

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS E
IMPLEMENTACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL EN
BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

DEYIN MELISA SILVA VALDERRAMA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y A DISTANCIA "IPRED"
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASERORÍAS E
IMPLEMENTACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL EN
BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

DEYIN MELISA SILVA VALDERRAMA

Proyecto de grado para optar el título de
PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Director de Proyecto
LUIS EDUARDO TORRES GALVIS
Economista

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y A DISTANCIA "IPRED"
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres, esposo e hijos, quienes han sido mi apoyo y motivación para culminar este logro.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la vida y por acompañarme en cada etapa que superé para la alcanzar mis objetivos propuestos.

A mis familiares y amigos por su apoyo incondicional, paciencia, colaboración y ayuda necesaria para la culminación de este proyecto.

A la Universidad Industrial de Santander, al IPRED, docentes y personal administrativo donde me formé académicamente y adquirí experiencia, conocimientos, colaboración y apoyo, del cual me siento orgullosa de ser egresada de mi alma máter donde crecí profesionalmente y como persona.

A mi director de proyecto Luis Eduardo Torres Galvis, que me compartió sus conocimientos y experiencias y a quién le debo mi mayor reconocimiento por su presencia y orientación incondicional, sus apreciados y relevantes aportes, críticas, comentarios y sugerencias durante el desarrollo del proyecto, además a esto por su grandeza como persona de quién aprendí demasiado.

A mis compañeros, por su amistad, colaboración y acompañamiento durante cada proceso que realizamos para culminar este logro.

A las Instituciones y empresas que nos brindaron la información necesaria para cumplir con la investigación requerida para el éxito del proyecto.

En general a todas aquellas personas que directa e indirectamente me ayudaron para la terminación del proyecto.

CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	21
1. GENERALIDADES	23
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	23
1.1.1 A nivel mundial	23
1.1.2 Nacional.....	25
1.3 ASPECTOS LEGALES.....	28
2. ESTUDIO DE MERCADO	31
2.1 OBJETIVOS	31
2.1.1 General	31
2.1.2 Específicos.....	31
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO.....	32
2.2.1 Definición, Usos y especificaciones del servicio	32
2.2.2 Servicios sustitutos	33
2.2.3 Servicios o productos Complementarios.....	33
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.....	34
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO.....	34
2.3.1 Mercado potencial	34
2.3.2 Mercado objetivo	34
2.4 LA DEMANDA.....	35
2.4.1 Investigación de mercados	35
2.4.1.1 Planteamiento del problema.....	35
2.4.1.2 Necesidades de información	36
2.4.1.3 Ficha Técnica	36
2.4.2 Tabulación, presentación y Análisis de resultados	39
2.4.3 Estimación de la demanda.....	54
2.4.4 Demanda efectiva	55
2.4.5 Proyección de la demanda.....	56
2.5 LA OFERTA.....	57
2.5.1 Necesidades de información.....	57
2.5.2 Análisis de la Situación actual de la competencia	58
2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA	62
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	63
2.7.1 Estructura de los canales actuales	63
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.....	63
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	64
2.8 PRECIO	64
2.8.1 Análisis de precios.	64
2.8.2 Estrategias de fijación de precios.....	65
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION	66
2.9.1 Objetivos	66

2.9.2	Logotipo	66
2.9.3	Lema	67
2.9.4	Análisis de medios	67
2.9.5	Selección de medios	69
2.9.6	Estrategias Publicitarias	69
2.9.7	Presupuesto de publicidad y promoción	70
2.9.7.1	De lanzamiento.	70
2.9.7.2	De operación.	70
2.10	VIABILIDAD Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	71
3.	ESTUDIO TÉCNICO	73
3.1	TAMAÑO DEL PROYECTO.....	73
3.1.1	Descripción del tamaño del proyecto.	73
3.1.2	Factores que determinan el tamaño del proyecto.....	73
3.1.3	Capacidad del proyecto.....	74
3.1.3.1	Capacidad total diseñada.	74
3.1.3.2	Capacidad instalada.	75
3.1.3.3	Capacidad utilizada y proyectada.	76
3.2	LOCALIZACION.....	77
3.2.1	Macro localización.....	77
3.2.2	Micro localización.....	77
3.3	INGENIERIA DEL PROYECTO	80
3.3.1	Ficha técnica del servicio.	80
3.3.2	Descripción técnica del servicio.	81
3.3.3	Diagrama de operación, proceso y procedimiento.	83
3.3.4	Control de calidad	84
3.3.5	Recursos	85
3.3.5.1	Recurso humano.....	85
3.3.5.2	Recurso físico.....	85
3.3.5.3	Recurso de insumos.....	86
3.3.6	Estudio de proveedores.....	86
3.3.7	Distribución de planta	87
3.3.8	Logística de facilitación del servicio.....	88
3.4	VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	89
4.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	91
4.1	FORMA DE CONSTITUCION.....	91
4.1.1	Constitución de la Sociedad de Responsabilidad	91
4.1.2	Procedimiento. El procedimiento para constituir la sociedad es el siguiente	92
4.2	CULTURA ORGANIZACIONAL.....	93
4.2.1	Visión	94
4.2.2	Misión	94
4.2.3	Objetivos.....	94
4.2.4	Políticas	94
4.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SOCIEDAD	97
4.3.1	Organigrama	97

4.3.2 Descripción y perfil de cargos	98
4.3.2.1 Cargo Gerente	98
4.3.2.2 Cargo de contador	101
4.3.2.3 Cargo de secretaria.	102
4.3.2.4 Profesional de archivo.	104
4.3.3 Asignación laboral	106
4.4 VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO.....	107
5. ESTUDIO FINANCIERO.....	108
5.1 INVERSIONES.....	108
5.1.1 Inversión fija	108
5.1.1.1 Maquinaria Y Equipos	109
5.1.1.2 Muebles y enseres.....	109
5.1.1.3. Equipos de Oficina.....	109
5.1.1.4. Total inversión fija	110
5.1.2 Inversión diferida	110
5.1.3 Inversión de capital de trabajo.....	110
5.1.3.1 Costos de prestación del servicio.	111
5.1.3.1.1 Insumos.....	111
5.1.3.1.2 Mano de obra.	111
5.1.3.1.3 Costos indirectos de fabricación de prestación del servicio.....	112
5.1.3.1.4 Total costos de prestación de servicio	113
5.1.3.2. Gastos de administración y ventas.....	114
5.1.3.3 Gastos financieros	114
5.1.3.4 Total Capital de trabajo	115
5.1.4 Inversión total.....	115
5.1.5 Fuentes de financiación.....	115
5.2. COSTOS Y GASTOS.....	117
5.2.1. Costos fijos.....	117
5.2.2. Costos variables.	117
5.2.3. Costos totales unitarios	118
5.3 PRECIO DE VENTA.....	118
5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS	118
5.4.1 Ingresos	118
5.4.2 Egresos.....	119
5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	119
5.5.1 Flujo de Caja Proyectado	120
5.5.2 Balance General a 5 años.....	121
5.6 VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	122
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	123
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	123
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	123
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos.....	123
6.2.2 Plan de mitigación dentro de un desarrollo sostenible.....	125

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA	126
6.3.1 Valor presente neto.....	126
6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR.....	127
6.3.3. Período de recuperación	127
6.3.4. Análisis de las Razones Financieras	128
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL PRIMER AÑO	129
6.5 EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO	129
7. CONCLUSIONES.....	130
8. RECOMENDACIONES	131
BIBLIOGRAFÍA.....	132
ANEXOS.....	134

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. Importancia del manejo documental	39
GRÁFICO 2. Conocimiento de la normatividad de archivo.....	40
GRÁFICO 3. Ha contratado servicios de archivo	41
GRÁFICO 4. Modalidad del servicio que han contratado	42
GRÁFICO 5. Servicios que han contratado en el último año.....	43
GRÁFICO 6. Empresa que ha prestado los servicios	44
GRÁFICO 7. Calificación	45
GRÁFICO 8. Documentos que requieren organización archivística	46
GRÁFICO 9. Servicio que se considera más importante en la empresa	47
GRÁFICO 10. Mobiliario que se usa para organizar los documentos	48
GRÁFICO 11. Prioridad de empezar a organizar el archivo.....	49
GRÁFICO 12. Tiempo que no se organiza el archivo.	50
GRÁFICO 13. Están de acuerdo con una empresa dedicada a la gestión documental.	51
GRÁFICO 14. Les gusta que el diagnóstico del estado de la empresa sea sin costo.	52
GRÁFICO 15. Cantidad de archivos sin organizar	53

LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1.	Ficha técnica de la investigación de la demanda	37
Cuadro 2.	Importancia del manejo documental	39
Cuadro 3.	Conocimiento de la normatividad de archivo.....	40
Cuadro 4.	Ha contratado servicios de archivo	41
Cuadro 5.	Modalidad del servicio que han contratado	42
Cuadro 6.	Servicios que han contratado en el último año	43
Cuadro 7.	Empresa que ha prestado los servicios.....	44
Cuadro 8.	Calificación	45
Cuadro 9.	Documentos que requieren organización archivística	46
Cuadro 10.	Servicio que se considera más importante para la empresa	47
Cuadro 11.	Mobiliario que se usa para organizar los documentos.....	48
Cuadro 12.	Prioridad de empezar a organizar el archivo.....	49
Cuadro 13.	Tiempo que no se organiza el archivo.....	50
Cuadro 14.	Están de acuerdo con una empresa dedicada a la gestión.	51
Cuadro 15.	Les gusta que el diagnóstico del estado de la empresa	52
Cuadro 16.	Cantidad de archivo sin organizar	53
Cuadro 17.	Cuadro demanda total	55
Cuadro 18.	Demanda efectiva	56
Cuadro 19.	Proyección de la demanda total	56
Cuadro 20.	Proyección de la demanda efectiva	57
Cuadro 21.	Benchmarking de la oferta	59
Cuadro 22.	Cálculo de la oferta	62
Cuadro 23.	Proyección de la oferta	62
Cuadro 24.	Relación entre demanda y oferta	63
Cuadro 25.	Comparación de precios	65
Cuadro 26.	Presupuesto de lanzamiento.....	70
Cuadro 27.	Presupuesto de operación	71
Cuadro 28.	Capacidad diseñada para el primer año.....	75
Cuadro 29.	Capacidad instalada para el primer año.....	76
Cuadro 30.	Capacidad proyectada para el primer año	76
Cuadro 31.	Capacidad de servicios proyectados.....	76
Cuadro 32.	Microlocalización	80
Cuadro 33.	Ficha técnica del servicio	80
Cuadro 34.	Políticas para el personal, compras y ventas	96
cuadro 35.	Asignación laboral.....	106
Cuadro 36.	Maquinaria y equipos	109
Cuadro 37.	Insumos	111
Cuadro 38.	Mano de obra.....	111
Cuadro 39.	Depreciación.....	112

Cuadro 40.	Mano de obra indirecta	112
Cuadro 41.	Insumos indirectos	113
Cuadro 42.	Otros CIF	113
Cuadro 43.	Total costos prestación del servicio	113
Cuadro 44.	Gastos de administración y ventas	114
Cuadro 45.	Amortización del crédito.....	114
Cuadro 46.	Total capital de trabajo.....	115
Cuadro 47.	Inversión total	115
Cuadro 48.	Costos y gastos fijos	117
Cuadro 49.	Costos variables	117
Cuadro 50.	Costos Totales.....	118
Cuadro 51.	Ingresos proyectados.....	118
Cuadro 52.	Egresos proyectados	119
Cuadro 53.	Matriz de estudio impacto ambiental del proyecto.....	124
Cuadro 55.	Periodo de recuperación	128

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Descripción de alternativas para estudio de micro localización	77
Tabla 2. Puntuación de los factores de microlocalización	79
Tabla 3. Costo formulario de registro mercantil.....	92
Tabla 4. Estado de resultados proyectados	119
Tabla 5. flujo de caja proyectado	120
Tabla 6. Balance general	121
Tabla 7. Flujo de Caja.....	126

GLOSARIO

Almacenar: es un concepto que se utiliza para hacer referencia a un acto mediante el cual se guarda algún objeto o elemento específico con el fin de poder luego recurrir a él en el caso que sea necesario.

Analizar: puede decirse que un análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.

Archivo: la palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser como documentos, libros, recortes de diarios viejos, entre otros y que obviamente ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de una nación por ejemplo.

Asesorías: orientación técnica y profesional, con el fin de generar valor organizacional de manera oportuna en la toma de decisiones, basada en la evaluación de posibles alternativas de solución a una problemática.

Acompañamiento: consiste en el seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades para el mejoramiento continuo de los procesos en los tiempos acordados y tareas fijadas, determinando e identificando las dificultades en su ejecución.

Automatizados: la automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, facturación, contabilización, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.

Clasificación: es el ordenamiento o la disposición por clases. Básicamente, la clasificación implicará la búsqueda en un todo de todas aquellas cosas que guarden o compartan algún tipo de relación para así agruparlas.

Conocimiento: es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).

Conservación: trata de la protección del recurso y al mismo tiempo de mantener en la calidad deseada el servicio que proporciona éste y es toda acción humana que mediante la aplicación de los conocimientos científicos y técnicos, contribuye al óptimo aprovechamiento de los recursos existentes en el hábitat humano; propiciando con ello el desarrollo integral del hombre y de la sociedad.

Controlar: proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

Costo: es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Demanda: representa la cantidad de productos o servicios que el público quiere y puede adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos.

Digitalización: la digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales. Las imágenes digitales, se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computadora personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo, con respaldos en discos CD-R o DVD que garantizan su conservación en óptimas condiciones.

Dirigir: la palabra dirigir hace referencia a la acción de enderezar o de enfocar algo hacia un determinado espacio o término señalado. También permite describir el proceso de guiar, utilizando para esto las señas de un camino.

Documento: es todo registro de información, independiente de su soporte físico, abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.

Efectividad: cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Eficacia: la eficacia tiene que ver con optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados.

Eficiencia: capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Factibilidad: se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.

Flujo de caja: cifra que refleja los recursos (beneficios, amortizaciones y provisiones) generados por una empresa en un determinado periodo.

Gastos: acción de emplear dinero en un bien o servicio.

Gestión documental: el concepto de gestión documental hace referencia a la gestión por medio de sistemas electrónicos de documentos cuyo formato original está vinculado al papel. Por otro lado, la gestión de documentos en papel se conoce como gestión de material en papel. Para diferenciarlos de forma más clara se utiliza a menudo el concepto EDM (Electronic Document Management). Las siglas DMS (del alemán Dokumenten-Management-System) se utilizan en un sentido más amplio para referirse a este tipo de trabajo.

Información: la información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Inversión: es el acto mediante el cual se adquiere ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo.

Organizar: es el proceso de asignar derechos y obligaciones y coordinar los esfuerzos del personal en la obtención de los objetivos de la organización. Este proceso presenta por tanto, dos facetas: establecer la estructura y coordinar. Una vez identificados los objetivos y la estructura durante la planificación, la organización debe determinar quién va a ser que cosa y cómo va a hacer la coordinación dentro y entre los departamentos de la misma.

Preservación: término preservar es un verbo que se utiliza para designar a aquellas acciones que tienen por objetivo último el cuidado y el mantenimiento de algún objeto, espacio o incluso ser vivo frente a posibles daños o amenazas que puedan surgir. El acto de preservar o la preservación siempre implican algún tipo de compromiso frente a algo que podría ser dañado si no contara con tal protección.

Proceso: se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

Servicio: un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente

Viabilidad: estudio que intenta predecir el eventual éxito o fracaso de un proyecto.

RESUMEN

TÍTULO

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS E IMPLEMENTACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL EN BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA*

AUTOR

DEYIN MELISA SILVA VALDERRAMA**

PALABRAS CLAVES

Factibilidad, Asesorías, implementación, gestión documental, organización, capacitación y digitalización.

DESCRIPCIÓN

El área metropolitana de Bucaramanga, está compuesta por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Es el centro de la innovación y crecimiento económico, social y cultural del departamento; su gente trabajadora, cálida, amable, humilde y pujante hace de ella una oportunidad atractiva para invertir en proyectos que generan desarrollo y crecimiento local, regional y nacional.

El siguiente documento establece la factibilidad sobre la creación de una empresa de asesorías e implementación en gestión documental integral en el área metropolitana de Bucaramanga, que ofrezca un servicio de asesoría integral de capacitación, organización y digitalización en todo lo relacionado con la producción, recepción y conservación de documentos como objetivo principal, brindando un servicio eficaz y eficiente a un precio adecuado y a su vez generar confianza para que las empresas accedan a la información de una manera ágil y oportuna.

Los estudios realizados permiten observar que en el área metropolitana no hay suficientes empresas que cubran la demanda insatisfecha de asesorías en gestión documental, adicional, las empresas encuestadas manifiestan que estarían de acuerdo con la creación de una empresa que preste los servicios relacionados con la gestión documental y contratarían sus servicios. El estudio técnico indica que no hay dificultad para obtener localización, procesos, distribución en planta y los recursos necesarios para su puesta en marcha; su constitución organizacional es sencilla y permite planear, administrar, dirigir y controlar las actividades propias de la nueva empresa.

La evaluación del proyecto permite ver que éste es viable desde el punto de vista económico financiero arrojando un valor presente neto de \$142.986.206, una tasa interna de retorno del 118% y la recuperación de la inversión a los 14 meses; además que no hay impactos ambientales y sociales negativos sino por el contrario se generará empleo y desarrollo económico para la región.

* Proyecto de grado

** Universidad Industrial de Santander, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia – IPRED. Gestión Empresarial. Director Proyecto. Luis Eduardo Torres Galvis..

ABSTRACT

TITLE

FEASIBILITY STUDY FOR THE ESTABLISHMENT OF A CONSULTING COMPANY AND IMPLEMENTATION IN COMPREHENSIVE DOCUMENT MANAGEMENT IN BUCARAMANGA AND METROPOLITAN AREA*

AUTHOR

DEYIN MELISA SILVA VALDERRAMA**

KEYWORDS

Feasibility, consulting, implementation, document management, organization, training and digitization

DESCRIPTION

Bucaramanga Metropolitan area, it includes the cities of Bucaramanga, Floridablanca, Girón and Piedecuesta and it is the center of innovation and economic growth, social and cultural development in the department. Its working people are warm, friendly, humble and thriving to create attractive opportunities to invest in projects that generate local growth and development at regional and national levels.

The following document establishes the feasibility of the creation of a consulting business and implementation in integrated document management in the Metropolitan Area of Bucaramanga, which would provide a comprehensive advisory service training, organization and scanning everything related to the production and reception with savings (or cost reduction?) as a main objective. It would provide an effective and efficient service at the right price and in turn generating confidence for businesses to access information in a quick and timely.

Studies show that there are not enough companies that meet increasing demand of document management and consulting in the metropolitan area. Additional companies surveyed responded they would agree with the creation of a company providing services related to document management and would hire the services. The technical study indicates no difficulty in obtaining location, processes, plant layouts and resources needed for its implementation; in addition, its organizational constitution is simple and allows for planning, managing, directing and controlling the activities of the new company.

The evaluation of the project demonstrates that this is feasible from a financial economic perspective yielding a US73.842, net present value, internal rate of return of 118 % and payback for one year and two months; moreover, there are not negative environmental and social impacts but rather it will generate employment and economic development in the region.

*Degree project

**Industrial University of Santander ** Institute for Regional Projection and Distance Education - IPRED. Business Management. M.a director Luis Eduardo Torres Galvis.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se realizó con el propósito de conocer la factibilidad para la creación de una empresa de servicios dedicada a gestionar e implementar un servicio integral de todo lo referente a la gestión documental que se vive en las empresas y por experiencia laboral doy fe de ello. La idea de este proyecto nace de una necesidad visible de las empresas que a diario generan y reciben documentos en el desarrollo de sus actividades y si no se toman medidas, estos documentos se pierden, se deterioran, hay demora en ubicarlos y al final se convierten en fondos acumulados, que restan espacio y tiempo en la empresa; además esto vulnera la competitividad.

El presente documento establece la factibilidad con el propósito de brindar una nueva opción sobre el servicio de archivo para grandes y medianas empresas en el área metropolitana de Bucaramanga y en cada uno de los capítulos se presenta información pertinente sobre los estudios realizados.

En el estudio de mercado se caracteriza el comportamiento de las empresas para esta clase de servicios, se determina su demanda, oferta, canal de comercialización, precios, estrategias de publicidad y promoción y las demás variables que lleguen a condicionar la empresa prestadora de servicios de archivo.

Mediante el estudio técnico se determinaron aspectos como el tamaño del proyecto, se ubicó en forma adecuada el segmento del mercado a quien va dirigido el servicio y se fijaron las características del proceso. Igualmente se eligió la mejor alternativa para la ubicación de la empresa, se diseñó la distribución óptima de la planta para lograr adecuar los espacios que cumplan con los parámetros y las normas establecidas para tal fin. Además de la ingeniería del proyecto, los recursos necesarios, proveedores y la logística de prestación del servicio.

En el estudio administrativo se define el tipo de sociedad que tendrá la empresa, los permisos y trámites pertinentes para su constitución, estructura organizacional, organigrama, asignación de funciones y responsabilidades y una descripción detallada de los costos administrativos.

Con base en los aspectos anteriores se analiza el sector financiero, cada uno de los elementos que lo componen, tanto de ingresos esperados y generados por los pronósticos de venta presentados en el estudio del mercado, así como la

valoración de todos los gastos ocasionados por la puesta en marcha. Además se establecen las necesidades de inversión, las fuentes de financiación, los costos, se determina el punto de equilibrio y los estados financieros.

En la evaluación del proyecto, se le da gran importancia al impacto ambiental que se pueda causar con su creación; porque es un proyecto ecológico que dentro de sus procesos contempla, ahorrar las impresiones o copias innecesarias.

Con respecto al aspecto social se evalúa el impacto que se origine con la generación de empleos directos e indirectos. El estudio finaliza con las conclusiones y recomendaciones que presenta la autora del proyecto, con el ánimo de orientar a los ejecutores e inversionistas del negocio y demás personas interesadas en el desarrollo económico del municipio y de la región.

1. GENERALIDADES

El término de archivo se define como el conjunto de documentos producidos y recibidos por una persona o entidad de acuerdo al uso de sus funciones y actividades que desempeñan¹, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, conservados respetando el orden para servir como testimonio e información, la palabra archivo es una palabra polisémica² porque se puede referir al: fondo acumulado que es el conjunto de documentos producidos o recibidos, al local o lugar donde se custodia dicho fondo y a la entidad o institución responsable, además vale la pena tener en cuenta propuestas y definiciones que sobre el tema han realizado algunos autores y sobre las cuales se orientará este proyecto:

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

1.1.1 A nivel mundial. La gestión de documentos fue “concebida en los Estados Unidos alrededor de los años 50”³ y de acuerdo con Llanos fue reconocida de forma oficial en ese país, mediante legislación, a mediados del Siglo XX. Su adopción supuso una auténtica revolución en la teoría y en la práctica archivística, especialmente a partir de la formulación del concepto de ciclo de vida de los documentos, pues se hizo evidente un hilo conductor que mostraba el tránsito de los documentos desde que estos se creaban hasta que debían ser destruidos o conservados permanentemente atendiendo a su valor histórico.

El sistema de gestión documental automatiza los procesos comerciales y los flujos de trabajo mediante la gestión y vinculación electrónica de los documentos sea cual sea el formato y la fuente. Con una sola operación de búsqueda, en cualquier momento y desde cualquier lugar se accede de inmediato a todos los documentos relacionados con una empresa o un proyecto⁴.

Los sistemas de archivadores tienen procesos de recopilación de datos escalables, memoria para los documentos entrantes y para grandes cantidades de datos, herramientas de integración para acoplar la aplicación de almacenamiento a otras aplicaciones y herramientas para controlar la protección y acceso a los documentos. Otras funciones importantes son la integración con sistemas para la clasificación automática de documentos, funciones de papelera

1 REYES RIPOLL, ARTURO EDUARDO. Como organizar el archivo de su empresa. Pág. 11

2 Palabra que tiene más de un significado

³ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Programa de gestión documental. Pdf.pág 5 consultada en sep15, disponible www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/.../programa_de_gestion_documental.pdf

4 DOCUWARE.. <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=1233>. octubre 8 de 2013

para el trabajo sin papel (flujo de trabajo de documentos) y el almacenamiento de documentos de correo electrónico y de oficina.⁵

Antes, al igual que hoy en día, el motivo principal para la introducción de un sistema de almacenamiento electrónico era la disminución de las grandes montañas de papel, el cumplimiento de obligaciones de protección y la integración de procedimientos y procesos. La impresión o la filmación en muchos casos no sólo no tiene sentido sino que ya no presentan una alternativa. Por lo tanto, el almacenamiento electrónico a medio y a largo plazo es un motivo central para el uso de sistemas de gestión documental.

El almacenamiento electrónico y la gestión documental transforma información valiosa en algo infinitamente más útil, haciéndola más accesible. Los documentos de todo tipo, sin importar su origen, se almacenan conjuntamente en un repositorio central de documentos. Este proceso es automatizado en cada estación de trabajo gracias a una tecnología inteligente. Toda esta información se reúne y ordena lógicamente, poniéndola al alcance de todos. Con unos pocos clics del ratón, la información está disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Para el desarrollo de este proyecto es muy importante tener en cuenta los conceptos archivísticos empleados en los programas de gestión documental, con el fin de diseñar e implementar el modelo para organizar y controlar los documentos generados en las empresas del área metropolitana de Bucaramanga.

Los archivos son centros dinámicos de información, base para la gestión, los cuales conservan el patrimonio documental de las instituciones, suministran información original y única de las entidades y apoyan la fiscalización, planeación, control de resultados y toma de decisiones; el archivo es la memoria cultural de la institución, así como es el "conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión".⁶

Hoy en día, el "acceso" es casi sinónimo de la tecnología digital. El cambio de formato digital, en sus inicios, a principios de esta década, ha madurado rápidamente en el medio de acceso de elección entre los usuarios. Pocos son los investigadores que hablan de la utilización de copias digitales con la misma desazón con que hablan de la utilización de microfilmes. Sin embargo, los problemas de la preservación de archivos digitales a través del tiempo son formidables, y no custodio responsable afirmaré que la digitalización es preferible

⁵Britta van Gelhen. http://www.docuware.com/main.asp?sig=com_emp&lan=es&loc=es

⁶Vilaseca Requena J, Torrent i Sellens J, LLadós J. De la economía de la información a la economía del conocimiento: algunas consideraciones conceptuales y distintivas. 2001. Disponible en: <http://www.uoc.es/web/esp/serveis/observatorio/tm/one12.html>

a la microfilmación como medio de conservación.⁷Por tanto, si la gestión de información se asocia con el sistema de información de una organización debe:

1. Identificar los tipos de información que maneja la organización.
2. Organizar los flujos de información en diagramas, que constituyen los mapas de información en la empresa.
3. Identificar el ciclo de vida de la información según los tipos de información.
4. Identificar las necesidades de información por procesos en la organización.
5. Identificar las necesidades de información personales según categorías (directivos, mandos medios, empleados).
6. Diseñar y estructurar los servicios de información en función de las necesidades.
7. Registrar, controlar y almacenar la información producida en la organización.
8. Difundir y socializar la información para la generación de nuevos conocimientos.

