derecho a una devolución de saldos o indemnización.
- p. Los costos de administración del sistema general de pensiones permitirán una comisión razonable a las administradoras.

Artículo 22. Entre las obligaciones del empleador será responsable del pago del aporte de los trabajadores que estén a su servicio, además deberá responder por la totalidad del aporte.

Artículo 117. Las entidades promotoras de salud son las responsables de la afiliación y el recaudo de cotizaciones, entre sus funciones básicas encontramos organizar y garantizar la prestación del plan de salud.

Artículo 178. Las entidades promotoras de salud tienen como función:

1. Ser delegatarias del Fondo de Solidaridad y Garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la Seguridad Social.
3. Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
4. Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus familias.
5. Remitir al Fondo de Solidaridad y Compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia.

6. Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
7. Las demás que determine el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

Artículo 180. Las entidades protectoras de salud estarán obligada a cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener una razón social que la identifique y que exprese su naturaleza de ser Entidad Promotora de Salud.
2. Tener personería jurídica reconocida por el Estado.
3. Tener como objetivos la afiliación y registro de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
4. Disponer de una organización administrativa y financiera.
5. Acreditar periódicamente un número mínimo y máximo de afiliados tal que se obtengan escalas viables de operación y se logre la afiliación de personas de todos los estratos sociales y de los diferentes grupos de riesgo.
6. Acreditar periódicamente el margen de solvencia que asegure la liquidez y solvencia de la Entidad Promotora de Salud.
7. Tener un capital social o Fondo Social mínimo que garantice la viabilidad económica y financiera de la Entidad.

Artículo 181. Entre los tipos de entidades promotoras de salud encontramos: El Instituto de Seguros Sociales; as Cajas, Fondos, Entidades o empresas de Previsión y Seguridad Social del sector público, Las entidades que por efecto de la asociación o convenio entre las Cajas de Compensación Familiar, Las entidades que ofrezcan programas de medicina prepagada o de seguros de salud, Las Entidades Promotoras de Salud que puedan crear los departamentos, distritos y municipios y sus asociaciones, Los organismos que hayan sido organizados por empresas públicas o privadas para prestar servicios de salud, Las organizaciones no gubernamentales y del sector social solidario que se organicen para tal fin, Las

entidades privadas, solidarias o públicas que se creen con el propósito específico de funcionar como Entidad Promotora de Salud.

Artículo 186. El gobierno nacional favorecerá la estructura de su sistema de acreditación de las instituciones protectoras de salud para así poder brindar a los usuarios sobre la cálida y promover su mejoramiento.

Artículo 188. Garantiza la atención al usuario. Expresa que la empresa debe proporcionar un servicio de calidad y respetuoso con los clientes y que satisfaga las necesidades, para asegurar el uso correcto del servicio. Lo que se busca es no solo se respondan las dudas, sino que brinden un servicio de ayuda a la necesidad del cliente.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo dentro del método exploratorio con corte transversal. Por lo tanto, se busca una propuesta que permita abundar en el direccionamiento para este tipo de modelo de negocio que no está desarrollado en la ciudad; la cual se desarrolla a partir de cuestionamientos que al ser respondidos permiten definir aspectos como las funciones que se deben desarrollar en la empresa y otros detalles sobre su definición.

Por ende se selecciona el enfoque cuantitativo para realizar un análisis a través de la medición que permita otorgar una descripción acertada y objetiva para el funcionamiento de la empresa, En el trabajo se recolectará la información realizando entrevistas estructuradas, que se basan en una guía en la cual el entrevistador sigue una serie de cuestionamientos específicos, en un orden particular, que contiene preguntas generales, preguntas complejas, preguntas de cierre⁴⁷.

El enfoque cuantitativo está basado en la corriente filosófica del Positivismo por los hechos y la experiencia determina la definición del conocimiento debido al carácter [comprobable del método y los resultados obtenidos tras su uso. Tiene la finalidad de explicar los fenómenos estableciendo patrones entre los mismos, permitiendo la construcción de leyes que se pueden aplicar en diferentes contextos. Sus pilares base son la observación directa, la comprobación y la experiencia. Los análisis se realizan desde una perspectiva objetiva por lo que la postura del investigador es completamente neutra y sin juicio de valor⁴⁸.

⁴⁷ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNANSDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. 4ta edición. México: McGraw-Hill Interamericana, 2006. 882p.

⁴⁸ MONJE ÀLVAREZ, Carlos Arturo. Metodología de la Investogación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica. Neiva, 2011, 217p. Universidad Surcolombiana. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

En este enfoque el conocimiento tiene valor en la medida en que su proceso de generación sea el producto de una ejecución de pasos definidos, sistemáticos y organizados. Se caracteriza por el manejo de la información a través de variables cuantificables y operaciones matemáticas/estadísticas que dan validez a los resultados e hipótesis definidas en un estudio.

El método exploratorio se utiliza en las investigaciones cuyo problema no ha sido estudiado en profundidad y del cual existe una gran variedad de inquietudes que no tienen respuesta o han sido poco desarrolladas⁴⁹. Lo anterior indica que la revisión del estado del arte brinda información básica o incipiente.

Los estudios transversales o transeccional se caracterizan por la captura única de datos en único momento⁵⁰, por lo que la información adquiere trascendencia con respecto al tiempo.

El estudio es cuantitativo en la medida en que se van a cuantificar y dimensionar las falencias y necesidades que tienen las Pymes en el mercado, por otro lado, al ser un estudio de factibilidad, se requieren generar estadísticos que determinen la viabilidad o no del proyecto ya que con toda esta información se plantearán las estrategias de mercadeo y las reglas generales para el modelo de negocio que se quiere proponer. El método es exploratorio en la medida en que no hay mucha literatura sobre el tema seleccionado y menos en la ciudad de Palmira. Finalmente, como solo se realizará una captura de información el corte es transversal, ya que los datos se plantearán para que tengan validez empírica con respecto al avance del tiempo.

⁴⁹ HERNANDEZ SAMPIERI, Op. Cit.

⁵⁰ Ibid.

6.2 ESTRATEGIA METODOLOGICA

La creación de la empresa se basará en un plan de negocio que abarque estudio de mercado, estudio técnico, estudio financiero, para obtener información necesaria y establecer la viabilidad del proyecto.

La información secundaria se obtendrá acudiendo a centros como Cámara de comercio, para evaluar el tamaño, las posibles competencias existentes y las características del mercado. Con ayuda de un instrumento tipo encuesta diseñado para esta investigación, se determinaron las posibles empresas a las que se les puede ofrecer el servicio, el área de desarrollo del proyecto, el precio, la demanda, la ubicación, información de precios de arriendos y servicios

La empresa ofrecerá un servicio directamente al cliente con base en sus necesidades y requerimientos. El método de comercialización del servicio se llevará a cabo, por medio de redes sociales y pagina web, inicialmente con campañas para dar a conocer el servicio por este medio, después de tener una base de posibles contactos, los asesores realizaran visitas a las empresas para presentar un portafolio de servicios con énfasis en los beneficios y las ventajas que ofrece la empresa, dando una breve descripción del servicio. De acuerdo a esto iniciamos con las asesorías en temas de Gestión de Calidad, con el fin de ofrecer soluciones óptimas, permitiéndoles tomar decisiones contextualizadas y aterrizadas en cuanto certificaciones se refiere.

6.3 MATRIZ CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 2. Matriz

OBJETIVO	VARIABLE / PREGUNTA QUE APOYA
1 ¿Cuáles son las falencias y necesidades que tienen las PYMES en el mercado de la ciudad de Palmira en cuanto a sistema de gestión de calidad? 2 ¿Cuáles son los riesgos de mercado, capacidad y técnicos que dificultan la creación del modelo de negocio prestador de servicios de asesoría y apoyo en materia de calidad en la ciudad de Palmira? 3 ¿Cuáles son las estrategias financieras y de mercadeo adecuadas para obtener un modelo de negocio favorable y que perdure en el tiempo 4 ¿Qué modelo de negocio opera como prestador de servicios en acompañamiento en procesos de Calidad Organizacional y formación del talento humano?	2. ¿Tiene su empresa un sistema de gestión de calidad implementado? 3. ¿Implementaría un sistema de gestión de calidad? 5. ¿Conoce los beneficios de tener implementado un sistema de gestión de calidad? 8. ¿Para prestar el servicio le gustaría que se realizara en? (Las instalaciones de la empresa o por fuera) 9. ¿Para las capacitaciones que días le gustaría que se realizaran? 10. ¿Para las capacitaciones que horarios le gustaría que se realizaran? (Mañana, Tarde o Noche) 11. ¿Para las capacitaciones le gustaría que fuera en modalidad? (Virtual, Presencial o Ambos) 7. ¿Cuáles de los siguientes servicios estaría dispuesto a contratar? (Asesorías, Capacitación, Selección de personal, Afiliación SGSS, Gestión nomina, Pagos de seguridad social, Seguridad y salud en el trabajo, Escala Salarial, Descripción de cargos y puestos.) 12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por las capacitaciones y asesorías para lograr que su empresa se certifique? (500.000 - 1.000.000, 1.000.000 - 2.500.000, 2.500.000 - 5.000.000) 1. ¿Tiene su empresa un área de talento humano? 4. ¿Cuenta con un diagnóstico de las oportunidades de mejora?

Fuente: Elaboración autores basada en trabajo de investigación.

6.4 POSIBLES COLABORADORES

Debido a labor que se ha de realizar y a los conocimientos que se requieren para contactar al cliente y ofrecerles soluciones específicas, se contara con dos personas que serán las auditoras y asesoras en las instalaciones del cliente y una persona que se encargue de labores administrativas específicas tales como contestar llamadas, agenda citas, nómina y demás.

Adicionalmente para la participación dentro del mercado y la realización de encuestas se requerirán dos personas. Además, se creará una red de aliados que permitirán asesorar a las empresas en diferentes áreas como asesorías contables que guiarían a la empresa realizando seguimiento en el área contable; asesoría legal que se encargarían de hacer apoyos en temas legales como por ejemplo dificultades con los colaboradores o con los clientes; asesoría administrativa la cual se encargaría de apoyar temas como seguridad social de los empleados, afiliaciones en ARL y gestión humano o selección, para este último punto se pretende hacer convenios con EPS como SOS, Coomeva, otros, para así poder facilitar a las empresas que requieran nuestros servicios con una mejor calidad.

6.5 TAMAÑO MUESTRAL

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos para determina el grado de credibilidad que se conceden a los resultados obtenidos.

Según la encuesta realizada por cámara y comercio en el año 2016, se contabilizaron un total de 713 pequeñas y medianas empresas, con actividades profesionales científicas y técnicas en la ciudad de Palmira

La fórmula que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

Figura 7: *Muestra de población finita*

MUESTRA POBLACIÓN FINITA			
n	?	TAMAÑO DE LA MUESTRA	$n = \frac{\sigma^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{\sigma^2}{N}}$
N	713	TAMAÑO DE LA POBLACION	
Z	1,64	# DE DESVIACIONES ESTÁNDAR	
σ^2	0,25	VARIANZA MUESTRAL	
E	10,0%	ERROR MUESTRAL	
n = 61			

Fuente: Elaboración autores, mediante uso de la fórmula para cálculo de la muestra de población finita en MS Excel

DESARROLLO DEL TRABAJO

7. CAPÍTULO 1:

Identificar las falencias y necesidades que tienen las Pymes en el mercado de la ciudad de Palmira al momento de diseñar e implementar sistemas de gestión de calidad.

Para conocer la aceptación del servicio de desarrollo de calidad con énfasis en el talento humano en las empresas, se elaboró una encuesta que permita recopilar información primaria del tamaño de mercado, necesidad del servicio y preferencias de pago.

Los clientes del presente plan son pequeñas y medianas empresas ubicadas en la ciudad de Palmira, que realizan actividades profesionales científicas y técnicas, que quieran aplicar la norma NTC 6001 y quiera un soporte, seguimiento, medición y mejora para su fortalecimiento de la capacidad económica y financiera para que perduren en el tiempo, sin incurrir en un incremento en los costos.

Actualmente no se cuenta con datos históricos de demanda para este tipo de servicios, se empleó una encuesta con la que se busca conocer el interés en normas de calidad, de empresas del sector de actividades profesionales científicas y técnicas.

7.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Al ser un estudio cuantitativo se implementó la técnica de recolección de información por medio de encuestas, la cual permitió recoger información de diversas variables asociadas al objeto de estudio de esta investigación, el cual correspondió a las medianas y pequeñas empresas de Palmira. El instrumento diseñado constó de un total de 22 preguntas.

En el momento de aplicar el instrumento se aclaró que el propósito del ejercicio es realizar un estudio de mercado y se les explicó la idea general del proyecto, para contextualizarlos al momento de responder las preguntas. El tamaño de la muestra fue de 61 empresas pequeñas y medianas del sector de actividades profesionales, científicas y técnicas. La obtención de la información se realizó por medio de canal virtual y telefónico. El primero se consideró como el más efectivo ya que consistió en el despliegue del instrumento por medio de correo electrónico.

El esquema de la encuesta está formado de la siguiente manera:

- Primera sección: con 10 preguntas sobre datos de la empresa, como nombre de la empresa, clasificación entre otras.
- Segunda sección: con 12 preguntas sobre datos de talento humano y sistema de gestión de calidad.

Con relación a los resultados obtenidos se destaca que:

Figura 8: Años de antigüedad



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

En la figura 8, se puede apreciar que, en el sector de actividades profesionales, científicas y técnicas, el mayor porcentaje de las PYMES tienen un promedio de antigüedad entre 2 años y 12 años en la ciudad de Palmira, la edad de la empresa puede influir con su tamaño y su tendencia al fracaso, debido a la poca experiencia de las empresas, muchas de estas no conocen los correctos procedimientos de gestión de calidad y talento humano, presentando un pobre diagnóstico para la continua mejora.

En resumen, podemos evidenciar que el 18,03% de la muestra encuestada tienen 4 años de antigüedad (11 empresas), seguido del 14,75% de las empresas encuestadas las cuales tienen 12 años de antigüedad. (9 empresas).

Figura 9: **Clasificación de la empresa**



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

En la figura 9, se puede observar que el 59% de las empresas encuestadas son pequeñas empresas, el 33% de las empresas son medianas y para finalizar el 8% son microempresas, como el sector escogido es en el municipio de Palmira y el mercado son las PYMES es lógico que la tendencia de la muestra sean pequeñas empresas

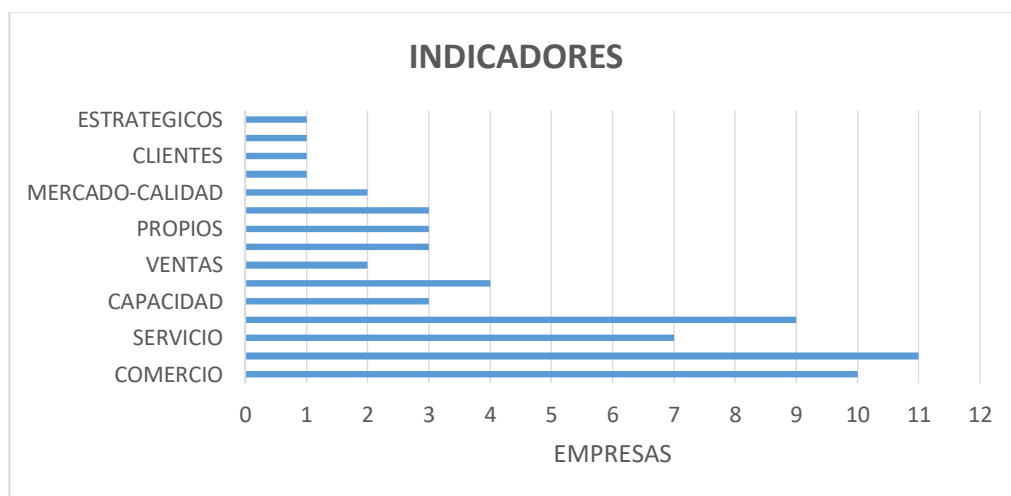
Figura 10: **Número de trabajadores**



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Según la figura 10, la muestra encuestada manifiesta que el 13.11% empresas manejan un personal de 5 trabajadores. Además, entre las variables 3, 6,15; siendo estos los números de trabajadores se encuentran una relación de coherencia que demuestra una coincidencia de 5 empresas; lo cual evidencia una tendencia organizacional en Palmira. Para concluir el 90,16% de la muestra encuestada presentan menos de 15 trabajadores.

Figura 11: Indicadores de las empresas



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

En la figura 11, se puede identificar que el 18,03% de las empresas tienen una falencia en reconocer los indicadores de gestión (n=11), por el contrario, el 31,14% de las empresas encuestadas (n=19), reconocen los indicadores de comercio y financieros, que les permiten determinar las condiciones que se derivan de la implementación de las operaciones de calidad, debido a esto, manejan variables que les permiten influir de manera positiva el logro de las metas. Muchas de las empresas encuestadas no tienen claridad sobre los tipos de indicadores de gestión.

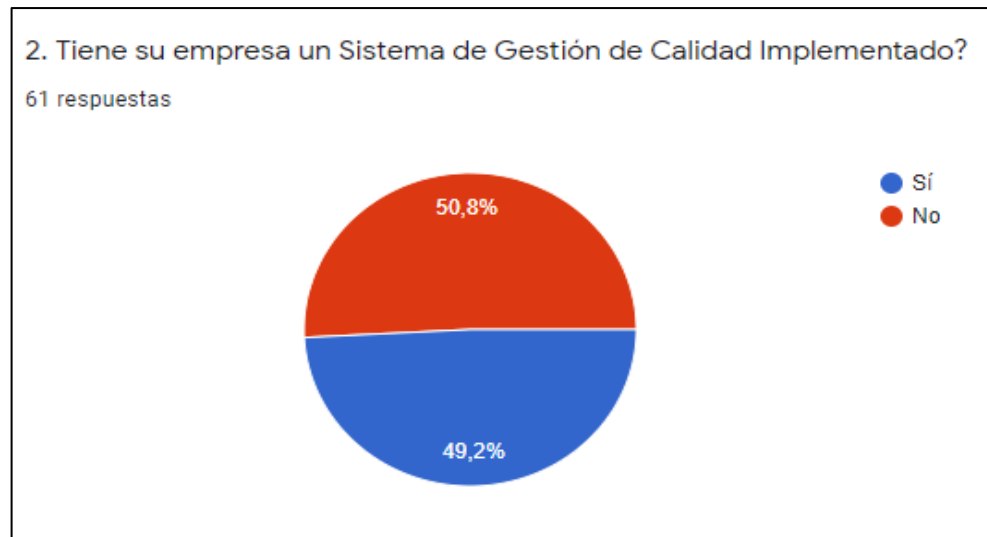
Figura 12: *Tiene su empresa un área de talento humano?*



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Según la figura 12, el 75,4% de las empresas encuestadas no cuentan con un área de talento humano, de acuerdo a este resultado, se puede evidenciar que las pequeñas y mediana empresas de Palmira presentan una carencia para construir ventajas competitivas que inician desde la primera etapa de las PYMES, siendo menos atractivas al mercado, desaprovechando la dinámica del crecimiento profesional de los trabajadores, además, muchos de los dueños desconocen las leyes laborales básicas que con el tiempo les puede generar costos altos para la empresa, dentro las leyes podemos resaltar la discriminación laboral, discapacidades, seguridad laboral, discriminación por embarazos, referente a tiempo y salario mínimo, así mismo, no cuentan con un área apropiada para contratar el personal adecuado para las actividades a desempeñar dentro de la empresa.

Figura 13: *tiene su empresa un sistema de gestión de calidad implementado.*

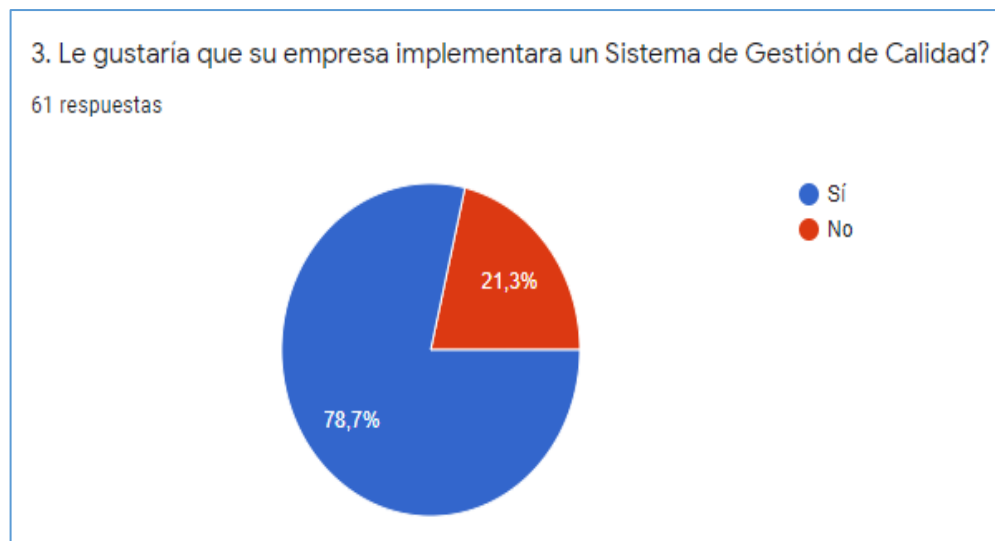


Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Según la figura 13, más de la mitad de la muestra, no cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado, ya que el 50.8% de las empresas no tienen conocimiento de la importancia de llevar a cabo un mayor control de los procesos productivos y obtener un progreso constante para la empresa, además de los beneficios que conlleva a planear y mejorar la gestión de la calidad en aspectos como alza en la reputación , mejora continua de los procesos productivos, reducción de costos empresariales, mejor oportunidad de negocio y la mejora continua de los procesos productivos.

Solo el 49,2 de las empresas poseen una conciencia de mejor calidad y entienden los privilegios de la gestión de calidad.

Figura 14: ¿Implementaría un sistema de gestión de calidad?



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Según la figura 14, El 78,7% de empresas encuestadas están interesadas en implementar un sistema de calidad, pues a pesar de su poco conocimiento sobre la gestión de calidad comprendieron que existe una necesidad para el progreso. Cuando se realizaron las encuestas diferentes empresas inicialmente no tenían nociones del tema, pero una vez explicado y esclarecido el nivel de beneficios asociados a una mejor gestión de la calidad para su empresa, se interesaron por el servicio.

Referente al otro 21,3% de las empresas, no están interesadas en implementar políticas de calidad y aunque inicialmente parece que no le ven la utilidad, se requiere una investigación adicional para conocer a fondo las razones por las cuales no se interesan en el proceso.

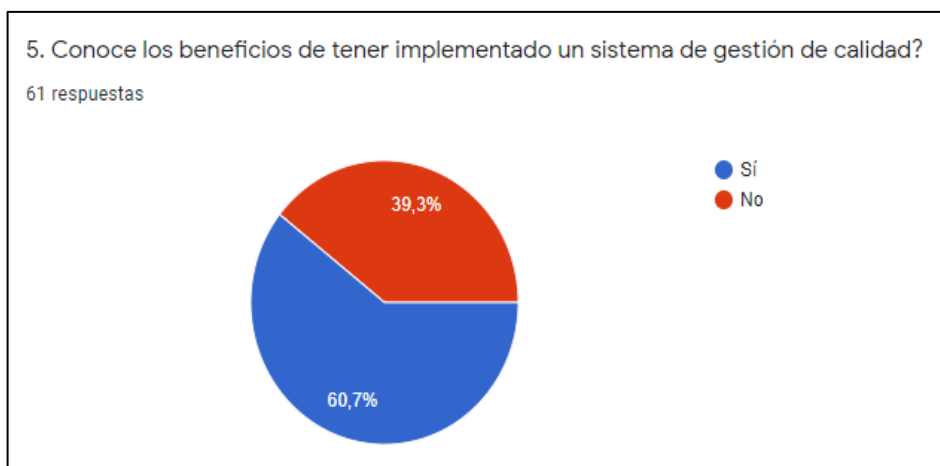
Figura 15: **Diagnóstico de oportunidad de mejora**



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

El 55,7% de las empresas encuestadas, cuenta con un diagnóstico de oportunidad, identifican los principales problemas y tienen plan de mejora para los procesos. A pesar de que es porcentaje medio, llama la atención que son muchas las empresas que no identifican la importancia de la oportunidad de mejora, pues no le ven el valor a esta actividad y se concentran en sus operaciones diarias, es decir, son empresas que se preocupan por su supervivencia financiera y no su desarrollo general.

Figura 16: **beneficios de tener implementado un sistema de calidad**



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Según la figura 16, de las empresas encuestadas el 60,7% conoce los beneficios de tener un sistema de calidad, cuando se preguntó por el listado de beneficios reconocidos, ellas resaltaron la calidad, eficacia, mejora de procesos certificaciones. Se debe tener en cuenta que solo 9 empresas detallaron el listado mencionado, por lo que 29 empresas no fueron precisas con su información. El 39,3% no conocen los beneficios de un sistema de calidad, siendo consistentes con el ítem anterior en el que se explicaba que las empresas orientan sus esfuerzos exclusivamente en su supervivencia. Los beneficios NTC 6001 no son conocidos por la mayoría de las empresas, y del grupo que sí, muy pocas tienen un conocimiento completo y claro sobre el tema.

7.1.1 Conclusiones Preliminares

Se puede concluir luego de revisados los resultados que la situación de Palmira en materia de gestión de la calidad es muy precaria, más porque muchas de las empresas no tienen un interés real en el tema, sino que su planeación estratégica está orientada a la supervivencia del negocio en el mercado. Las condiciones económicas y la complejidad de las empresas en la ciudad no permiten que se desarrollen potencialmente en este aspecto, por lo que la propuesta de negocio debe enfocarse en los beneficios y ventajas de la gestión de calidad y el Recurso Humano.

Sí hay una oportunidad de negocio desde el punto de vista del diagnóstico, ya que de 61 empresas encuestadas con una fiabilidad del 90%, en el momento de analizar los indicadores de gestión se pudo observar que el 18,03% de las empresas no reconocen los indicadores de gestión, a diferencia del 31,14% que reconocen los indicadores de comercio y financieros, esto demuestra que si es factible lograr el

cumplimiento de metas, teniendo en cuenta que en su mayoría las empresas requieren intervención en procesos de formación e implementación en sistemas de gestión de calidad convirtiéndolas en un sector de mercado explotable. El 78.7% de empresas encuestadas reconocen la importancia en implementar un sistema de calidad, un 44,3% de empresas no cuentan con un diagnóstico de oportunidad de mejora y un 50,8%, no cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado, lo que reafirma la viabilidad comercial del proyecto y confirmando la oportunidad de ayudar a mejorar las empresas. Finalmente, el 60,7% de las empresas conocen el estatus de calidad y los beneficios de tener un S.G.C., gracias a estos resultados la empresa tendría un alto índice de éxito.

De lo anterior se deduce, que del total de las pymes de Palmira, el 44.3% serían el mercado aparente y meta de la empresa, vendiéndole a cada una un paquete de servicios anual. Entonces, el total de pymes de Palmira son; 540, aplicando el 44.3% daría que son 239 los paquetes que se podrían vender anualmente

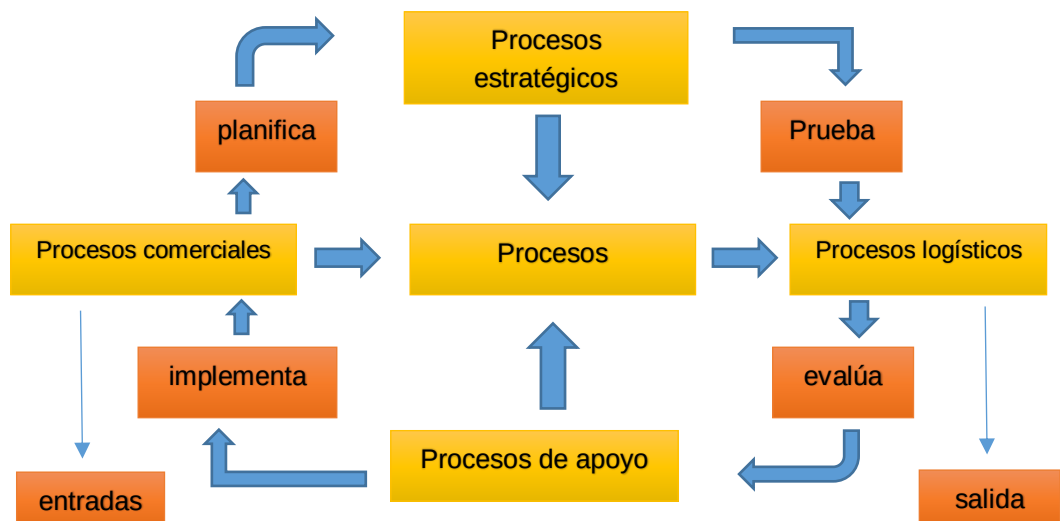
8. CAPITULO 2:

Determinar los riesgos y viabilidad de mercado, capacidad y técnicos, que dificulte la creación del modelo de negocio prestador de servicios de asesoría y apoyo en materia de calidad en la ciudad de Palmira.

8.2 FLUJO DE PROCESOS

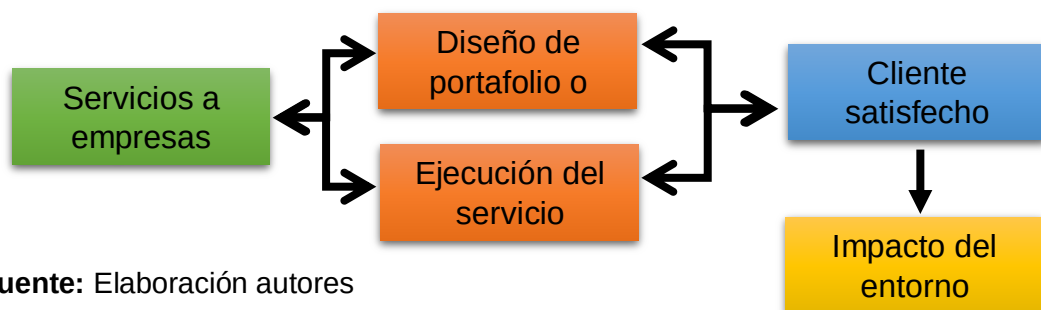
El sistema de procesos de gestión de la empresa que se va a implementar se visualiza en la gráfica. (Véase en la imagen 9 y 10).

Figura 17: flujo de procesos



Fuente: elaboración autores

Figura 18: flujo de proceso para la prestación del servicio



Fuente: Elaboración autores

La empresa identifica la necesidad del cliente a partir de esto se crea un portafolio que sería el diseño del producto y se ejecuta, al finalizar el servicio se busca satisfacer al cliente para tener un buen impacto en el entorno.

8.3 MODELO CANVAS

Para conocer la viabilidad del modelo de negocio prestador de servicios, se implementó el modelo CANVAS el cual busca crear un modelo de negocios que permita generar, entregar y capturar valor, de tal forma que se satisfagan las necesidades de los clientes en condiciones de competitividad.

El modelo de negocio canvas nos habla sobre tener una propuesta de valor, la cual es llevada a una serie de clientes, con los que se establecen una serie de relaciones. Y para llevar esa propuesta de valor a los clientes, estos se deben captar a través de unos canales comerciales, redes sociales blogs etc. Esa sería la parte externa del modelo de negocio. Dentro del ámbito interno están las actividades y los recursos clave, es decir, lo que obligatoriamente tiene que hacer y lo que es crítico dentro del modelo de negocio, y los socios clave que son las personas o entidades con las que se va a trabajar⁵¹.

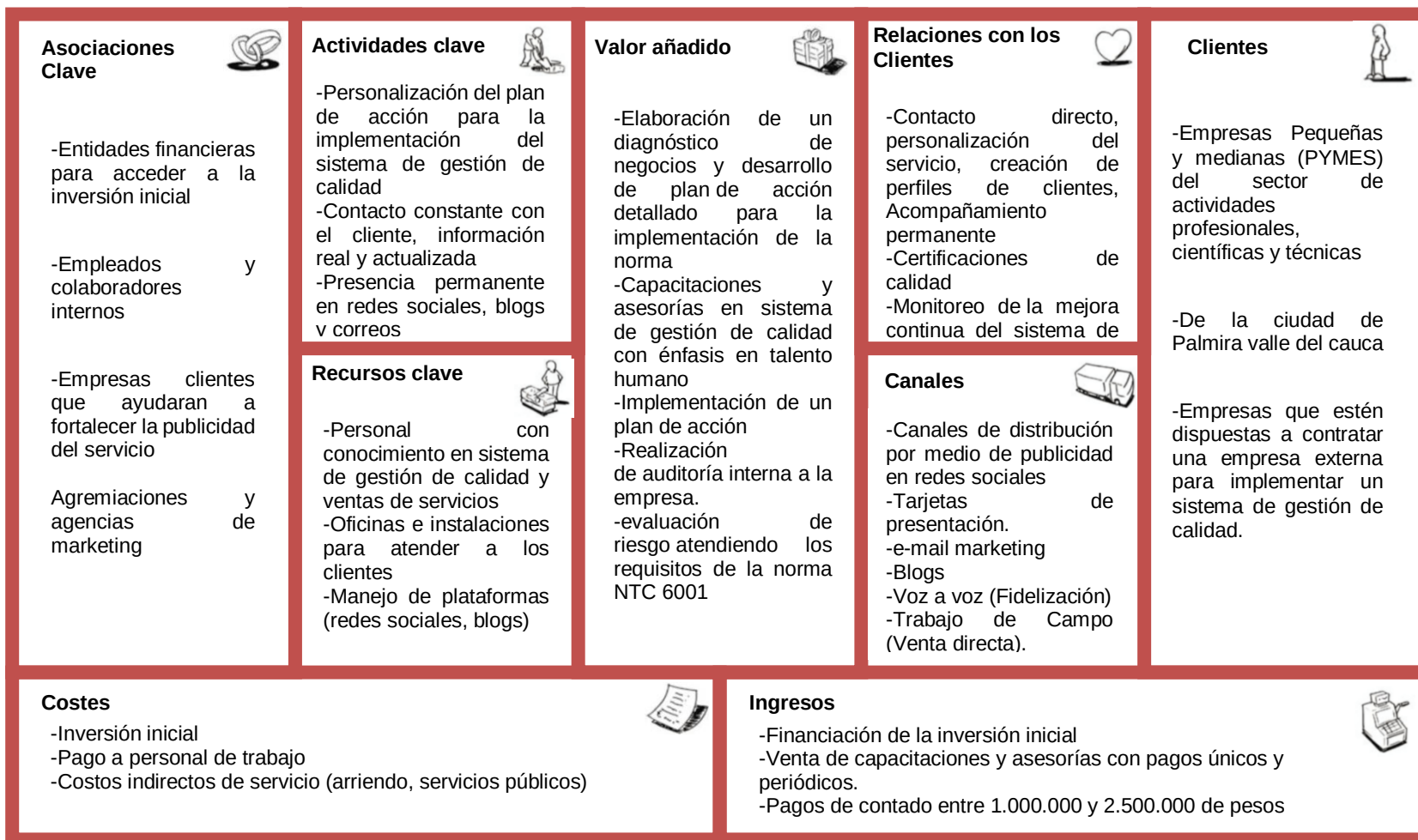
El modelo está dividido en nueve módulos que interactúan entre sí para que de una u otra forma la empresa que se está creando sea más rentable, estos módulos son elementos primarios a considerar en una idea de negocio.