La firma Price Waterhouse Coopers realizó en noviembre 2011, un estudio para evaluar el estado actual y futuro del mercado de gestión documental. Los resultados del informe reflejan la evolución experimentada por este sector en los últimos años. Una evolución que ha llevado al mercado español de gestión documental a una fase más madura y típica de otros mercados más desarrollados como pueden ser el de Reino Unido, con servicios más integrados y en la que los clientes tienden a externalizar procesos más complejos de su back office⁸, por consiguiente se espera con este proyecto tener buenas oportunidades ya que este segmento del mercado ha ido creciendo significativamente.

Según Julio Olivares, presidente y fundador de DocPath (empresa experta española): “actualmente, los sectores que más han apostado por la tecnología en general y el software de gestión documental en particular, han sido los de banca y seguros. En los próximos años, también se podrá apreciar un repunte en las empresas de telecomunicaciones, los hospitales y las compañías del sector turístico”⁹, como lo menciona el señor Olivares, las empresas encaminadas por las tecnologías y especialmente la gestión documental inicialmente los de banca y seguros han implementado estos servicios, desde luego se espera que las demás opten por comprarlos.

1.1.2 Nacional. En Colombia existen dos instituciones que se han encargado de recopilar documentos de importancia ciudadana como lo son el Archivo General de la Nación y el Banco de la República. El Archivo General de la Nación -AGN-, es una entidad del orden nacional adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de la organización y dirección del Sistema Nacional de Archivos -SNA-, de regir la política archivística en Colombia y de custodiar, resguardar y proteger el

⁷http://www.docuware.com/main.asp?sig=ser_glr&lan=es&loc=es&sub=Almacenamiento%20electr%F3nico

⁸<http://pymecrunch.com/estado-actual-y-perspectivas-de-futuro-del-mercado-de-la-gestion-documental>

⁹<http://pymecrunch.com/estado-actual-y-perspectivas-de-futuro-del-mercado-de-la-gestion-documental>

patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad.¹⁰

Sebastián de Belalcázar ordenó en 1535 que se depositaran en un arca libros y registros de aquello relativo al gobierno de la naciente ciudad de Quito y más tarde en 1567, la Real Audiencia y Cancillería del Nuevo Reino de Granada dispuso la creación de un archivo, para evitar la pérdida de documentos a causa de los continuos incendios que se sucedían en los sitios de su custodia.

Desde entonces la referencia documental más antigua sobre el establecimiento de archivos oficiales en Colombia, la encontramos en el Libro de Acuerdos de la Real Audiencia de Santafé, donde se menciona la existencia de un archivo que contiene todos los papeles, libros y cuentas de la Hacienda Real guardados junto a la caja real que contenía el oro, la plata y las esmeraldas. Sin embargo muchos documentos fueron maltratados y sufrieron deterioros físicos como: rasgaduras, perforaciones, dobleces, etc.; químicos como oxidación de tapas y soporte débil y biológicos con ataque de hongos, insectos, roedores, etc.¹¹

En Enero 17 de 1868 el presidente Santos Acosta, expidió el Decreto Orgánico de los Archivos Nacionales, que es el punto de partida para la conformación del Archivo Nacional, donde los documentos de archivo fueron entendidos como elementos esenciales del patrimonio cultural de la nación.

Desde tiempos remotos han existido personas dedicadas a custodiar y servir a la documentación. Solo hasta inicios del siglo se han creado carreras técnicas y profesionales formadas para organizar archivos y los problemas y falencias del archivo empezaron a cambiar desde que se creó el AGN¹².

1.1.3 Regional. Según fuentes de la cámara de comercio de Santander de las 360 empresas con las mejores ventas en el 2012 frente al 2011, éstas tuvieron un buen desempeño con un aumento de 7,1% en términos reales, pero también es necesario señalar que entre el período 2010-2011 habían aumentado sus ingresos 13,4% Entre los sectores de construcción e industria, acumulan casi la mitad del total del Producto Interno Bruto del departamento, adicional de estas importantes firmas el sector servicios también ocupa el tercer lugar en un porcentaje considerable de ventas.¹³ Vale la pena recalcar que la creación de una empresa en el sector servicios es viable, porque representa un sector que está en alto crecimiento.

El crecimiento favorable de las empresas de servicios, el margen de utilidad el

10 <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1057>

11 ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Fondos acumulados manual de organización. Bogota. 2004, pag 5

12 ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

13 CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, disponible web: <http://www.compitem360.com/getattachment/84803926-310b-4caa-aa7f-8f48026c39b4/Comportamiento-economico-en-el-2012-de-las-360-emp.aspx>

cual es un dato muy importante para la nueva empresa de servicios que se va a crear de gestión documental donde se tiene un punto de referencia, el tamaño, estructura de capital y antigüedad de las empresas aportan una motivación personal para la puesta en marcha del proyecto que corresponde a este mismo sector. Para el servicio de gestión documental no se cuenta con datos estadísticos para el análisis.

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

Se determina el municipio de Girón como el lugar donde se ubicará el proyecto, es decir la oficina donde se prestarán los servicios, el área administrativa y todo lo pertinente a ella; buscando el mejor sitio para su ubicación e incluyendo para la selección todos ítems a tener en cuenta tendientes a la disminución de los costos y la ubicación de un gran número de empresas que serán posibles clientes. Además este municipio posee una zona industrial donde hay clientes viables para la empresa.

Por lo anterior ubicar la empresa en Girón que se encuentra dentro del área metropolitana de Bucaramanga, está acorde con el mercado objetivo de la empresa porque su ubicación es una oportunidad para establecer contratos con muchas empresas que forman parte del complejo industrial ubicado en el anillo vial y que pueden acceder al servicio y convertirse en futuros clientes. Algunas empresas ubicadas en esta zona son: Itacol S.A, Metalteco, Ibáñez Castilla, Sanmarino, Mudiesa, Inacar, Colaves, Colchones A.O, Coavisán, entre otras, adicional es un punto central para el área metropolitana.

San Juan Girón "Monumento Nacional" de Colombia está ubicado en el Departamento de Santander a 7 kilómetros de su capital Bucaramanga y hace parte del Área Metropolitana junto con los municipios de Floridablanca y Piedecuesta. Pertenece a la Provincia de Soto.

Tiene una temperatura promedio de 24° C, una altitud de 777 metros sobre el nivel del mar y una población aproximada de 102.000 habitantes. Se encuentra a una distancia de 373 Km de Bogotá, a 532 Km de Santa Marta, a 575 Km de Barranquilla, a 692 Km de Cartagena y a 195 Km de Cúcuta. Su cabecera está localizada a los 07° 04' 15" de latitud norte y 73° 10' 23" de longitud oeste.¹⁴

¹⁴ALCALDIA MUNICIPAL DE GIRÓN, consultada en febrero 25 de 2013, disponible en <http://www.giron-santander.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mlxx-1-m=f#geograf>. 25 de febrero de 2013

Economía: LA AGRICULTURA: hay 11.674 m2 dedicados a los cultivos; 15.282 m2 con pastos y bosques y 16.273 m2 son rastrojo. Productos Básicos: En el Municipio se cultiva los siguientes productos: Piña, Tabaco, Maíz, Cítricos, Maracuyá, Tomate, Cacao. ¹⁵

El municipio de Girón tiene trazado uno de los objetivos, en colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular, los de las tecnologías de la información y de las comunicaciones¹⁶

Vías de comunicación. Aéreas: Muy cerca del aeropuerto ubicado en Lebrija y vías Terrestres:

1. Troncal de Magdalena Medio
2. Vía a Zapatoca
3. Anillo Vial Metropolitano
4. Vía a la costa por el palenque
5. Autopista Girón Barrancabermeja

1.3 ASPECTOS LEGALES

A continuación se describen los principales decretos y leyes que regulan este estudio de factibilidad con el fin de cumplir los requerimientos y disposiciones legales de los archivos y el cual se tendrá en cuenta para el desarrollo del proyecto:

DECRETO 1798 DE 1990 (artículo 31), conservación de libros y papeles de los comerciantes.

DECRETO 1594 DE 1994 (artículo 8), documentación e información estrictamente indispensable. Parágrafo: conservación de documentos.

LEY 1105 DE 2006 Modifica el Decreto Ley 254 de 2000 "régimen para la liquidación de las Entidades Públicas del Orden Nacional" (Arts. 25, parágrafo 1o. Archivo de procesos y de reclamación de soportes).

LEY 975 DE 2005. Ley de Justicia y Paz (Capítulo X "Conservación de Archivos" Arts. 56 deber de memoria, Arts. medidas de preservación de los archivos, Arts. Medidas para facilitar el acceso a los archivos)

¹⁵Ibid. <http://giron-santander.gov.co/odm.shtml>. 25 de febrero de 2013

LEY 962 DE 2005 Anti trámites. (Arts. 3 inciso3, Acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la Leyes) y Art. 28.

LEY 951 de 2005. Acta de Informe de Gestión.(proceso de entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos del Estado Colombiano, al término e inicio del ejercicio de un cargo público).

LEY 734 DE 2002. Código Disciplinario Único (Artículo 34 numeral, 1,5 y 22 Artículo 35 numeral 8,13 y 21).

LEY 640 DE 2001. Conciliación ante servidores públicos (Art 15, archivo constancia, actas y antecedentes de audiencias de conciliación)

LEY 610 DE 2000. Responsabilidad Fiscal (Arts.20 reserva y expedición de copias. Arts. 60 Boletín de responsabilidades fiscales).

Ley 594 de julio 14 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones //Ley 594 de 2000.pdf conocida como Ley General de Archivos, y en los acuerdos emitidos por el Archivo General de la Nación, se definen metodologías de trabajo para desarrollar la función archivística y se enuncia la necesidad de contar con personal profesional que reúna el perfil y Las competencias requeridas, como se señala a continuación:

LEY 527 DE 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

LEY 270 DE 1996. Uso y valor probatorio de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia (Art.95).

LEY 190 DE 1995. Estatuto Anticorrupción (Arts.27 y 79).

LEY 136 DE 1994. Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento del municipio.

LEY 44 DE 1993. Sobre derechos de autor, funcionarios públicos.

LEY 80 DE 1993. (Art.39 y 55) Estatuto de Contratación Administrativa.

LEY 31 de 1992 (Arts.54-55). Publicidad, reserva y conservación documentos Bancos de la República.

LEY 6 DE 1992 (Art.74). Valor probatorio de la impresión de imágenes ópticas no modificables. Adiciónese el Estatuto Tributario con el Artículo 771-1.

LEY 57 DE 1985. Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.

LEY 23 DE 1982. Sobre derechos de autor.

LEY 23 DE 1981. Regula archivos de las historias clínicas.

LEY 39 DE 1981. Sobre microfilmación y certificación de archivos.

LEY 80 DE 1989. Por la cual se crea el archivo general de la nación y se dictan otras disposiciones.

LEY 163 DE 1959. Sobre protección de patrimonio cultural.

LEY 14 DE 1936. Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.

LEY 40 DE 1932. Sobre registros y reformas civiles de las personas.

LEY 45 DE 1923. (Art.99) Sobre conservación de documentos bancarios

LEY 47 DE 1920. Sobre protección del patrimonio documental y artístico.

LEY 4 DE 1913. Obligación de las entidades oficiales de entregar y recibir inventariados los documentos de los archivos.¹⁷

Legislación privada en materia de correspondencia: Decreto 2282- 89 Art.269; constitución política Art. 15; código de comercio Art. 19, 51,54; Decreto 180 de 1988, Art 18.¹⁸

¹⁷ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Disponible en la web: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1147>
¹⁸ REYES RIPOLL ARTURO EDUARDO, como organizar el archivo de su empresa, pág. 34

2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General

Realizar un estudio de mercados a través de la recolección de información primaria y secundaria, que permita conocer la demanda, oferta, y la formulación de estrategias de precios, distribución, publicidad y promoción, con el fin de evaluar si existe la posibilidad de crear una empresa de servicios en asesorías en gestión documental, en Bucaramanga y su área metropolitana determinando su viabilidad comercial.

2.1.2 Específicos

- Definir el mercado meta u objetivo de la gestión documental en el área metropolitana de Bucaramanga, mediante las variables de segmentación, con el fin de identificar el perfil del cliente.
- Analizar la competencia u oferta que existe en el mercado, relacionado con la prestación de servicios similares ofrecidos por la empresa de gestión documental.
- Describir los servicios que se ofrecerán en el área metropolitana de Bucaramanga, mediante la definición, usos y especificaciones, además de la existencia de servicios sustitutos y complementarios, con el fin de especificar los atributos diferenciadores frente a los de la competencia
- Determinar la demanda total y efectiva de la gestión documental, mediante recolección de información primaria (encuestas) y secundarias (fuentes bibliográficas), identificando, costumbres, hábitos, comportamientos, necesidades, preferencias, nivel de aceptación y actitud de compra del mercado de servicios en gestión documental en el área metropolitana de Bucaramanga.
- Identificar la oferta actual y futura de las empresas de gestión documental que actualmente prestan los servicios en el área metropolitana de Bucaramanga, por medio de una encuesta. precisando características de sus productos y servicios, sus debilidades y fortalezas y la población atendida, determinado su posición en el mercado.
- Analizar las empresas actuales con sus ventajas y desventajas en la prestación del servicio de gestión documental que actualmente atiende a los empresarios del área metropolitana con el ánimo de seleccionar el más adecuado, teniendo en cuenta las características del servicio y el nivel de intermediación que existe dentro del mismo.

- Definir claramente las estrategias de precios para introducir al mercado de los empresarios la gestión documental, mediante el análisis de la competencia de modo que influya positivamente en las preferencias del cliente.
- Diseñar un plan publicitario y promocional para dar a conocer la empresa prestadora de servicios en gestión documental integral en el área metropolitana de Bucaramanga.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se plantea un servicio de asesoría integral en todo lo relacionado con la gestión documental con ofrecer servicios de capacitaciones que consiste en entrenar al personal de la empresa para que organice sus documentos y tengan el conocimiento necesario para que lo apliquen diariamente, adicional se prestará el servicio de clasificación, que es la selección documental donde se unificarán criterios por cada una de las áreas que generan documentos para su organización y depuración. Por último prestar un servicio de digitalización de los documentos generados por las empresas para el desarrollo de sus actividades, donde se pueda acceder a la información de una manera ágil y oportuna, por medio de un archivo físico o digital si lo prefieren, a través de un software o el medio físico del documento.

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. El servicio está dirigido a las medianas y grandes empresas del área metropolitana de Bucaramanga, el horario establecido será de lunes a viernes de 7 am a 12 m y de 2pm a 6:30 pm. Adicionalmente la empresa contará con buen recurso humano que apoyará con responsabilidad y compromiso las actividades determinadas para el óptimo uso de la documentación con buenos conocimientos del proceso en gestión documental.

La empresa de asesorías en organización documental: ofertará a las empresas un servicio integral relacionado con la gestión documental y cuyos servicios principales van de acuerdo a la necesidad del cliente y se realizará por etapas, como un servicio básico (cualquier servicio por separado) o integral (todo el paquete de servicios).

- Servicio básico: Está compuesto por servicios de diagnóstico, capacitación, organización o digitalización que se ofertan a las empresas por fases es decir, la empresa que lo requiera puede tomar algún servicio por separado de manera que no afecte cada uno de los procesos siguientes ajustándolos a las necesidades expuestas.

- Servicio de gestión integral: Está compuesto por el ciclo completo que comprende la gestión de documentos, iniciando en el diagnóstico, seguido de los

procesos de organización y digitalización, acompañados por la capacitación de todo lo referente a la gestión documental, como normas, leyes, principios básicos de archivística, etc. Y a todo el personal involucrado en cada una de las fases.

Para explicar las dos formas del servicio detalladamente y la descripción de los procesos, sobre los servicios ofertados, es importante clarificar que servicios componen el proceso de organización documental por etapas:

Etapa A: Clasificación documental: la clasificación es el primer paso del conjunto de procesos destinados a organizar un archivo total y donde se identifican las series que componen cada agrupación documental de acuerdo (fondo, sección y subsección), con la estructura orgánico-funcional de la entidad.¹⁹ La clasificación se realizará con el fin de registrar correctamente las oficinas productoras (tanto administrativas como misionales) y la documentación por ellas producida, de esta forma, se dispondrá el recurso necesario para cada dependencia según la cantidad de documentación que produzca y la periodicidad. Además se tendrán en cuenta otros datos tales como la retención de la documentación y la disposición final (conservación, eliminación, selección, rotación).

Etapa B - Organización documental: ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden acordado previamente. Se hacen relaciones entre las unidades documentales, series, sub series y tipos documentales.

Etapa C - Descripción documental: es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización, recuperación y proceder a la digitalización. Análisis de información y extracción de contenidos. Diseño de instrumentos de recuperación como guías, inventarios catálogos e índices.

Etapa D - Proceso de digitalización: Este servicio consiste en trasladar la información ya organizada a un software o programa en un equipo de cómputo o si el cliente no desea el software se le entrega organizado en un CD con carpetas según la nomenclatura acordada en el proceso de organización.

2.2.2 Servicios sustitutos. De acuerdo al estudio de factibilidad para el proyecto no se encontraron servicios sustitutos, por lo tanto no aplica.

2.2.3 Servicios o productos complementarios. Dentro del servicio se pueden ofrecer servicios y productos que van de la mano con la organización documental como por ejemplo: prestar el servicio de custodia de archivos y obtención de documentos para consulta, dotación para el personal, estantería abierta o rodante, cajas, carpetas, etc.

19 CARTILLA DE CLASIFICACION DOCUMENTAL. Julia Godoy Archivo General de la Nación. Bogotá D.C.2001 Pág.7-9.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

El atributo diferenciador será aquel factor que le brindará a la empresa ese valor agregado de satisfacción de sus clientes, como:

- Diagnóstico sin costo, donde se realiza el punto de partida el cual refleja la situación actual de la empresa acerca de cómo tienen organizados los documentos.
- La facilidad de contratar los servicios por fases.
- Presencia física en la misma ciudad, se pudo comprobar que la mayoría de las empresas que ofertan estos servicios están centralizadas en Bogotá o fuera de la ciudad.
- Implementar un Software ágil en la búsqueda de documentos, indexados y tabulados según los criterios acordados con las empresas y los diseñados internamente, situación que permite minimizar el uso de papel y con ello, reducir costos y con esto apoyar la iniciativa del gobierno con la campaña Cero Papel que busca la eficiencia y preservar el medio ambiente.²⁰
- Personalización del servicio, es decir tener asistencia técnica si lo requiere, en el menor tiempo posible.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. 58.468 empresas privadas e Instituciones públicas del área metropolitana de Bucaramanga, según la Cámara de Comercio de Bucaramanga en el reporte del 09 de octubre de 2013.²¹

2.3.2 Mercado objetivo. El servicio de asesorías en gestión documental va dirigido a todas las empresas medianas y grandes del área metropolitana de Bucaramanga, según la cámara de comercio al 26 de septiembre de 2012 existen 251 grandes empresas, 620 medianas, 2531 pequeñas y 50194 microempresas aproximadamente. Por consiguiente el mercado objetivo se aplicará a las medianas y grandes empresas que corresponden a 871 y que manejan por las actividades diarias mucho flujo de información.

Las medianas empresas junto con las pequeñas son el mayor porcentaje en participación a nivel nacional y local, están continuamente creciendo e innovando, son más flexibles en el manejo productivo, administrativo y en las ventas. Pero las

20COMPITE 360. Cámara de comercio de Bucaramanga <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-21>bid. <http://www.compitem360.com/adnsectorial/09-10.13>

pequeñas son empresas con poco presupuesto y limitan hacer ciertos gastos, las medianas y grandes empresas están trabajando para implementar la gestión de la calidad que es uno de los requisitos para la certificación y la gestión documental, un servicio que puede tener gran acogida en los empresarios por las ventajas que tienen.

2.4 LA DEMANDA

De acuerdo al estudio de mercados propuesto para la presente factibilidad la empresa se enfocará en la prestación de servicios y asesorías en gestión documental, en el área metropolitana de Bucaramanga y sus principales clientes que son grandes y medianas empresas.

La gestión documental eficiente de la organización es un área crítica para cualquier empresa tanto en el sector público como en el privado, como consecuencia han desarrollado numerosas iniciativas para mejorar la gestión de la información en las empresas.

Con base en lo anterior, el mercado de servicios en gestión documental a nivel nacional y regional ha ido creciendo, la tendencia de las empresas es digitalizar y organizar sus documentos. Las empresas públicas y entidades financieras son un ejemplo ya que por prestar un mejor servicio, la ley anti trámites, por normatividad del Archivo General de la Nación, campañas Cero Papel generada por el gobierno ha impulsado a que estas empresas de gestión documental tengan excelente oportunidad para incursionar en el mercado.

Además las empresas que están en proceso de certificación de calidad como requisito deben tener sus archivos bien organizados y deben implementar la gestión documental en sus prácticas operativas, que se puedan optimizar las cuales permiten reducir problemas como pérdida de documentos, duplicidad en la información, desorden, demora en solucionar a clientes, etc. Además que facilita el desempeño de las actividades propias de cada dependencia o cada área.

2.4.1 Investigación de mercados.

2.4.1.1 Planteamiento del problema. El problema central se enfoca en que las empresas del área metropolitana de Bucaramanga poseen poco interés en el área de gestión documental, piensan que invertir en el archivo es una mala inversión, sus archivos no están organizados de la mejor manera, en la actualidad hay represamiento de material documental que va incrementando a medida que pasa el tiempo, situación que aunque no hace que las empresas colapsen o dejen de prestar normalmente sus servicios, si viene haciendo un detrimento al patrimonio interno, duplicidad de documentos, pérdida de información en algunos casos, retrasos injustificados en la prestación de los servicios (por ejemplo a la hora de solicitar la historia clínica en un hospital). Para corroborar esta situación, se

evidencia un bajo nivel de organización documental o desorden en algunos casos, debido en parte, al desconocimiento de la normatividad y los procesos de documentación, a la falta de infraestructura adecuada (espacios inadecuados, ausencia de archivadores entre otros), a la falta de asignación de personal responsable del proceso o distribución de funciones y compromiso del personal de la empresa.

Es importante que todas las empresas puedan tomar conciencia del impacto social y ambiental porque implementando una buena gestión documental se reduce el consumo de papel y con ello se mitiga un poco los daños para el medio ambiente. Tener un correcto manejo documental, además del valor que puede para ellas representar el ahorro de resmas de papel que no es necesario imprimir, así mismo, los beneficios que pueden obtener con el manejo de un archivo ágil y organizado en cuestión de tiempos y procesos.

Frente a esta situación, es necesario plantear en las medianas y grandes empresas del área metropolitana un proyecto que preste los servicios en gestión documental, que incluya diagnóstico, capacitación, Organización y Digitalización, constituyéndose en un factor clave para optimizar procesos, mejorar el servicio, seguridad de la información y en consecuencia mejorar la competitividad y contribuir al desarrollo, personal, profesional y de compromiso social. De no ofrecerse este servicio puede que las empresas del área metropolitana no optimicen sus procesos de la información, habrá pérdida de información no conocerán de la importancia de sus documentos, tendrán que salir a buscar fuera de la ciudad empresas que ofrezcan estos servicios por la baja oferta en el área metropolitana.

2.4.1.2 Necesidades de información. Para el desarrollo del estudio de mercado de la factibilidad es necesario tener en cuenta variables como:

- Servicios de gestión documental, como las capacitaciones, organización y digitalización de documentos, que acostumbran a comprar y en qué modalidad, si por documentos, metros cuadrados o cajas.
- Cantidad promedio de compra actual
- Necesidades, gustos y preferencias
- Proveedores a quienes le compran estos servicios
- Actitud de compra de servicios sobre gestión documental
- Disponibilidad de comprar a la nueva empresa
- Disponibilidad para pagar por los servicios

2.4.1.3 Ficha Técnica. Se realiza la siguiente ficha técnica para el proyecto de gestión documental, donde se tiene en cuenta el tipo de investigación, método de

recolección de la información, el instrumento y modo de aplicación, además se indica el tipo de muestreo y sus características. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Ficha técnica de la investigación de la demanda

Tipo de investigación	Descriptiva y exploratoria Se fundamenta en fuentes primarias y secundarias de información, utilizando el método de análisis, se logra caracterizar el objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades, donde se establecen las características demográficas, establecer comportamientos concretos, necesidades, acude a técnicas específicas como la observación, encuesta, al igual que documentos elaborados por otros investigadores ²² .
Método de investigación	El Método analítico porque nos permite conocer más del objeto de estudio en este caso la creación de la empresa de gestión documental en el área metropolitana de Bucaramanga, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.
Fuentes de información	Primarias: Para las fuentes primarias de información empleadas en la investigación exploratoria se acudirá a entrevistas a los especialistas en cuanto a la creación de empresa (administradores de empresa y profesionales en gestión empresarial), tutores de Gestión Empresarial, especialistas en el ramo del estudio. Además se empleará la encuesta mediante un instrumento estructurado que se aplicará en forma directa con base a la muestra a los habitantes ubicados en en área metropolitana de Bucaramanga, a fin de medir las necesidades, gustos, preferencias, y actitud de compra, frente al servicio en este lugar Secundarias: Entre las fuentes secundarias de información empleadas se encuentran la información extractada de Proyectos de factibilidad revistas, documentos y textos relacionados con el servicio, además de tesis, información de la cámara de comercio, Dane, y en general en internet.
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento para recolectar la información	Cuestionario estructurado con 16 preguntas. Ver Anexo A
Modo de aplicación	Dirigida
Definición de población (elemento, muestra o censal)	El elemento está constituido por el Gerente, Administrador o persona encargada de la gestión documental en la empresa.

22 MENDEZ ALVAREZ. Carlos Eduardo. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. Mc-Graw Hill, 4 edición. Colombia, Pag.20

	<p>La población objetivo son todas las empresas medianas y grandes del área metropolitana de Bucaramanga.</p> <p>Muestra es cada una de las empresas del Área Metropolitana de Bucaramanga registradas en la cámara de comercio según su tamaño, las medianas y grandes.</p>															
Determinación de la muestra	<p>Para determinar el tamaño de la muestra se hace por el método probabilístico aleatorio simple y con la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{ZC^2 (N) (Po) (Qo)}{e^2 (N-1) + ZC^2 (Po) Qo}$ <p>Donde: N= Población = 871 ZC= nivel de confiabilidad = 95% - 1.96 e = error estimado = 5%= 0.05 P= probabilidad de éxito = 50%=0.5 Q = Probabilidad de no éxito= 50%=0.5 n = número de muestra(encuesta)</p> <p>Reemplazando se tiene:</p> $n = \frac{(1.96)^2 (871) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (871-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$ $n = \frac{836,5084}{3.1354} = 266$ <p>n = 266</p>															
Marco muestral o censal	<p>El total de la muestra 266 se toma de acuerdo a la proporción de cada sector, según su tamaño:</p> <table border="1" data-bbox="802 1289 1414 1493"> <thead> <tr> <th>sector</th> <th>%</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medianas</td> <td>0,28</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Grandes</td> <td>0,72</td> <td>192</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Encuestas que se deben aplicar 266</td> </tr> </tbody> </table>	sector	%	Muestra	Medianas	0,28	74	Grandes	0,72	192	TOTAL		266	Encuestas que se deben aplicar 266		
sector	%	Muestra														
Medianas	0,28	74														
Grandes	0,72	192														
TOTAL		266														
Encuestas que se deben aplicar 266																
Alcance	Área Metropolitana de Bucaramanga															
Tiempo de aplicación	Abril 16 a Junio 27 de 2013															

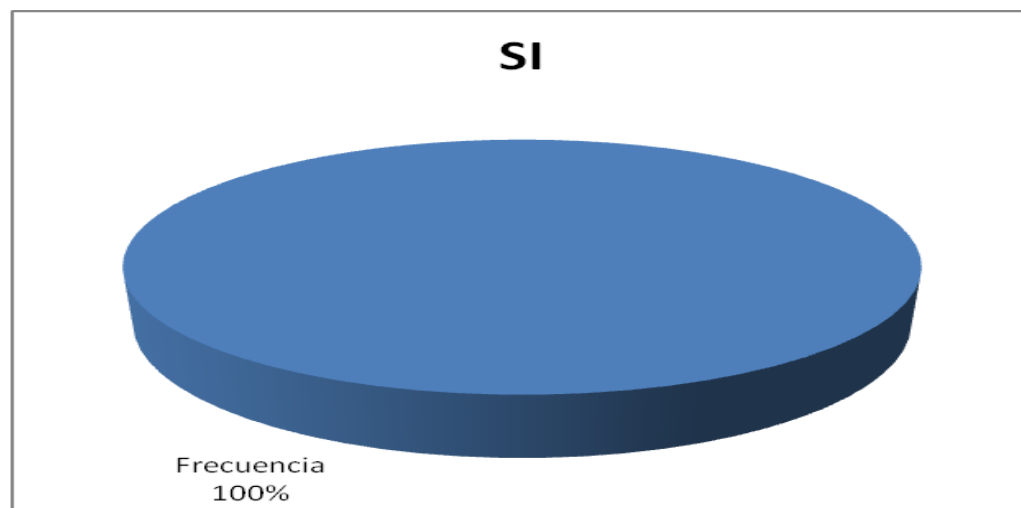
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados. En el estudio se realizó la muestra a 266 empresas privadas, se procedió a clasificar, tabular y analizar la información de forma general. A continuación se relacionan las 16 preguntas estructuradas según el análisis obtenido de acuerdo a las respuestas obtenidas por las empresas encuestadas.