⁵¹ PERILLA CABRA, Helman Leonardo y MALPICA GUTIERREZ, Johan Sebastián. Modelo de negocio para crear una empresa prestadora de servicios de automatización doméstica. Bogotá D.C., 2017, 74p. Tesis de grados (Tecnología Eléctrica). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Facultad Tecnológica.
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/8377/4/MalpicaGutierrezJohanSebastian2018.pdf>

- 1. Clientes:** el modelo de negocio inicialmente se enfoca en pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Palmira, que quieran implementar un sistema de gestión de calidad y estén dispuestos a contratar una empresa externa que le realice un diagnóstico, capacitaciones y asesorías con el fin de obtener una certificación.
- 2. Propuesta de valor o valor añadido:** dentro del servicio se ofrecerá un diagnóstico de la empresa cliente donde se evaluara su estado actual con respecto a la norma NTC 6001, una vez realizado el diagnostico se desarrolla un de plan de acción detallado y personalizado, que consta de capacitaciones y asesorías tanto virtuales como presenciales en sistema de gestión de calidad con énfasis en el desarrollo de un área de talento humano atendiendo los requisitos de la norma NTC 6001 e implementando indicadores de gestión para mejorar la calidad de la empresa.
- 3. Canales de distribución:** inicialmente para dar a conocer la empresa se piensa implementar publicidad en redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube), Tarjetas de presentación, e-mail marketing, Blogs, Voz a voz, Trabajo de Campo estos medios de publicidad se escogieron por su buena relación costo/beneficio.
- 4. Relaciones con los clientes:** el Contacto con las empresas clientes se realizará de manera directa, personalizada, y con acompañamiento en capacitaciones y asesorías de manera permanente para lograr la certificación de calidad, una vez obtenida la certificación se realizará monitoreo de la mejora continua del sistema de calidad.
- 5. Fuentes de ingresos:** para obtener la inversión inicial se buscará la ayuda de un fondo para ideas de negocio o una entidad financiera. De acuerdo a las encuestas realizadas el servicio de capacitación y asesoría tendrán un costo entre 1.000.000 y 2.500.000 dependiendo de la complejidad, este pago será de contado dependiendo del contrato y de cuantas asesorías necesite la empresa cliente, estos pagos pueden ser pagos único o periódicos y se realizaran mínimo 4 asesorías, asumiendo el término asesoría como la consultoría, el mantenimiento o la capacitación realizada al cliente.

- 6. Recursos claves:** para el correcto funcionamiento de la empresa se necesita personal con conocimiento en sistema de gestión de calidad para realizar las asesorías y ventas de servicios tanto presenciales como virtuales utilizando herramientas tecnológicas, Oficinas e instalaciones para atender a los clientes y desarrollar las capacitaciones, además de personal con conocimiento en el Manejo de plataformas redes sociales, blogs, para la publicidad.
- 7. Actividades clave:** las actividades indispensables para poner en marcha la propuesta de valor de la empresa primero es la presencia permanente en redes sociales, blogs y correos, después de captar al cliente se tiene Contacto constante con el cliente, información real y actualizada, luego se realiza la Personalización del plan de acción para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- 8. Asociaciones Claves:** nuestros aliados dentro del modelo de negocio son entidades financieras para acceder a la inversión inicial, empleados y colaboradores internos, empresas clientes que ayudaran a fortalecer la publicidad del servicio, Agremiaciones y agencias de marketing
- 9. Estructura de costes:** los costes del funcionamiento del modelo de negocio son los mencionados en el capítulo anterior donde podemos resaltar los más significativos en cuestión de monto estos son Inversión inicial, Pago a personal de trabajo, Costos indirectos de servicio (arriendo, servicios públicos), pago en publicidad en redes sociales

Figura 19: Grafica del modelo canvas



Fuente: Elaboración autores

8.4 ESTUDIO LOCALIZACION

La naturaleza de atención de este proyecto, no requiere que se esté ubicado cerca de cliente o proveedores, además en Palmira las empresas a la que está dirigido el servicio se encuentran dispersas por los puntos comerciales de la ciudad, sin embargo, la empresa será ubicada en sector comercial con disponibilidad de acceso de varias rutas de transporte urbano. Los factores que se tuvieron en cuenta al realizar el estudio de localización fueron la Facilidad de acceso, costos de arrendamiento y servicios Públicos y disponibilidad de servicios complementarios. Se evaluaron 2 Opciones.

OPCION 1:

Oficina ubicada en el centro de la ciudad cerca del parque principal, la mayoría de oficinas de esta zona están en segundo piso de los edificios, normalmente presentan buena iluminación y espacio.

Ventajas

- Gran número de establecimientos que proporcionan una oferta en posibles empresas clientes
- Se encuentra relativamente cerca a entidades que participan en la formalización y certificaciones de las empresas como Cámara de Comercio de Palmira
- Visibilidad del local, agradable arquitectura y una buena iluminación van a determinar la capacidad de atraer la atención del comercio.
- Tráfico peatonal, ya que cuanto más transitada sea la calle donde se encuentra el local hay más probabilidades que se visite el negocio.
- Seguridad, al ser en un segundo piso de un edificio, la empresa no estaría expuesta a posibles atracos.

- Presenta buena Disponibilidad de Servicios Complementarios: como aspectos de papelería, restaurantes, adquisición de normar técnicas, insumos, como aire acondicionado, además en la zona es fácil adquirir herramientas como impresoras, teléfonos, lámparas, inmuebles, pensando en el momento de realizar alguna expansión.
- suficiente espacio para atender a los clientes.

Desventajas

- Tráfico peatonal y vehicular muy intenso resultando difícil conseguir estacionamiento
- Costos por alquiler y de servicios públicos un poco elevados.

OPCION 2:

Oficina pequeña con buena ventilación e iluminación, ubicada en zona comercial de barrio nuevo.

Ventajas

- Vías de acceso múltiples, cantidad de tráfico no muy alta y posibilidad de tomar un transporte para llegar fácilmente.
- Ahorro por bajo costo de alquiler y servicios
- Ventaja de incursionar en el sector.

Desventajas

- Bajo tránsito peatonal y poca visibilidad para las posible empresas clientes.
- Alejada a entidades que ayudan a la formalización de las empresas.
- La oficina se encuentra expuesta sin seguridad en la zona.
- Baja disponibilidad de servicios complementarios como insumos de papelería y herramientas de oficina.

De acuerdo a la evaluación realizada se escogió la opción 1, la empresa se localizará en el área del centro, en una oficina, la cual tendrá espacio acorde para los temas de archivos, licencias, evidencias, capacitaciones y sirve como lugar para atender posibles clientes en caso de ser necesario. El precio estimado de las oficinas de esta zona va desde ochocientos mil pesos a un millón trescientos mil pesos.

8.5 DISTRIBUCIÓN FÍSICA

A continuación, se presenta las instalaciones, donde se ubicará la empresa. Esto considera una oficina comercial, la cual se puede apreciar en la siguiente imagen 8: La instalación cuenta con:

Tabla 3. Descripción de la instalación.

No.	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Baños	2
2	Sala de juntas	1
3	Recepción	1
4	Áreas de trabajo	2
5	Oficina de gerencia	1
6	Oficina de archivos	1
7	Oficina de contabilidad	1
8	Oficina de asesor	1
9	Oficina de abogado	1

Fuente: Elaboración autores

Figura 20: **Distribución física.**



Fuente: Elaboración autores

Acorde con las proyecciones y objetivos, la anterior distribución y espacios cumplirían con los requerimientos para prestar un óptimo servicio y funcionamiento administrativo adecuado.

9. CAPÍTULO 3:

Diseñar las estrategias mercadeo y financieras en el modelo de negocio para obtener una posición favorable y que perdure en el tiempo.

9.2 ESTRATEGIAS DE MERCADEO

9.2.1 Análisis DOFA

Se realizó un análisis DOFA para completar el estudio de viabilidad. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Estas palabras se utilizan para establecer estrategias y la viabilidad de las empresas en relación al mercado y a la demanda para un producto o servicio. De esta manera se puede saber qué tan competitivo y viable es el modelo de negocio para llevarlo al campo, en qué áreas se debe concentrar para serlo e identificar los puntos más diferenciadores y rentables para acrecentarlos, sin embargo, aquellos eslabones débiles del modelo de negocio, Debilidades y Amenazas, serán útiles cuando establezca estrategias prácticas basadas en las Fortalezas y Oportunidades.⁵²

⁵² GARCÍA LÓPEZ, Teresa y Cano Flores, MILAGROS. EL FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. Veracruz, 2013, 15p. Ensayo. Universidad Veracruzana.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

Figura 21: **Análisis DOFA**



Fuente: Elaboración autores

Tabla 4. Planeación estratégica de Fred David

	Fortalezas:	Debilidades:
	✓ Buen ambiente laboral	✓ Poca capacidad de
	✓ Buena calidad al servicio	acceso a créditos
	✓ Conocimiento en la	✓ Resistencia al cambio de
	gestión	las normas
	✓ Procesos administrativos	✓ Precio
	de calidad	
Oportunidades:	Estrategia OF	Estrategia OD
✓ Numero límite de competidores	✓ Generar un diseño adaptado a los requerimientos del segmento de mercado para atender de forma personalizada los clientes	✓ Generar campañas de reconocimiento a partir de empresas reconocidas con precios aceptables.
✓ Relaciones interdisciplinarias		
✓ Respaldo de entidades reconocidas	✓ Registro de clientes y de comunicación constante para indagar en sus necesidades	✓ Implementar un modelo de planeación estratégica para el respaldo económico inicial para la empresa
✓ Apoyo del gobierno en proyectos de innovación		
Amenazas:	Estrategia AF	Estrategia AD
✓ Permanencia de clientes	✓ Implementar beneficios al cliente por el uso de servicio	✓ Establecer estrategias de diferentes servicios
✓ Surgimiento de nueva empresa		✓ Concretar alianzas estratégicas que permita el crecimiento de clientes
✓ Cambio de las necesidades de los clientes	✓ Crear portafolios de servicio según la necesidad del cliente	
✓ Cobertura de la demanda.	✓ Brindar una calidad de buen nivel	✓ Creación de un fondo para emergencias

Fuente: Elaboración autores

Tabla 5. Análisis CAME

Estrategias ofensivas (F+O)	Estrategias defensivas (A+F)
➤ Generación de campañas de promoción y reconocimiento de marca socializando el apoyo de entidades reconocidas y del gobierno ➤ Implementación de una política de gestión humana que incentive el trabajo de equipo, la formación integral continua y el trabajo orientado a buenos resultados. ➤ Consolidación de marca entre competidores a través de resultados con excelencia en calidad y orden administrativa.	➤ Desarrollo de programas de Fidelización enmarcados en la buena calidad del servicio y el conocimiento adquirido para sus organizaciones. ➤ Estructuración de paquetes de productos y servicios enlazados de forma integral a todo el ciclo de vida de los clientes. ➤ Ampliación de la tasa de clientes satisfechos por medio de campañas de satisfacción de clientes.
Estrategias supervivencia (A+D)	Estrategias reorientación (O+D)
➤ Estructurar capacitaciones y eventos gratuitos para concientizar a las empresas de los beneficios de la implementación de las normas. ➤ Ajuste de los procesos internos con el objetivo de disminuir los precios de los productos ofrecidos ➤ Desarrollo de planes a la medida, abriendo la posibilidad de ofrecer servicios personalizados según cliente.	➤ Gestionar acceso a todos los programas, créditos u apoyos ofrecidos por el gobierno en materia de financiamiento, crecimiento tecnológico u apoyo tributario. ➤ Actualización temprana según cambios estructurales en las normas de los conocimientos dados a los clientes. ➤ Diseñar oferta de valor diferenciada con respecto a los competidores.

Fuente: Elaboración autores

9.2.2 Plan Operativo Estratégico

La idea de proyecto es ayudar a medianas y pequeñas empresas para que puedan conseguir la certificación, para este estudio se realiza un Análisis interno y externo para elaborar la siguiente matriz, la cual es calificada con los siguientes criterios

Tabla 6. Criterio de evaluación

No aplica	Baja posibilidad de afectación	Intermedia posibilidad de afectación	Alta posibilidad de afectación
1	2	3	4

Fuente: Elaboración autores

9.2.2.1 Análisis variables internas y externas

El análisis ayuda a identificar tanto las fortalezas como las debilidades que pueden determinar el éxito de una empresa en un sector.

Las variables internas analizar las actividades desde la perspectiva de un área específico de la empresa, a diferencia de la externa que se especifica en el ámbito (tecnológico, político, demográfico, social, otros), además permite constituir un medio de descubrir fuentes potenciales de ventaja competitiva para la empresa.⁵³.

⁵³ G ALTAIR. La elaboración del plan estratégico. 3ed. España: Eco3lecciones. 85.

Tabla 7. Análisis de variables internas

No.	VARIABLES INTERNAS	CALIFICACION	ÁREA GESTIÓN
1	Atención comercial al cliente	4	Comercial
2	Transporte de los asesores	4	Logística
3	Actualización en el conocimiento	3	Talento humano
4	Política de tratamiento de datos	3	Operaciones
5	Tratamiento de garantías	3	Operaciones
6	Disposición de espacio laboral	3	Logística
7	Compromiso y Motivación del personal	3	Talento humano
8	Disponibilidad laboral de los asesores externos	4	Talento humano
9	Conocimiento profesional para las capacitaciones	3	Talento humano
10	Personalización del plan de acción para cada empresa cliente	3	Operaciones
11	Fuentes para financiación del negocio	4	Gerencia
12	Adaptación de la empresa a las actualizaciones de las normas	3	Operaciones
13	Disposición del equipo de trabajo	3	Talento humano
14	Talento humano externo	3	Talento humano
15	Fidelización de los clientes	4	Operaciones
16	Atención al cliente	4	Servicio al cliente

Fuente: Elaboración autores

Tabla 8. Análisis variables externas

No.	VARIABLES EXTERNAS	EVALUACIÓN	AMBITO
17	Demanda del servicio	4	Sociocultural
18	Restricciones de movilidad	3	Físico
19	Crecimiento de la rivalidad entre competidores	4	Social
20	Inflación	3	Económico
21	Apoyo del gobierno a las pymes	4	Jurídico / legal
22	Cambio de las necesidades de los clientes	3	Social
23	Tendencias del marketing	3	Tecnológico
24	Inversión extranjera realizada en la región	3	Económico
25	Reforma en los estándares normativos	3	Jurídico / legal
26	Ciudades de operación	3	Demográfico
27	Actualización de lo softwares de enseñanza	3	Tecnológico
28	Cambios de gran impacto económico	4	Económico
29	Uso responsable de los recursos naturales	3	Ambiental
30	Uso de asesorías virtuales	3	Social
31	Facturación electrónica	2	Tecnológico

Fuente: Elaboración autores

9.2.2.2 Dimensiones y actores

Análisis de Clientela y Competidores

El análisis de competidores nos permite identificar las organizaciones que tienen características estratégicas análogas, que siguen estrategias parecidas o compiten sobre bases similares, con el propósito de definir características resultan más distintivas en un grupo de organizaciones, para así poder distinguir el comportamiento estratégico de cada una de las empresas que lo componen, con la finalidad de poder agrupar a las compañías que tengan una conducta parecida. Y referente al análisis de la clientela nos permite determinar así que grupo de persona u organización va dirigida la empresa, además nos ayuda a determinar cuales competidores son potenciales, la cual nos permitirá organizar la empresa de tal forma que los servicio o el producto tenga una mejor calidad.

¿Quiénes son nuestros Clientes?

Nos dirigimos hacia el mercado local en la ciudad de palmira y los principales clientes son las pymes que deseen una certificación de calidad o que prefieran realizar planes estratégicos para mejorar la calidad en talento humano empresarial.

¿Quiénes son nuestros competidores?

Hay muchas empresas encardas de certificar, aunque en palmira no hay ninguna empresa con sucursales radicadas en este sector encontramos que prestan servicios virtuales por lo que Los competidores principalmente del proyecto son:

- Intertek: Certificación de la norma ISO 9001
- Bureau Veritas: Certificación de la norma ISO 9001
- SGS: certificación ISO 9001 y en la norma ntc 6001

Tabla 9. Análisis de competidores

COMPETIDOR	VENTAJA COMPETITIVA	MOVIMIENTOS BÁSICOS Y METAS	ÁREAS VULNERABLES	CAMPO DE BATALLA
Intertek	○ Líder en soluciones de calidad y seguridad. ○ Apoyan a un gran número de industrias a través de una red global de servicios ○ Cuenta con una antigüedad 23 años	▪ Ser el socio más confiable del mundo para el aseguramiento de la calidad. ▪ Asistencia en certificación ISO 9001	• Aplica una tributación más exigente por ser extranjera • Condiciones laborales regulares: • Sueldos bajos, bastante carga de trabajo, no hay buena comunicación	➤ Certificación de la norma ISO 9001 ➤ Cuenta con un alto portafolio de servicios ➤ Tienen mayor experiencia
Bureau veritas:	○ Líder mundial en certificación ○ Prestan servicios a empresas de todos los tamaños e industrias ○ Cuenta con una antigüedad de 30 años	▪ Establecer relaciones de confianza ▪ Asistencia en certificación ISO 9001	• Aplica una tributación más exigente por ser extranjera	➤ Certificación de la norma ISO 9001 ➤ Cuenta con un alto portafolio de servicios ➤ Tienen mayor experiencia ➤ Ofrece soluciones innovadoras que van del cumplimiento de las regulaciones de normas, hasta el desarrollo sostenible.
SGS:	○ Líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación. ○ Código de integridad precisa los principios más importantes de la integridad profesional que se comparten en la organización. ○ Cuenta con una antigüedad de 40 años	▪ Continuar siendo el líder indiscutible en el mercado de la certificación, los ensayos, las verificaciones y las inspecciones. ▪ Asistencia en certificación iso 9001 y en la norma ntc 6001	• Altos costos asociados a los procesos de certificación • Ausencia de mecanismos de comunicación entre las empresas y los productores.	➤ Certificación de la norma ISO 9001 ➤ Cuenta con un alto portafolio de servicios ➤ Es la empresa más antigua por lo tanto tiene mayor experiencia ➤ Sus competencias claves son la inspección, verificación, ensayos y certificación

Fuente: Elaboración autores

Tabla 10. Plan estratégico 1

META / OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CUANDO Y DONDE	RECURSOS Y RESPONSABLES	INDICADORES ACTUAL	FUTURO
Área de Gerencia						
Diseñar la política corporativa	✓ Definir la estructura política y procedimental de la empresa incluyendo: reglamento, procesos, manuales, planes, todos con un enfoque extensible	✓ Identificar y nutrir las metas organizacionales, administrativas, financieras y operativas	Palmira, Valle del Cauca en el Año 2020	Gerente: \$ 1.937.484 mensual	No. de objetivos estratégicos	No. objetivos cumplidos
	✓ Diseñar el plan de innovación y mejora continua 2020-2025	✓ Alinear de forma organizada los objetivos estratégicos del negocio con la metodología de trabajo		Asesor externo Auditor: \$900.000 mensual	No. de procesos documentados	No. de Procesos Optimizados
	✓ Estructurar las acciones de evaluación interna de la empresa	✓ Documentar la política administrativa de la empresa		Asesor externo Auxiliar: \$900.000 mensual	No. de acciones de evaluación definidas	No. de acciones de evaluación implementadas
	✓ Realizar plan de acción para mitigar riesgos externos e internos				Número de planes de acción	No. de planes De acción ejecutados

Fuente: Elaboración autores

Tabla 11. Plan estratégico 2, continuación

META / OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CUANDO Y DONDE	RECURSOS Y RESPONSABLES	INDICADORES ACTUAL	FUTURO
Área contable						
		✓ Organizar el		Gerente: \$ 1.937.484 mensual	% de	% de
	✓ Realizar la	procedimiento para el		Auxiliar Contable:	% de	cumplimiento del
	arquitectura de control	registro, mantenimiento,		\$ 1.449.742 mensual	del tributo	tributo anual
	financiero de la empresa	socialización y evaluación		Asesor externo	inicial	No. de
		de los registros financieros		Auxiliar: \$900.000		Auditorías
Estructurar	✓ Implementar		Palmira, Valle	mensual	No. Auditorías	contables
departament	sistema de facturación	✓ Implementar el	del Cauca en	Software contable:	contables	aprobadas
o contable	electrónica	software de contabilidad	el Año 2020	\$1.200.000 anual	definidas	% de
	✓ Diseñar plan de	✓ Sincronizar			% uso software	cumplimiento
	acción operativo para el	Software de contabilidad		Software de	contable	plan financiero
	área financiera	con Sistema de		facturación		
		facturación electrónica		electrónica:	No. de facturas	No. Facturas
				\$1.200.000 anual	emitidas	electrónicas
				✓		emitidas

Fuente: Elaboración autores

Tabla 12. Plan estratégico 3, continuación

META / OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CUANDO Y DONDE	RECURSOS Y RESPONSABLES	INDICADORES ACTUAL	FUTURO
Área de Recurso Humano						
Dinamizar el recurso humano	✓ Establecer en planta directa al menos 5 asesores especializados	✓ Contratar al menos cinco personas de planta para el cargo de asesor en el curso de 3 años	Palmira, Valle del Cauca, entre el 2020 y 2025	Asesor especializado: \$1.500.000 mensual	No. de asesores de planta	No. de asesores de planta especializados
	✓ Establecer planes de formación continua para todos los empleados	✓ Apoyar la especialización de los asesores de planta		Bonos de estudio: \$2.000.000 anual	Accesos a cursos presenciales de formación	Cursos dictados por la organización
	✓ Armar plan de capacitación presencial y virtual para temas técnico	✓		Acceso a contenidos de formación: \$5.000.000 anual	Acceso a cursos virtuales de formación	Mínimo de comisiones por asesor
	✓ Implementar comisiones por cumplimiento de resultados	✓ Establecer valores de comisiones según cumplimiento de ventas		Bonos por aprobación cliente: \$150.000 variable	Máximo de comisiones por asesor	

Fuente: Elaboración autores

Tabla 13. Plan estratégico 4, continuación

META / OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CUANDO Y DONDE	RECURSOS Y RESPONSABLES	INDICADORES ACTUAL	FUTURO
Área Comercial						
Establecer base mínima de clientes por encima de 14	✓ Consegir 14 clientes continuos entre los años 2020 y 2021	✓ Realizar interventorías diagnosticas en empresas como muestra de los servicios	De enero de 2021 a diciembre 2021. Palmira	Asesor de ventas: \$878.000 mensuales	Ingresos mensuales	Ganancia obtenida
	✓ Dar a conocer la empresa en el 50% de los prospectos en el año 2021	✓ Diseñar plan de Marketing que incluya el desarrollo de la marca y la imagen social corporativa		Gerente: \$ 1.937.484 mensual	Campañas planteadas	Campañas ejecutadas
	✓ Capacitar al menos 50 personas en Servicios con calidad.	✓ Establecer los procesos de prospección y gestión de oportunidad		Plan Marketing: \$10.000.000 anuales	Oportunidades iniciadas	Oportunidades cerradas exitosamente
		✓ Formar base única de clientes y generar atención personalizada		Recursos tecnológicos: \$1.000.000 anual	Empresas contactadas	Empresas intervenidas
					Personas capacitadas	Personas en acompañamiento o continuo

Fuente: Elaboración autores

9.3 ESTRATEGIAS FINANCIERAS

El estudio financiero examina un conjunto de presupuestos de ingresos, compras, costos y gastos que se adjuntan en el estudio, se transforma en una herramienta básica para la construcción de mecanismos de análisis y toma de decisiones.

A continuación, se presenta el estudio financiero desarrollado para el proyecto, observando el monto de la inversión que se va a solicitar para la puesta en funcionamiento de la empresa, se presenta las proyecciones de ingresos, gastos, costos, estados de resultados, balances generales y análisis de los indicadores financieros que tendrá el proyecto, otros.

9.3.1 Inversiones

9.3.1.1 Inversiones fijas

Son recursos necesarios para realizar el proyecto, que tienen una vida útil mayor a un año se desvalorizan.

9.3.1.1.1 Construcción y adecuaciones

Son los elementos necesarios para la adecuación e instalaciones donde se va a prestar el servicio

Tabla 14. Inversión obras físicas

DETALLE DE INVERSIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Puerta vaivén	2	\$ 800.000	\$ 1.600.000
División modular	2	\$ 480.000	\$ 960.000
Cenefa cuartos	4	\$ 8.500	\$ 34.000
Mano de obra (días)	2	\$ 15.000	\$ 30.000
TOTAL			\$ 2.624.000

Fuente: Elaboración autores

9.3.1.1.2 Equipo de oficina

Son los elementos necesarios para el funcionamiento en la parte administrativa de la empresa.

Tabla 15. Inversión en maquinaria y equipo de producción

INVERSION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA UTIL(AÑOS)
Computador	10	\$ 1.600.000	\$ 16.000.000	5
Impresoras	2	\$ 660.000	\$ 1.320.000	5
Proyector video beam	1	\$ 1.400.000	\$ 1.400.000	5
Teléfonos cel.	2	\$ 50.000	\$ 100.000	5
TOTAL			\$ 18.820.000	

Fuente: Elaboración autores

9.3.1.1.3 Muebles y enseres

Es el conjunto de elementos necesarios para el funcionamiento y prestación de servicio para las oficinas de la secretaria y asesores

Tabla 16. Inventario de muebles, enseres y equipos de administración

MAQUINA EQUIPO	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	VIDA UTIL
Mesa de juntas	1	\$ 300.000	\$ 300.000	10
Escritorio	8	\$ 300.000	\$ 2.400.000	10
Archivador	5	\$ 120.000	\$ 600.000	10
Silla operaria	8	\$ 55.000	\$ 440.000	10
Silla tipo sala	25	\$ 40.000	\$ 1.000.000	10
Tablero acrílico 150x120	1	\$ 150.000	\$ 150.000	10
Aire acondicionado	1	\$ 800.000	\$ 800.000	10
Extintor	1	\$ 70.000	\$ 70.000	10
Sistema de seguridad	1	\$ 350.000	\$ 350.000	10
TOTAL			\$ 6.110.000	

Fuente: Elaboración propia

9.3.1.1.4 Depreciación

Se trata del reconocimiento del desgaste y pérdida de valor de un activo fijo, por el uso de que hace sobre el bien.

Tabla 17. Gastos por depreciación activos de producción

ACTIVO	VIDA ÚTIL	COSTO ACTIVO	1	2	3	4	5	VALOR RESIDUO
Mesa de juntas	10	\$ 300.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 150.000
Escritorio	10	\$ 2.400.000	\$ 240.000	\$ 240.000	\$ 240.000	\$ 240.000	\$ 240.000	\$1.200.000
Archivador	10	\$ 600.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 300.000
Silla operaria	10	\$ 440.000	\$ 44.000	\$ 44.000	\$ 44.000	\$ 44.000	\$ 44.000	\$ 220.000
Silla tipo sala	10	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 500.000
Tablero acrílico	10	\$ 150.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 15.000	\$ 75.000
Aire acondicionado	10	\$ 800.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 400.000
Extintor	10	\$ 70.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 7.000	\$ 35.000
Sistema de seguridad	10	\$ 350.000	\$ 35.000	\$ 35.000	\$ 35.000	\$ 35.000	\$ 35.000	\$ 175.000
Computador	5	\$ 16.000.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$3.200.000	\$ 0
Impresoras	5	\$ 1.320.000	\$ 264.000	\$ 264.000	\$ 264.000	\$ 264.000	\$ 264.000	\$ 0
Proyector video beam	5	\$ 1.400.000	\$ 280.000	\$ 280.000	\$ 280.000	\$ 280.000	\$ 280.000	\$ 0
Teléfonos	5	\$ 100.000	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 0
Total		\$ 24.930.000	\$4.375.000	\$4.375.000	\$4.375.000	\$4.375.000	\$4.375.000	\$3.055.000

Fuente: Elaboración autores

9.3.1.1.5 Total, inversión fija

Tabla 18. Inversión fija

ITEM	TOTAL	
Inversión obras físicas	\$	2.624.000
Maquinaria y equipo	\$	18.820.000
Muebles, enseres y equipos	\$	6.110.000
TOTAL	\$	27.554.000

Fuente: Elaboración autores

9.3.1.2 Gastos organización

Costos iniciales que se incurre para crear una empresa como escrituras, documentos legales y todo lo necesario para que el proyecto sea persona jurídica.

Gastos preoperativos; Matricula mercantil, publicidad inicial

Es un registro obligatorio que debe hacer toda empresa en la cámara de comercio

Tabla 19. Matricula mercantil y publicidad inicial

RANGO DE ACTIVOS		RANGO DE ACTIVOS		TARIFA S %	TARIFA EN \$
Mayor a	Menor o igual	Mayor a	Menor o igual		
19	21	15.734.204	17.30.436	25,52	211.000
Autorizaciones de Publicidad (publicidad medio impreso, audiovisual, radio y páginas web de hasta 100 folios)					283.492
				TOTAL	\$494.492

Fuente: Portal Invima⁵⁴ y

⁵⁴ INVIMA. Tarifas {En línea}. Fecha. 10 abr. 2020. Disponible en <https://www.invima.gov.co/en/tarifas>

Tabla 20. Insumos

CANT	ITEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
10	Resma de papel carta	\$ 85.000	\$ 1.020.000
	Elementos de papelería (esferos, borrador, sacapuntas, regla, lápices)	\$ 65.000	\$ 780.000
	Tinta de impresión	\$ 100.000	\$ 1.200.000
	TOTAL	\$ 250.000	\$ 3.000.000

Fuente: Comercializadora la Súper Marden.

Tabla 21. Costo de Ventas por Mano de obra

Corresponde al personal directamente relacionado con la generación de ingresos de la empresa, como son los asesores y el vendedor. El costo de producir el servicio de asesoría se determinará midiendo los siguientes factores: Mano de obra, insumos y costos indirectos. Del estudio de mercado se calculó que el número de paquetes que probablemente se venderían a año son de 239, que dividido en los doce meses del año, da un estimado de 20 paquetes mensuales, con lo cual se realiza el siguiente cuadro:

Tabla 22. Costo Mano de obra directa

CARGO	No. Horas	VALOR HORA	VALOR MENSUAL
Valor Horas Asesoría	1280	9.688	\$12.400.640
Vendedor			\$ 1.449.742
		TOTAL	\$13.850.382

Fuente: Elaboración autores

Consiste en la cotización que se debe hacer para establecer el precio de venta de un artículo que se produce. Las horas de asesoría se aproximaron a través de un

promedio que necesitaría la empresa que son aproximadamente 64 horas, además se estableció que se vendan 20 paquetes mensuales para cada vendedor, la cual nos indica que se deben vender cotizar 1280 horas al mes.

Tabla 23. Gastos mano de obra de administración

CARGO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Gerente	\$ 1.937.484	\$ 23.249.808
Auxiliar administrativo y contable	\$ 1.449.742	\$ 17.396.898
Asesor contable	\$ 900.000	\$ 10.800.000
Asesor legal	\$ 900.000	\$ 10.800.000
TOTAL	\$ 5.187.226	\$ 62.246.712

Fuente: Elaboración autores

Gastos de administración (Servicios, arrendo, insumos, gerencia, aux adm)

Gastos en los que incurre una empresa que no están directamente vinculados a una función elemental como la fabricación, la producción o las ventas

Tabla 24. Gastos diversos de administración

ITEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo oficina	\$ 1.300.000	\$ 15.600.000
Servicio de agua y aseo	\$ 50.000	\$ 600.000
Telefonía fija e internet	\$ 150.000	\$ 1.800.000
Servicio de energía	\$ 200.000	\$ 2.400.000
Software contable	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Telefonía móvil	\$ 100.000	\$ 624.000
TOTAL	\$ 1.800.000	\$ 22.224.000

Fuente: Epsa, Aquaoccidente, Claro, diagramación aturas, Movistar

9.3.1.3 Inversión de capital de trabajo

Recursos económicos que posee la empresa para cubrir las necesidades de insumos, mano de obra y demás gastos para el correcto funcionamiento de la

empresa. Se establecerá un periodo de 1 mes que debe transcurrir mientras se perciben los primeros ingresos.

Tabla 25. Capital de trabajo total

TOTAL, CAPITAL DE TRABAJO	
DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
Insumos	\$ 250.000
Mano de Obra directa	\$13.850.382
Mano de Obra administrativa	\$ 5.187.226
Gastos diversos de administración	\$ 1.800.000
TOTAL	\$21.087.608

Fuente: Elaboración autores

Tabla 26. Total costos de servicio

DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Insumos	\$ 250.000	\$ 3.000.000
Mano de obra	\$13.850.382	\$166.204.584
TOTAL	\$ 14.100.382	\$ 169.204.584

Fuente: Elaboración autores

9.3.1.4 Inversión total

Recursos que requiere el Proyecto para atender las operaciones de producción y comercialización de bienes o servicios que se precisa para dar inicio al Proyecto, en este análisis la inversión de capital es por un año.

Tabla 27. Inversión total del proyecto

INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO	
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
Inversión fija	\$ 27.554.000
Gastos preoperativos	\$ 494.492
Inversión de capital de trabajo	\$21.087.608
TOTAL	\$ 49.136.100

Fuente: Elaboración autores

La Interpretación de los costos es que cuando aumentan, implica una variación en los gastos que dará en un aumento anual. Según el Dane se estima que inflación es del 2.85% para el año 2020, a diferencia del año 2019 que fue del 3.31%, esto debido a la situación económica que ha estado viviendo el mundo por causa del covid 19, a pesar de la situación la tasa se encuentra dentro del rango establecido por debajo del 3% estimado por el Banco de la República

9.3.1.4.1 Costos unitarios por paquete:

El valor de cada una de las actividades constara del tiempo que demora en realizarse y el valor unitario de cada una son el costo de la hora legal vigente véase en la tabla 28.

Tabla 28. Valor Costo- hora de sueldo asesores.

DESCRIPCION	SUELDO	FACT PREST 55%	TOTAL	HRS TRABAJO	VALOR HORA
Sueldo asesor	1,000,000	1.55	1,550,000	160	9.688

Fuente: Elaboración autores

Tabla 29. Costos unitarios por paquete

DESCRIPCION ACTIVIDAD	NO HORAS	VALOR UNIT. (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Act 1 Diagnostico	4	9,688	38,752
Act 2 Elaboración de informe de diagnóstico y Análisis de Situación cliente	8	9,688	77,504
Act 3 Propuesta de intervención	4	9,688	38,752
Act 4 Implementación	40	9,688	387,520
Act 5; recomendaciones y Cierre	8	9,688	77,504
TOTAL	64	9,688	620,032

Fuente: Elaboración autores

9.3.2 Precio de venta.

Costo que tiene en el mercado un producto o servicio, por lo que para poder consumir dichos bienes y servicios habrá que pagar ese precio de venta.

Tabla 30. Precio de venta por hora asesoría

DESCRIPCIÓN	ASESORÍA
Total, unitario	\$ 9.688
Porcentaje de utilidad	51.6%
Total	\$ 20.000

Fuente: Elaboración autores

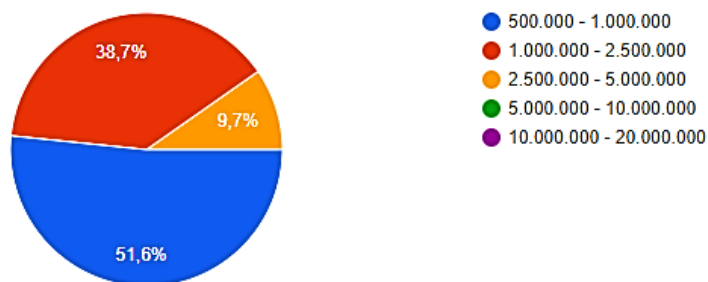
9.3.2.1 Portafolio de venta.

Tras el análisis de la encuesta nos permitió identificar que la mayoría de las empresas están dispuestas a pagar un valor entre \$500.000 y \$1.000.000, sin embargo, un 38,7% acepta pagar el valor de \$1.000.000 a \$2.500.000, además un 9,7% accedería a este servicio por un valor más alto que iría de \$2.500.000 a \$5.000.000, por lo tanto por la prestación de servicio basada en esta observación y el estudio financiero se cobrara un valor que variaría entre 1.000.000 y 2.000.000

Figura 22: valor que una empresa está dispuesta a pagar, encuesta

12. Cuanto estaría dispuesto a pagar por las capacitaciones y asesorías para lograr que su empresa se certifique

62 respuestas



Fuente: Personas encuestadas, diagramación autores

Tabla 31. Portafolio de venta

DESCRIPCION ACTIVIDAD	NO HORAS	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Act 1; Diagnostico	4	\$ 20.000	\$ 80.000
Act 2; Elaboración de informe de diagnóstico y Análisis de Situación cliente	8	\$ 20.000	\$ 160.000
Act 3; Propuesta de intervención	4	\$ 20.000	\$ 80.000
Act 4; Implementación	40	\$ 20.000	\$ 1.200.000
Act 5; recomendaciones y Cierre	8	\$ 20.000	\$ 160.000
TOTAL	64	\$ 20.000	\$ 1.680.000

Fuente: Elaboración autores

Tabla 32. Costo/ Ingreso / Margen

Diferencia entre las ventas y los costes variables lo que corresponde con los beneficios que tiene una compañía, sin estimar los costes fijos.