Pregunta 1. ¿Cree que es importante el manejo adecuado y la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la empresa?

Cuadro 2. Importancia del manejo documental

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Si	266	100%
No	0	0%

Gráfico 1. Importancia del manejo documental



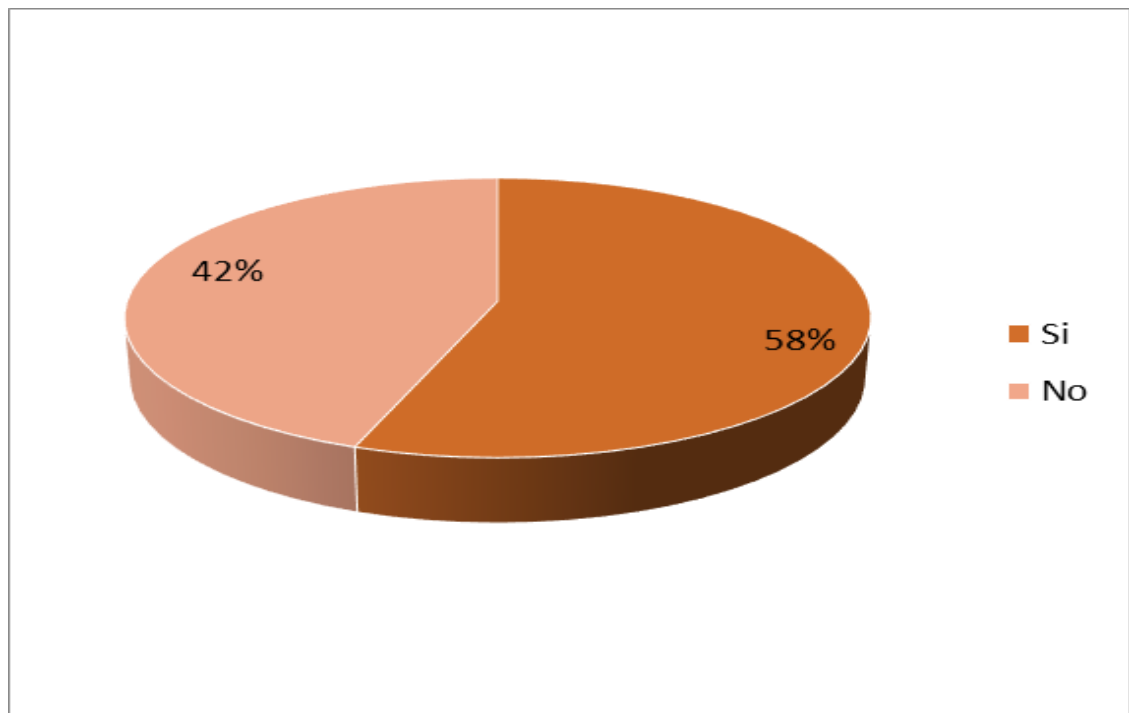
Análisis: De acuerdo a los resultados las empresas en un 100% creen en la importancia del manejo adecuado y la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la empresa.

Pregunta 2. ¿Conoce su empresa la normatividad de archivo?

Cuadro 3. Conocimiento de la normatividad de archivo

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Si	155	58%
No	111	42%
Total	266	100%

Gráfico 2. Conocimiento de la normatividad de archivo



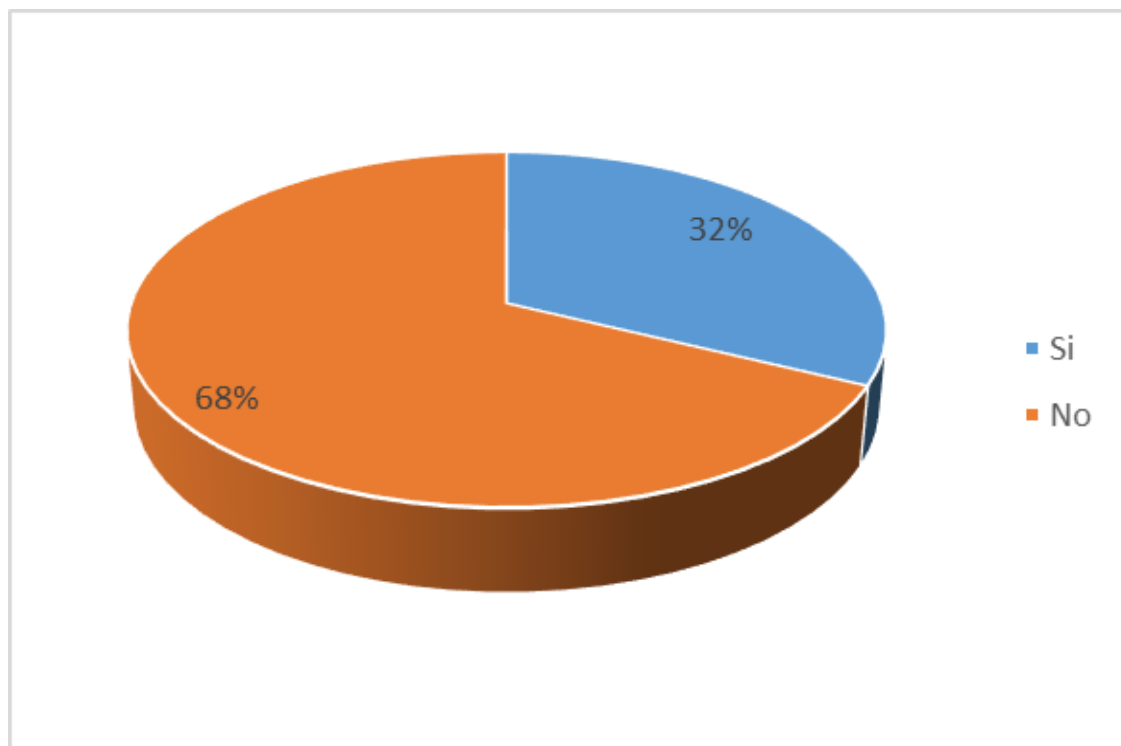
Análisis: Según el resultado, un 56% indica que tienen conocimiento de la normatividad archivística y un 44% que no la conoce, estos resultados indican que un buen porcentaje de las empresas podrían empezar por capacitarse y sería otro factor favorable para la nueva empresa en ofrecer la capacitación a cada una de ellas.

Pregunta 3. ¿La empresa ha contratado servicios de archivo?

Cuadro 4. Ha contratado servicios de archivo

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Si	86	32%
No	180	68%
Total	266	100%

Gráfico 3. Ha contratado servicios de archivo



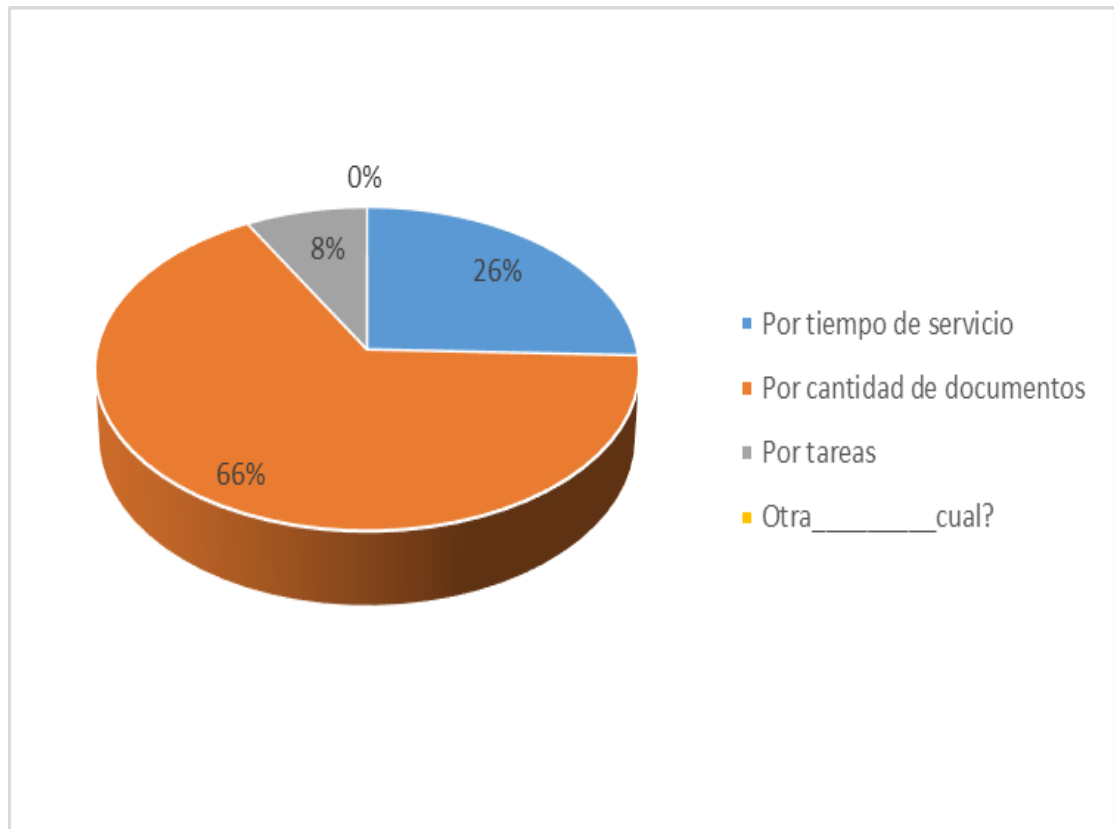
Análisis: Un 68% de empresas encuestadas afirman que no han contratado servicios de archivo y el restante que es el 32% opina que si han contratado alguna vez estos servicios, esto indica que las empresas que no los han contratado podrían ser clientes potenciales.

Pregunta 4. ¿Bajo qué modalidad ha contratado el servicio?

Cuadro 5. Modalidad del servicio que han contratado

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Por tiempo de servicio	22	26%
Por cantidad de documentos	57	66%
Por tareas	7	8%
Otra _____ cual?	0	0%
Total	86	100%

Gráfico 4. Modalidad del servicio que han contratado



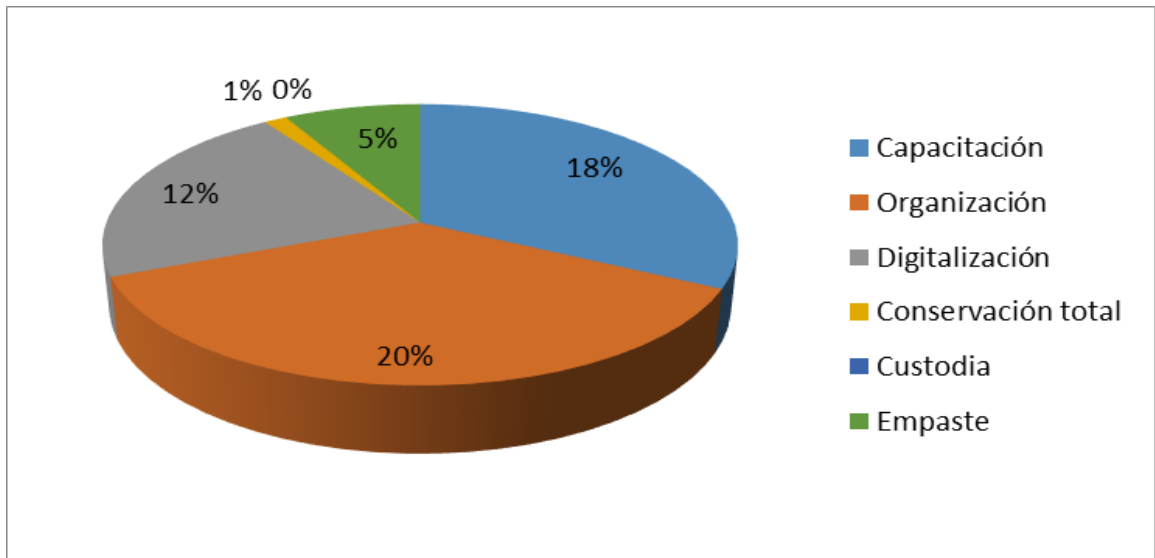
Análisis: Las empresas opinan que han contratado servicios y que se cobrará por valor de documentos con un 66%, por tareas con un 8%, y con un 30% por tiempo de servicio, por consiguiente es factible tener en cuenta la preferencia de este cobro para empezar a competir en el mercado.

Pregunta 5. ¿Cuáles son los servicios que ha contratado en el último año?

Cuadro 6. Servicios que han contratado en el último año

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Capacitación	48	18%
Organización	56	20%
Digitalización	32	12%
Conservación total	2	1%
Custodia	0	0%
Empaste	12	5%

Gráfico 5. Servicios que han contratado en el último año



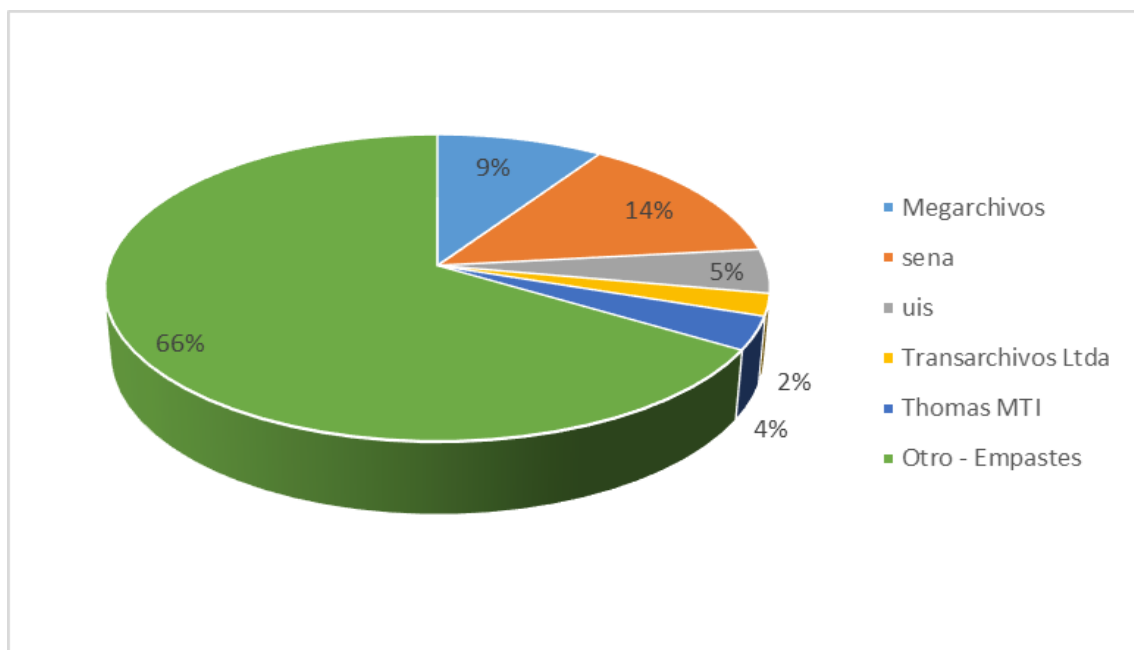
Análisis: Las empresas han contratado servicios como: la capacitación y organización han utilizado este servicio en un 18% y 20%, siendo los más requeridos, le sigue la digitalización en un 12% y otros como el empaste han sido de menor uso con un 5%, y servicios como la conservación total 1% y custodia un 0%, no han sido requeridos por las empresas, por consiguiente los servicios que tienen más acogida son la organización, capacitación y digitalización que son una oportunidad para la nueva empresa.

Pregunta 6. ¿Indique la empresa que le ha prestado los servicios?

Cuadro 7. Empresa que ha prestado los servicios

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Megarchivos	8	9%
sena	12	14%
uis	4	5%
Transarchivos Ltda	2	2%
Thomas MTI	3	3%
Otro - Empastes	57	66%
Total	86	100%

Gráfico 6. Empresa que ha prestado los servicios



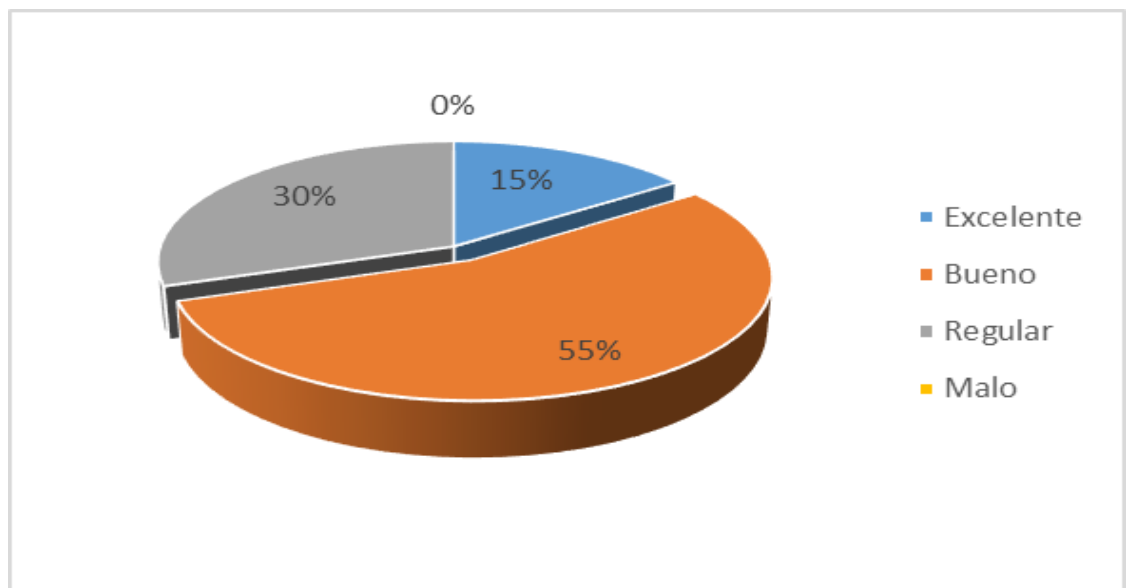
Análisis: Con un porcentaje del 66% se observa que las empresas han requerido de personas particulares como realizar empastes con personas naturales para los servicios que han necesitado de gestión documental, seguido de un 9% con Megarchivos y la UIS.

Pregunta 7. ¿Cómo califica el servicio?

Cuadro 8. Calificación

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Excelente	13	15%
Bueno	47	55%
Regular	26	30%
Malo	0	0%
Total	86	100%

Gráfico 7. Calificación



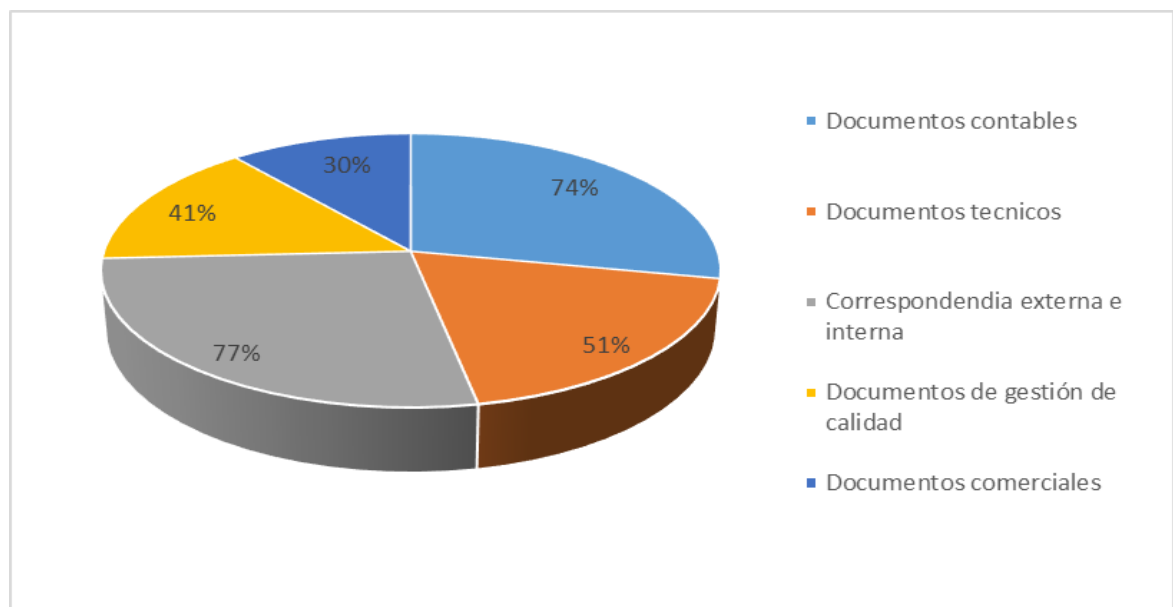
Análisis: las empresas que han contratado servicios han calificado bueno con un 55%, excelente con 15% y regular y malo con 30% y 0%, teniendo claro que la empresa que entre a competir debe procurar en ofrecer un bueno y excelente servicio, siendo competitiva y buscando satisfacer las necesidades del cliente.

Pregunta 8. ¿De los siguientes documentos cuáles considera que requieren organización archivística?

Cuadro 9. Documentos que requieren organización archivística

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Documentos contables	204	77%
Documentos técnicos	136	51%
Correspondencia externa e interna	197	74%
Documentos de gestión de calidad	108	41%
Documentos comerciales	79	30 %

Gráfico 8. Documentos que requieren organización archivística



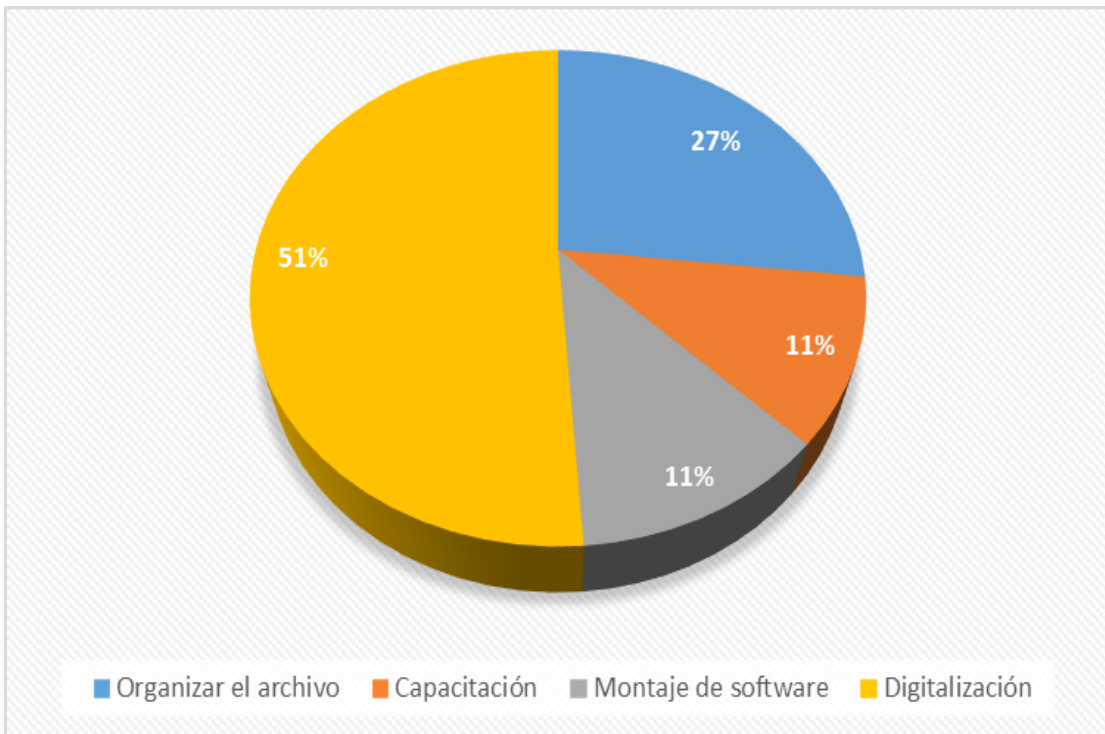
Análisis: De las empresas han señalado más de 2 documentos, razón por la cual se presenta 724 respuestas, siendo el documento más requerido: documentos contables con un 74% y el de menor preferencia los documentos comerciales con un 30%.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de servicio considera importante para su empresa?

Cuadro 10. Servicio que se considera más importante para la empresa

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Organizar el archivo	98	37%
Capacitación	39	15%
Montaje de software	42	16%
Digitalización	187	70%

Gráfico 9. Servicio que se considera más importante en la empresa



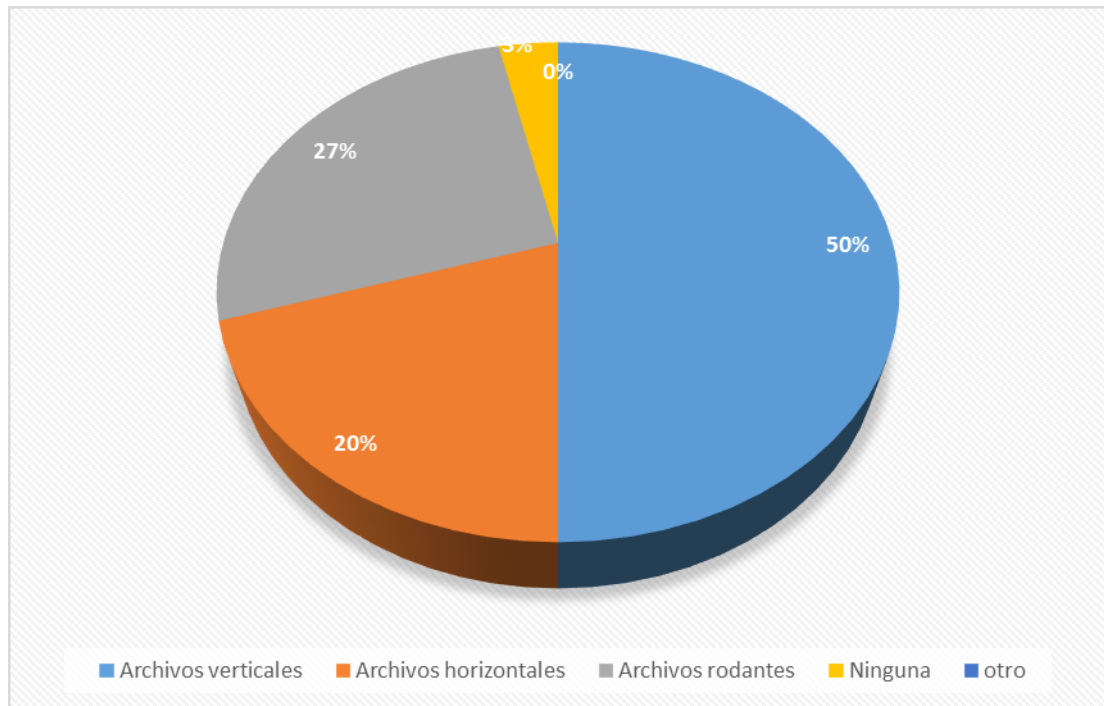
Análisis: Las empresas señalado que la digitalización tiene un 70%, hay un margen de probabilidad alto para que la empresa pueda prestar este servicio, la capacitación y montaje de software porcentaje de 16% respectivamente.