64	\$ 9.688	\$ 620,032	Costo
64	\$ 20.000	\$1.280.000	Ingreso +
Margen		\$ 659.968	Margen

Fuente: Elaboración autores

9.3.3 Punto de equilibrio

Determina las ventas permitiendo identificar el momento en que los costos fijos y variables se encuentran cubiertos, en otras palabras, identifica si hay una

rentabilidad, la cual se puede decir que es igual a cero (no gana dinero, pero tampoco pierde).

Tabla 33. Punto de equilibrio

Anual					
Paquete Horas	64				
Costo Hora	9,688			Margen	costo
Valor venta Hora	20,000	9,688	10,312	52%	48%
Costos fijos (CF)	87,470,712				
	FORMULAS	VALORES		Anual	Mensuales
PE unds =	Gastos Fijos Adm	87,470,712	8,482	133	12
	Precio Venta - Costo Ventas	10,312			
PE \$	Gastos Fijos Adm	87,470,712	170,176,482		
	1 - % Costo	0.51			

Fuente: Elaboración autores

El punto de equilibrio se calcula entonces en 12 paquetes mensuales que a su vez correspondan con 113 anuales.

9.3.4 Egresos.

El flujo de egresos comprende como parte integral del flujo de caja de operaciones, para esta práctica, relaciona los costos variables de producción, los gastos de administración y venta; además, del decremento costos fijos. Para las proyecciones se está teniendo en cuenta la inflación del 4% y decremento costos fijos del 1%.

Tabla 34. Egresos proyectados

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Insumos	\$ 3.000.000	\$ 3.090.000	\$ 3.182.700	\$ 3.278.181	\$ 3.376.526
Mano de obra	\$ 166.204.584	\$ 171.190.722	\$ 176.326.443	\$ 181.616.236	\$ 187.064.724
Costos variables	\$ 1.200.000	\$ 1.236.000	\$ 1.273.080	\$ 1.311.272	\$ 1.350.611
Costos indirectos del servicio	\$ 20.400.000	\$ 21.012.000	\$ 21.642.360	\$ 22.291.631	\$ 22.960.380
Gastos de administración y ventas	\$ 1.800.000	\$ 1.854.000	\$ 1.909.620	\$ 1.966.909	\$ 2.025.916
TOTAL	\$ 192.604.584	\$198.382.722	\$204.334.203	\$ 210.464.229	\$ 216.778.156

Fuente: Elaboración autores

9.3.5 Ingresos

Implica el aumento del patrimonio empresarial, siempre y cuando, ese incremento, no se deba a aportaciones de los socios. Las aportaciones de los socios nunca serán un ingreso, aunque sí serán un incremento patrimonial.

Tabla 35. Ingresos de venta proyectada

PERÍODO	PRECIO UNITARIO	CANTIDADES A PRODUCIR (NUMEROS DE HORAS)	TOTAL, PRECIO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS	CAPITAL DE TRABAJO	INCREMENTO CAPITAL DE TRABAJO
0	\$ 20.000	15.360	\$ 307.200.000	\$ 101.376.000	\$ 101.376.000
1 año 2	\$ 25.000	\$ 19.200	\$ 480.000.000	\$ 158.400.000	\$ 57.024.000
2 año 3	\$ 31.250	\$ 24.000	\$ 750.000.000	\$ 247.500.000	\$ 89.100.000
3 año 4	\$ 39.063	\$ 30.000	\$ 1.171.875.000	\$ 386.718.750	\$ 139.218.750
4 año 5	\$ 48.828	\$ 37.500	\$ 1.831.054.688	\$ 604.248.047	\$ 217.529.297

Fuente: Elaboración autores

Para obtener el monto de los ingresos a lo largo del proyecto es necesario tener en cuenta que el precio objetivo determinado fue de \$1.680.000, requiriendo una ocupación mínima al año que implican 15.360 horas de asesoría. Además, se plantea un aumento anual en la demanda del 25% en el segundo año se contratará un vendedor adicional, teniendo como referencia un 33% de capital de trabajo.

9.3.6 Flujo de caja

Estimación del valor de salvamento que se incluye los 5 años presupuestados del cual se estima beneficios futuros que se esperan recibir a partir del año 6 en adelante, teniendo en cuenta que al final de la vida útil del proyecto la empresa de asesorías no se liquida, sino que sigue en operación. Facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Por ello, resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa.

Tabla 36. Flujo de caja

Concepto	Períodos				
	1	2	3	4	5
Ventas	\$ 307.200.000	\$ 480.000.000	\$ 750.000.000	\$ 1.171.875.000	\$ 1.831.054.688
Costos variables	\$ 1.200.000	\$ 1.236.000	\$ 1.273.080	\$ 1.311.272	\$ 1.350.611
Gastos variables	\$ 1.800.000	\$ 1.854.000	\$ 1.909.620	\$ 1.966.909	\$ 2.025.916
Margen de contribución	\$ 304.200.000	\$ 476.910.000	\$ 746.817.300	\$ 1.168.596.819	\$ 1.827.678.161
Costos fijos	\$ 189.604.584	\$ 195.292.722	\$ 201.151.503	\$ 207.186.048	\$ 213.401.630
Depreciación	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000
Utilidad operativa	\$ 110.220.416	\$ 277.242.278	\$ 541.290.797	\$ 957.035.771	\$ 1.609.901.531
Impuesto operativo 33%	\$ 36.372.737	\$ 91.489.952	\$ 178.625.963	\$ 315.821.804	\$ 531.267.505
Utilidad después del impuesto	\$ 73.847.679	\$ 185.752.327	\$ 362.664.834	\$ 641.213.966	\$ 1.078.634.026
Depreciación	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000
Flujo de Caja Operaciones	\$ 78.222.679	\$ 190.127.327	\$ 367.039.834	\$ 645.588.966	\$ 1.083.009.026

Fuente: Elaboración autores

9.3.7 Flujo de caja de operación

Cantidad de dinero en efectivo que genera una empresa a través de sus operaciones, este flujo permite valorar las entradas y salidas de dinero.

Tabla 37. Flujo de caja de operación

Período	Flujo de Caja Inversión	Flujo de Caja Operaciones	Flujo de Caja del Proyecto
0	\$ 49.136.100		\$ 49.136.100
1	\$ 101.376.000	\$78.222.679	\$ 179.598.679
2	\$ 57.024.000	\$190.127.327	\$ 247.151.327
3	\$ 89.100.000	\$367.039.834	\$ 456.139.834
4	\$ 139.218.750	\$645.588.966	\$ 784.807.716
5	\$ 11.482.000	\$1.083.009.026	\$ 1.094.491.026

Fuente: Elaboración autores

9.3.8 Tasa interna de oportunidad (T.I.O.)

Es también llamada costo de capital o tasa de descuento. Para formarse, toda empresa debe realizar una inversión inicial. El capital que forma esta inversión puede provenir de varias fuentes: de inversionistas, de éstos con empresas, de inversionistas y bancos o de una mezcla de inversionistas, empresas y bancos. Como sea que hayan sido las aportaciones del capital, cada uno de ellos tendrá un costo asociado al capital que aporte y la nueva empresa formada tendrá un costo de capital propio. Antes de invertir, una persona siempre tiene en mente una tasa mínima de ganancia sobre la inversión propuesta, llamada tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR) o tasa interna de oportunidad (TIO).

9.3.9 Valor actual/presente neto

Es el valor presente o actual de los flujos de efectivo netos de una propuesta. El flujo de efectivo es la diferencia entre los ingresos y egresos periódicos. Para la actualización del flujo se utiliza la tasa de descuento también denominada tasa de oportunidad, que determina la rentabilidad mínima exigida para el proyecto, por lo tanto, brinda un conjunto de beneficios y cubre los costos⁵⁵.

A fin de calcular la tasa mínima aceptable del proyecto para su evaluación, se calcula a continuación el costo de capital, que está compuesto por el costo promedio ponderado del crédito bancario (50% del total de la inversión) y el costo de las acciones retenidas.

9.3.10 Tasa interna de retorno (TIR).

Es la tasa de rentabilidad que ofrece una inversión para el beneficio o pérdida que tendría la inversión, este se mide en porcentaje, además es la que permite la toma de decisión sobre el proyecto de inversión y financiamiento. También se puede definir como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los ingresos del proyecto con el valor presente de los egresos.

⁵⁵GÓMEZ ALAMILLA Mónica. Proyecto de Inversión para la Instalación de un Gimnasio en el Municipio de Tultitlán, Estado de México. Tultitlán, 2001. Trabajo de grado (En Administración de Empresas). Universidad Nacional Autónoma de Economía. Facultad de Economía.
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/Tesis.html>

Tabla 38. TIO/ VPN/ TIR

Tasa Interna de Oportunidad - TIO	28,91%
Valor Presente Neto - VPN=	\$47.450.314,74
Tasa Interna de Retorno - TIR=	66%

Fuente: Elaboración autores

9.3.11 Evaluación económica

Análisis financiero que asume la empresa para medir la utilidad, este mide en términos la maximización de las ganancias o la minimización de los costos, en otras palabras, es buscar la eficiencia para la compañía.

9.3.11.1 Financiación del proyecto

Gastos que provienen de recursos de terceros con los que un autónomo o empresa financian su actividad. Se realizó la evaluación entre Valle INN, Fondo Emprender, confundi, fundación Coomeva y entidad bancaria. Y como resultado arrojo la siguiente información:

Valle INN: Es el programa de la Gobernación del Valle del Cauca en alianza con la Universidad del Valle, con el cual impulsan y fortalecen las iniciativas de emprendimiento, se seleccionó la categoría Mi Emprendimiento: Esta categoría va dirigida a personas naturales. Podrán acceder a recursos hasta por \$100.000.000, según el número de nuevos empleos que se generen. El plazo de pesos es de 5 años.

Fondo Emprender: Financian el 100% del monto total. Cuentan con una línea de crédito llamada Capital Semilla y consiste en apoyar iniciativas de empresa con la

opción de que condonar la deuda en caso de que el plan de trabajo presentado se cumpla en el tiempo establecido. Para el monto que se desea solicitar la tasa de interés que manejan es del DTF +4 Puntos. Ofrecen un plazo de 5 años para el pago del préstamo.

Comfandi: Financiación de ideas de negociación viables enfocadas en innovación y creatividad. Tienen programas de acompañamiento donde hay exploración, ejecución y seguimiento. Productos dirigidos a toda persona emprendedora que tenga un plan de negocio, con actividad económica en funcionamiento. Brindan una inversión de \$555.000 + IVA para empresas afiliadas a Comfandi. Para personas que desean iniciar el proyecto deben de tener un proyecto emprendedor con oportunidad de mercado y está dirigido a personas afiliadas a la caja de compensación, las tarifas para los afiliados son valores muy accesibles con subsidios que van desde la categoría a la categoría d de la siguiente forma: Categoría A: \$ 18.500 + IVA, Categoría B: \$37.000 + IVA, Categoría C: \$368.000 + IVA, Categoría D: \$423.500 + IVA

Fundación Coomeva: Financiación empresarial desde el punto 0 hasta 36 meses de operación para personas que sean asociadas con una antigüedad mínima de 90 días. Los Microcréditos son viables para empresas cuyo desarrollo este acompañado por la fundación desde sus inicios, y los cuales son evaluados por Coomeva de acuerdo a los formatos establecidos con un periodo de gracia de 6 meses, se finanza desde el capital del trabajo hasta maquinaria y equipo. Se requiere que sean personas mayores de 18 años, que pertenezcan al sector económico o personas jurídicas emprendedores con idea de negocio que hayan estado en funcionamiento por 3 meses, exigen codeudor con ingresos y FOMIC, sus montos permitido son de \$25.000.000 hasta de \$.60.000.000. En la línea de Fortalecimiento, aplican para compra de activos, tasa de interés preferencial de 1,99% m.v o de emprendimiento de 2,60% m.v. Se cuentan con un portafolio de desarrollo empresarial con programas como *Diseña Y*

Emprende, Aprender A Emprender, Microcrédito Emprendimiento, Formación Empresarial Y Programa La Hora Del Emprendedor.

Banco AV Villas: ayuda a los emprendedores con una compra de cartera donde se Puede financiar proyectos de inversión de mediano y largo plazo, además hay flexibilidad en la amortización y pago de intereses. El crédito bancario cotizado cuenta con la tasa de interés Hasta el 27,44% La financiación se proyecta a un periodo de 60 meses.

Conclusión: Se toma la decisión de presentar el proyecto con banco AV Villas, ya que a diferencia Fondo valle INN, Bancóldex, Comfandi, fundación Coomeva y fondo emprender, presenta mejores puntos de intereses de ellos, además facilita la aprobación del crédito.

9.3.11.1.1 LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO BANCARIO Y AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

La amortización es método donde se muestra el análisis de cómo se realizarían los pagos para liquidar la deuda, la finalidad de esta tabla es saber la cantidad que se necesita destinar al pago total del préstamo, por lo tanto, se podría tomar la mejor decisión que convenga al negocio. La liquidación del crédito es la cantidad a dinero a pagar en un periodo pactado, el valor va a depender del tipo de interés y el plazo que se haya pactado, el objetivo final es devolver el capital.

Para más información ver el simulador en anexos 2.

Tabla 39. Liquidación del crédito bancario

Año	ABONO A CAPITAL	INTERESES	CUOTA CON SEGURO DE VIDA	SALDO DE CAPITAL
0				\$83,254,946.00
1	\$ 898,753.00	\$ 1,520,263.00	\$2,470,576.00	\$73,580,807.00
2	\$ 1,145,370.00	\$ 1,273,646.00	\$2,470,576.00	\$61,252,084.00
3	\$ 1,459,660.00	\$ 959,356.00	\$2,470,576.00	\$45,540,360.00
4	\$ 1,860,191.00	\$ 558,825.00	\$2,470,576.00	\$25,517,338.00
5	\$ 2,370,628.00	\$ 48,389.00	\$2,470,576.00	\$0.00

Fuente: Elaboración propia

9.3.11.1.2 Costo promedio ponderado de Capital

Se determina que la financiación del proyecto estará dada por el 50% con recursos propios y el 50% recursos de terceros (crédito bancario), el costo de la deuda (K_d) se estima a una tasa de 16,1%, se considera además una tasa impositiva del 33%.

9.3.11.1.3 Costo de las utilidades retenidas

Es el rendimiento que esperan los socios por no recibir el total de las utilidades generadas por la empresa, que se calcula con las siguientes variables:

K_s = Costo de utilidades retenidas

K_{rf} = Tasa libre de riesgo (6.3%) ⁵⁶

K_m = Rendimiento promedio acción en el mercado colombiano del año 2019 (24.1%) ⁵⁷

b_i = Coeficiente beta de la acción en el mercado para el sector de servicios para empresas y consumidores (riesgo 1.07) ⁵⁸

$$K_s = K_{rf} + (K_m - K_{rf}) b_i$$

⁵⁶ GONZÁLES TRUJILLO, Juan Camilo. Que CDT en Colombia es el mejor para invertir en 2020 [a julio]. {En línea}. {10 de abril de 2020}. Disponible en:

<https://misfinanzaspersonales.co/que-cdt-en-colombia-es-mejor/>

⁵⁷ GARCÍA, Carlos Arturo. Seis factores que tienen a las acciones rentando 21,4 por ciento real.

En: El Tiempo {En línea}:29 de diciembre de 2019. Recuperado:

<https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/por-que-rentaron-tanto-las-acciones-colombianas-este-ano-447648>

⁵⁸ DAMODARAN, Aswath. Betas by Sector (US) {En línea}. {12 de abril de 2020}. Disponible en: http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html

Tabla 40. Ks

Ks	25,35%
Krf	6,30%
Km	24,10%
Bi	107,00%

Fuente: Elaboración autores

9.3.11.1.4 Costo de créditos

Con el sistema bancario que tiene unos beneficios de tipo fiscal, se trabaja con una tasa de impuestos T del 33%.

*G = Costo del crédito después de beneficio tributario.

T =33%

$*G (1-T) = G * (1-T)$

Donde *G = 16.1%

Tabla 41. Costo de crédito

CUENTA	VALOR	COSTO	PROPORCION	PONDERACION CREDITOS	COSTO DESPUES BENEFICIO IMPTO
Crédito Bancario	15,000,000	24%	100%	24%	16.1%

Fuente: Elaboración autores

Ks: 25.35%

Krf: 6.30%

Km: 24.10%

Bi: 1.07%

La TMAR del proyecto, que se utiliza para la evaluación económica del proyecto, con los instrumentos VAN y TIR, es del 14%, la cual es el resultado de los cálculos con las bases anteriormente descritas.

9.3.12 Estado de resultado

Reporte financiero donde se analizan las ganancias y pérdidas, además permite determinar si existe un beneficio o una pérdida para empresa y en qué periodo de tiempo se presenta, por lo tanto, proporcionaría una buena toma de decisión en el futuro. También se puede definir como la relación en la empresa ha logrado sus resultados financieros o contables, que a través de un cálculo que determinan la utilidad a partir de los ingresos obtenidos, menos los costos y gastos incurridos. y al final, representa la forma en que la empresa finaliza su ejercicio, obteniéndose una pérdida o una utilidad.

Tabla 42. Estado de resultado

Concepto	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	\$ 307.200.000	\$ 480.000.000	\$ 750.000.000	\$ 1.171.875.000	\$ 1.831.054.688
Costos variables	\$ 1.200.000	\$ 1.236.000	\$ 1.273.080	\$ 1.311.272	\$ 1.350.611
Insumos	\$ 3.000.000	\$ 3.090.000	\$ 3.182.700	\$ 3.278.181	\$ 3.376.526
manos de obra	\$ 166.204.584	\$ 171.190.722	\$ 176.326.443	\$ 181.616.236	\$ 187.064.724
costos indirectos	\$ 20.400.000	\$ 21.012.000	\$ 21.642.360	\$ 22.291.631	\$ 22.960.380
utilidad bruta en ventas	\$ 116.395.416	\$ 283.471.278	\$ 547.575.417	\$ 963.377.679	\$ 1.616.302.447
gastos de administración y ventas	\$ 1.800.000	\$ 1.854.000	\$ 1.909.620	\$ 1.966.909	\$ 2.025.916
Depreciaciones	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000	\$ 4.375.000
amortización	\$ 1.163.954	\$ 2.834.713	\$ 5.475.754	\$ 9.633.777	\$ 16.163.024
utilidad operacional antes de impuestos	\$ 109.056.462	\$ 274.407.566	\$ 535.815.043	\$ 947.401.994	\$ 1.593.738.507
Impuesto a la renta (33%)	\$ 35.988.632	\$ 90.554.497	\$ 176.818.964	\$ 312.642.658	\$ 525.933.707
utilidad neta	\$ 73.067.829	\$ 183.853.069	\$ 358.996.079	\$ 634.759.336	\$ 1.067.804.800
reserva legal 10%	\$ 7.306.783	\$ 18.385.307	\$ 35.899.608	\$ 63.475.934	\$ 106.780.480
utilidad por distribuir	\$ 65.761.046	\$ 165.467.762	\$ 323.096.471	\$ 571.283.402	\$ 961.024.320

Fuente: Elaboración autores.

9.3.13 Estado financiero

Estipula un análisis sobre la variación del capital contable, que proporciona información sobre el resultado de operación por un periodo, además es importante para la empresa, ya que evidencia que se tiene y que se debe. En resume son los valores reales propios, la cartera y la ganancia. El balance general arroja el compendio de deudas, deudores y la disponibilidad de la caja a futuro. Para la proyección del balance general se tuvieron en cuenta las estimaciones de ingresos, costos y gastos, así como de las inversiones y su respectiva financiación. Como resultado de estas estimaciones se presenta para cada año utilidades del periodo de las cuales un porcentaje de las mismas se distribuyen entre los inversionistas del proyecto, teniendo en cuenta que uno de los propósitos de crear la oficina de asesorías es garantizar la independencia profesional y económica de los gestores del proyecto.

Tabla 43. Balance general 1

CONCEPTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
activo corriente					
Efectivo	\$ 10.000.000	\$ 20.000.000	\$ 30.000.000	\$ 40.000.000	\$ 50.000.000
bancos	0	0	0	0	0
total activo corriente	\$10.000.000	\$20.000.000	\$30.000.000	\$40.000.000	\$50.000.000
activo no corriente					
maquinaria y equipo	\$ 18.820.000	\$ 18.820.000	\$ 18.820.000	\$ 18.820.000	\$ 18.820.000
muebles y enseres	\$ 6.110.000	\$ 6.110.000	\$ 6.110.000	\$ 6.110.000	\$ 6.110.000
amortización acumulada-	\$ 1.163.954	\$ 3.998.667	\$ 9.474.421	\$ 19.108.198	\$ 35.271.222
depreciación acumulada-	\$ 4.375.000	\$ 8.750.000	\$ 13.125.000	\$ 17.500.000	\$ 21.875.000
total activo no corriente	\$19.391.046	\$12.181.333	\$2.330.579	-\$11.678.198	-\$32.216.222
TOTAL ACTIVO	\$29.391.046	\$32.181.333	\$32.330.579	\$28.321.802	\$17.783.778
PASIVO					
pasivo corriente					
Banco	\$ 898.753	\$ 1.145.370	\$ 1.459.660	\$ 1.860.191	\$ 2.370.628
impuestos por pagar	\$ 1.520.263	\$ 1.273.646	\$ 959.356	\$ 558.825	\$ 48.389
total pasivo corriente	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.017
pasivo corriente	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.016	\$ 2.419.017
PATRIMONIO					
capital social	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
utilidades retenidas	\$ 730.678	\$ 1.838.531	\$ 3.589.961	\$ 6.347.593	\$ 10.678.048
reserva legal	\$ 7.306.783	\$ 18.385.307	\$ 35.899.608	\$ 63.475.934	\$ 106.780.480
utilidad del ejercicio	\$ 65.761.046	\$ 165.467.762	\$ 323.096.471	\$ 571.283.402	\$ 961.024.320
total patrimonio	\$ 73.798.508	\$ 185.691.600	\$ 362.586.039	\$ 641.106.929	\$ 1.078.482.848
TOTAL PASIVO Y PATIMONIO	\$76.217.524	\$188.110.616	\$365.005.055	\$643.525.945	\$1.080.901.865

Fuente: Elaboración autores

9.4 SENSIBILIZACION DE INGRESOS

Consiste en suponer variaciones que castiguen el presupuesto de caja, por ejemplo, una disminución de cierto porcentaje en ingresos, o un aumento porcentual en los costos y/o gastos, etc. (la tasa de interés, el volumen y/o el precio de ventas, el costo de la mano de obra, el de las materias primas, el de la tasa de impuestos, el monto del capital, etc.) y, a la vez, mostrar la holgura con que se cuenta para su realización ante eventuales cambios de tales variables en el mercado⁵⁹.

En este caso se simula la siguiente pregunta ¿Qué pasa si las ventas solo se logran en un 80%, 90% ¿Es viable el proyecto?

El resultado a esta pregunta, se puede analizar en las tablas 44 y 45 la conclusión sobre esta información. Podemos observar que las ventas al 80% y al 90% da resultados positivos desde el primer año, estos datos son muy positivos para la empresa y los diferentes escenarios que enfrentaría.

⁵⁹ THOMPSON, Janneth. Análisis de Sensibilidad. {En línea}. Fecha. 20 de abril de 2020. Disponible en <http://todosobreproyectos.blogspot.com/2009/07/analisis-de-sensibilidad.html>

Tabla 44. Viabilidad del proyecto con ventas del 90%

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS AL 90%	\$276.480.000	\$432.000.000	\$675.000.000	\$1.054.687.500	\$ 1.647.949.219
Insumos	\$ 3.000.000	\$ 3.090.000	\$ 3.182.700	\$ 3.278.181	\$ 3.376.526
Mano de obra	\$ 166.204.584	\$ 171.190.722	\$ 176.326.443	\$ 181.616.236	\$ 187.064.724
Costos variables	\$ 1.200.000	\$ 1.236.000	\$ 1.273.080	\$ 1.311.272	\$ 1.350.611
Costos indirectos del servicio	\$ 20.400.000	\$ 21.012.000	\$ 21.642.360	\$ 22.291.631	\$ 22.960.380
Gastos de administración y ventas	\$ 1.800.000	\$ 1.854.000	\$ 1.909.620	\$ 1.966.909	\$ 2.025.916
TOTAL	\$ 83.875.416	\$233.617.278	\$470.665.797	\$ 844.223.271	\$1.431.171.063

Fuente: Elaboración autores

Tabla 45. Viabilidad del proyecto con ventas del 80%

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS AL 80%	\$245.760.000	\$ 384.000.000	\$ 600.000.000	\$ 937.500.000	\$ 1.464.843.750
Insumos	\$ 3.000.000	\$ 3.090.000	\$ 3.182.700	\$ 3.278.181	\$ 3.376.526
Mano de obra	\$166.204.584	\$ 171.190.722	\$176.326.443	\$ 181.616.236	\$ 187.064.724
Costos variables	\$ 1.200.000	\$ 1.236.000	\$ 1.273.080	\$ 1.311.272	\$ 1.350.611
Costos indirectos del servicio	\$ 20.400.000	\$ 21.012.000	\$ 21.642.360	\$ 22.291.631	\$ 22.960.380
Gastos de administración y ventas	\$ 1.800.000	\$ 1.854.000	\$ 1.909.620	\$ 1.966.909	\$ 2.025.916
TOTAL	\$ 53.155.416	\$ 185.617.278	\$395.665.797	\$ 727.035.771	\$ 1.248.065.594

Fuente: Elaboración autores

9.4.1 Flujo neto de efectivo proyectado

El flujo de efectivo proyectado es una herramienta básica para la administración financiero, con ello se planifica el uso eficiente de efectivo, manteniendo saldos razonablemente cercanos a las permanentes necesidades de efectivo⁶⁰. Además, se utiliza para hallar los criterios utilizados para la toma de decisiones sobre los proyectos de inversión y financiamiento como: TMAR (cálculo de la tasa mínima aceptable de rendimiento), TIR (Tasa interna de rendimiento) Y VAN (Valor Actual Neto).

El flujo neto proyectado de empresa y el periodo de tiempo que se va a evaluar (véase en la tabla 46)

Tabla 46. Flujo neto proyectado a 5 años

PERIODO	FLUJO NETO PROYECTADO
0	- \$62.807.842
1 AÑO	\$34.281.234
2 AÑOS	\$43.548.033
3 AÑOS	\$53.988.993
4 AÑOS	\$65.733.793
5 AÑOS	\$78.925.796

Fuente: Elaboración autores

⁶⁰ SOLO CONTABILIDAD Flujo de efectivo proyectado [En línea].
<https://www.solocontabilidad.com/2012/10/flujo-de-efectivo-proyectado.html>

9.4.2 Tasa interna de rendimiento, TIR

Se define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los ingresos del proyecto con el valor presente de los egresos. Es la tasa de interés que, utilizada en el cálculo del Valor Actual Neto, hace que este sea igual a 0.

Este método considera que una inversión es aconsejable si la T.I.R. resultante es igual o superior a la tasa exigida por el inversor (tasa de descuento), y entre varias alternativas, la más conveniente será aquella que ofrezca una T.I.R. mayor. Si la TIR es igual a la tasa de descuento, el inversionista es indiferente entre realizar la inversión o no. Si la TIR es menor a la tasa de descuento, el proyecto debe rechazarse⁶¹.

9.4.3 VAN (valor actual neto o valor presente neto)

Es un indicador financiero que mide los flujos de los ingresos y egresos futuros que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, queda una ganancia. Basta entonces con hallar el VAN de un proyecto de inversión para saber si dicho proyecto es viable o no. El VAN también nos permite determinar cuál proyecto es el más rentable entre varias opciones de inversión. Incluso si se nos ofrece comprar nuestro negocio, con el VAN podemos determinar si el precio ofrecido está por encima o por debajo de los que ganaríamos al no venderlo⁶².

⁶¹ PUGA MUÑOZ, Miguel. VAN y TIR. {En línea}. Fecha. 25 de abril de 2020. Disponible en http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/valor-actual-neto-y-tasa-interna-de-retorno-van-y-tir_1563977885.pdf

⁶² Ibid.

La fórmula que nos permite calcular el VAN (Valor Presente Neto) es:

V. A. N.

$$VAN = \sum_{n=0}^N \frac{I_n - E_n}{(1 + i)^n}$$

In = ingresos

En = representa los egresos (generando el Flujo Neto).

N = número de períodos considerado (el primer período lleva el número 0, no el 1).

In – En = indica los flujos de caja estimados de cada período.

i = tasa de interés

Cuando se iguala el VAN a 0, i pasa a llamarse TIR (tasa interna de retorno).

El resultado de **V. A. N.** para este proyecto es igual a \$ **61.168.201**

Tabla 47. Resumen de viabilidad del proyecto

VARIABLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión Inicial	-62.807.842	34.281.234	\$43.548.033	\$53.988.993	\$65.733.793	\$78.925.796
Beneficios, Utilidades, excedentes						
TMAR	28,91%					
TIR	66%	-				
VPN	\$47.450.314,74					

Fuente: Elaboración autores

Por medio de esta tabla se puede analizar que con la proyección a 5 años se obtiene un TIR de % mayor a el coste de capital de 16.1% y un VAN positivo, mostrando la viabilidad financiera de el plan de negocio.

10. CAPITULO 4:

Plantear un modelo de negocio que opere como prestadora de servicios en acompañamiento en procesos de Calidad Organizacional y formación del talento humano.

10.2 MISION

Somos una empresa que busca contribuir al progreso integral de las PYMES facilitando la certificación de calidad, atendiendo los requisitos de la norma NTC 6001 a través de la gestión del talento humano, realizando capacitaciones, asesorías e implementando indicadores de gestión para obtener una mejora continua de nuestras empresas clientes.

10.3 VISION

Ser la empresa líder en la ciudad de Palmira, capaz de facilitar la certificación de calidad para la PYMES, reconocida por ofrecer capacitaciones y asesorías que satisfacen integralmente las expectativas de las empresas clientes.

10.4 VALORES CORPORATIVOS

CONFIANZA	La confianza es el factor clave de éxito de toda relación y actuamos de forma transparente con nuestros clientes internos, externos y partes interesadas. Somos responsables con la información que manejamos de nuestros clientes.
INTEGRIDAD	Actuamos con ética y coherencia, sin beneficio personal. Estableciendo relaciones fundamentadas en el respeto y la transparencia.
RESPECTO	Apoyamos y promovemos permanentemente relaciones humanas cordiales, respetuosas y armoniosas. Aceptamos la diversidad y pluralidad de opiniones, convicciones e ideas dentro de la empresa, enfatizando en el diálogo como la herramienta esencial para el bien común, la solución de desacuerdos.
CREATIVIDAD	Con espíritu de progreso aportamos opiniones para cumplir los ideales de la empresa. Nuestros servicios se apoyan en conocimiento y tecnología de vanguardia.
INNOVACION	Nos adaptamos y aprovechamos las oportunidades del entorno. Aportamos soluciones innovadoras para mejorar los procesos y servicios de la empresa y los clientes.
COMPROMISO	Utilizando los recursos físicos y tecnológicos. Estamos comprometidos con el cumplimiento de las metas y políticas internas de la empresa, el Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de nuestros clientes.

10.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Descripción del puesto de trabajo y funciones principales del personal de la Empresa

Gerente

- ✓ Encargado de representa la empresa ante otras entidades
- ✓ Toma de decisiones y solución de problemas
- ✓ Designa actividades y demanda del cumplimiento de estas
- ✓ Intervención en aspectos legales de la empresa

Auxiliar administrativo y contable

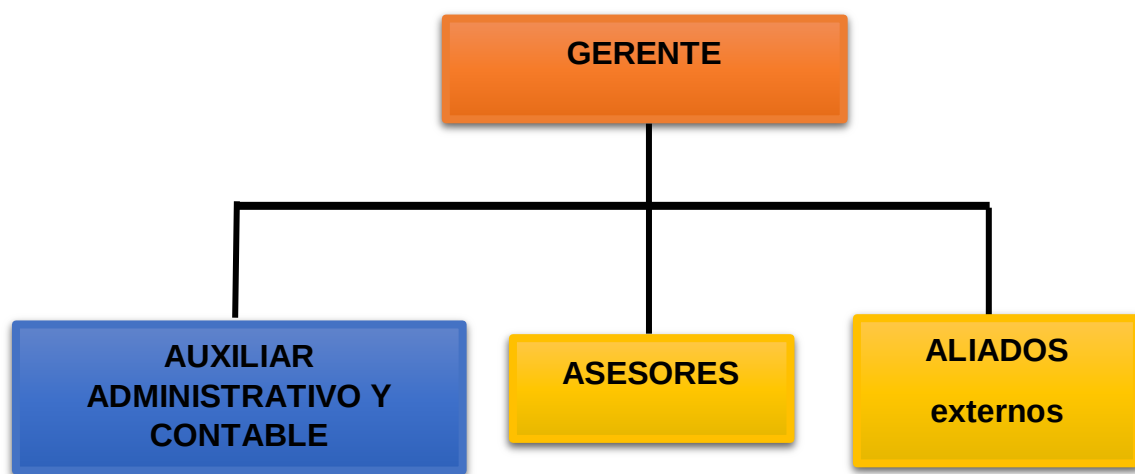
- ✓ Recesión de llamadas
- ✓ Encargado de realizar los pagos de sueldos
- ✓ Generar información financiera que influya en la toma de decisiones
- ✓ Actualización de los archivos contables •
- ✓ Control y reportes de caja chica si lo requiere la empresa •
- ✓ Recepción de documentación financiera
- ✓ Capacitados en la actividad que desempeñan
- ✓ Brindar seguridad al cliente
- ✓ Atención personalizada sobre los pros y los contras de cada uno de los servicios

Asesor

- ✓ Ofrecer formación inicial
- ✓ Ofrecer apoyo a resolución de problemas y dificultades prácticas
- ✓ Ofrecer formación complementaria
- ✓ Analizar la empresa para seguimiento y apoyo mutuo

- ✓ Determinar resultados de la puesta en práctica
- ✓ Determinar resultados definitivos
- ✓ Apoyo final en certificación

Figura 23: Estructura organizacional



Fuente: Elaboración autores

Tabla 48: Perfil del cargo de Gerente

CARGO: GERENTE	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Jefe Directo	RENTA BRUTA: \$ 1.937.484
ESTE CARGO REPORTA A: Jefe Inmediato	
OBJETIVO DEL CARGO	Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el Directorio.
FUNCIONES DEL CARGO	1. Ejercer la representación legal de la Empresa. 2. Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos y los establecidos por las entidades de regulación y control. 3. Participar en reuniones con el Directorio, para analizar y coordinar las actividades de la empresa en general. 4. Coordinar y controlar la ejecución y seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico. 5. Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados. 6. Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de regulaciones en materia tributaria, arancelaria y demás obligaciones legales. 7. Otras actividades
EDUCACIÓN	Título universitario o Bachiller Universitario en Ingeniería, administración, Economía o carreras afines.
FORMACIÓN	Dotes para la comunicación, incluida la capacidad de explicar las cosas con claridad y hablar en público Capacidad de animar, motivar a los demás y establecer objetivos, cumplir los plazos y presupuestos, y planificar por anticipado. Habilidades de TIC para la planificación y organización de programas de formación. Conocimiento de todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales
EXPERIENCIA COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	Como mínimo 3 años de experiencia Liderazgo para el cambio, análisis estratégico, Trabajo en equipo, Compromiso y Ética, Capacidad de Planificación y Organización, Solución de Problemas, Competencia Gerenciales