Pregunta 10. ¿Qué mobiliario usa para organizar los documentos en la empresa?

Cuadro 11. Mobiliario que se usa para organizar los documentos

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Archivos verticales	147	55%
Archivos horizontales	59	22%
Archivos rodantes	78	29%
Ninguna	10	4%
otro	0	0%

Gráfico 10. Mobiliario que se usa para organizar los documentos



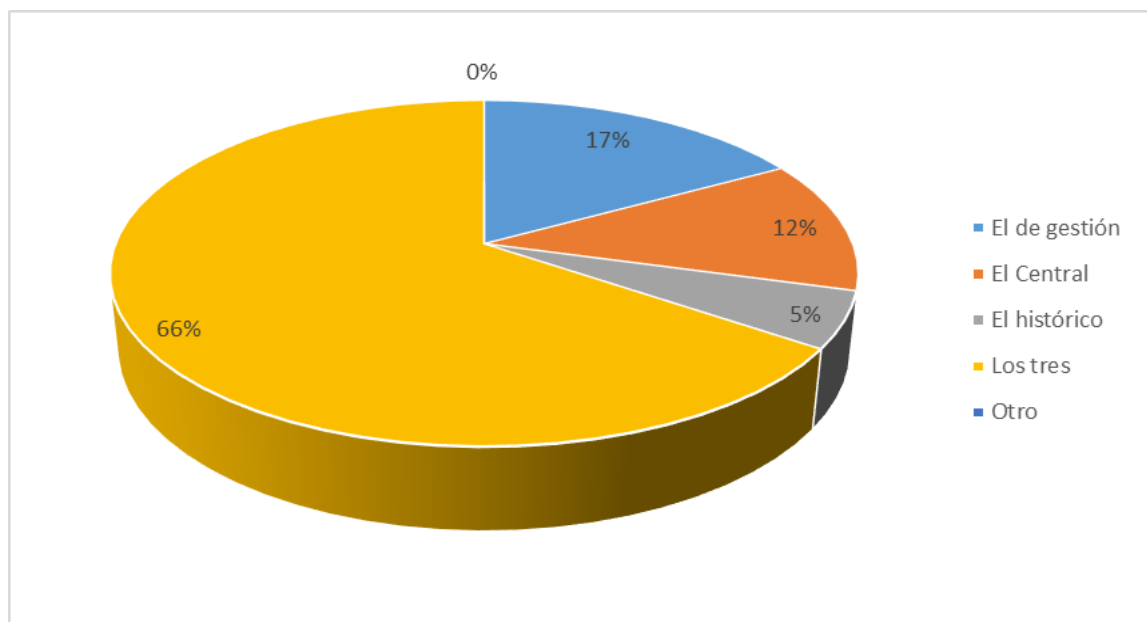
Análisis: Los resultados arrojaron más de las encuestas realizadas porque unas empresas contestaron más de un mobiliario, razón por la cual se presentaron 294 encuestas, siendo los archivos verticales los de mayor uso con 55%, seguido de los rodantes con un 29% y los horizontales con un 22%, el 4% usa mobiliarios distintos a los mencionados.

Pregunta 11. ¿Si usted ve la necesidad de empezar a organizar el archivo de su empresa a cuál le daría la prioridad?

Cuadro 12. Prioridad de empezar a organizar el archivo

Concepto	Respuestas	Porcentaje
El de gestión	45	17%
El Central	33	12%
El histórico	14	5%
Los tres	174	75%
Otro	0	0%
TOTAL	266	100%

Gráfico 11. Prioridad de empezar a organizar el archivo



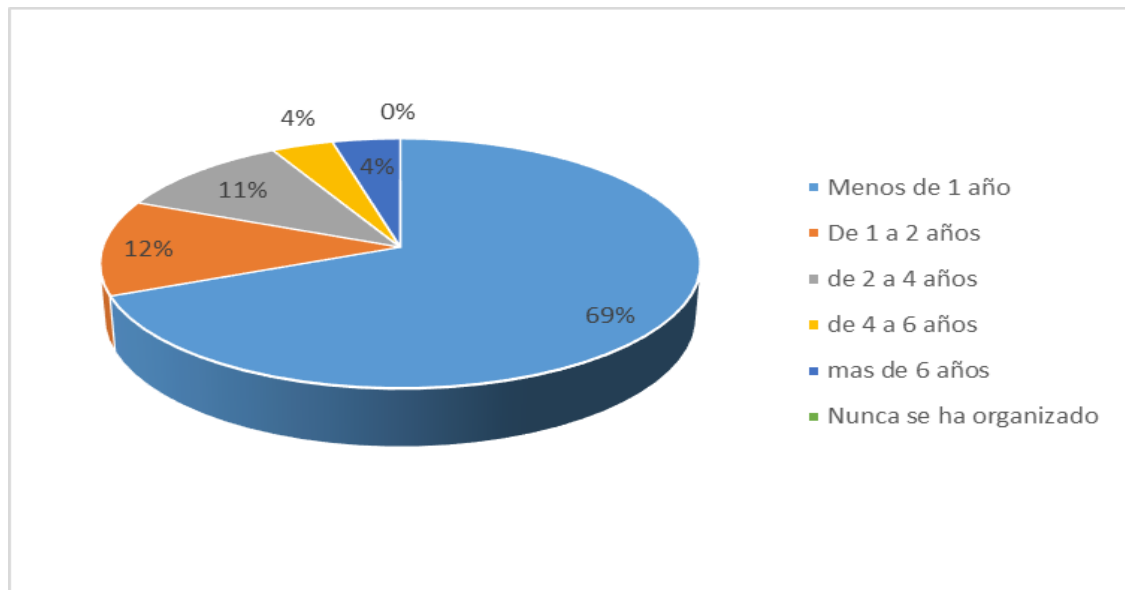
Análisis: hay buena oportunidad de mercado en todas las fases del documento, según las empresas las que desearían organizar las 3 fases son un 66% y el histórico con un 5%.

Pregunta 12. ¿Cuánto tiempo hace que no organiza el archivo?

Cuadro 13. Tiempo que no se organiza el archivo.

Respuesta	Tiempo sin organizar el archivo	Porcentaje	Media	Promedio Ponderado
Menos de 1 año	183	69%	1,5	1.03
De 1 a 2 años	33	12%	1	0,12
de 2 a 4 años	29	11%	3	0,33
de 4 a 6 años	10	4%	5	0,19
más de 6 años	11	4%	6	0,25
Nunca se ha organizado	0	0%	0	-
Total	266	100%		1.92

Gráfico 12. Tiempo que no se organiza el archivo.



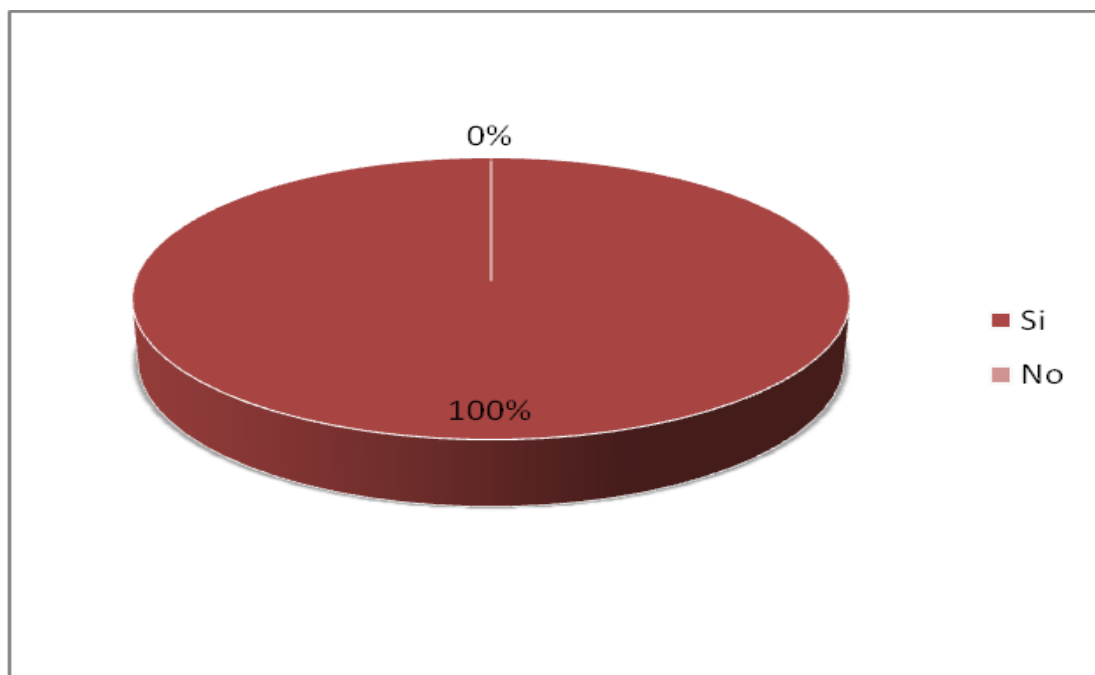
Análisis: el 69% afirma que en hace menos de 1 año no organiza el archivo, el 12% de 1 a 2 años sin organizar, el 11% de 2 a 4 años y por último el 4% opina que de 4 a 6 años y más de 6 años no organiza su archivo, en promedio no organizan el archivo entre 1.92 años, aproximadamente 2 años.

Pregunta 13. ¿Estaría de acuerdo en la creación una empresa dedicada a la gestión documental, archivo, digitalización e implementación de software?

Cuadro 14. Están de acuerdo con una empresa dedicada a la gestión documental.

Concepto	Respuesta	Porcentaje
Si	266	100%
No	0	0%
Total	266	100 %

Gráfico 13. Están de acuerdo con una empresa dedicada a la gestión documental.



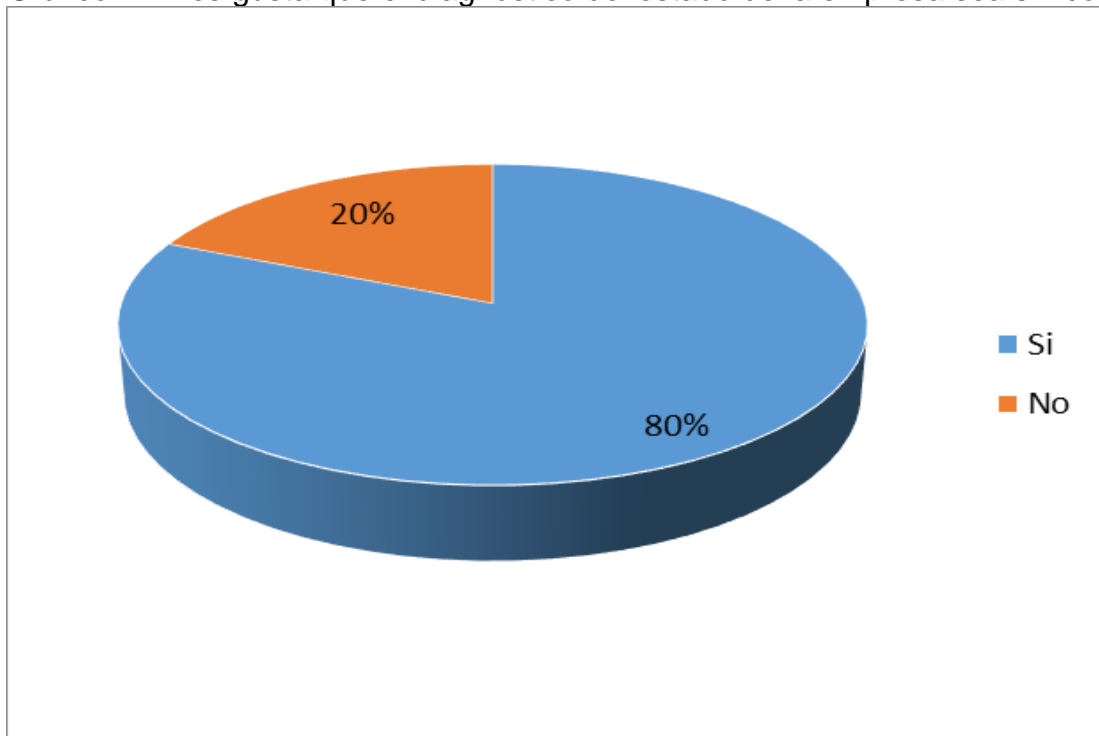
Análisis: El 100%, manifiestan que si están de acuerdo con la creación de una empresa dedicada a la gestión documental integral, lo que se convierte en una oportunidad más para la nueva empresa.

Pregunta 14. ¿Le gustaría que el diagnóstico del estado de la gestión documental de su empresa fuera sin costo?

Cuadro 15. Les gusta que el diagnóstico del estado de la empresa sea sin costo.

Concepto	Respuestas	Porcentaje
Si	212	80%
No	54	20%
Total	266	100%

Gráfico 14. Les gusta que el diagnóstico del estado de la empresa sea sin costo.



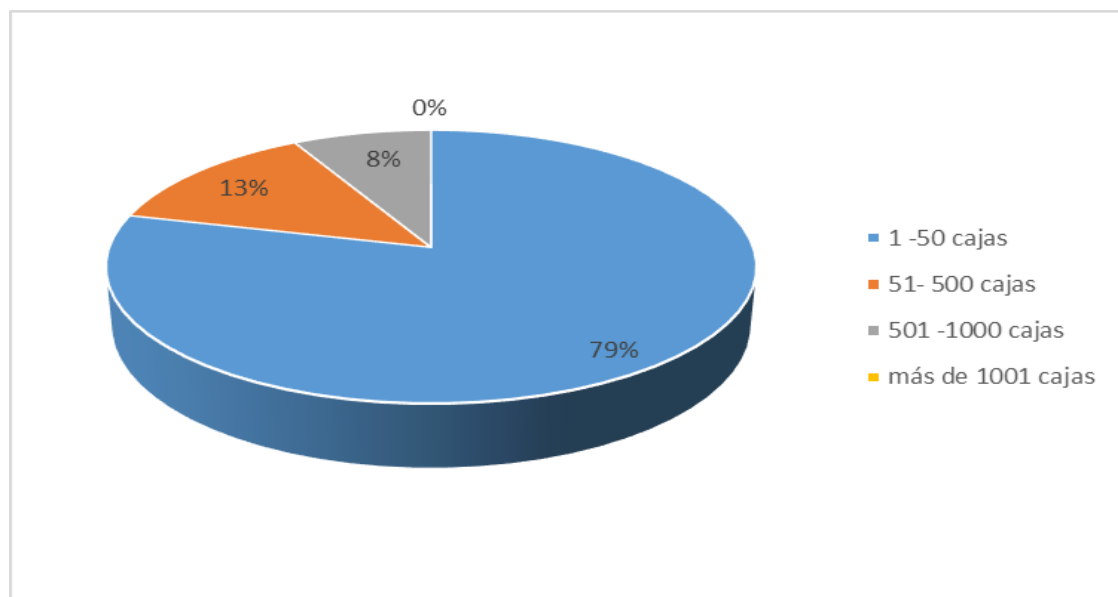
Análisis: Según los resultados de la investigación el 80% le gustaría que el diagnóstico fuera sin costo, por varios motivos como: de presupuesto, desconocimiento del tema, etc y el 20% restante si pagarían por un diagnóstico de su estado del archivo.

Pregunta 15 ¿Qué cantidad de archivo en cajas tiene la empresa sin organizar?

Cuadro 16. Cantidad de archivo sin organizar

Concepto	Número de cajas sin organizar	Porcentaje	Media	Promedio Ponderado
1 -50 cajas	210	79%	25	19,74
51- 500 cajas	35	13%	275,5	36,25
501 -1000 cajas	21	8%	750,5	59,25
más de 1001 cajas	0	0%	1000	-
TOTAL	266	100%		115,24

Gráfico 15. Cantidad de archivo sin organizar



Análisis: El 79% de las empresas afirman que tienen sin organizar el archivo entre 1-50 cajas, el 13% de 51-500 cajas y el 8% entre 501-1000 cajas y en promedio se encontraría en el rango 2 de aproximadamente 105 cajas sin organizar.

CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de la aplicación de la encuesta se ha determinado que el 100 % de las empresas reconocen que es importante la organización de los documentos en la empresa y un 58% conoce la normatividad de la gestión documental. El 32% ha contratado servicio de archivo y gestión documental, el 66% de las empresas contratan el servicio con personal particular, es decir con personas naturales en servicios como de empastes. El 18% contrataron el servicio de capacitación y 20% organización en el último año y un 12% de digitalización.

El 66% de las empresas han contratado el servicio por cantidad de documentos, y solo un 26 % lo ha contratado por tiempo, el 55% de las empresas considera el servicio bueno y solo un 15% excelente, el 77% de los documentos a organizar documentos contables siendo estos los más representativos y el menor son los documentos comerciales con un 30%.

Con un 70% el servicio más representativo es la digitalización de documentos, con un 55% el mobiliario que más usan para organizar sus documentos es el archivador vertical, la prioridad para organizar los documentos son los históricos, de gestión y central con un 75%, con un promedio de 2 años las empresas no organizan los archivos.

Los anteriores resultados demuestran que para las empresas medianas y grandes es importante la creación de una empresa con la capacidad de satisfacer las necesidades en cuanto a la gestión documental, así mismo la posicionarse e identificarse por encima de las pocas empresas que prestan este servicio en la ciudad de Bucaramanga.

2.4.3 Estimación de la demanda. Teniendo en cuenta la información que se ha recopilado a través de la encuesta piloto se pretende realizar la estimación de la demanda mediante la técnica de extrapolación para el primer año de servicio en la ciudad de Bucaramanga, considerando que el comportamiento observado en la muestra tomada se puede evidenciar el total de las empresas, mediante el porcentaje obtenido se realiza el siguiente análisis.

Tomando la información suministrada al contestar la pregunta número 13 del cuestionario aplicado a la demanda donde se indaga de sí existiera en Bucaramanga una empresa que ofrezca servicios de archivo las empresas los utilizarían, las empresa responden en un 100% que si contratarían los servicios.

Para el cálculo de estimación de la demanda se tomará el 100% de acuerdo al mercado objetivo de la población objeto de estudio constituido por 871 empresas que estarían interesadas en contratar los servicios de archivo que ofrecerá la nueva empresa.

N= 871 empresas

n= 266 empresas

Para realizar la estimación de la demanda total se toman algunos datos necesarios arrojados en el cuestionario aplicado con 266 encuestas; como base se toma un periodo de tiempo de 52 semanas, el 32% según los datos arrojados por el cuestionario a la pregunta No 3. La empresa ha contratado servicios de archivo. (Ver Cuadro 7.) Se tiene en cuenta el número de la población de las empresas medianas y grandes de Bucaramanga y su área metropolitana que es de 871 empresas y la pregunta de qué porcentaje de qué tipo de servicio considera importante para la empresa. (Ver Cuadro 13).

Cuadro 17. Cuadro demanda total

Servicios	Porcentaje	Población	Demanda total
Capacitación	15%	871	131
Organización	37%	871	322
Digitalización	70%	871	610
Montaje de software	16%	871	139
Total			1202

2.4.4 Demanda efectiva. Para conocer la demanda efectiva se utilizarán datos suministrados por los resultados del cuestionario aplicado a la muestra y se hará uso de la inferencia estadística o la extrapolación para proyectarla. Se toma como base las preguntas: ¿Usted está de acuerdo con la creación de una empresa dedicada a la gestión documental, archivo, digitalización e implementación de software?, ¿cuáles son los servicios que ha contratado en el último año? ¿Qué servicios contratarían de archivo?

De acuerdo a estos datos se estima la demanda efectiva; como base se toma un periodo de tiempo de 2 años, es decir por año se toma mitad del tiempo (0.5), adicional se toma el tiempo estimado que arreglan los archivos las empresas, comprarían el servicio 100%, el según los datos arrojados por el cuestionario a la pregunta No 13 y la pregunta 5. Total de la población de medianas y grandes empresas según datos de la cámara de comercio.

Cuadro 18. Demanda efectiva

SERVICIO	POBLACION	contrataría servicios de archivo	servicios contratados	Esta de acuerdo la creación de la empresa	Promedio de compra	Valor año
Capacitación	871	32%	18%	100%	0,5	25,08
Organización	871	32%	20%	100%	0,5	27,87
Digitalización	871	32%	12%	100%	0,5	16,72
Empaste	871	32%	5%	100%	0,5	6,97
Conservación total	871	32%	1%	100%	0,5	1,39
TOTAL						78,04

Los datos arrojan la cantidad por año de 78,04 servicios de los cuáles mensualmente se prestarían 6,5 de los 5 servicios y de los más representativos como la capacitación, organización y digitalización aproximadamente 6.

2.4.5 Proyección de la demanda. Para este análisis se tomará como base la información suministrada. En lo referente al total de empresas registradas en el area metropolitana de Bucaramanga según el tamaño, aplicando la técnica de valor presente a valor futuro. Tomando el % de crecimiento del 4.6% como base según informe de la cámara de comercio de octubre 2012 boletín No 102.

$$VF = VP(1 + i)^t$$

Cuadro 19. Proyección de la demanda total

Demanda total	Año base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capacitación	131	137	150	171	205	256
Organización	322	337	369	422	505	633
Digitalización	610	638	698	799	956	1.197
Montaje de software	139	146	159	183	219	274
TOTAL	1.202	1.257	1.376	1.574	1.885	2.360

Cuadro 20. Proyección de la demanda efectiva

Demanda efectiva	Año base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capacitación	25	26	29	33	39	49
Organización	28	29	32	37	44	55
Digitalización	17	17	19	22	26	33
Montaje de software	-	-	-	-	-	-
TOTAL	70	73	80	91	109	137

2.5 LA OFERTA

Conociendo el comportamiento de la demanda se pretende establecer el número de empresas del sector, constituidas en competencia para el proyecto, que están en capacidad de ofertar en el mercado, así como las condiciones en que estarían dispuestas a hacer dicho ofrecimiento de servicios en gestión documental.

La oferta del servicio en manejo documental en el área metropolitana, inicialmente es muy limitada, de acuerdo a experiencias y a comentarios de algunos Gerentes y administradores. Algunos reciben asesorías por medio de empresas ubicadas en Bogotá ya que les ofrecen un software que es producido en su gran mayoría en esta ciudad y por ende los asesores son de allá.

En Bucaramanga se acostumbra a contratar profesionales en archivística de manera independiente para realizar labores de gestión documental tanto en las empresas privadas como públicas por periodos cortos, como se puede Observar al consultar la página www.contratos.gov.co.

2.5.1 Necesidades de información. Cuando mayor sea el conocimiento que se tiene de la competencia, mejores juicios valorativos se tendrán para diseñar las estrategias de comercialización que aumente las posibilidades de éxito para la prestación del servicio de archivo en el mercado.

Se requiere conocer de fuentes primarias la siguiente información para determinar Características de la competencia.

-Información sobre la oferta en el mercado, para conocer el perfil del competidor, identificar sus debilidades y fortalezas en el servicio de archivo que ofrece y su nivel.

-Saber sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción que utilizan para promover los servicios que ofrecen.

- Conocer sobre la evolución histórica en el manejo documental para saber su tendencia, procesos, procedimientos y recursos que aplican para la prestación de este servicio.

Según información acerca de empresas que prestan el servicio de gestión documental, se investigó 5 empresas reconocidas en la ciudad y a continuación se hizo el Bench marketing donde se destacan los datos más representativos de cada una de ellas.

2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia. Se realiza el Benchmarking con el fin de analizar y observar la oferta la cuál, comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de la competencia directa. El objetivo es analizar parámetros de las organizaciones que se encuentran en competencia y de esta manera poder compararnos.²³ Por lo tanto se observan las variables de las cinco empresas que según la cámara de comercio aparecen registradas con las actividades de archivos y bibliotecas el 10 de abril de 2013. Personalmente el centro de documentación dio la información de las empresas como Megarchivos, Administradores Documentales, Técnicos archivísticos, Sandro Salazar Pineda y Record File, se miraron aspectos como:

- Ubicación
- Dirección
- Actividades económicas
- Fecha de constitución
- Estrategias de negocio
- Publicidad y promoción
- Precio venta
- Servicios que ofrecen
- Participación en el mercado

Con el método de la observación se hizo el benchmarking de la oferta donde se investigó datos importantes de la empresa. Según datos de la cámara de comercio, porque obtener datos reales de los competidores es un poco difícil por tanto se trabajó el método de observación.

23 <http://tbinews.blogspot.com/2009/10/benchmarking-para-que-sirve.html>

Cuadro 21. Benchmarking de la oferta

Variables	MEGARCHIVOS S.A.S	ADMINISTRADORES DOCUMENTALES S.A.S	RECORD FILE S.A.S	TECNICOS ARCHIVISTIVOS	SANDRO SALAZAR PINEDA	Comparación con la nueva empresa
Ubicación	CI 37 20-70 centro	Cra 5 41-04 café Madrid	Carrera 3 Occidente 53 02	CI 35 18-20 of 301	Calle 35 18 20 Barrio centro	Km 6 vía Girón- locales Garibaldi
Actividades Económicas	<p>* 9101 - Actividades de bibliotecas y archivos</p> <p>* 8299 - Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.</p> <p>* 7020 - Actividades de consultoría de gestión</p>	<p>* 9101 - Actividades de bibliotecas y archivos</p> <p>* 8299 - Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.</p>	<p>* O923100 - Actividades de bibliotecas y archivos.</p> <p>* K742100 - Actividades De Arquitectura E Ingeniería Y Actividades Conexas De Asesoramient o Técnico</p>	<p>* 9101 - Actividades de bibliotecas y archivos</p> <p>* 7020 - Actividades de consultoría de gestión</p> <p>* 8299 - Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.</p>	<p>* 9101 - Actividades de bibliotecas y archivos</p> <p>* 7020 - Actividades de consultoría de gestión</p> <p>* 4754 - Comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomésticos de uso doméstico, muebles y equipos de iluminación</p> <p>* 4761 - Comercio al por menor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorio, en establecimientos especializados</p>	<p>* 9101 - Actividades de bibliotecas y archivos</p> <p>* 7020 - Actividades de consultoría de gestión</p>

Continúa cuadro 21.