Fuente: Elaboración autores

Tabla 49. Perfil del cargo de auxiliar administrativo y contable

CARGO: Auxiliar administrativo y contable	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Administrativo	RENTA BRUTA: Salario M. L. V
ESTE CARGO REPORTA A: jefe directo	
OBJETIVO DEL CARGO	Ejecutar labores administrativas de archivo y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar la apropiada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.
FUNCIONES DEL CARGO	1. Registrar en libros y auxiliares contables las operaciones correspondientes. 2. Verificar y clasificar, pagos, cheques, facturas, compras, cálculos de impuestos, nóminas, además de Llevar el control y manejo del fondo fijo de caja. 3. Auxiliar en el levantamiento de inventarios, elaboración de reportes, listados y declaraciones finales de impuestos. 4. Actuar con discreción en cuanto a la información relacionada con su área de trabajo que sea de su conocimiento. 5. Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas. 6. Realizar todas aquellas actividades afines o similares a las anteriores, así como las que se deriven de la naturaleza de su puesto que le sean encomendadas por su jefe inmediato.
EDUCACIÓN	Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de últimos semestres, certificados en el área de Contaduría Pública.
FORMACIÓN	Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados contabilidad, tributaria y procedimientos del sistema de gestión, conocimiento como mínimo de un programa contable.
EXPERIENCIA	Como mínimo 1 año de experiencia
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. Trabajo en equipo, Iniciativa, prudencia y proactividad. Orientación al servicio

Fuente: Elaboración de autores

Tabla 50. Perfil del cargo de asesor

CARGO: Asesor	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Administrativo	RENTA BRUTA: Salario M. L. V
ESTE CARGO REPORTA A: jefe directo	
OBJETIVO DEL CARGO	Administración y manejo del servicio referente a la norma NTC 6001 logrando metas establecidas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente, logrando una fidelización permanente del mismo.
FUNCIONES DEL CARGO	1. Analizar preliminar los problemas de la organización, organizar un plan de trabajo, llevar un seguimiento con la organización hasta conseguir la certificación 2. Conocer acertadamente el servicio de la organización. 3. Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades. 4. Orientar, ayudar y manejar el grupo de capacitación 5. Administrar coherentemente su agenda de trabajo. 6. Ofrecer un excelente servicio post venta. 7. Diligenciar y reportar al coordinador de calidad las oportunidades de mejoramiento expresadas por el cliente. 8. Proactividad en el mejoramiento continuo de su desempeño.
EDUCACIÓN	Bachillerato, educación media o primeros semestres Universitario en administración de empresas, mercadeo y publicidad, comunicación.
FORMACIÓN	Conocimiento en normas de calidad Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados de sistema de gestión de calidad, conocimiento como mínimo de las normas de calidad Análisis, Diagnósticos, Elaboración de documentos, Desarrollo de procesos, Dotes para la comunicación, incluida la capacidad de explicar las cosas con claridad y hablar en público
EXPERIENCIA	Como mínimo 1 años de experiencia
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	Comunicación, Proactividad, Trabajo en equipo, Actitud corporal, Presentación personal, Habilidad analítica, Raciocinio, Proactividad, Adaptabilidad, Espíritu Empresarial, Respeto, Puntualidad, Empatía, Amabilidad

Fuente: Elaboración autores

Tabla 51. Perfil del cargo de asesor contable

CARGO: Asesor Contable	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Administrativo	RENTA BRUTA: \$ 900.000
ESTE CARGO REPORTA A: jefe directo	
OBJETIVO DEL CARGO	Administración y manejo del servicio referente a las operaciones contables logrando metas establecidas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente, logrando una fidelización permanente del mismo.
FUNCIONES DEL CARGO	Revisoría Fiscal Auditoría Impuestos Outsourcing Asesoría y Consultoría Servicios Legales Precios de Transferencia.
EDUCACIÓN	Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de últimos semestres, certificados en el área de Contaduría Pública.
FORMACIÓN	Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados contabilidad, tributaria y procedimientos del sistema de gestión, conocimiento como mínimo de un programa contable. Análisis, Diagnósticos, Elaboración de documentos, Desarrollo de procesos, Dotes para la comunicación, incluida la capacidad de explicar las cosas con claridad y hablar en público
EXPERIENCIA	Como mínimo 1 años de experiencia
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. Trabajo en equipo, Iniciativa, prudencia y proactividad. Orientación al servicio, Comunicación, Actitud corporal, Presentación personal, Habilidad analítica, Raciocinio, Adaptabilidad, Espíritu Empresarial, Respeto, Puntualidad, Empatía, Amabilidad

Fuente: Elaboración autores

Tabla 52. Perfil del cargo de asesor

CARGO: Asesor legal o jurídico	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Administrativo	RENTA BRUTA: \$ 900.000
ESTE CARGO REPORTA A: jefe directo	
OBJETIVO DEL CARGO	Garantizar la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente en cada una de las actuaciones realizadas por la empresa, además del planteamiento ajustado a Derecho de los planes de negocio de la compañía, las relaciones entre la misma y sus empleados, así como las sinergias y colaboraciones con otras empresas. Garantizar la redacción de los documentos de cualquier naturaleza que para ello se requiera. Negociar y elaborar todo tipo de contratos mercantiles, civiles y laborales (compraventa, préstamos, pólizas, etc.) Trazar la estrategia de defensa legal de la empresa. Controlar y solucionar las situaciones de desequilibrio patrimonial. Realizar trámites y gestiones ante organismos públicos, registros, notarías, etc. Asesorar en la aplicación de normas de cualquier tipo. Cualquier otro servicio legal que pueda necesitar la empresa.
FUNCIONES DEL CARGO	Estudios superiores: Universitarios y/o Técnicos. Títulos: Abogado. Estudios complementarios: Computación, legales y tributarios.
EDUCACIÓN	Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados de derecho, tributaria y procedimientos del sistema de gestión. Análisis, Diagnósticos, Elaboración de documentos, Desarrollo de procesos, Dotes para la comunicación, incluida la capacidad de explicar las cosas con claridad y hablar en público
FORMACIÓN	Como mínimo 1 años de experiencia
EXPERIENCIA	Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. Trabajo en equipo, Iniciativa, prudencia y proactividad. Orientación al servicio, Comunicación, Actitud corporal, Presentación personal, Habilidad analítica, Raciocinio, Adaptabilidad, Espíritu Empresarial, Respeto, Puntualidad, Empatía, Amabilidad
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	

Fuente: Elaboración autores

Tabla 53. Perfil del cargo de vendedor

CARGO: Vendedor	
VACANTES: 1	CONTRATO: Término Indefinido
AREA: Departamento Administrativo	RENTA BRUTA: Salario M. L. V
ESTE CARGO REPORTA A: jefe directo	
OBJETIVO DEL CARGO	Identificar las necesidades, diseñar una propuesta de servicios a la medida y brindar seguimiento en la instalación y servicio post venta, además, ofrecer asesoría a los clientes, para generar ventas efectivas, siguiendo un proceso a través del cual prospecta al cliente que garantice la fidelización de los clientes
FUNCIONES DEL CARGO	Aumentar el número y calidad de clientes, solucionar los problemas que puedan existir con respecto de ellos; además de efectuar las cobranzas, entre otras.
EDUCACIÓN	Estudios superiores: Universitarios y/o Técnicos. Títulos o similares al marketing, gestor de ventas, servicio al cliente Estudios complementarios: Computación.
FORMACIÓN	Manejo de los programas de Office (Word, Excel), Conocimientos actualizados sobre atención al cliente. Análisis, Diagnósticos, Elaboración de documentos, Desarrollo de procesos, Dotes para la comunicación, incluida la capacidad de explicar las cosas con claridad y hablar en público
EXPERIENCIA	Como mínimo 6 meses de experiencia
COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESEMPEÑO	Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. Trabajo en equipo, Habilidad de Escucha, Comunicación asertiva, Pensamiento Analítico, Presentación, Administrado, Organizado, Creativo e Innovador, Manejo de conflictos, Facilidad de Aprendizaje, Aptitudes, Compromiso. Determinación, Entusiasmo. Honestidad y Sinceridad. Orientado a las normas de calidad.

Fuente: Elaboración de autores

10.6 IMPACTO AMBIENTAL

El proyecto no se considera perjudicial para el ambiente desde ningún aspecto ya que su efecto no altera la estabilidad del ecosistema, además el servicio no ejecuta ningún proceso de transformación de materia prima, por la cual no es necesario manejar de acuerdo a un procedimiento o protocolos estandarizados, sin embargo, la operación puede generar residuos por la papelería requerida y otros materiales sanitarios, productos de aseo o consumo alimenticio, que no corresponden con elementos de riesgo biológico. Lo que sí se considera hacer es clasificar los residuos y disponerlos en áreas de clasificación para que sean debidamente tratados por el personal del carro recolector.

Es preciso tener en cuenta algunas recomendaciones que permiten conservar un ambiente más sano para el ambiente y los empleados, como reusar el papel, emplear bolsas biodegradables, suplir los envases y bolsas de plásticos, con otras opciones como bolsa de tela, uso inteligente de dispositivos, implementación de bombillos ahorrativos, y un componente investigativo.

La relación entre humano y ecosistema es fundamental, por esta razón es importante que los trabajadores actúen con principios orientados al mejoramiento del entorno, y con una mentalidad eco-saludable y así fomenten una conciencia ambiental dentro de la organización (Hernández E Hidalgo 2010 pero citado por Manzano 2017). En este tema intervienen los diferentes factores: económico, social, cultural y natural del ser humano, por lo que su integridad facilita un mejor desarrollo integral empresarial. Todas las organizaciones deben hacer buen uso de los recursos, por lo que estas medidas ayudan a considerar este como un negocio sustentable, responsable y perdurable en el tiempo. Referente a la Flora y Fauna,

como no hay mayor impacto ecológico, no es necesario implementar políticas para su conservación.⁶³

⁶³ MANZANO JIMENEZ, Claudia Leticia. Evaluación del impacto de sistemas de gestión ambiental en instituciones de educación superior certificadas con ISO 14001. Barcelona, 2017, 230. Trabajo de grado (Doctorado en Psicología Cuantitativa). Universitat de Barcelona. Facultat de Psicologia.https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461711/CLMJ_TESIS.pdf?sequence=1

CONCLUSIONES

Se logró identificar las falencias y necesidades que tienen las Pymes en Palmira de las cuales las más representativas son; falta de conocimiento en la norma relacionada con calidad, poco desarrollo en áreas de talento humano, desconocimiento en el estado actual de sus procesos. Lo que se puede evidenciar en los resultados de la encuesta y que se describen en el capítulo 1.

Del mercado meta, el 78,7% manifestó que Si contratarían a la empresa, para ser bonificaría de los Servicios que esta presta.

Con el potencial de mercado y a los precios que los encuestados podrían acceder, se pudo constatar que el proyecto es viable desde el punto de vista del análisis financiero y que físicamente se ubicaría en una oficina del área central de la ciudad.

De la misma manera el Talento Humano es necesario para un correcto funcionamiento, se puede acaparar toda la ciudad. Lo cual se puede evidenciar en el capítulo 1.

El plan de negocios de una empresa prestadora del servicio de calidad con énfasis en talento humano es viable desde el punto de vista financiero puesto que los indicadores financieros (TIR, VAN) arrojan resultados positivos se puede evidenciar de las paginas 148 y 149 del documento.

En general con el análisis de mercado se obtuvieron resultados favorables demostrando que la ciudad de Palmira presenta gran potencial para el objetivo de la empresa, además, por parte de las empresas quienes ven como una oportunidad el poder generar la certificación de calidad y de crear o fortalecer el área y las capacidades del talento humano. Por esta razón en principio se podría decir que hay una demanda asegurada y condiciones favorables para emprender el negocio.

El campo de acción en el que se encuentra la empresa del plan de negocio es bastante amplio, la organización presta prioridad en el personal capacitado para realizar las capacitaciones, además en el mercado nacional no existe gran cantidad de competidores, son muy pocos los que centralizan en la certificación de la norma NTC 6001, generando una ventaja competitiva para la empresa.

El valor de la prestación de servicio puede ser variado y dependerá de la necesidad del cliente, su valor puede ir de \$ 1.000.000 a \$ 2.500.000 y el valor medio de un paquete es de \$ 1.680.000 se puede evidenciar de las páginas 133 a 134 del documento.

La tasa de oportunidad es del 28,91% y la tasa interna de retorno es del 66% lo cual nos indica que la empresa es rentable se puede evidenciar en la página 141 del documento.

El plan estratégico nos permitió identificar las variables externas e internas de la cual se crearon estrategias para el mejoramiento e iniciación de la empresa para el futuro se puede evidenciar en la página 108 a 116 del documento.

Existe una oportunidad de negocio ya que de un grupo de empresas en la ciudad de Palmira con una fiabilidad del 90%, nos indicaron cuales son las falencias que tiene referente a las normas de calidad, además de que sí están interesadas en mejorar. Se puede evidenciar en la página 82 a 91 del documento.

RECOMENDACIONES

Al momento de desarrollar los diferentes ítems que demanda la construcción de un negocio, se sugiere tener bien presente las disposiciones definidas en la planeación estratégica ya que describen el norte y camino que debe seguir la empresa para cumplir su misión y poderse mantener a flote

Para la prestación de los servicios orientadas a la apropiación de las normas ISO, apoyar el recurso interno y a los clientes con recursos externos certificados y oficiales que brinden la información precisa y segura en términos de calidad y formación integral.

Se recomienda concretar el local para el funcionamiento de la empresa

Se recomienda presentar los documentos necesarios para el préstamo bancario para así poder financiar la mitad del proyecto

Se recomienda buscar el personal indicado para desarrollar las actividades propuestas para el funcionamiento de la empresa

Se recomienda realizar convenios para el desarrollo de la empresa donde permitan adquirir personal y asesorías para ayudar al cliente

Se recomienda seguir el proceso operativo para que se pueda ofrecer a los clientes el servicio que se espera

Se recomienda seguir el plan estratégico

Se recomienda buscar nuevos clientes para empezar a ser una empresa exitosa

Se recomienda que la cantidad mínima de cliente sean 14 por mes

BIBLIOGRAFIA

ALTAIR. La elaboración del plan estratégico. 3ed. España: Eco3lecciones. 85.

ARRASCUE DELGADO, Jesús Elizabeth y SEGURA CARDOZO, Edgar Benjamín. Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” CHICLAYO-2015. Pimentel, 2016, 150p. Tesis de grados (Licenciado en administración de empresas). Universidad Señor De SIPÁN. Facultad de ciencias empresariales. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=9B8D2EEB5CD35A39BD79B256AADB4187?sequence=1>

BUREAU VERITAS. NTC 6001: Certificación en Sistemas de Gestión – Calidad. [En línea]. Bogotá. <https://www.bureauveritas.com.co/es>

CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA, Programas y Servicios Empresariales. [sitio web]. Palmira, Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en: <https://ccpalmira.org.co/programas-y-servicios-empresariales/>

COMFANDI, Consultoría en talento humano. [sitio web]. Bogota; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en <https://www.comfandi.com.co/empresa/cali/fomento-empresarial/mas-talento-humano>

CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA. Informe de composición empresarial. 2017. Palmira, Colombia. [En línea]. Disponible en: <https://www.ccpalmira.org.co/portal/images/Docs/COMPOSICION%20EMPRESARIAL%202017.pdf>

CENTRO EUROPEO DE POSTGRADO. Las necesidades de los clientes. España [En línea]. Disponible en: <https://www.ceupe.com/presentacion.html>

Chiavenato, Idalberto. 2008. Gestión del talento humano. Tercera edición

CORREA, Carlos; CALDERÓN, Christian; CARPINTERO, Eliana. Modelo para implementar la Norma Técnica de Gestión NTC 6001, Empresas Mypes. [En línea]. 6 de mayo de 2016. Disponible en:
<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/531/3/COL0041544-2016-1-II-1.pdf>

DEVIA PULECIO, Senen. y BARRAGAN MONTAÑO, Dora. Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa AULEN PHARMA S.A. Bogotá, 2008, 214p. trabajo de grado (Administración de empresas). Universidad de la SALLE. Facultad de ministración de empresas. Disponible en:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4271/T11.08%20D494d.pdf;jsessionid=693A1F57F1F44107AEF24561DB1DB4FA?sequence=1>

DAMODARAN, Aswath. Betas by Sector (US) {En línea}. {12 de abril de 2020}. Disponible en:
http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html

FUNDACION PROGRESAMOS, Fortalecimiento Mipymes. [sitio web]. Palmira, Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en:
<https://www.fundacionprogresamos.org.co/>

FUNDACION COOMEVA, Acompañamiento Empresarial. [sitio web]. Bogotá; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en
<https://fundacion.coomeva.com.co/>

GARCÍA, Carlos Arturo. Seis factores que tienen a las acciones rentando 21,4 por ciento real. En: El Tiempo {En línea}:29 de diciembre de 2019. Recuperado:
<https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/por-que-rentaron-tanto-las-acciones-colombianas-este-ano-447648>

GARCIA, Teresa y CANO, Milagros. El FODA: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones. [en línea]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

GÓMEZ ALAMILLA Mónica. Proyecto de Inversión para la Instalación de un Gimnasio en el Municipio de Tultitlán, Estado de México. Tultitlán, 2001. Trabajo de grado (En Administración de Empresas). Universidad Nacional Autónoma de Economía. Facultad de Economía. <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/Tesis.html>

GONZÁLES TRUJILLO, Juan Camilo. Que CDT en Colombia es el mejor para invertir en 2020 [a julio]. {En línea}. {10 de abril de 2020}. Disponible en: <https://misfinanzaspersonales.co/que-cdt-en-colombia-es-mejor/>

GUERRERO LOPEZ, Vianna Yeliza Y SANTACRUZ CONEO, Angelica Julesy. Estudio de mercados, administrativo y legal, para la constitución de un centro de ACOPIO de productos agrícolas en el municipio de Puerto Wilches (Santander). Bucaramanga, 2016, 71p. Trabajo de grado (especialista en evaluación y gerencia de proyectos). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/165080.pdf>

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. 4ta edición. México: McGraw-Hill Interamericana, 2006. 882p. Disponible en: <http://sistemas.unicesar.edu.co/documentossistemas/sampieri.pdf>

HERNANDEZ, Reyes. Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos. [blog]. 04 de mayo de 2015. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

INCONTEC, Programa de formación de auditores para la NTC ISO 9001:2015. [sitio web] Colombia; [Consultado: 13 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.icontec.org/Documentos%20compartidos/Plan%20de%20transici%C3%B3n%20NTC%206001.pdf>

INTERTEK. Acerca de nosotros. [En línea]. Colombia. Disponible en: <https://www.intertek.com.co/acerca/>

INVIMA. Tarifas {En línea}. Fecha. 10 abr. 2020. Disponible en <https://www.invima.gov.co/en/tarifas>

LEIVA BISBICUTH, Jhon Jairo. Plan de negocio para la creación de TEMPOCOL, empresa prestadora de servicios temporales. Bogotá, 2009, 88p. Taller de grado II. Pontificia Universidad Javeriana Disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis329.pdf>

MANZANO JIMENEZ, Claudia Leticia. Evaluación del impacto de sistemas de gestión ambiental en instituciones de educación superior certificadas con ISO 14001. Barcelona, 2017, 230. Trabajo de grado (Doctorado en Psicología Cuantitativa). Universitat de Barcelona. Facultat de Psicologia. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461711/CLMJ_TESIS.pdf?sequence=1

MASTERUNION. NTC 6001: Calidad para Micro y Pequeña Empresa. (En línea). (fecha de consulta). Disponible en: <https://masterunionhseqcalidad.blogspot.com/2015/06/ntc-6001-calidad-para-micro-y-pequena.html>

MINISTERIO DE FOMENTO. Calidad: nivel 1. España. [En línea]. Disponible en: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf

NÁJAR MARTÍNEZ, Aura Isabel. Apertura económica en Colombia y el sector externo (1990 -2004) Bogotá, 2006, 22p. Trabajo de Grado (Maestría en

Ciencias Económicas). Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas.

OPERA GLOBAL BUSINESS, El estudio del mercado. España. [En línea]. Disponible en: <https://operagb.com/wp-content/uploads/2017/09/8448169298.pdf>

PERILLA CABRA, Helman Leonardo y MALPICA GUTIERREZ, Johan Sebastián. Modelo de negocio para crear una empresa prestadora de servicios de automatización doméstica. Bogotá D.C., 2017, 74p. Tesis de grados (Tecnología Eléctrica). Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Facultad Tecnológica. <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/8377/4/MalpicaGutierrezJohanSebastian2018.pdf>

PORTAFOLIO. Grandes Beneficios para las Mypes. En: Portafolio. Bogotá (29 abril, 2010). Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/grandes-beneficios-mypes-300714>

PRIETO BEJARANO, Pedro Gerardo. Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Medellín, 2013, 90p. Trabajo de grado (Gestión del Talento Humano y la Productividad). Universidad De Medellín. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Disponible en: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

PUGA MUÑOZ, Miguel. VAN y TIR. {En línea}. Fecha. 25 de abril de 2020. Disponible en http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/valor-actual-neto-y-tasa-interna-de-retorno-van-y-tir_1563977885.pdf

QUINTERO REATIGA, Juan Sebastián. Las pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad. Bogotá, 2018, 38p. Ensayo de grado (Gestión del desarrollo administrativo). Universidad Militar Nueva Granada.

Facultad de ciencias económicas. Disponible en:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReategaJuanSebastian2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RINCÓN JUEZ, Diana Guicelle. estructuración e implementación de un sistema de calidad NTC 6001 para MYPE de confección “DICOOL”. Bogotá, 2014, 150p. Proyecto de grado (Especialista en gerencia de calidad de productos y servicios). Universidad Libre. Facultad de ingeniería. Disponible en:
https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9934/TRABAJO%20DE%20GRADO_DISE%20C3%91O%20E%20IMPLEMENTACION%20NTC%206001_DIANA%20RINCON_ESPECIALIZACION%20GERENCIA%20DE%20CALIDA.pdf?sequence=1

S.G.S. Servicios de certificación. Bogotá. [En línea]. Disponible en:
<https://www.sgs.co/es-es/our-company/about-sgs/sgs-in-brief>

THOMPSON, Janneth. Análisis de Sensibilidad. [En línea]. Fecha. 20 de abril de 2020. Disponible en <http://todosobreproyectos.blogspot.com/2009/07/analisis-de-sensibilidad.html>

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO. Estudio económico-financiero. México. [En línea]. Disponible en:
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap3.pdf>

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL. El estudio técnico. [En línea]. Disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-01/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad2/lecturas/Capitulo_del_Estudio_Tecnico.pdf

VALERO, Lady. Una visión del emprendimiento empresarial a través de la NTC 6001: Sistemas de gestión para micro y pequeñas empresas. Universidad Santo Tomás. [en línea]. Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17016/2019ladyvalero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13 ANEXOS

ANEXO 1. Instrumento de recolección de información: encuesta

Nombre de la empresa: _____	Dirección _____	
Nombre responsable de la empresa _____	Celular _____	
Antigüedad de la empresa _____	Clasificación _____	
Número de trabajadores en la empresa: _____		
Actividad económica: _____		
Que indicadores maneja la empresa: _____		
PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Tiene su empresa un área de talento humano?		
2. ¿Tiene su empresa un Sistema de Gestión de Calidad Implementado?		
3. ¿Le gustaría que su empresa implementara un Sistema de Gestión de Calidad?		
4. ¿Cuenta con un diagnóstico de las oportunidades de mejora?		
5. ¿Conoce los beneficios de tener implementado un sistema de gestión de calidad?		
6. Nombre al menos dos de ellos		
7. ¿Cuáles de los siguientes servicios estaría dispuesto a contratar?	☐ Asesorías ☐ Capacitación ☐ Selección de personal ☐ Afiliación SGSS ☐ Gestión nomina ☐ Pagos de seguridad social ☐ Seguridad y salud en el trabajo ☐ Escala Salarial ☐ Descripción de cargos y puestos	

8. ¿Para prestar el servicio le gustaría que se realizara en?	☐ Las instalaciones de la empresa ☐ Por fuera
9. ¿Para las capacitaciones que días le gustaría que se realizaran?	☐ Lunes ☐ Martes ☐ Miercoles ☐ Jueves ☐ Viernes ☐ Sabado ☐ Domingo
10. ¿Para las capacitaciones que horarios le gustaría que se realizaran?	☐ Mañana ☐ Tarde ☐ Noche
11. ¿Para las capacitaciones le gustaría que fuera en modalidad?	☐ Virtual ☐ Presencial ☐ Ambos
12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por las capacitaciones y asesorías para lograr que su empresa se certifique?	☐ 500.000 - 1.000.000 ☐ 1.000.000 - 2.500.000 ☐ 2.500.000 - 5.000.000 ☐ 5.000.000 - 10.000.000 ☐ 10.000.000 - 20.000.000 ☐ Otro (por favor, especifique): _____

ANEXO 2. Simulación del crédito bancario

SIMULADOR
Crédito de libre inversión

Datos generales

MONTO DEL PRÉSTAMO	\$ 83.254.946	TIPO DE MONEDA Pesos TASA POLITICA 27.44 % Ver términos de uso
PLAZO EN MESES	60	
DESTINO DEL CRÉDITO	GASTOS PERSONALES	
FECHA DE NACIMIENTO	20/08/1992	
SEGURO DE DESEMPLEO	☐ SI ☒ NO	
BORRAR CALCULAR		

PROYECTADO EL: Aug 27, 2020

TIPO DE CRÉDITO: Credivillas Personal

VALOR SOLICITADO: \$83,254,946.00

DESTINO DEL CRÉDITO: Gastos Personales

PLAZO: 60 Meses

EDAD: 28 Años

TASA DE INTERES: 27.44%

VALOR MES SEGURO DE VIDA: \$51,560.00

VALOR MES SEGUROS ADICIONALES: \$0.00

El valor real de la primera cuota del crédito puede variar del proyectado en esta consulta por motivos de ajuste de los intereses entre la fecha de contabilización del crédito y la fecha de la primera facturación.

PERÍODO	FECHA	ABONO A CAPITAL	INTERESES	CUOTA CON SEGURO DE VIDA	SALDO DE CAPITAL	CUOTA CON SEGUROS ADICIONALES
0	ago-20				\$83,254,946.00	
1	sep-20	\$719,631.00	\$1,699,385.00	\$2,470,576.00	\$82,535,315.00	\$2,419,016.00
2	oct-20	\$734,320.00	\$1,684,696.00	\$2,470,576.00	\$81,800,995.00	\$2,419,016.00
3	nov-20	\$749,309.00	\$1,669,707.00	\$2,470,576.00	\$81,051,686.00	\$2,419,016.00
4	dic-20	\$764,604.00	\$1,654,412.00	\$2,470,576.00	\$80,287,082.00	\$2,419,016.00
5	ene-21	\$780,211.00	\$1,638,805.00	\$2,470,576.00	\$79,506,872.00	\$2,419,016.00
6	feb-21	\$796,136.00	\$1,622,880.00	\$2,470,576.00	\$78,710,736.00	\$2,419,016.00
7	mar-21	\$812,387.00	\$1,606,629.00	\$2,470,576.00	\$77,898,349.00	\$2,419,016.00
8	abr-21	\$828,969.00	\$1,590,047.00	\$2,470,576.00	\$77,069,380.00	\$2,419,016.00
9	may-21	\$845,890.00	\$1,573,126.00	\$2,470,576.00	\$76,223,490.00	\$2,419,016.00
10	jun-21	\$863,156.00	\$1,555,860.00	\$2,470,576.00	\$75,360,334.00	\$2,419,016.00
11	jul-21	\$880,774.00	\$1,538,242.00	\$2,470,576.00	\$74,479,560.00	\$2,419,016.00
12	ago-21	\$898,753.00	\$1,520,263.00	\$2,470,576.00	\$73,580,807.00	\$2,419,016.00
13	sep-21	\$917,098.00	\$1,501,918.00	\$2,470,576.00	\$72,663,709.00	\$2,419,016.00
14	oct-21	\$935,818.00	\$1,483,198.00	\$2,470,576.00	\$71,727,892.00	\$2,419,016.00
15	nov-21	\$954,919.00	\$1,464,097.00	\$2,470,576.00	\$70,772,972.00	\$2,419,016.00
16	dic-21	\$974,411.00	\$1,444,605.00	\$2,470,576.00	\$69,798,561.00	\$2,419,016.00
17	ene-22	\$994,300.00	\$1,424,716.00	\$2,470,576.00	\$68,804,261.00	\$2,419,016.00
18	feb-22	\$1,014,596.00	\$1,404,420.00	\$2,470,576.00	\$67,789,665.00	\$2,419,016.00
19	mar-22	\$1,035,306.00	\$1,383,710.00	\$2,470,576.00	\$66,754,359.00	\$2,419,016.00
20	abr-22	\$1,056,438.00	\$1,362,578.00	\$2,470,576.00	\$65,697,921.00	\$2,419,016.00
21	may-22	\$1,078,002.00	\$1,341,014.00	\$2,470,576.00	\$64,619,919.00	\$2,419,016.00
22	jun-22	\$1,100,006.00	\$1,319,010.00	\$2,470,576.00	\$63,519,914.00	\$2,419,016.00

23	jul-22	\$1,122,459.00	\$1,296,557.00	\$2,470,576.00	\$62,397,455.00	\$2,419,016.00
24	ago-22	\$1,145,370.00	\$1,273,646.00	\$2,470,576.00	\$61,252,084.00	\$2,419,016.00
25	sep-22	\$1,168,750.00	\$1,250,266.00	\$2,470,576.00	\$60,083,335.00	\$2,419,016.00
26	oct-22	\$1,192,606.00	\$1,226,410.00	\$2,470,576.00	\$58,890,729.00	\$2,419,016.00
27	nov-22	\$1,216,949.00	\$1,202,067.00	\$2,470,576.00	\$57,673,780.00	\$2,419,016.00
28	dic-22	\$1,241,789.00	\$1,177,227.00	\$2,470,576.00	\$56,431,990.00	\$2,419,016.00
29	ene-23	\$1,267,136.00	\$1,151,880.00	\$2,470,576.00	\$55,164,854.00	\$2,419,016.00
30	feb-23	\$1,293,001.00	\$1,126,015.00	\$2,470,576.00	\$53,871,853.00	\$2,419,016.00
31	mar-23	\$1,319,393.00	\$1,099,623.00	\$2,470,576.00	\$52,552,459.00	\$2,419,016.00
32	abr-23	\$1,346,325.00	\$1,072,691.00	\$2,470,576.00	\$51,206,135.00	\$2,419,016.00
33	may-23	\$1,373,806.00	\$1,045,210.00	\$2,470,576.00	\$49,832,329.00	\$2,419,016.00
34	jun-23	\$1,401,848.00	\$1,017,168.00	\$2,470,576.00	\$48,430,482.00	\$2,419,016.00
35	jul-23	\$1,430,462.00	\$988,554.00	\$2,470,576.00	\$47,000,020.00	\$2,419,016.00
36	ago-23	\$1,459,660.00	\$959,356.00	\$2,470,576.00	\$45,540,360.00	\$2,419,016.00
37	sep-23	\$1,489,454.00	\$929,562.00	\$2,470,576.00	\$44,050,905.00	\$2,419,016.00
38	oct-23	\$1,519,857.00	\$899,159.00	\$2,470,576.00	\$42,531,048.00	\$2,419,016.00
39	nov-23	\$1,550,880.00	\$868,136.00	\$2,470,576.00	\$40,980,168.00	\$2,419,016.00
40	dic-23	\$1,582,536.00	\$836,480.00	\$2,470,576.00	\$39,397,632.00	\$2,419,016.00
41	ene-24	\$1,614,839.00	\$804,177.00	\$2,470,576.00	\$37,782,794.00	\$2,419,016.00
42	feb-24	\$1,647,800.00	\$771,216.00	\$2,470,576.00	\$36,134,993.00	\$2,419,016.00
43	mar-24	\$1,681,435.00	\$737,581.00	\$2,470,576.00	\$34,453,558.00	\$2,419,016.00
44	abr-24	\$1,715,756.00	\$703,260.00	\$2,470,576.00	\$32,737,802.00	\$2,419,016.00
45	may-24	\$1,750,778.00	\$668,238.00	\$2,470,576.00	\$30,987,024.00	\$2,419,016.00
46	jun-24	\$1,786,514.00	\$632,502.00	\$2,470,576.00	\$29,200,509.00	\$2,419,016.00
47	jul-24	\$1,822,980.00	\$596,036.00	\$2,470,576.00	\$27,377,529.00	\$2,419,016.00
48	ago-24	\$1,860,191.00	\$558,825.00	\$2,470,576.00	\$25,517,338.00	\$2,419,016.00

49	sep-24	\$1,898,161.00	\$520,855.00	\$2,470,576.00	\$23,619,177.00	\$2,419,016.00
50	oct-24	\$1,936,906.00	\$482,110.00	\$2,470,576.00	\$21,682,272.00	\$2,419,016.00
51	nov-24	\$1,976,441.00	\$442,575.00	\$2,470,576.00	\$19,705,830.00	\$2,419,016.00
52	dic-24	\$2,016,784.00	\$402,232.00	\$2,470,576.00	\$17,689,046.00	\$2,419,016.00
53	ene-25	\$2,057,950.00	\$361,066.00	\$2,470,576.00	\$15,631,096.00	\$2,419,016.00
54	feb-25	\$2,099,957.00	\$319,059.00	\$2,470,576.00	\$13,531,139.00	\$2,419,016.00
55	mar-25	\$2,142,821.00	\$276,195.00	\$2,470,576.00	\$11,388,318.00	\$2,419,016.00
56	abr-25	\$2,186,560.00	\$232,456.00	\$2,470,576.00	\$9,201,758.00	\$2,419,016.00
57	may-25	\$2,231,191.00	\$187,825.00	\$2,470,576.00	\$6,970,567.00	\$2,419,016.00
58	jun-25	\$2,276,734.00	\$142,282.00	\$2,470,576.00	\$4,693,833.00	\$2,419,016.00
59	jul-25	\$2,323,206.00	\$95,810.00	\$2,470,576.00	\$2,370,627.00	\$2,419,016.00
60	ago-25	\$2,370,628.00	\$48,389.00	\$2,470,576.00	\$0.00	\$2,419,016.00

ANEXO 3: Cuadro de cálculo nomina adm y sus prestaciones

SALARIO 1.200.000			
Sueldo	\$	1.200.000	
Aux transporte	\$	102.854	
Salarios y auxilio de transporte	\$	1.302.854	
Seguridad social			
EPS	8,50%	\$	102.000
Pensiones (AFP)	12%	\$	144.000
Riesgos laborales (ARL)	0,05%	\$	626
Prestaciones			
Cesan	8,33%	\$	108.528
Int ces	1%	\$	13.029
Prima	8,33%	\$	108.528

Vacaciones	4,16%	\$	49.920
Parafiscales			
Sena (56.000)	2%	\$	24.000
ICBF (84.000)	3%	\$	36.000
Caja de compensación	4%	\$	48.000
TOTAL		\$	1.937.484

Fuente: ministerio del trabajo, diagramación autores

Tabla 24: Mano de obra de asesor, auxiliar administrativo / contable y vendedor

SALARIO MINIMO			
Sueldo	\$	877.803	
Aux transporte	\$	102.854	
Salarios y auxilio de transporte	\$	980.657	
Seguridad social			
EPS	8,50%	\$	74.613

Pensiones (AFP)	12%	\$	105.336
Riesgos Laborales (ARL)	0,05%	\$	432
Prestaciones			
Cesan	8,33%	\$	81.689
Int ces	1%	\$	9.807
Prima	8,33%	\$	81.689
Vacaciones	4,16%	\$	36.517
Parafiscales			
SENA (56.000)	2%	\$	17.556
ICBF (84.000)	3%	\$	26.334
caja de compensación	4%	\$	35.112
TOTAL		\$	1.449.742

Fuente: ministerio del trabajo, diagramación autores