Fecha de constitución	03/10/1995	14/06/2012	12/05/2010	09/12/2010	03/10/2012	01/02/2014
Servicios	Organización de Archivos y Fondos Acumulados, Digitalización de Documentos sostenible, Custodia y Administración de Archivos, Capacitación en Archivística y Gestión Documental	Diseño de programas de gestión documental, elaboración de tablas de retención, elaboración de tablas de valoración documental, organización de archivos, capacitaciones, venta de insumos y materiales para gestión documental, servicios en microfilmación y digitalización.	Prestación de servicios de técnicos y profesionales en los campos de archivística y documentación, digitalización, microfilmación, organización, registro e inventario, catalogación, almacenamiento, conservación, reproducción de documentos, base de datos, software especializado.	Adecuación, asesorías, base de datos, capacitación en el programa de gestión documental, conservación y almacenamiento de información, custodia de documentos, fumigación, microfilmación, montaje y puesta en marcha de archivos, preservación de documentos, recuperación y restauración de documentos, soluciones integrales de gestión documental (estantes, material, etc). Valoración, TRD (Tablas de retención documental).	Organizar, ordenar, digitalizar la información de los usuarios al sistema, diseño y elaboración y presentación de las tablas de retención documental,	prestación de servicios de organización, clasificación, capacitación y digitalización de documentos, implementación de programas de gestión documental
Estrategia de negocios	Publicación en directorio telefónico convencional y la web, adicional tiene oficina de atención.	Publicación en directorio telefónico. Tiene oficina de atención	Publicación en directorio telefónico. Tiene oficina de atención	Publicación en directorio telefónico. Contacto directo	Publicación en directorio telefónico. Tiene oficina de atención, ubicada en el salón de eventos que ofrecen	Publicación en directorio telefónico. Tiene oficina de atención

Variables	MEGARCHIVOS S.A.S	ADMINISTRADORES DOCUMENTALES S.A.S	RECORD FILE S.A.S	TECNICOS ARCHIVISTIVOS	SANDRO SALAZAR PINEDA	Comparación con la nueva empresa
Precio de venta	Capacitación: 1.240.000 Organización: depende de la cantidad del flujo de información. Digitalización: 84+lva x hoja	Depende de la cantidad de información por organizar, del flujo de documentos, no fue posible lograr el precio por servicio.	Depende de la cantidad de información por organizar, del flujo de documentos, no fue posible lograr el precio por servicio.	Depende de la cantidad de información por organizar, del flujo de documentos, no fue posible lograr el precio por servicio.	Depende de la cantidad de información por organizar, del flujo de documentos, no fue posible lograr el precio por servicio.	El precio por servicio, depende del paquete solicitado por el cliente y la cantidad de documentos por organizar. La digitalización está en un promedio de 90x hoja, dependiendo de la cantidad de documentos, capacitación de archivo, 1.000.000, la organización depende de la cantidad de flujo de documentos o de fondos acumulados.
	Por canal directo: productor y consumidor final	Por canal directo: productor y consumidor final	Por canal directo: productor y consumidor final	Por canal directo: productor y consumidor final	Por canal directo: productor y consumidor final	Por canal directo: productor y consumidor final
Publicidad y promoción	Se realiza por medio de directorio telefónico, visitas empresariales.	Se realiza a través del directorio telefónico, pagina web	Se realiza a través del directorio telefónico página web.	Se realiza a través del directorio telefónico e Internet.	Se realiza a través de la web.	Se realiza con apoyo del internet, en la página web.
						Directorio telefónico, visita empresarial ofreciendo el portafolio
Participación en el mercado	25%	15%	25%	15%	10%	10%

2.5.3 Proyección de la oferta. De acuerdo a la información obtenida por observación, se proyectó de forma cualitativa la oferta, se tuvo en cuenta la información que dio la Cámara de Comercio acerca de las empresas que ofertan los servicios de gestión documental las 5 más representativas en el mercado actual, y solo se contó con información general de los productos que ofrecen, trayectoria, innovación, constitución, etc. Se realiza la participación del mercado de acuerdo a lo observado en la oferta y luego se calcula con la fórmula $VF = VP(1+i)^n$ donde n es el primer año y así sucesivamente.

Cuadro 22. Cálculo de la oferta

OFERTA	POBLACION	Ha contratado servicios	BASE OFERTA	PARTICIPACION EN EL MERCADO	OFERTA
Megarchivos	871	32%	278,72	25%	70
Administradores Documentales	871	32%	278,72	15%	42
Record File	871	32%	278,72	25%	70
Técnicos Archivísticos	871	32%	278,72	15%	42
Sandro Salazar	871	32%	278,72	10%	28
TOTAL					251

Cuadro 23. Proyección de la oferta

OFERTA	AÑO BASE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Megarchivos	70	73	80	91	109	137
Administradores Documentales	42	44	48	55	66	82
Record File	70	73	80	91	109	137
Técnicos Archivísticos	42	44	48	55	66	82
Sandro Salazar	28	29	32	37	44	55
TOTAL	251	262	274	287	300	314

2.6 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA

De acuerdo a la información, sobre la demanda y oferta suministrada en el Cuadro 26 y 29 se puede observar y concluir lo siguiente:

Cuadro 24.Relación entre demanda y oferta

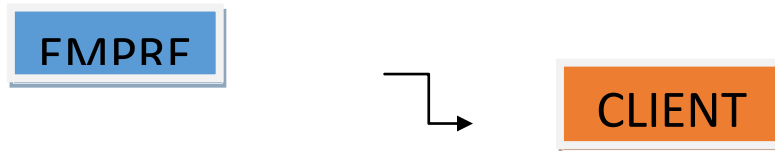
AÑO BASE	DEMANDA TOTAL	OFERTA	RELACION DEMANDA VS OFERTA	%
AÑO 1	1257	262	995	79%
AÑO 2	1376	274	1102	80%
AÑO 3	1574	287	1287	82%
AÑO 4	1885	300	1585	84%
AÑO 5	2360	314	2046	87%

Con la información reflejada en el cuadro se puede concluir que en el área metropolitana de Bucaramanga hay una demanda insatisfecha porque según la demanda total, la demanda es mayor que la oferta, por consiguiente hay un aproximado de 83% de no satisfecho contra un 17% que corresponde a las empresas satisfechas, por lo tanto se puede decir que la creación de la nueva empresa tiene una oportunidad en el mercado ya que el área metropolitana cuenta con pocas empresas ofertantes para prestar los servicios en gestión documental y un 83% está insatisfecho.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

2.7.1 Estructura de los canales actuales. El canal utilizado para llegar a los clientes es la comercialización directa del servicio, ya que no existen intermediarios. La empresa es el único puente entre estos

Figura 16.Canal de comercialización



2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. A continuación se presentan las ventajas y desventajas de los canales actuales:

a) Productor al Consumidor final.

VENTAJAS: Este canal resulta de gran importancia para los productores que desean que su producto y/o servicio tenga un reconocimiento en el

consumidor final. Es muy beneficioso para una empresa en etapa de inicio o crecimiento. La comercialización directa le permite a la empresa tener un mayor control de su precio y estrategias de mercadeo. Este canal es ideal para las empresas oferentes de servicios, se le reconoce como un canal directo.

DESVENTAJAS: La empresa debe producir un producto y/o servicio que satisfaga las necesidades en total o en gran parte para que el consumidor acceda a la compra directa. Requiere de una inversión considerable de capital para la venta al detal y/o presentación del servicio. La gerencia en su inicio debe exigir habilidades especiales para la producción y/o la venta de servicios.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. Con base a la información anterior, el más adecuado para la nueva empresa es el canal productor al consumidor final. Además, de esta forma los mismos clientes serán intermediarios en difundir, con sus comentarios favorables, el servicio e incentivar a otros clientes potenciales.

El Canal Directo (EMPRESA – CLIENTE) por no presentar intermediarios permitirá minimiza los costos, teniendo en cuenta que la empresa apenas iniciará labores, con respecto a las características del servicio y a las características del mercado como lo son: las características del cliente, su ubicación, concentración y dispersión geográfica, frecuencia y conducta para solicitar el servicio.

Como técnica a emplear, en el canal directo, se va a optar por la visita directa al cliente para así aprovechar la identificación clara que se tiene de la población objeto y además se facilita su aplicación por ser finita e identificable fácilmente. Este canal permite el contacto directo con el cliente y por consiguiente es favorable para estar retroalimentándose, permite también la creatividad y conocer más a fondo las necesidades del cliente.

2.8 PRECIO

El precio de los servicios en gestión documental se determinaran de acuerdo al mercado y los datos arrojados en la encuesta, adicional se podría cobrar un valor integral si toman todo el paquete de servicio que incluye: capacitación, organización y digitalización.

2.8.1 Análisis de precios. La política sobre el análisis de precios que se emplearán, será una guía de acción que facilite las decisiones que se deberán

tomar sobre el costo del servicio. Adicional deben ser compatibles con los objetivos de la empresa y el costo será conforme con lo aplicado.

Se debe procurar que el precio sea altamente competitivo, se tendrá en cuenta la información suministrada por las empresas que ofrecen el servicio en el área metropolitana. Al analizar el precio de la competencia, se logró obtener los precios para los servicios de capacitación y digitalización de la empresa Megarchivos²⁴ y el dato fue el siguiente:

Capacitación: hasta 10 participantes el valor de 900.000 más Iva.

Digitalización: con resolución blanco y negro a 84 más Iva.

Comparando los precios con el promedio ponderado según tabulación de la encuesta nos arrojó un promedio de precios así:

Cuadro 25.Comparación de precios

Servicio	Precio competencia	Promedio Ponderado
Organizar el archivo	-	1.714.286
Capacitación	900.000,00	606.278
Montaje de software	-	12.875.940
Digitalización	84	98

Los precios que no se reflejan en la competencia, es porque fue muy difícil encontrar el dato, ya que las empresas son muy reacias para suministrar la información, adicional este valor es dependiendo de la necesidad del cliente.

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. Una estrategia aplicable en la fijación de precios será tratar de mantener los precios fijos durante 1 año y se aumentaran en la medida que el costo de vida aumente año tras año.

Se tendrá en cuenta:

COSTO + MARGEN O UTILIDAD = PRECIO VENTA

Se aclara que dependiendo del servicio a prestar el costo varía, ya que los procedimientos pueden llegar a ser distintos y esto marca la diferencia entre un servicio y otro tipo de servicio. Adicional ofrecer precios promocionales por servicios o etapas.

²⁴ Oferta de Mergarchivos S.A.S de Octubre 2012

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

Las estrategias en la publicidad y promoción, deben generar ventas, porque es una de las formas de hacer marketing que sea viral: la comunicación une a la población y de boca en boca la publicidad es más efectiva, motiva a la compra de servicios o productos, por tanto la publicidad y promociones deben ser creíbles y confiables a través de sus mensajes plasmados al ofrecer un servicio o producto para que sean aceptables, persuasivos y urgentes, es decir que impacten al público de manera clara y directa. Tener en cuenta al promocionar el servicio que la publicidad debe informar, persuadir y que sea fácil de recordar en la mente del empresario.

2.9.1 Objetivos. Los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de estrategias de publicidad y promoción son:

- Informar a la comunidad de la creación de una empresa prestadora de servicios en gestión documental en el área metropolitana.
- Persuadir a la comunidad en general la importancia de dar a conocer sus productos a nivel departamental para abrirse a nuevos mercados
- Recordarle a los empresarios que el éxito de una empresa está en utilizar los diferentes medios de comunicación para ampliar el mercado de sus productos y servicios.



2.9.2 Logotipo. Será el distintivo de la empresa, este contará con letras y símbolos de fácil comprensión permitiendo una rápida fijación en la mente del consumidor.

Será el distintivo de la empresa, este contará con letras y símbolos de fácil comprensión permitiendo una rápida fijación en la mente del consumidor.

Con la presentación del logotipo se pretende manifestar lo siguiente:

El logotipo contiene un círculo que representa al mundo, el cual contiene la información de las empresas organizadas y digitalizadas. Alrededor del mundo está la letra “G”, que significa la gestión y si se mira de otra forma la “D” de documento y al finalizar la “I” de integral. Al lado hay un Cuadro donde se encuentra el nombre de la empresa; se usaron el color verde, por ayudar el medio ambiente y el azul por usar tecnología como lo es el escáner de alta velocidad. De esta forma con el logotipo se pretenden identificar los servicios que se ofrecerán en la empresa y que van de la mano con el medio ambiente.

2.9.3 Lema. Es la frase que utilizará la empresa para expresar el pensamiento que servirá de motivación a la conducta de los clientes. Con esta frase se pretende invitar al cliente a que solicite los servicios para que tengan mejor éxito en su empresa o negocio. El lema se conformó y redactó utilizando palabras claras, sencillas, de fácil comprensión y lectura.

ASK gestión documental S.A.S. Ofrece:

“Servicio de calidad, confianza y seguro”

¡Ahorre tiempo, costos y espacio, digitalizando sus archivos!

Mediante este lema la empresa desea mantenerse en la mente del consumidor indicándole que si desea organizar sus documentos y/o archivos. La empresa lo apoyará con sus servicios y así podrán sus clientes asegurar su éxito, reduciendo costos.

2.9.4 Análisis de medios. Con el objeto de seleccionar los medios publicitarios adecuados, para la empresa ASK, Organización en manejo documental, se debe determinar el alcance, la frecuencia y el impacto que se pretende lograr para favorecer la comunicación del mensaje en la población objeto.

Alcance. Se pretende llegar a las empresas del área metropolitana al, medianas y grandes empresas, que tengan la necesidad de emplear el servicio de archivo.

Frecuencia. Se quiere que las personas representantes de las empresas reciban el mensaje que se va a constituir a través de medios especializados, por tanto el periódico y emisora, sería una buena opción por un período largo mientras la empresa se da a conocer.

Impacto. Se busca un impacto normal de comunicación, sin llegar a saturar, que le permita al cliente recordar fácilmente el mensaje y desee contratar los servicios en asesorías de archivo.

La televisión: es considerado el primer medio de entretenimiento para millones de personas y por todo su potencial como un medio de información y por ende un medio excelente para la publicidad.

Ventajas de la TV: buena cobertura de medios masivos; bajo costo por exposición; combina imagen sonido y movimiento; atractiva para los sentidos.

Limitaciones: costos absolutos elevados; gran saturación; exposición efímera, menos selectividad del público.

El periódico: el periódico es uno de los medios de comunicación de excelencia o el más importante de la sociedad, ya que la mayoría de la población adulta leen un periódico diariamente, al ver un anuncio en particular. Pero lo más importante no es el número de lectores, sino la atención y el valor que la audiencia de la prensa le confiere a los anuncios.

Ventajas: flexibilidad, actualidad, buena cobertura del mercado local, alta aceptabilidad y credibilidad. Todos los anuncios pueden ilustrarse y describirse detalladamente.

Limitaciones: Vida corta, baja calidad de reproducción, pocos lectores del mismo ejemplar.

Radio: hoy en día la radio continúa como medio sobresaliente de publicidad y fuente de entretenimiento popular, la mayoría son aparatos portátiles, lo cual hacen que este sea el único que se mueve junto con la audiencia.

Ventajas: buena aceptación local, alta selectividad geográfica y demográfica, bajo costo.

Limitaciones: solo audio (no contiene visuales), exposición efímera, no existe una publicación impresa, su anuncio se trasmite y luego se pierde. Públicos segmentados.

Revistas: las revistas reflejan los cambios en los estilos de vida, mayor libertad sexual, mayor interés y participación en los deportes, más mujeres en la fuerza laboral, viajes más fáciles y frecuentes, todas estas cosas encuentran su expresión en las revistas actuales.

Ventajas: alta selectividad geográfica y demográfica; credibilidad y prestigio; reproducción de alta calidad; larga vida y alta posibilidad de varios lectores del mismo ejemplar.

Limitaciones: es necesario comprar el espacio para un anuncio con mucha anticipación; se incurre en un costo elevado; no hay garantía de ubicación.

Correo directo: servicio que permite mandar mensajes escritos y visuales a otros usuarios conectados a la red y que dispongan de una dirección electrónica.

Ventajas: alta selectividad de público, flexibilidad, no hay competencia publicitaria dentro del mismo medio, permite la personalización.

Limitaciones: Costo relativamente por exposición; imagen del “correo chatarra” y/o “no deseado”.

2.9.5 Selección de medios. Cada medio ofrece ventajas pero también tiene sus limitaciones; por lo tanto se deben examinar las siguientes características para definir los medios más adecuados para la empresa.

Hábitos de la audiencia meta. Buscar el medio más eficaz para llegarle al cliente que se desea para cumplir con los objetivos de la empresa. Es muy importante en la encuesta saber que medios de comunicación es más utilizado por sus representantes o trabajadores de la empresa que estén a cargo del archivo. Según lo anterior se considera y seleccionan los siguientes medios de publicidad y promoción para dar a conocer el servicio de archivo a ofrecer en la empresa:

- Medio impreso: cartas de presentación y el portafolio de servicios.
- Medio electrónico: la página web y el internet
- . Periódico: vanguardia los domingos y el diario
- Emisora: la más escuchada, se determina a través de la encuesta.

2.9.6 Estrategias Publicitarias. Las estrategias publicitarias para dar a conocer la empresa, se consideran de dos clases: Publicidad de expectativa y publicidad de mantenimiento.

- a) Publicidad de expectativa o lanzamiento. Se utilizara para captar la atención del público y se hará días previos al lanzamiento de la empresa en el mercado.
 - Publicidad impresa: se enviará carta dirigida a las 100 empresas que de acuerdo a la encuesta quieren contratar los servicios de asesorías en manejo de gestión documental y se les presentará el portafolio de servicios.

- Coctel de inauguración: el día señalado para la inauguración se realizara un coctel al cual asistirán las 100 empresas interesadas a las cuales se les ha entregado previamente tarjeta de invitación.

b) Publicidad de mantenimiento. Se utiliza para dar a conocer el servicio durante su crecimiento y posicionamiento, para captar la atención del público.

- Publicidad impresa: se mantendrán la información suministrada por correo y el Portafolio de Servicios y Publicidad mediante Pagina Web.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.

2.9.7.1 De lanzamiento. Toda clase de publicidad y promoción se debe costear para su financiación. Entre los costos de apertura que se asocian con la atracción de nuevos clientes se encuentran: los costos de publicidad y promoción, los de operación y establecimiento de cuentas y sistemas, así como los del tiempo que implica conocer al cliente. Algunas veces los costos iniciales pueden superar los beneficios que se esperan obtener del nuevo cliente en el corto plazo.

La publicidad de lanzamiento tiene como fin dar a conocer el servicio a ofrecer en la empresa ASK, sus potenciales clientes.

Cuadro 26. Presupuesto de lanzamiento

PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Invitación	100	2000	200000
Carpetas con el portafolio de servicios	100	12000	1200000
Botón de publicidad	100	2000	200000
Publicidad por radio	1	500000	500000
Coctel de inauguración	1	2200000	2200000
TOTAL		2.716.000	4.300.000

Fuente: Imprimarcas, Televisión ciudadana, maxieventos

2.9.7.2 De operación. Esta publicidad de sostenimiento tiene como finalidad incrementar el número de usuarios del servicio.

Cuadro 27.Presupuesto de operación

PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Portafolio de servicios	300	12000	3600000
Directorio telefónico	1	800000	800000
Pautas en Vanguardia	48	5000	240000
Publicidad Radio	1	500000	500000
Página Web	1	1200000	1200000
TOTAL		2.517.000	6.340.000

Fuente: Imprimarcas, Danaranjo, Vanguardia, TVC, Ing. José Eduardo Rivera

2.10 VIABILIDAD Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

La viabilidad comercial que presenta el proyecto sobre la creación de la empresa de asesorías e implementación en gestión documental integral en Bucaramanga y su área metropolitana, se considera altamente favorable según lo demuestran los siguientes resultados relevantes encontrados en el estudio de mercados.

La ciudad cuenta con aproximadamente 5 empresas reconocidas para ofertar servicios de archivo; lo cual es propicio para que empresas de otras regiones del país vengan a ofertar sus servicios a un costo mayor.

Las empresas en Bucaramanga conocen el valor que tiene la organización de archivos, para mejorar su gestión administrativa y desarrollo empresarial; manifiestan que de existir una nueva empresa en la ciudad el aproximadamente el 100% de ellas estarían interesadas en contratar los servicios de gestión documental.

Según el estudio de la oferta, hay empresas de otras ciudades lo que implica que sus costos son un poco mayores a los costos por servicios que ofrecería una nueva empresa ubicada en la ciudad; esto indica que hay una buena oportunidad de incursionar en el medio y un buen punto de competitividad serían los precios.

Analizando los servicios que ofrecen las empresas competidoras, se puede observar que nadie cuenta con las mismas especificaciones de servicio que la nueva empresa ofrecería, como realizar el servicio dentro de las instalaciones de la empresa.

Dentro de la aplicación de la encuesta se ha determinado que el 100 % de las empresas reconocen la importancia de la organización de los documentos en la empresa y un 56% conoce la normatividad de la gestión documental y el 37% ha contratado servicio de archivo y gestión documental, Con un 79% el servicio más

representativo es la digitalización de documentos y con un promedio de 2 años las empresas no organizan los archivos. Adicional la demanda total arroja un resultado de 499 empresas posibles clientes y una demanda efectiva de 618, permitiendo una buena posibilidad de iniciar actividades en este sector de servicios.

Los anteriores resultados demuestran que para las empresas medianas y grandes es importante la creación de una empresa con la capacidad de satisfacer las necesidades en cuanto a la gestión documental, así mismo posicionarse e identificarse por encima de las pocas empresas que prestan este servicio en Bucaramanga.

3. ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico comprende inicialmente la determinación del tamaño del proyecto, en cuanto a la capacidad diseñada, instalada y utilizada o etapa inicial de la prestación de los servicios de gestión documental. Se determina la localización, se diseña el procedimiento de prestación de servicios y se presenta sus diagramas, para facilitar el procedimiento del servicio con todas sus secuencias, el cual es una ayuda para el personal que labora en la organización y sirve como control de desempeño.

Luego se identifican los recursos para llevar a cabo el montaje y puesta en marcha de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades físicas, humanas, de insumos y logísticas. Luego se muestra la distribución en planta del establecimiento, con el fin de distribuir los equipos y las personas en el espacio disponible para ello y finalmente se presentan las más importantes conclusiones del estudio.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se define básicamente a la capacidad de usuarios del servicio que se va atender durante los años estipulados para el funcionamiento del proyecto, teniendo en cuenta los factores que lo limitan como: el tamaño del mercado, la capacidad financiera, el recurso humano y la tecnología.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño del proyecto se define porque como constituye una base primordial para fijar la capacidad de prestación de servicios que tendrá la empresa, y su proyección de crecimiento durante los próximos cinco años, teniendo en cuenta los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto. A continuación se presenta el resultado del análisis de los factores que determinan el tamaño del proyecto como: tamaño del mercado, capacidad financiera, recurso humano y tecnología.

Tamaño del mercado: de acuerdo a los resultados del estudio de mercados este factor no es limitante, debido a que se cuenta con un buen volumen de demanda con actitud favorable frente al uso de los servicios de gestión documental y a la creación de la empresa por parte de un buen número de clientes; estas serían 871 empresas, el 100% contratarían los servicios, el 70% probablemente lo harían, según lo indicado en la pregunta 13 de la encuesta aplicada a la demanda (ver Cuadro 13) y al análisis realizado en el Cuadro.

Además la oferta en el mercado no es numerosa y solo se cuenta con 5 empresas propias de la ciudad, las demás son externas.

Capacidad financiera: la creadora del proyecto, cuenta con \$20.806.853 en total como recursos propios en equipos, insumos-equipos y efectivo; para el montaje y puesta en marcha de la empresa. Sin embargo, se requiere de una inversión mayor, con la posibilidad de adquirir un préstamo con entidades financieras de la ciudad de Bucaramanga.

Jornada laboral de oficina: la atención al público se realizará en una oficina ubicada en un lugar cómodo y estratégico de la ciudad; donde se atenderá en la jornada normal de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes y el día sábado se atenderá de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Recurso humano: se observa la necesidad de contratar personal con habilidades, destrezas y conocimientos sobre actividades y procedimientos especializados para la capacitación y gestión de archivo. El perfil de este recurso se encuentra en la ciudad y es ofertado por instituciones como el SENA mediante la carrera técnica profesional de Administración Documental. La ESAP oferta personas con diplomado en Gestión Documental, y la UIS que mediante la carrera profesional de Historiador está haciendo su aporte en esta clase de recurso humano. Adicional hay buena demanda de personas con estas características cuando se requiera.

Tecnología: se requiere para el montaje y las actividades que deberá desarrollar la empresa en la prestación de sus servicios de gestión documental es con tecnología avanzada compuesta por escáneres, software y equipos de alta capacidad.

3.1.3 Capacidad del proyecto. La capacidad del proyecto se define en términos de la cantidad de servicios que la empresa podrá ofrecer para atender las necesidades de organización documental en las medianas empresas ubicadas en el área metropolitana de Bucaramanga, durante su funcionamiento. El número de servicios a prestar se debe determinar con base en tres capacidades, que son: diseñada, instalada y utilizada.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Esta capacidad corresponde al máximo nivel de servicios de gestión documental prestados a las medianas y grandes empresas en la ciudad de Bucaramanga y se planea considerando los factores que se determinaron para describir el tamaño del proyecto.

Según el tamaño del mercado, de acuerdo a los resultados del estudio de la demanda, se puede contar con 86 empresas como clientes posibles para los servicios de archivo, tomando como base que el 32% de las empresas

encuestadas tomarían el servicio y que 180 empresas no lo contratarían y corresponden al 68 % de las empresas encuestadas.

Ahora, de acuerdo a la demanda efectiva para el primer año es de 73 servicios por el primer año (ver Cuadro 27), adicional se indica que 86 empresas si han contratado servicios de archivo; y según Cuadro 9 se han contratado en el último año 150 servicios (48 de capacitación (18%) y 56 de organización de archivo, (20%); y digitalización 32 (12%) y otros – (6%). En conclusión la encuesta aplicada a la demanda indicó que 86 empresas contrataron 150 servicios.

De acuerdo a lo anterior, se pueden relacionar los servicios a solicitar para el total de empresas interesadas, así:

No. De empresas *No. De Servicios:*

86	150	=	1519 servicios
871	x		

Las empresas medianas y grandes de la ciudad de Bucaramanga que están interesadas en contratar servicios de gestión documental estarían dispuestas a solicitar 1519 servicios para el próximo año; con un promedio de 2 servicios por empresa.

La empresa ASK Gestión Documental S.A.S., de acuerdo a sus expectativas y objetivos empresariales contaría con una capacidad total diseñada para atender el 10% de ese mercado durante el primer año de actividad, (1519 x 10% = 152).

Cuadro 28. Capacidad diseñada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0.42	12,5	152

Se observa que la empresa está diseñada para ofertar 0.42 servicios por día, 12,5 servicios mensuales (mes de 30 días) y para el primer año un total de 152 Servicios. Esta capacidad se lograría utilizando siempre el 100% de la capacidad disponible de la empresa, contando con 3 técnicos profesionales en archivística, laborando cada uno 48 horas a la semana.

3.1.3.2 Capacidad instalada. La capacidad instalada se calculará teniendo en cuenta que no siempre la empresa será utilizada al 100% de su capacidad, teniendo en cuenta factores como fluctuaciones del mercado, la incertidumbre económica del país y la competitividad de la oferta.

Considerando lo anterior se espera ocupar la empresa en un promedio del 77% de su capacidad diseñada, (152 x 70% = 106).

Cuadro 29. Capacidad instalada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0,29	8.8	106

Se observa que la empresa presentará una capacidad instalada para ofertar 0.29 Servicio por día, se realizarían 8,8 servicios mensuales y para el primer año un total de 106 servicios. Esta capacidad se lograría contando con 3 técnicos profesionales en archivística, laborando cada uno 48 horas a la semana.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada; se calcula de acuerdo al Cuadro de la demanda estimada por el primer año en 73 servicios y empleando 1 técnico en archivística y un profesional de archivística.

Cuadro 30. Capacidad proyectada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0.2	6,08	73

Ahora, considerando un horizonte para el proyecto de 5 años, se espera tener una Capacidad proyectada de servicios de gestión documental para la empresa Asesorías y Organización documental ASK SAS., como se observa en la tabla, donde se registra un crecimiento en servicios para cada año.

Cuadro 31. Capacidad de servicios proyectados

Año	No Servicios	No. Técnicos	Capacitación	Organización	Digitalización	Otros
1	73	3	13,14	14,6	8,76	4,38
2	80	3	14,4	16	9,6	4,8
3	91	3	16,38	18,2	10,92	5,46
4	109	4	19,62	21,8	13,08	6,54
5	137	4	24,66	27,4	16,44	8,22

Fuente: Datos Cuadro

Como se observa en la tabla, en el transcurso de cinco años se lograría aumentar la capacidad actual en un 53%, y no se cubriría aun toda la capacidad diseñada.

3.2 LOCALIZACIÓN

La empresa Asesorías y Organización documental, debe seleccionar la ubicación más conveniente para su funcionamiento, ésta se determina teniendo en cuenta diferentes alternativas y seleccionando aquella que ofrezca los máximos beneficios o los menores costos.

3.2.1 Macro localización. La oficina para la atención de los clientes de la empresa, se ubicará en el kilómetro 6 vía Girón, ya que en esta ciudad es donde se van a desarrollar sus actividades.

3.2.2 Micro localización. Consiste en determinar la ubicación más adecuada para el funcionamiento de la empresa. Inicialmente se tienen 3 posibles lugares que llenan las expectativas y cumplen con los requisitos de carácter general para el funcionamiento de una oficina donde se le brindará al cliente la información que él requiera y a su vez se formalizarán los contratos del servicio.

Para seleccionar de una manera imparcial el lugar más conveniente para la empresa de Asesorías en Gestión documental se va a recurrir a la técnica de selección de ponderación de los factores y puntuación de los factores y grados; esta técnica consiste en asignar a cada factor un valor en porcentaje, dependiendo de su importancia de menor a mayor en la localización de la empresa; teniendo en cuenta que la suma de la ponderación del total de factores escogidos suma 100% y así determinar la ubicación de la alternativa más conveniente, donde será situada la empresa, Ver tabla 1.

Tabla 1. Descripción de alternativas para estudio de micro localización

Descripción-lugar	Ubicación	Estrato	Área	Servicios	Valor Arriendo
Alternativa 1	Bodegas de Garibaldi	4	96m ²	Agua, luz, gas natural, teléfono e internet	1.200.000
Alternativa 2	Cabecera del Llano	5	70m ²	Agua, luz, gas natural y teléfono	900.000
Alternativa 3	business park cra 29 No 45-45	6	40m ²	Agua, luz, gas natural y teléfono	1.300.000

Las Alternativas anteriormente seleccionados fueron revisadas según el POT, por lo cual no hay ninguna restricción para la puesta en marcha de la empresa de servicios. A continuación se describen los factores seleccionados para ser evaluados y valorados, de acuerdo al método cualitativo por puntos:

El proceso de la puntuación de los factores y de los grados se hace escogiendo un total de puntos asignados (500 puntos), que al multiplicarse por la ponderación de cada factor arroja el puntaje máximo asignado para los factores escogidos.

Definido el puntaje máximo para los factores se procede a la asignación de los puntos para cada grado dentro de cada factor, el puntaje mínimo será 15 y corresponderá al grado de menor significación; el máximo puntaje se le dará al grado de mayor importancia; la puntuación de los grados intermedios se hará en forma subjetiva dando la puntuación con base en la progresión aritmética, donde la constante aritmética se determinará mediante la fórmula:

$$K = \frac{(\text{puntaje mayor} - \text{puntaje menor})}{n - 1}$$

F1. Tipo de actividad que se desarrolla en el sector: el factor evalúa si el sector se encuentra cerca de empresas como posibles clientes.

F2. Costo promedio canon de arrendamiento por metro cuadrado: evalúa si el valor correspondiente al canon de arrendamiento es alto, aceptable, o económico.

F3. Disponibilidad de servicios públicos: evalúa si el lugar dispone de servicios públicos para el normal desarrollo de las actividades, tales como servicio telefónico, energía eléctrica, y acueducto.

F4. Área disponible: las garantías mínimas ofrecidas por la zona donde no se presenta riesgo de patrimonio para la empresa.

F5. Condiciones de vías de comunicación: involucra la existencia de fácil acceso y estado de las vías

• División de los factores en grados

F1. Tipo de actividad que se desarrolla en el sector

Grado:

1. Convergen pocos establecimientos comerciales reconocidos.
2. Convergen algunos de los establecimientos comerciales reconocidos.
3. Convergen la mayoría de establecimientos comerciales reconocidos.

F2. Costo promedio canon de arrendamiento por metro cuadrado

Grado:

1. Canon de arrendamiento (500.000- 900.000)
2. Canon de arrendamiento (900.001 - 1.200.000)
3. Canon de arrendamiento (1.200.001 - 2.000.000)

F3. Disponibilidad de servicios públicos y seguridad.

Grado:

1. Cuenta con agua y luz
2. Cuenta con agua, luz y teléfono
3. Cuenta con agua, luz, gas y teléfono

Grado:

1. Área de menos de 70 mts²
2. Área de 70 mts²
3. Área de más de 70 mts²

F5. Condiciones de vías de comunicación

Grado.

- 1 Vías de acceso aceptables.
- 2 Buenas vías de acceso.
- 3 Excelentes vías de acceso.

División de factores en grados y puntuación: cada factor se define en un determinado número de grados de acuerdo a la intensidad que se detecte dentro de éste. Cada grado se define con base en el nivel que representa definiendo el puntaje máximo y el mínimo, los grados intermedios se puntuarán con proyecciones aritméticas. Ver tabla 2.

TABLA 2. Puntuación de los factores de microlocalización

FACTOR	PONDERACIÓN	PUNTAJE
		Grado 1 = 15
F1	15%	Grado 2 = 45
		Grado 3 = 75
		Grado 1 = 20
F2	20%	Grado 2 = 60
		Grado 3 = 100
		Grado 1 = 15
F3	15%	Grado 2 = 45
		Grado 3 = 75
		Grado 1 = 30
F4	30%	Grado 2 = 90
		Grado 3 = 150
		Grado 1 = 20
F5	20%	Grado 2 = 60
		Grado 3 = 100

Teniendo en cuenta la división de factores en grados, se define el puntaje por sectores como se observa en el siguiente cuadro. (Ver cuadro 32).

Cuadro 32. Microlocalización

	Factor 1		Factor 2		Factor 3		Factor 4		Factor 5		TOTAL
	Grado	puntos	Grado	puntos	Grado	puntos	Grado	puntos	Grado	puntos	PUNTOS
Alternativa 1	3	75	2	60	3	75	3	150	3	100	460
Alternativa 2	1	15	3	100	1	15	2	90	1	20	240
Alternativa 3	2	45	1	20	2	45	1	30	2	60	200

Como se observa en el cuadro anterior, de acuerdo a la ponderación y a la calificación por puntos, el mejor sitio para la ubicación para la empresa es la ALTERNATIVA 1, el cual se encuentra ubicado en las bodegas de Garibaldi local 16, km 6 vía Girón ya que se establece el mayor puntaje de 460 puntos.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

El servicio que se va a prestar en la empresa Asesorías y Organización Documental, se va a desarrollar con base en procesos adecuados para el servicio con el propósito de alcanzar la completa satisfacción del cliente; para ello es necesario detallar técnica y operativamente estos procesos.

3.3.1 Ficha técnica del servicio. El servicio que se va a prestar en la empresa se contempla en la siguiente ficha técnica.

Cuadro 33. Ficha técnica del servicio

Servicio principal	Organización y digitalización documental de archivos como apoyo para las labores de búsqueda y manipulación de unidades documentales en las empresas
Diseño	Atención directa al cliente en la oficina de lunes a sábado. Horario de atención en oficina de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6 p.m. Prestación del servicio en horario adecuado a las necesidades del cliente. Servicio suministrado por personas altamente capacitadas en la prestación de estos servicios. La asesoría en gestión documental se realizará inicialmente con el diagnóstico y posteriormente se plantearán los procedimientos de archivo apropiados para cada caso.

Especificaciones técnicas	El conocimiento es altamente calificado. Los equipos que se utilizan para las actividades de capacitación y/o gestión archivística son de un gran nivel tecnológico.
Vida útil	El servicio de digitalización y/o gestión documental tendrá un periodo de vida útil permanente, porque su información se le entregará digitalizada y la necesidad que existe anualmente de realizar transferencias del archivo de gestión al central específicamente hará que el empresario solicite los servicios. El servicio de asesoría tendría una vida útil de 1 año también ya que las empresas tienen la tendencia a la mejora continua, sobre todo aquellas empresas certificadas con la norma. ISO 9001:2000, y generalmente esta actividad exige cambios en la estructura orgánica funcional de las empresas, es decir en los manuales de procesos, procedimientos, funciones, etc.

Fuente: Autor

3.3.2 Descripción técnica del servicio. Teniendo en cuenta la actividad básica de la empresa Asesorías y Organización Documental ASK.; se describe el proceso sobre la manera como se ofrecen los servicios archivísticos para las empresas medianas del área metropolitana de Bucaramanga, como también la manera de atender al cliente y la prestación del servicio.

El servicio para la gestión documental se inicia cuando el cliente interesado en recibir el servicio acude a la empresa. Inicialmente en la visita que se realiza al cliente, se hace una presentación del portafolio, se realiza el diagnóstico sin ningún costo de acuerdo a las necesidades de la organización, se hace una valoración técnica del servicio y si el cliente está de acuerdo, se realizará un cronograma de actividades, adicional se hará un acompañamiento durante el contrato y después de terminado. Si el cliente lo requiere se realizarán asesorías y control post servicio para su mantenimiento.

Cuando el cliente decide contratar a la empresa se realiza el contrato y el cliente procede a cancelar el 50%, de acuerdo a los términos fijados, del precio del servicio antes del inicio de las actividades. Al final del proceso y después de recibir los servicios contratados, el cliente a satisfacción procederá a cancelar el saldo.

El servicio de archivo consiste en el diseño y desarrollo de un programa obedeciendo a un plan de acción con líneas concretas que facilitan su implementación de manera efectiva, contemplando la identificación de problemas, oportunidades y objetivos, análisis y determinación de los requerimientos de información, mantenimiento, evaluación y documentación del programa, plan de mejoramiento y plan de contingencia. Debe corresponder a un plan discriminado a corto, mediano y largo plazo y contar con un órgano

coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en cada organización y un conjunto de directrices que faciliten el planteamiento de la documentación.

La empresa Asesorías y Organización documental, ofertará dos servicios así:

1) Servicio básico: este servicio se ofrecerá de acuerdo a la necesidad del cliente, es decir, si desea capacitación, organización y digitalización por separado teniendo en cuenta que esta última se hará si el archivo se encuentra organizado para dar un mejor servicio, la capacitación se hará en las instalaciones de la empresa donde se contará con un salón y con los recursos adecuados para cumplir con este propósito. La capacitación tendrá una duración de 40 horas, distribuidas en 10 jornadas de 4 horas cada una. Este servicio se ofrece si el cliente lo desea, no es necesario tomarlo para recibir los servicios de organización y digitalización.

2) Servicio de gestión integral: este servicio involucra todos los procesos iniciando desde la capacitación, organización, y digitalización.

*** Proceso de organización: se desarrolla en tres etapas, así:*

Etapa A: Clasificación Documental: proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental de acuerdo con la estructura orgánica funcional de la entidad que ha contratado los servicios.

Se identifican las unidades administrativas y funcionales. Se conforman series y subseries documentales, se identifican los tipos de documentos y se hace control en el tratamiento y organización de los documentos.

Etapa B: Organización Documental: ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden acordado previamente. Se hacen relaciones entre las unidades documentales, series, subseries y tipos documentales. Se realiza conformación y apertura de expedientes. Se determinan los sistemas de ordenación. Se organizan las series documentales de acuerdo con la metodología empleada. Foliación para los documentos que necesariamente hay que guardar físicamente según lo estipulado en el estatuto tributario.

Etapa C: Descripción Documental: es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización, recuperación y proceder a la digitalización. Análisis de información y extracción de contenidos. Diseño de instrumentos de recuperación como guías, inventarios catálogos e índices.

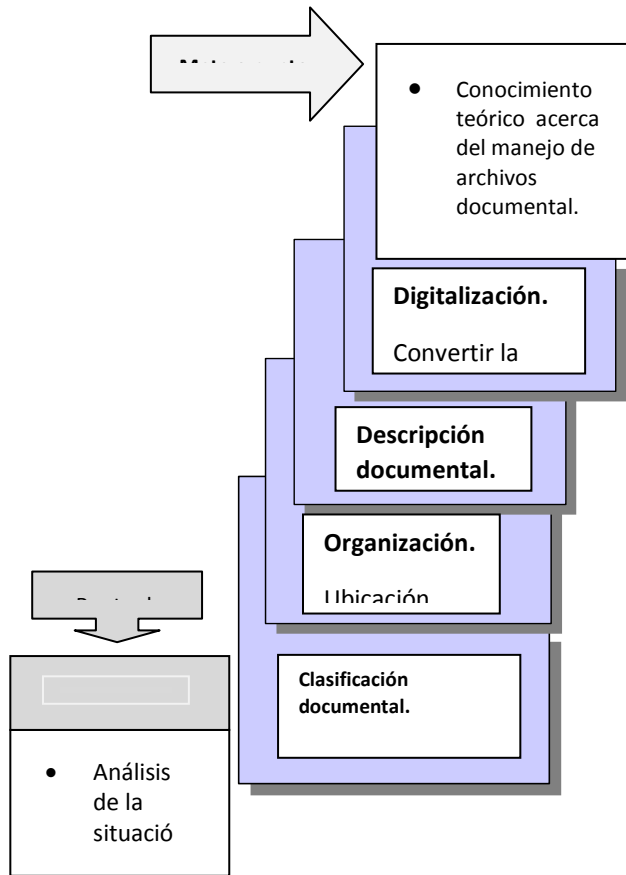
* Proceso de Digitalización: este servicio también se puede tomar parcialmente y consiste en trasladar la información ya organizada a un software o programa en un equipo de cómputo o si el cliente no desea el software se le entrega organizado en un CD con carpetas según la nomenclatura acordada en el proceso de organización.

La digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales. Las imágenes digitales se pueden almacenar en los discos internos de cualquier computadora personal, en arreglos de discos o sistemas de almacenamiento masivo, con respaldos en discos CD-R o DVD que garantizan su conservación en óptimas condiciones.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. El proceso que se ha descrito en el numeral anterior se representará gráficamente, como se puede observar en el siguiente diagrama, ver GRÁFICO 3.



Gráfico 3. Diagrama sobre la prestación del servicio de archivo



3.3.4 Control de calidad. La empresa Asesorías y Organización documental ASK SAS., desde su inicio implementará los principios de calidad de la norma ISO 9001:2000 para que hacia el futuro se tengan los procedimientos necesarios que permitan obtener fácilmente la certificación.

El control de calidad de los servicios a ofrecer por la empresa se medirá de la siguiente forma, bajo los siguientes parámetros:

Teniendo en cuenta la opinión de los clientes, quienes son los que en realidad están sintiendo y calificando el servicio que se les presta. Se contará con un buzón de sugerencias y con formatos para que el cliente evalúe el servicio.

Toda actividad estará supervisada por el gerente, quien está atento y presto a la correcta realización de todos los procesos, y a su corrección dado el caso de que se cometan errores además a cargo de él está la logística. La calidad de los equipos para el desarrollo de las diferentes actividades se asegurará por medio de mantenimientos preventivos y el correcto uso de los mismos.

Además de lo anterior se realizarán periódicamente las actividades siguientes con el fin de mantener el sistema de gestión de la calidad y el resultado de dichas actividades permitirá hacer retroalimentación en busca de un mejoramiento continuo para beneficio de los clientes.

Mejoramiento: se realizarán evaluaciones periódicas por parte de la gerencia para determinar la conveniencia de los procedimientos aplicados en cada uno de los servicios que ofrece la empresa y así determinar si se deben realizar cambios que se ajusten mejor a las necesidades de la empresa.

Auditoría interna: se evaluará el desempeño del personal y de cada área de la empresa determinando así las no conformidades.

No conformidades: se buscan soluciones a las no conformidades y se establece un periodo de tiempo para ejecutar las acciones correctivas las cuales deben ser cerradas en el tiempo establecido para ello.

3.3.5 Recursos. Los recursos deben permitir el montaje de la empresa y el funcionamiento de la misma, estos se deben determinar teniendo en cuenta la capacidad del proyecto.

3.3.5.1 Recurso humano. Para el funcionamiento de la empresa se requiere el siguiente recurso humano, quienes son los encargados de la prestación del servicio:

- 1 Gerente
- 1 Secretaria Auxiliar contable
- 1 Profesional en gestión documental
- 1 Técnicos profesionales en administración documental (archivística)
- 1 Contador

3.3.5.2 Recurso físico. La empresa Asesorías y Organización documental ASK SAS., requiere para la prestación de sus servicios el siguiente recurso físico:

- Equipos de operación:

- 3 Computadores portátiles con licencia
- 2 Computadores de escritorio con licencia
- 2 Impresoras
- 1 Escáner de alta capacidad
- 1 Cámara fotográfica
- 1 Filmadora
- 1 Video Beam y telón
- 1 Software gestión documental
- 5 Teléfono
- 4 sillas de espera
- 5 Estantes para archivo de 4 pisos verticales.
- 2 Archivador aéreo
- 4 Escritorios con 2 cajones y silla (1 para secretaria y 3 para los técnicos)
- 1 Sala de reuniones (mesa y 4 sillas)
- 1 Escritorio con 3 cajones y silla (gerente)
- 1 Biblioteca pequeña (gerente)
- 15 Púlpitos (salón de capacitación)
- 1 Tablero en acrílico

3.3.5.3 Recurso de insumos. La empresa Asesorías y Organización documental ASK., requiere para la prestación del servicio los siguientes insumos.

- 5 Caja de CD
- 5 Memorias USB
- 1 Kit implementos de oficina
- 1 Cajas papel carta impresión
- 4 Tintas impresión (negra)
- 1 Tintas impresión (color)
- 1 Kit papelería en general
- 1 kit artículos de aseo

3.3.6 Estudio de proveedores. La ciudad de Bucaramanga ofrece una buena cantidad de proveedores, para el funcionamiento de la empresa se han seleccionado los siguientes teniendo en cuenta su experiencia, buen servicio y calidad de los productos que ofrecen.

-Proveedores de equipos

Ábaco – Cámaras Digitales. Teléfono: 6575266

Ábacos Audiovisuales. Teléfono: 6574444

Multicómputo. Teléfono: 6435340

Soluciones Informáticas. Teléfono: 6358034

-Proveedores de muebles:

Hogar Coomultrasan. Teléfono: 6434204

Muebles BIEN HECHOS. Teléfono: 6426789

COLMUEBLES. Teléfono: 6421587

-Proveedores de insumos:

Central Papelera Ltda. Teléfono: 6434222

Litografía La Bastilla. Teléfono: 6300148

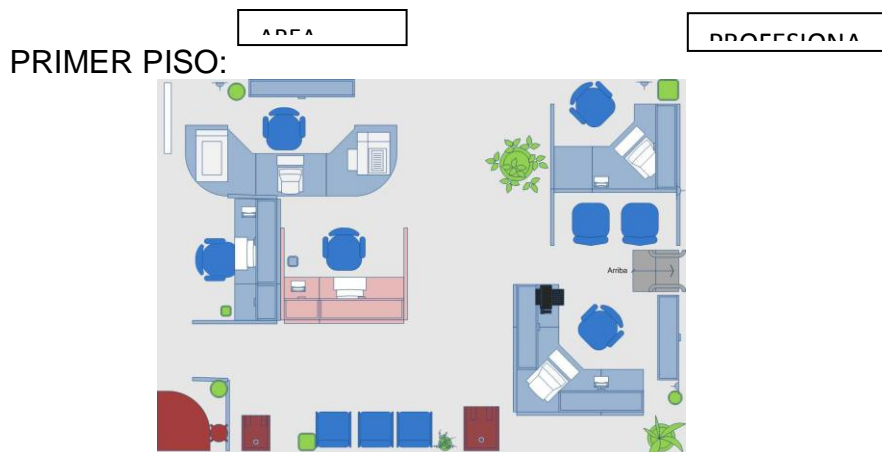
Dispapeles Teléfono: 6347077

3.3.7 Distribución de planta. Teniendo en cuenta que la empresa requiere de un lugar para la atención del público es necesario disponer de un local para el funcionamiento de la oficina; y de acuerdo al estudio realizado anteriormente en la micro localización y a los resultados obtenidos en la aplicación del método de selección se determina el sector es el kilómetro 6 vía Girón como la mejor opción.

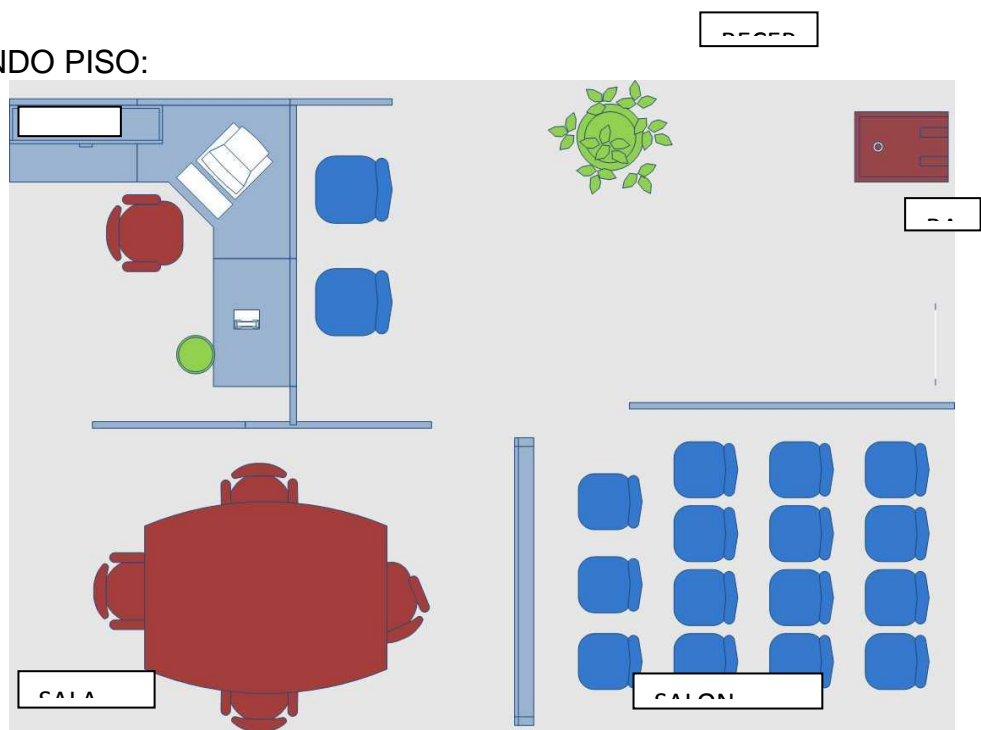
Este local se arrendaría por medio de la empresa INACAR quién facilita el inmueble con un canon de arriendo por valor de 2.500.000 pesos; el local es amplio y cuenta con un área bastante amplio de 2 pisos y distribuidos de la siguiente forma:

<u>Sección</u>	<u>Área (mts²)</u>
Gerencia	3 X 3
Secretaria y sala de espera	4 X 3
Salón de capacitación y asesoría	5 X 4
Área operativa de procesos archivísticos	4 X 4
Almacén o Bodega	2 X 4
Baño hombre	2 X 2
Baño Mujer	2 X 2

Gráfico 38. Distribución de planta para la oficina:



SEGUNDO PISO:



3.3.8 Logística de facilitación del servicio. La empresa Asesorías y Organización documental ASK SAS. Contará con un sistema de logística de servicio enfocado hacia el mejoramiento en el servicio al cliente, de la siguiente forma:

Organización. La secretaria dispondrá de formatos de venta donde se registrarán los servicios que el cliente desea y la información pertinente a tener en cuenta para la prestación del servicio, contará con elementos indispensables como calculadoras, lapicero, libreta de apuntes y listado sobre el

valor del servicio y posibles formas de pago. Esta información se entregará a la persona que en representación de la empresa desea contratar los servicios. Si el cliente desea ampliar o mejorar su información y cerrar el contrato habla con el gerente.

Mando. El gerente será el responsable de la coordinación de los servicios con los técnicos profesionales en administración documental (archivística) y de toda la logística necesaria para su prestación; por lo tanto tendrá mando sobre los demás pero a su vez cada persona deberá responder ante él por las actividades y procesos realizados. Cada técnico debe elaborar el respectivo informe sobre el desarrollo de actividades y los acontecimientos que se presenten al prestar el servicio, de esta manera se medirá la responsabilidad que se le ha asignado a cada cual.

Previsión. Se mantendrá un control por parte de la gerencia para que los recursos e insumos no falten en la prestación del servicio. El control lo ejercerá el gerente asistiendo a cada empresa contratante a verificar el buen desarrollo de los mismos, también por medio de los informes recibidos tanto de sus técnicos profesionales en archivística como de los clientes. Así se podrán definir estrategias de mejoramiento y/o mantenimiento.

Además de lo anterior, se tiene en cuenta que la prestación del servicio de archivo se realizará en las instalaciones de la empresa contratante. El servicio de capacitación se ofrecerá en la planta física de la oficina en el salón de capacitación y asesoría, excepto que el cliente desee que se realice en la misma empresa y además cuente con un espacio disponible para tal fin.

Si los técnicos profesionales deben trabajar en las oficinas, cuentan para ello con el área operativa de procesos archivísticos, allí cuentan con sus escritorios y computadores portátiles para el desarrollo de sus actividades.

3.4 VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

Después de realizar este estudio se concluye que técnicamente hay todas las posibilidades de llevarlo a cabo, por las siguientes razones:

a) La capacidad a utilizarse inicialmente es totalmente viable ya que se cuenta con la demanda suficiente para el servicio. Según información, de la encuesta aplicada a la demanda en el estudio de mercados, se tendría una capacidad instalada para ofrecer 94 servicios en el año, pero según la elasticidad en el mercado y cambios por distintos factores proyectamos

vender el 10% del mercado objetivo de la capacidad instalada y proyectada, el cual corresponde 73 servicios en el año, para un total de 6 servicios aproximadamente.

b) La planta física que se ha localizado para la oficina es completamente viable en el sector teniendo en cuenta los factores favorables para el desempeño de la actividad.

c) La adquisición de algunos equipos, muebles y mantenimiento en general se puede adquirir en la ciudad donde hay varios proveedores que ofrecen variedad de precios cómodos.

d) Los procedimientos de facilitación del servicio son claros y de fácil manejo por parte de las personas encargadas.

e) El recurso humano y de insumos que se requieren para las actividades del proyecto no presentan dificultad para su adquisición.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

El estudio administrativo se realiza con la finalidad de definir los requisitos exigidos, según la forma de constitución de la empresa, Así mismo, comprende la formulación de los lineamientos básicos que regirán la cultura organizacional de la empresa, como son: la visión, la misión, los objetivos y las políticas (de personal, compras y de ventas) que se emplearán en el giro ordinario de la empresa.

También contiene el diseño de la estructura organizacional de la empresa, donde se evidenciará el personal necesario, se describirán sus funciones, los perfiles de los cargos y la estructura salarial.

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa se constituirá bajo los parámetros de una sociedad por acciones simplificada (S.A.S), pues la obligación de los socios sola la constituye el pago de sus aportes y no está representada en títulos negociables. La sociedad como tal será inscrita en la Cámara de Comercio y estará constituida con escritura pública en la notaría correspondiente.

Una vez constituida legalmente la sociedad, se convierte en una persona jurídica distinta de los socios, individualmente considerados, los impuestos sobre la renta y patrimonio los paga cada socio de acuerdo con su participación en la sociedad y ésta pagará un porcentaje sobre las utilidades que se obtengan.

La constitución de la sociedad la realizan como mínimo dos socios y como máximo veinticinco socios que aportan una cantidad igual de capital inicial y por lo tanto las utilidades serán repartidas en partes iguales. De igual manera se cancelarán al Estado colombiano los correspondientes impuestos de ley.

En la presente empresa participa inicialmente 1 socio, el autor del proyecto (realiza aportes por 19'500.000), por lo tanto tendrá participación del 100% en impuestos y utilidades. Los gastos que se generen por la constitución de la empresa, será responsabilidad del socio gestor.

4.1.1 Constitución de la sociedad de responsabilidad por acciones simplificadas.

Se conformará de la siguiente forma:

Razón social:	Asesorías y Organización documental ASK SAS
Número de socios:	se constituirá con uno o más socios

Como se constituye: por escritura pública.

se conformará por cinco años, bajo la posibilidad de ser renovada.

El capital está representado en 19'500.000 (diecinueve millones quinientos mil de pesos m/c) por parte de la socia gestora, este valor será pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de solemnizar cualquier aumento del mismo.

Administración: la representación de la sociedad y administración de la empresa corresponde al socio y cada uno de los socios si llegaren a existir, pero por acuerdo conjunto se podrá delegar la responsabilidad y administración de la sociedad en un gerente.

Se constituye mediante documento privado registrado ante Cámara de Comercio, en la cual uno o más accionistas quienes responden hasta por el monto del capital que han suministrado a la sociedad.

Se debe definir en el documento privado de constitución el nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas; el domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan, así como el capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

La estructura orgánica de la sociedad, su administración y el funcionamiento de sus órganos pueden ser determinados libremente por los accionistas, quienes solamente se encuentran obligados a designar un representante legal de la compañía.

4.1.2 Procedimiento. El procedimiento para constituir la sociedad es el siguiente:

- Reunir los socios para constituir la empresa (personería jurídica).
- Registrar la matrícula mercantil en Cámara de Comercio. Para la inscripción de la empresa se debe consultar el nombre o razón social que se piensa dar a la empresa antes de proceder al registro, (llenar el formulario y cancelar 3.500).

Tabla 3. Costo formulario de registro mercantil

Concepto	Tarifa SMMLV	Tarifa
Formulario para el Registro Mercantil	0.70	3,500

Fuente. Cámara de Comercio.

- Realizar la escritura de constitución donde se incorporan los estatutos sociales y las reglas que han de regir a la sociedad en el futuro. Debe contener: nombre, nacionalidad, documento de identidad, y domicilio de las personas que intervienen como otorgantes; La clase o tipo de sociedad a constituir, nombre o razón social, domicilio, objeto social, capital social, duración, forma de administrar y distribución de las atribuciones, época y forma de convocar a junta de socios.
- Adquirir en la cámara de comercio y diligenciar los formularios de matrícula mercantil de la sociedad y establecimientos de comercio firmado por el representante legal.
- Realizar el pago respectivo de Impuesto de Registro en la División de Registro de Industria y Comercio.
- Presentar en la ventanilla de la cámara de comercio: formularios de matrícula mercantil de sociedades comerciales diligenciados, adjuntar la consulta de nombre aprobado, dos copias autenticadas de la escritura pública de constitución de la empresa con reconocimiento de firmas de los miembros fundadores, ante notario, recibo de pago del impuesto de registro expedido por rentas departamentales, documento de identificación del representante legal, cancelar los derechos de matrícula, luego se reclaman los documentos con el certificado de existencia y representación legal (personería jurídica).
- Registro ante la DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se requiere presentar formulario de Registro Tributario RUT, copia de certificado de existencia y representación y copia de la escritura pública para obtener el número de identificación tributaria NIT
- Obtener el número patronal en el Instituto de seguro social, en las EPS
- Formulario único de inscripción a la IPS.
- Solicitud de vinculación del trabajador al Sistema general de Riesgos Profesionales.
- Formulario de vinculación o actualización al Sistema General de Pensiones.
- Licencia de funcionamiento y permisos especiales.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión. “En el año 2017, será reconocida en ofrecer servicios innovadores con un buen talento humano comprometido con los objetivos de la organización y estaremos posicionándonos en el mercado regional por los procesos ágiles, flexibles y proactivos con altos niveles de liderazgo y participación en el sector.

4.2.2 Misión. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, liderando iniciativas para generar, desarrollar y ofrecer servicios, suministrando soluciones básicas e integrales sobre la gestión documental en las empresas del área metropolitana de Bucaramanga; que garantice eficacia, eficiencia y calidad en el servicio, comprometido con el bienestar y desarrollo del talento humano y una retribución justa a sus trabajadores, accionistas y sociedad en general.

4.2.3 Objetivos. La empresa definirá los siguientes objetivos corporativos enfocados principalmente en:

Respeto por el cliente. La empresa respeta las creencias, principios y derechos de sus clientes y colaboradores en todos los aspectos de la vida personal, profesional y familiar.

Compromiso con los proveedores y socios comerciales de una manera justa y equitativa, reconociendo la lealtad y transparencia reconociendo mutuamente los intereses, este compromiso constituye uno de los elementos básicos para que la empresa sea competitiva.

Crecimiento. La empresa intensificará el esfuerzo en lograr una utilización más integral e intensiva de los servicios que se ofrece, asegurar la permanencia y lealtad de los clientes. Por consiguiente el crecimiento será el resultado de los niveles de eficacia y eficiencia que alcance la empresa en las respuestas oportunas a las demandas del mercado.

Rentabilidad. El objetivo en los próximos años será optimizar al máximo la productividad laboral y la gestión con la meta específica de mantener como mínimo el nivel de rentabilidad promedio, asegurando la permanencia en el mercado generando utilidades y competitividad velando por la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos.

4.2.4 Políticas. Para canalizar los objetivos propuestos, definido los siguientes procedimientos para lograr las políticas:

Política de Calidad. En ASK S.A.S, la calidad es el compromiso de todo el grupo humano con la satisfacción del cliente. El cual se demuestra en la investigación y mejoramiento continuo de todos los servicios que se ofrecen; es así como atendemos las necesidades de nuestros clientes; prestando los

servicios, según las necesidades requeridas, las cuales tienen óptimas condiciones de precio y servicio que permiten alcanzar los resultados esperados. Esperamos consolidar nuestro liderazgo en el mercado y con responsabilidad, respeto y profesionalismo, constituirnos como el mejor aliado de nuestros clientes, haciendo de nuestro nombre un sinónimo de calidad, cumplimiento y confianza.

Política para la Adquisición de Bienes y Servicios. El continuo crecimiento de la empresa hace necesario definir un marco general para los procesos de adquisición de bienes y servicios, orientado a satisfacer las necesidades y asegurar el mejor resultado técnico y económico para la empresa, construyendo relaciones de largo plazo con los proveedores que ASK requiera. Adicional siendo puntual en los compromisos adquiridos con cada uno de ellos.

Política de Rentabilidad. Con esta política la empresa, declara los criterios y define el marco de actuación dentro de los cuales se realizará el análisis y evaluación, toma de decisión y seguimiento de los costos para lo cual se logrará mantener e ir mejorando la rentabilidad de la compañía para cumplir a cabalidad un objetivo en común de los accionistas.

Política de Salud Ocupacional. La empresa, en el desarrollo de sus procesos, preservará la salud ocupacional de sus trabajadores en todos los lugares de trabajo, bien sean propios o de terceros, de manera permanente, manteniendo ambientes de trabajo saludables, desarrollando el autocuidado y aplicando las mejores prácticas en consonancia con la estrategia corporativa y velará por mantener las condiciones de salud ocupacional adecuadas para los clientes visitantes y proveedores durante la permanencia en las instalaciones.

Política de Gestión Humana. Gestiona de manera justa la relación laboral con sus trabajadores en un ambiente de buena comunicación, dialogo y de conformidad con el ordenamiento jurídico y la legislación aplicable en el país, la normatividad interna de la empresa, los contratos individuales de trabajo y los contratos colectivos. De acuerdo al margen de rentabilidad obtenida en el año se les bonificará de acuerdo al resultado de evaluaciones realizadas conforme el desarrollo de sus funciones y logros obtenidos y así mismo serán los incrementos salariales partiendo del incremento otorgado por el gobierno.

Política de Control Interno. La empresa define clara y explícitamente la aplicación objetiva, sistemática y homologada del control interno en todos sus procesos. El control interno ayuda a las empresas a conseguir sus metas, a asegurar la confiabilidad de sus estados financieros y al cumplimiento de las leyes y regulaciones. Además se desarrollarán

programas de capacitación para que cada funcionario realice su control desde sus funciones diarias.

Política ecológica. Implementar de manera constante con nuestros servicios el ahorro del papel, el reciclar mitigando con esto un poco los problemas del medio ambiente. Las políticas para personal, compras y ventas, se definen así:

Cuadro 33. Políticas para el personal, compras y ventas

PERSONAL	COMPRAS	VENTAS
<p>El reclutamiento de personal se hará por intermedio de: -Avisos publicados en el diario de mayor circulación local, y en empresas que se denominan como bolsas de empleo.</p> <p>-Se solicitarán hojas de vida para las diferentes actividades.</p> <p>Para la selección de personal se procederá de la siguiente manera:</p> <p>-Se revisarán las hojas de vida presentadas de las cuales se hará una preselección.</p> <p>-A las hojas de vida seleccionadas se les llamará para realizar entrevista.</p> <p>-En la entrevista se seleccionará el personal requerido.</p> <p>Después de seleccionar el personal y de avisar a los interesados se les llamará y se les darán las instrucciones necesarias respecto de la forma de contratación.</p> <p>Se realizarán contratos a término fijo por prestación de servicios para 3 meses inicialmente y después para un año.</p>	<p>De todos los aspectos relacionados con las compras necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, en el momento en que empiece su funcionamiento, estará encargado el Gerente</p> <p>El Gerente seleccionará después de analizar cada portafolio de proveedores, cual es el más conveniente en caso de que se requiera comprar algún insumo o equipo necesario, después de la puesta en marcha de la empresa. La forma de pago se hará como estipule la empresa proveedora, sin embargo se intentará manejar el crédito a 30 días. Después de este proceso se elaborará la orden de pedido y la salida de caja, seguidamente se procederá a hacer el pedido.</p> <p>Los insumos requeridos por la empresa se irán comprando a medida que se necesiten.</p>	<p>El pago de los servicios que ofrezca la empresa Asesorías y Organización Documental ASK SAS. Se harán en efectivo o en cheque. La cancelación de los servicios de archivística por parte del cliente se realizará así: 50% al momento de realizar el contrato y 50% al momento de terminar el evento o actividad.</p>
<p>El salario se establecerá de acuerdo a lo establecido en el código sustantivo de trabajo que represente lo de la ley. Si se llega a requerir dotación está se hará tres veces al año como lo estipula la ley, sería el caso de la secretaria.</p> <p>El contador será contratado por servicios, es decir no hará parte de la nómina de la empresa.</p>		

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SOCIEDAD

La sociedad Asesorías y Organización documental. En la ciudad de Bucaramanga, tiene como finalidad la prestación de servicios de archivística, que consisten en la realización de servicios para capacitación para la gestión (organización, microfilmación y digitación) para las empresas mediana y gran empresa, con el fin de mejorar y normalizar la gestión documental de tal manera que las empresas contratistas mejoren su accionar en pro de optimizar sus actividades administrativas y su nivel de competitividad

La creación de esta empresa, surge como una necesidad de la gestión de información en las empresas de la ciudad; ante esto su estructura organizacional la comprenden las siguientes áreas funcionales:

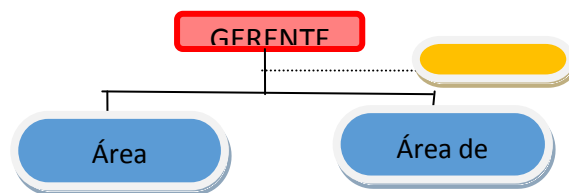
Área administrativa: se encarga de la administración, organización, planeación, dirección, control y evaluación de las actividades realizadas en la empresa. Además realiza el mercadeo de los servicios, análisis de los costos, manejo de la parte contable y en general tiene la responsabilidad del buen funcionamiento de la empresa.

Área operativa: se encarga de la atención y prestación del servicio de archivo al cliente, son los responsables de la calidad del servicio.

4.3.1 Organigrama. La empresa de gestión documental, teniendo en cuenta que está en su etapa de iniciación, presenta el siguiente organigrama como base fundamental para la organización de sus actividades. Ver gráfico 39

La estructura de la empresa es funcional, se divide en unidades donde cada una de ellas contiene un conjunto de obligaciones y responsabilidades diferentes; esto le va a permitir aprovechar la habilidad y especialización del personal.

GRÁFICO 39. Organigrama de la empresa



Como se observa es una estructura sencilla y prácticamente plana, esto permite dadas las características de la empresa una rápida y directa comunicación entre el gerente, secretaria y profesional de archivo.

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. Se hará una descripción del perfil de los cargos requeridos para el funcionamiento de la empresa:

Para iniciar la empresa se requerirá de 4 personas que son: el gerente, el profesional de archivo, la secretaria y el contador. Por ser una empresa que estará en su etapa inicial las ventas estarán a cargo del gerente que es la persona comercial y a su vez el profesional de archivo y secretaria estarán enfocados también con las ventas mientras la empresa es conocida y consigue los clientes necesarios para que se pueda sostener y permanecer en el mercado. A medida que la empresa vaya creciendo económicamente y se requiera de más personal se abrirá el departamento de ventas y se contratara al mensajero, por el momento la secretaria y el profesional de archivo prácticamente serán los supernumerarios de la empresa.

A continuación se presenta el formato con la descripción de cada cargo donde contiene: propósito, funciones, requisitos mínimos, las competencias que se requieren, las habilidades, responsabilidades, esfuerzo y condición de trabajo.

4.3.2.1 Cargo Gerente:

IDENTIDAD		
Nombre del cargo: Gerente	Área: Administrativa	No. cargos iguales: 1
Cargo del jefe inmediato: Junta de Socios	Aprobado por:	Fecha de emisión:
PROPOSITO DEL CARGO		
Garantizar el buen uso de los recursos financieros de la organización, mediante el manejo adecuado del flujo de caja y el capital de trabajo dirigiendo las áreas buscando optimizar los recursos humanos, financieros e informáticos de la organización con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales y la satisfacción de los clientes y será la persona comercial es decir que tenga a cargo vender en la empresa.		
FUNCIONES		

FUNCIÓN PRINCIPAL Vender, Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades; buscando optimizar y maximizar los recursos de la empresa alcanzando los objetivos comunes

DETALLE DE FUNCIONES:

El gerente también es el vendedor, el que se encarga de las ventas del servicio.

Liderar y velar por el cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa.

Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido.

Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en la empresa.

-Atención, servicio y asesoría al cliente.

-Encargado de la logística y desarrollo de estrategias de publicidad y promoción.

-Responder y por los insumos y equipos de la empresa y velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos.

-Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos generados en la prestación del servicio.

-Estar actualizando técnicas y conocimientos sobre la evolución y tendencias en la gestión de archivos y documentos.

-Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo.

-Elaboración de informes sobre las actividades de servicios cumplidas.

-Desarrollar estrategias de mercadeo del servicio.

-Representar a la empresa efectuando visitas a las empresas públicas, mediana y gran empresa en la ciudad.

-Seleccionar el recurso humano de la empresa.

REQUISITOS MÍNIMOS

Educación

Primera alternativa: Especialización	Título o Área de Estudio: Administración Empresas, Gestión empresarial
Segunda alternativa: Profesional	Título o Área de Estudio: Contaduría, Administración, Ing. Industrial, Economía, ingeniería Financiera

Conocimientos Técnicos Específicos

Conocimientos generales en Sistemas, Archivística-, Operaciones de Liquidez, Operaciones de financiación, Flujos de Caja, Contabilidad, Costos, Análisis Financiero, Presupuestos y modelos financieros, manejo de herramientas avanzadas de hojas de cálculo y/o programas de planeación, dirección y control.

Años	Experiencia
3	Cargos afines en área Gerencial del sector
2	Manejo y coordinación de equipos de trabajo

COMPETENCIAS. Liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, planeación.

RESPONSABILIDAD

SUPERVISION: Se encarga de supervisar las actividades que realizan todos en la empresa.

POR CONTACTOS: Con personas externas para el mercadeo de los servicios.

MANEJO DE VALORES: Ocasionales y por un valor de más de 5.000.000

RELACIONES DE COORDINACIÓN PARA DESARROLLAR EL TRABAJO.

Internas.

Junta de Socios, Contador, tecnico profesionales en archivo y secretaria.

Externas.

Sociedades, DIAN, Gerentes de Bancos, Traders de mesas de divisas, Gobierno, Archivo General de la Nación

RESPONSABILIDAD POR MANEJO De Máquinas Equipos y Herramientas. Computador, equipos de comunicación (Celular, Teléfono), Calculadora, Equipos y útiles de oficina utilizados para el desarrollo de las actividades del cargo de Resultados. <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control del desempeño del personal de Área Administrativa tendiente al logro de los objetivos de la organización • Control de los costos y gastos verificando que se mantengan dentro de los parámetros presupuestados • Manejo de relaciones con entidades financieras para la consecución de recursos y administración y control de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y análisis del estado de pérdidas y ganancias <ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones para despacho a clientes y Compras. De Documentos. <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones a entidades externas (Bancos, DIAN, Proveedores, Clientes). Informes a la Gerencia Regional y Vicepresidencia		
REQUERIMIENTOS BASICOS PARA EL ENTRENAMIENTO EN EL CARGO:		
Procedimientos generales del área, metas, informes, presupuestos vs gastos, indicadores, informes para Junta de socios, clientes-distribuidores y su manejo, sistemas de pago y de cartera, autorizaciones, firmas autorizadas y montos, manejo financiero, manejo de sucursales y presupuestos, áreas de responsabilidad y personal a cargo.		
Contabilidad: Procedimientos generales, flujo de documentación, funciones de personal a cargo, procedimientos, flujo de documentación, indicadores, personal y áreas a cargo, presupuestos vs gastos, manejo financiero, contactos con otras áreas.		
Cartera: procedimientos, flujo de documentación, manejo de clientes y formas de pago, formas de recaudo, cobro jurídico.		
Gestión Humana: Procedimientos y políticas legales, de bienestar social y salud ocupacional.		
NIVEL DE TOMA DE DECISIONES		
Rutinarias y sencillas		Importantes
Difíciles		Estratégicas
CONDICION DE TRABAJO		

MEDIO AMBIENTE: Agradable, el de la oficina.

RIESGOS: Ninguno.

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL TITULAR

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

4.3.2.2 Cargo de contador

IDENTIDAD		
Nombre del cargo: Contador	Área: Administrativa	No. cargos iguales: 1
Cargo del jefe inmediato: Gerente	Aprobado por: Gerente	Fecha de emisión:
PROPOSITO DEL CARGO		
Garantizar los buenos manejos de la organización, llevando los libros contables, asesorar, revisar y supervisar que se realice con forme a la ley.		
FUNCIONES		
<p>FUNCION PRINCIPAL Asesorar, revisar y supervisar la contabilidad de la empresa y los demás estados financieros.</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa. -Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometido. -Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en el empresa. -Cumplir con principios, honestidad y ética la publicidad y promoción de cualquier producto o servicio. -Avalar y aprobar por firma la contabilidad de la empresa, pago de impuestos y demás obligaciones de ley. -Informar oportuna, veraz y fidedigna a la Junta de Socios. -Asesorar a la secretaria auxiliar contable sobre la contabilidad de la empresa. -Asesorar a la gerencia y a la empresa en general sobre cualquier aspecto contable, fiscal y/o tributario. 		
REQUISITOS MÍNIMOS		
Educación		
Primera alternativa: Especialización	Titulo o Área de Estudio: Profesional en Contaduría Pública y manejo de software contable especializado	
Segunda alternativa:	Titulo o Área de Estudio:	
Conocimientos Técnicos Específicos		
Conocimientos generales en contaduría pública.		
Años 2	Experiencia cargos afines en el área del sector	
COMPETENCIAS.		
Conocimiento Técnico	Trabajo en Equipo	
Comunicación		
Calidad		
<p>HABILIDAD</p> <p>HABILIDAD MENTAL: Rapidez y habilidad mental en el manejo del lenguaje técnico contable y de los indicadores matemáticos.</p> <p>HABILIDAD MANUAL: Normal.</p> <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>SUPERVISION: Sobre las actividades que realiza.</p> <p>POR CONTACTOS: Con la información que el Gerente le suministra.</p> <p>MANEJO DE VALORES: Ninguno.</p>		

RESPONSABILIDAD POR MANEJO
<p>De Máquinas Equipos y Herramientas. Computador, equipos de comunicación (Celular, Teléfono), Calculadora, Equipos y útiles de oficina utilizados para el desarrollo de las actividades del cargo De Resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control de las cuentas contables • Manejo de relaciones con entidades Externas como La DIAN, Alcaldía y demás entidades Gubernamentales. <p>De Documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones a La Organización y entidades externas. <p>Informes al gerente y junta de socios</p>
<p>ESFUERZO MENTAL: Durante su actividad requiere concentración para planear actividades y coordinar sus cálculos. FISICO: Normal.</p>
<p>CONDICION DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE: Normal al expuesto en la empresa. RIESGOS: Ninguno.</p>

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL TITULAR

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

4.3.2.3 Cargo de secretaria.

IDENTIDAD		
Nombre del cargo: Secretaria	Área: Administrativa	No. cargos iguales: 1
Cargo del jefe inmediato: Gerente	Aprobado por: Gerente	Fecha de emisión:
PROPOSITO DEL CARGO		
Garantizar la Buena imagen de la organización atendiendo personal y telefónicamente con agrado y cordialidad, ofreciendo los servicios y direccionando con certeza lo que el cliente interno y externo solicite.		
FUNCIONES		

FUNCION PRINCIPAL: Atención de clientes, desarrollar la contabilidad de la empresa y oficios varios que se requieran.

DETALLE DE FUNCIONES:

- Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa.
- Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometida.
- Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en la empresa.
- Relacionar y desarrollar los estados financieros y la demás contabilidad de la empresa.
- Atender amablemente al cliente e informarlo en lo que desee.
- Entregar la publicidad de la empresa al cliente que lo requiera.
- Responder por los activos que tiene a su disposición.
- Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos que pueda llegar a manejar en la prestación del servicio.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo.
- Responsable del manejo de la caja menor de la empresa
- Dentro de sus funciones sera tambien apoyo en las ventas del servicio.

REQUISITOS MÍNIMOS

Educación

Primera alternativa: Tecnólogo en contabilidad financiera	Título o Área de Estudio: Tecnólogo en secretariado contable o financiero.
--	---

Segunda alternativa: CAP SENA	Título o Área de Estudio: Estudios en Técnico secretariado y archivística
----------------------------------	--

Conocimientos Técnicos Específicos

Conocimientos generales del archivo, contabilidad y servicio al cliente.

Años	Experiencia
2	Cargos afines en área del sector

COMPETENCIAS. Trabajo en equipo, liderazgo, buena comunicación, servicio al cliente y orientación al detalle.

ESFUERZO

MENTAL: Concentración, memoria

FISICO: Mantener una misma postura por mucho tiempo y visualización de la pantalla.

CONDICION DE TRABAJO

MEDIO AMBIENTE: Normal

RIESGOS: Ninguno

OBSERVACIONES:

.

FIRMA TITULAR

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

4.3.2.4 Profesional de archivo.

IDENTIDAD		
Nombre del cargo: Profesional en Archivo	Área: Operación	No. cargos iguales: 2
Cargo del jefe inmediato: Gerente	Aprobado por: Junta de socios	Fecha de emisión:
PROPOSITO DEL CARGO		
Garantizar la ejecución del servicio de gestión documental, ofreciéndole al cliente satisfacción, confianza, realizar las ventas del servicio.		
FUNCIONES		
<p>FUNCION PRINCIPAL Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de Gestión de Archivo y/o Capacitación.</p> <p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa. -Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometido. -Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en el empresa. -Responder por los equipos y herramientas que tiene a su disposición para el desarrollo de las actividades. -Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo. - Elaborar informes correspondientes a las actividades desarrolladas. - Responsable ante la gerencia por los resultados obtenidos en las actividades de archivo en las empresas contratistas. -Realizar visitas a los clientes y elaborar los diagnósticos correspondientes. -Velar y cumplir por la eficacia y eficiencia de cada proceso operativo siguiendo lo establecido en cada contrato. - Participar en la elaboración de las propuestas técnico económicas para los diferentes clientes. - Cumplir con los horarios de trabajo asignados. - Velar por la custodia de los documentos entregados por los clientes para la realización Del servicio. 		

REQUISITOS MÍNIMOS	
Educación	
Primera alternativa: Técnico en Archivística	Título o Área de Estudio: Archivista o tecnólogo en archivo
Segunda alternativa: Técnico	Título o Área de Estudio: En cargos afines o experiencia, conocimientos en informática
Conocimientos Técnicos Específicos	
Conocimientos generales en, Archivística-Sistemas, Organizar, planear; conocimientos en servicio al cliente, liderar programas para la ejecución de las metas propuestas en la organización.	
Años	Experiencia
2	Cargos afines en área del sector
1	Manejo y coordinación de equipos de trabajo y atención y servicio al cliente
COMPETENCIAS. Trabajo en equipo, liderazgo, capacidad para hablar en público, buena expresión corporal, fluidez verbal y	
RESPONSABILIDAD SUPERVISION: Sobre las actividades que realiza. POR CONTACTOS: Total discreción con la información que debe manejar de las empresas contratistas, mantiene contacto directo con Gerente y demás personas de las empresas. MANEJO DE VALORES: Manejo de los equipos, elementos y herramientas de trabajo. Su pérdida o causa de daño ocasionado lo hará responsable de acuerdo a la cuantía y la forma de pérdida o daño, en dinero sera responsable de 1 a 200.000. RESPONSABILIDAD POR MANEJO De Máquinas Equipos y Herramientas. Computador, equipos de comunicación (Celular, Teléfono), Calculadora, Equipos y útiles de oficina utilizados para el desarrollo de las actividades del cargo De Resultados. <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control de las asesorías que se realicen. • Manejo de relaciones con entidades Externas De Documentos. <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones a entidades externas (Clientes). • Informes al gerente 	
ESFUERZO	
MENTAL: Concentración y memoria.	
FISICO: Manejo y manipulación de equipos con cierto peso relativo.	
REQUERIMIENTOS BASICOS PARA EL ENTRENAMIENTO EN EL CARGO:	
Gerente: Procedimientos generales, inducción corporativa, contactos con otras Áreas, Procedimientos y políticas legales.	
NIVEL DE TOMA DE DECISIONES	
Rutinarias y sencillas	Importantes
CONDICION DE TRABAJO	
MEDIO AMBIENTE: El expuesto en las empresas que se asesoran.	
RIESGOS: En la manipulación de equipos de peso.	
OBSERVACIONES: Internas. Gerente, contador y secretaria. Externas: Sociedades, distintas empresas que realicen la asesoría.	

FIRMA DEL TITULAR

FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

4.3.3 Asignación laboral. Las compensaciones laborales se establece con Relacionado al mercado de oferta para esta clase de servicios en la ciudad de Bucaramanga, quedando de la siguiente forma:

Cuadro 35. Asignación laboral

CARGO	TIPO CONTRATO	SUELDO	AUXILIO TRANSP.	PRESTACIONES	SUELDO MENSUAL	SUELDO AÑO
Gerente	FIJO/ SUELDO	1.500.000		702.780	2.202.780	26.433.360
Profesional de archivo	FIJO/ SUELDO	1.200.000		562.224	1.762.224	21.146.688
Secretaria	FIJO/ SUELDO	750.000	70.500	351.390	1.171.890	14.062.680
Contador	SERVICIOS/ HON	300.000			300.000	3.600.000
TOTAL						65.242.728

Fuente: S.M.L.V para el año 2013 por 589.500 y Transporte por 70.500

Pensión	12%	Prima	8.33%
Salud	8.5%	Cesantías	8.33%
ARP	0.52%	Vacaciones	4.16%
Parafiscales	4%	Interés Cesantías	1%

Total de carga prestacional = 46.852%

Por lo anterior la carga prestacional sería del 46.852%; y según la ley 1429 art. 5; el pago de los aportes se cancelan en forma progresiva, en el primer y segundo año no se pagaran aportes parafiscales, al tercer año el 25%, al siguiente año 50% y por último el 75%, beneficio que se adquiere según la ley de formalización y generación de empleos para creación de empresas, adicionalmente con la nueva reforma que rige a partir del 1 de septiembre de 2013²⁵, las sociedades solo deberán cancelar el 4% de cajas de compensación

²⁵<https://www.dnp.gov.co/Pol%C3%ADticasdeEstado/LeydeFormalizaci%C3%B3nyGeneraci%C3%B3ndeEmpleo/Beneficio paraNuevasPeque%C3%B1asEmpresas.aspx> consultada en sep/13

4.4 VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

Al realizar el estudio se concluye que administrativamente hay todas las posibilidades de llevarlo a cabo, por las siguientes razones:

- a) La constitución de la sociedad se pretende llevar a cabo para el segundo semestre de 2015 por parte del autor del proyecto.
- b) La estructura organizacional que se ha planeado para la empresa es congruente y corresponde a su misión, objetivos, valores y políticas.
- c) Su organigrama se ha constituido bajo un esquema práctico y funcional.
- d) La descripción y el perfil de cargos está claramente definida para que no se presente ninguna clase de inconsistencia en el desarrollo de las funciones de cada funcionario de la empresa.
- e) La política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en la ciudad de Bucaramanga y se puede modificar o actualizar mediante aprobación del gerente.
- f) Los cargos del gerente y de los técnicos profesionales tendrán contrato laboral mediante la modalidad de Integral.
- g) El cargo del contador tendrá una compensación por honorarios.
- h) La secretaria será el único cargo con subsidio de transporte y prestaciones de ley.

5. ESTUDIO FINANCIERO

Los estudios de mercado y técnico, especialmente este último, permitieron identificar los recursos necesarios para la operación del proyecto, establecer la prestación del servicio y definir las condiciones y demás requerimientos para el funcionamiento.

El anterior estudio administrativo ha permitido determinar la constitución de la empresa y la asignación laboral correspondiente.

Ahora en el estudio financiero se deben convertir estos elementos a valores monetarios para establecer el monto de los recursos financieros que serán necesarios para la implementación y operación y confrontar los ingresos esperados con los egresos, para pronosticar los resultados de la operación que se va a emprender.

Una vez conocidas las necesidades de recursos financieros deberán estudiarse y definirse las fuentes que los aportarán y examinarse las condiciones en que lo harán, para establecer las más convenientes para el proyecto.

Lo anterior exige determinar para cada uno de los años de implementación y de operación del proyecto el valor de las inversiones iniciales, reinversiones, ingresos y egresos para consolidar de esta manera los datos que permitan establecer el balance que justifique la ejecución o el rechazo del proyecto a partir de argumentos financieros.

La realización de proyecciones a largo plazo conlleva altas dosis de incertidumbre por los permanentes cambios que se generan en el entorno. En el caso de proyectos que tengan una vida útil larga, se pueden tomar los primeros cinco años de operación, como periodo de evaluación, esto indica que se deberán hacer proyecciones solamente para dichos años.

5.1 INVERSIONES

A continuación se definen las inversiones necesarias que se deben realizar, tanto fijas, como diferidas y capital de trabajo.

5.1.1 Inversión fija. Hace referencia a todos los activos fijos que requiere la nueva empresa: maquinaria y equipo, muebles y enseres y equipos de oficina.

5.1.1.1 Maquinaria Y Equipos. La maquinaria y equipos que se requieren para la empresa están conformada por los computadores personales (portátil) y los equipos de levantamiento de información y capacitaciones. Los portátiles se adquieren con licencia.

Cuadro 34. Maquinaria y equipos

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Portátil	2	1.500.000,00	3.000.000,00
Video Beam	1	1.200.000,00	1.200.000,00
cámara fotográfica	1	400.000,00	400.000,00
Filmadora	1	1.200.000,00	1.200.000,00
TOTAL		4.300.000,00	5.800.000,00

Fuente: Proveedores de Bucaramanga

5.1.1.2 Muebles y enseres. Los muebles y enseres que se requieren para el buen funcionamiento y prestación del servicio en la empresa corresponden a escritorios, sala de espera y los requeridos en el salón de capacitación.

Cuadro 37. Muebles y enseres

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
Escritorios	3	299.900	899.700
Escritorio gerente	1	399.900	399.900
Silla gerente	1	359.900	359.900
Archivador aéreo	3	368.000	1.104.000
Archivador 4 gabetas	1	329.900	329.900
sillas en la sala de espera	1	575.000	575.000
papeleras	4	59.900	239.600
Mesa de reuniones	1	433.000	433.000
sillas reuniones	5	95.000	475.000
Silla ejecutiva	3	139.900	419.700
Mesa de cafetería y 4 sillas	1	259.900	259.900
Pupitres	15	75.000	1.125.000
tablero en acrílico	1	125.000	125.000
sillas para clientes	6	129.900	779.400
TOTAL		3.650.200	7.525.000

Fuente: Compumuebles. Octubre 20 de 2013 y Homecenter

5.1.1.3. Equipos de Oficina. Es el equipo que necesitan los empleados para realizar sus labores.

Cuadro 38. Equipos de oficina

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL
computador de escritorio	1	1.348.000	1.348.000
Impresora	1	350.000	350.000
teléfono escritorios	1	42.000	42.000
Inalámbrico gerente	1	65.000	65.000
Teléfono secretarial	1	155.000	155.000
TOTAL		1.960.000	1.960.000

Fuente: Dell, fecha consulta 20 de octubre de 2013

5.1.1.4. Total inversión fija. El total de la inversión fija requerida para la empresa.

Cuadro 39. Total inversión fija

ACTIVO	VALOR
Maquinaria y equipo	5.800.000
Muebles y enseres	7.525.000
Equipos de oficina	1.960.000
TOTAL	15.285.000

Fuente: cuadros 36, 37 y 38

5.1.2 Inversión diferida. Son los bienes no físicos y derechos de la empresa necesario para su funcionamiento, tales como: patentes, nombre comercial, inversiones y todos los gastos pre operativos los cuales incluyen estudios de factibilidad, gastos de organización, instalación y de puesta en marcha, estos de amortizan durante los primeros 5 años de operación.

Cuadro 40. Inversión diferida

DETALLE	VALOR TOTAL	V/R DIFERIDO POR AÑO
Costos de constitución y puesta en marcha	1.200.000,00	240.000,00
Publicidad de lanzamiento	4.300.000,00	860.000,00
TOTAL	5.500.000,00	1.100.000,00

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo para la empresa corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de funcionamiento.

El capital de trabajo está constituido por las inversiones necesarias para cubrir costos y gastos generados por la operación o funcionamiento normal de la empresa. El monto correspondiente debe estar disponible al final del periodo de implementación. Está conformado en esencia por las necesidades de efectivo, de

inventarios, de financiamiento de cuentas por cobrar, de avances a proveedores, y de pago de gastos por anticipado.

Para la operación normal de la empresa, en su ciclo de prestación de servicios, se contara con un capital de trabajo, para un periodo de un mes, con el propósito de tener el efectivo necesario para el normal funcionamiento de sus actividades. Solamente se determina para el periodo de un mes porque las ventas de servicios se cancelan en un 50% al firmar el contrato y el restante 50% al terminar el servicio. Así se puede indicar que la venta es de contado y por lo tanto se están percibiendo rápidamente los recursos económicos necesarios, para cancelar los costos y gastos del primer mes.

5.1.3.1 Costos de prestación del servicio. Se determinará de acuerdo a los siguientes aspectos: insumos, mano de obra directa y costos indirectos del servicio.

5.1.3.1.1 Insumos. Es lo requerido para el prestar el servicio normal de la empresa y son los siguientes:

Cuadro 35. Insumos

DETALLE	CANTIDAD MES/AÑO	VALOR UNITARIO	VALOR/MES	VALOR/AÑO
Caja de CD	5	80.000	80.000	400.000
Memorias USB	5	25.000	25.000	125.000
Kit implementos de oficina	1	25.000	25.000	300.000
Cajas papel carta impresión	1	65.000	65.000	780.000
Tintas impresión (negra)	1	40.000	40.000	480.000
Tintas impresión (color)	1	34.000	34.000	408.000
Kit papelería en general	1	10.000	10.000	120.000
kit artículos de aseo	1	50.000	50.000	600.000

Fuente: Papelería didáctica

5.1.3.1.2 Mano de obra. Es el personal que realiza las labores de gestión de archivo y capacitación.

Cuadro 36. Mano de obra

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Profesional de archivo	1.762.224	21.146.688
TOTAL	1.762.224	21.146.688

Fuente: Cuadro 35

5.1.3.1.3 Costos indirectos de fabricación de prestación del servicio. Se incluyen: la depreciación, mano de obra indirecta, insumos indirectos.

- Depreciación. Se incluye los equipos de oficina, muebles y enseres deprecia A 5 años.

Cuadro 37. Depreciación

DETALLE	VALOR COMPRA	VALOR DEPRECIACIÓN ANUAL
Portátil	3.000.000	600.000
Video Beam	1.200.000	240.000
cámara fotográfica	400.000	80.000
Filmadora	1.200.000	240.000
Escritorios	899.700	179.940
Escritorio gerente	399.900	79.980
Silla gerente	359.900	71.980
Archivador aéreo	1.104.000	220.800
Archivador 4 gabetas	329.900	65.980
sillas en la sala de espera	575.000	115.000
papeleras	239.600	47.920
Mesa de reuniones	433.000	86.600
sillas reuniones	475.000	95.000
Silla ejecutiva	419.700	83.940
Mesa de cafetería y 4 sillas	259.900	51.980
pupitres	1.125.000	225.000
tablero en acrílico	125.000	25.000
computador de escritorio	1.348.000	269.600
Impresora	350.000	70.000
teléfono escritorios	42.000	8.400
Inalámbrico gerente	65.000	13.000
Teléfono secretarial	155.000	31.000
sillas para clientes	779.400	155.880
TOTAL	15.285.000	3.057.000

Fuente: Cuadro 40, 41 y 42

- Mano de obra indirecta. Se considera al gerente, área de ventas y administración, que es el profesional de archivo, secretaria y mensajero.

Cuadro 38. Mano De Obra Indirecta

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Gerente	2.202.780	26.433.360
secretaria	1.171.890	14.062.680
TOTAL	3.374.670	40.496.040

Fuente: Cuadro 35

- Insumos indirectos. Son los considerados para realizar el aseo en las oficinas Y demás suministros de la oficina.

Cuadro 39. Insumos indirectos

DETALLE	CANTIDAD MES/AÑO	VALOR UNITARIO	VALOR/MES	VALOR/AÑO
Kit implementos de oficina	1/12	25.000	25.000	300.000
kit artículos de aseo	1/12	50.000	50.000	600.000

Fuente: Cuadro 45

- Otros CIF. Son los mantenimientos y reparaciones de equipos para prestar el Servicio, adicional se requiere de un scanner que se arrienda por medio de leasing Bancolombia.²⁶

Cuadro 40. Otros cif

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Mantenimientos	200.000	2.400.000
Reparaciones	15.000	180.000
Arriendo leasing	1.259.505	15.114.060
Transportes	80.000	960.000
Total	1.554.505	18.654.060

Fuente: proveedores Bucaramanga, corficolombiana

Se concluye que el valor de los costos indirectos de servicio se obtiene al sumar depreciación, mano de obra indirecta, insumos indirectos y otros CIF así:

Costo CIF mensual = \$ 5.258.925
 Costo CIF anual = \$ 63.107.100

5.1.3.1.4 Total costos de prestación de servicio

Cuadro 41. Total costos prestación del servicio

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
INSUMOS	267.750	3.213.000
MOD	1.762.224	21.146.688
CIF	5.258.925	63.107.100
TOTAL	7.288.899	87.466.788

Fuente: Cuadros 42-46

²⁶ <http://www.corficolombiana.com.co/WebCorficolombiana/paginas/documento.aspx?idd=757&idr=959>, consultada 19 de octubre de 2013.

5.1.3.2. Gastos de administración y ventas. Se consideran los siguientes:

Cuadro 42. Gastos de administración y ventas

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Arriendo	1.200.000	14.400.000
Administración	180.000	2.160.000
Agua	80.000	960.000
Luz	268.620	3.600.000
Teléfono	100.000	1.200.000
Internet	80.000	960.000
dotación empleador	37.000	1.179.000
Publicidad mantenimiento	50.000	600.000
Contador (honorarios)	300.000	3.600.000
TOTAL	2.295.620	28.659.000

5.1.3.3 Gastos financieros. Son los intereses que se van a cancelar por el préstamo adquirido en la entidad financiera para el capital de trabajo e inversión para la creación de la empresa, a continuación se muestra la tabla de amortización para el crédito simulado, a una tasa de interés del 10,91 % E.A. Estos datos fueron calculados de acuerdo al tamaño de empresa (pequeña empresa), la necesidad del crédito (creación, capitalización y adquisición de empresas), el intermediario financiero (banco), el plazo (24 meses), la moneda (peso), el monto del crédito (10.000.000), la modalidad (capitalización Mi pymes), la periodicidad del capital (mensual), la periodicidad de los intereses (mensual) y el periodo de gracia (3 meses).

Cuadro 43. Amortización del crédito

Nº Pago	Fecha de pago	Saldo inicial	Pago programado	Capital	Interés	Saldo final
1	30/11/2013	10.000.000	465.661	374.744	90.917	9.625.256
2	30/12/2013	9.625.256	465.661	378.151	87.510	9.247.105
3	30/01/2014	9.247.105	465.661	381.589	84.072	8.865.516
4	02/03/2014	8.865.516	465.661	385.058	80.602	8.480.458
5	30/03/2014	8.480.458	465.661	388.559	77.101	8.091.898
6	30/04/2014	8.091.898	465.661	392.092	73.569	7.699.807
7	30/05/2014	7.699.807	465.661	395.657	70.004	7.304.150
8	30/06/2014	7.304.150	465.661	399.254	66.407	6.904.896
9	30/07/2014	6.904.896	465.661	402.884	62.777	6.502.013
10	30/08/2014	6.502.013	465.661	406.547	59.114	6.095.466
11	30/09/2014	6.095.466	465.661	410.243	55.418	5.685.224
12	30/10/2014	5.685.224	465.661	413.972	51.688	5.271.251
13	30/11/2014	5.271.251	465.661	417.736	47.924	4.853.515

14	30/12/2014	4.853.515	465.661	421.534	44.127	4.431.981
15	30/01/2015	4.431.981	465.661	425.367	40.294	4.006.614
Continua	Cuadro 45					
16	02/03/2015	4.006.614	465.661	429.234	36.427	3.577.380
17	30/03/2015	3.577.380	465.661	433.136	32.524	3.144.244
18	30/04/2015	3.144.244	465.661	437.074	28.586	2.707.170
19	30/05/2015	2.707.170	465.661	441.048	24.613	2.266.122
20	30/06/2015	2.266.122	465.661	445.058	20.603	1.821.064
21	30/07/2015	1.821.064	465.661	449.104	16.557	1.371.960
22	30/08/2015	1.371.960	465.661	453.187	12.473	918.773
23	30/09/2015	918.773	465.661	457.307	8.353	461.465
24	30/10/2015	461.465	465.661	457.270	4.195	-

Fuente: www.bancoldex.com

5.1.3.4 Total Capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo para la empresa; corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de funcionamiento, este valor es 9.329.019 como aparece en el Cuadro 50.

Cuadro 44. Total capital de trabajo

DETALLE	VALOR MES
Costos de prestación del servicio	7.288.899
Gastos de Administración y ventas	2.295.620
Gastos financieros	90.917
(-) depreciaciones	254.750
(-) amortización diferidos	91.667
TOTAL	10.021.853

Fuente: cuadro 46, 47 y 49

5.1.4 Inversión total. En este rubro se consideran todos los valores correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo.

Cuadro 45. Inversión total

DETALLE	VALOR MES
Inversión fija	15.285.000
Inversión diferida	5.500.000
Inversión capital de trabajo (1 mes)	10.021.853
TOTAL	30.806.853

Fuente: Cuadros 50, 40 y 39

5.1.5 Fuentes de financiación. La empresa cuenta con los siguientes recursos financieros para la consecución del proyecto. Una vez que se han adelantado las estimaciones preliminares en torno a los costos de instalación y los de funcionamiento, está en condiciones de estudiar las diferentes opciones de financiamiento que ofrecen entidades públicas y privadas en las distintas etapas

del proyecto. En este punto se establece, cuánto dinero se necesita para poder entonces identificar las posibles fuentes de financiación.

Aparecen en primera instancia, y antes de tomar cualquier decisión de invertir, restricciones de orden financiero que puedan cambiar notablemente el rumbo del proyecto; puede suceder que, las necesidades de dinero sean muy superiores a las posibilidades de conseguirlo, entonces habrá que replantear las hipótesis iniciales en torno al cubrimiento, tecnología y organización.

BANCOLDEX: financia a micro, pequeñas y medianas empresas, de todos los sectores económicos, excepto el agropecuario. Es una sociedad anónima de economía mixta, vinculada al comercio exterior de Colombia, cuyo mayor accionista es el gobierno nacional, opera en el país como un banco de redescuento, ofrece productos y servicios financieros, a las empresas relacionadas con el comercio de economía mixta, vinculada al comercio exterior de Colombia, cuyo mayor accionista es el gobierno nacional, opera en el país como un banco de redescuento, ofrece productos y servicios financieros, a las empresas relacionadas con el comercio exterior Colombiano, actuando como instrumento financiero del estado Colombiano, para respaldar el plan estratégico exportador.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS: el Fondo Nacional de Garantías S.A. y los Fondos Regionales de Garantías son entidades afianzadoras que respaldan operaciones activas de crédito, cuya misión es promover la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas, fortaleciendo el desarrollo empresarial de país.

Facilitan el acceso al crédito a personas naturales y jurídicas que no cuenten con las garantías suficientes a criterio de los intermediarios financieros, emitiendo un certificado de garantía admisible, según el decreto 6868 del 20 de abril de 1999. El FNG y los Fondos Regionales apoyan actividades de todos los sectores económicos, excepto el agropecuario, y respalda créditos destinados a la adquisición de activos fijos, capital de trabajo, reestructuración de pasivos y capitalización empresarial.

BANCO DAVIVIENDA. De acuerdo al estudio de crédito realizado por el Banco Davivienda con respecto a los ingresos de renta de los inversionistas del proyecto, se prevé un crédito por la suma de \$10.000.000 para la financiación del proyecto. A una cuota fija y una tasa del 10.91% a 2 años como creación, capitalización y adquisición de empresas. Convirtiéndose esta opción en la más favorable y rentable para la realización del proyecto, por su facilidad de acceso al crédito y forma de pago. El porcentaje restante que falta del total de la inversión es 67% son requeridos para satisfacer los costos de operación del servicio y los gastos de operación inicial se va a requerir un préstamo respaldado por Bancoldex como la muestra el Cuadro No.49, la amortización del crédito.

RECURSOS PROPIOS DE LOS SOCIOS: el aporte realizado con recursos propios del socio fundador de la empresa, que está representado por \$20.806.853 pesos. Para la puesta en marcha se cuenta con el 67% del valor total de la inversión. Estos aportes corresponden a cesantías y ahorros de 5 años.

5.2. COSTOS Y GASTOS

5.2.1. Costos fijos. Son valores que no cambian durante el horizonte del proyecto porque no son afectados por las ventas o la producción.

Cuadro 46. Costos y gastos fijos

DETALLE	VALOR TOTAL	VALOR AÑO
Gerente	2.202.780	26.433.360
Profesional de Archivo	1.762.224	21.146.688
Secretaria	1.171.890	14.062.680
Amortización diferido	91.667	1.100.004
Arriendo	1.200.000	14.400.000
Administración	180.000	2.160.000
leasingn scanner	1.259.505	15.114.060
agua	80.000	960.000
internet	80.000	960.000
dotación secretaria	37.000	444.000
contador	300.000	3.600.000
TOTAL	7.105.561	100.380.792

5.2.2. Costos variables. Son los que varían durante el año.

Cuadro 47. Costos variables

DETALLE	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
cajas de cds	80.000	400.000
memoria USB	25.000	125.000
cajas de papel impresión	65.000	780.000
tinta impresión negra	40.000	480.000
Tinta impresión color	34.000	408.000
kit papelería general	10.000	120.000
Mantenimientos y reparaciones	215.000	2.580.000
Transportes	80.000	960.000
teléfono	100.000	1.200.000
Luz	300.000	3.600.000
Publicidad mantenimiento	50.000	600.000
TOTAL	999.000	11.253.000

5.2.3. Costos totales unitarios. Son los costos totales para obtener el costo unitario del servicio.

Cuadro 48.Costos Totales

DETALLE	VALOR TOTAL
Costos y gastos fijos	100.380.792
Costos variables	11.253.000
TOTAL	111.633.792

Fuente: Cuadro 52 y 53

Se observa que el costo fijo corresponde al 90% y el costo variable al 10%, luego se relaciona lo anterior con la capacidad diseñada durante el primer año de 73 según el estudio técnico, (ver Cuadro 35) el costo promedio por unidad de servicio prestada es de:

$$111.633.792 / 73 \text{ servicios} = \$1.529.230,03$$

5.3 PRECIO DE VENTA

El precio venta para el servicio de archivo se determina, multiplicando el costo unitario por el margen de utilidad esperada, el cual se determina buscando una rentabilidad adecuada para la empresa, teniendo en cuenta que se hace un costeo general aproximado ya que se puede prestar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente y por separado, la capacitación, organización y digitalización. Por lo anterior se espera obtener una rentabilidad del 35%, lo que arroja el siguiente precio de venta como promedio para todos los servicios y según el estudio que se hizo en el mercado.

$$PV = 1.529.230,03 * 35\% = 2.064.460,54$$

5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1 Ingresos. Se establecen de acuerdo al margen de utilidad definido (2.064.460,54) y los servicios proyectados a utilizar en el Cuadro 35. Y para los años siguientes se toman los datos del Cuadro 36, que son 73, 80, 91,109 y 137 servicios y se tiene también en cuenta el costo del servicio dicho anteriormente.

Cuadro 49.Ingresos proyectados

Detalle	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
No servicios	73	80	91	109	137
precio	2.064.461	2.064.461	2.064.461	2.064.461	2.064.461
Total Ingreso	150.705.619	165.156.843	187.865.909	225.026.199	282.831.094

Fuente: Cuadro 36

5.4.2 Egresos. Se tienen en cuenta todos los costos para la prestación del servicio (C.P.S), gastos administrativos (G.A), Obligaciones bancarias (O.B).a partir del año3 ya se contrata otra persona para que le de soporte al profesional de archivo, con un salario de \$850.000 * el factor prestacional de 46.89%.

Cuadro 50.Egresos proyectados

DETALLE	Año1	Año2	Año3	Año4	Año5
C.P.S	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788
G.A	28.659.000	28.659.000	43.637.904	43.637.904	43.637.904
Obligaciones Financieras	5.587.932	5.587.932	0	0	0
Impuestos			3.572.076	15.561.729	37.649.304
TOTAL	121.713.720	121.713.720	134.676.768	146.666.421	168.753.996

Fuente: Cuadro 51, 52 y 53

5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

El estado de resultados refleja las operaciones de la empresa en un tiempo de 5 años, donde se muestra en forma detallada el proceso contable de acuerdo a los datos arrojados. En la parte de impuesto se trabaja solo del 25% a partir del año 2014; según el cambio de la reforma tributaria se tuvo en cuenta la norma ley 1429 de 2010 para las personas jurídicas durante los 2 primeros años gravables el 25% al tercer año, el 50% a partir del 4 año y a partir 75% el 5 año el 100% de impuesto de renta.²⁷

Tabla 4. Estado de resultados proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	150.705.619	165.156.843	187.865.909	225.026.199	282.831.094
(-)costo de prestación del servicio	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788
Utilidad bruta	63.238.831	77.690.055	100.399.121	137.559.411	195.364.306
(-)Gastos de Administración	28.659.000	28.659.000	43.637.904	43.637.904	43.637.904
Utilidad neta operacional	34.579.831	49.031.055	56.761.217	93.921.507	151.726.402
(-)Obligación financiera	859.179	316.676	-	-	-
Utilidad neta antes de impuesto	33.720.652	48.714.379	56.761.217	93.921.507	151.726.402
(-) Impuesto 25%	-	-	3.572.076	15.561.729	37.649.304
Utilidad ilíquida	33.720.652	48.714.379	53.189.141	78.359.778	114.077.097
(-)Reserva legal (10%)	3.372.065	4.871.438	5.318.914	7.835.978	11.407.710
UTILIDAD EJERCICIO	30.348.587	43.842.941	47.870.227	70.523.800	102.669.387

²⁷ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2010/ley_1429_2010.html, consultado 30 de octubre de 2013

5.5.1 Flujo de Caja Proyectado

Tabla 5. flujo de caja proyectado

INGRESOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capital propio	20.806.853	0	0	0	0	0
ventas		150.705.619	165.156.843	187.865.909	225.026.199	282.831.094
Préstamo bancario	10.000.000	0	0	0	0	0
TOTAL INGRESOS	30.806.853	150.705.619	165.156.843	187.865.909	225.026.199	282.831.094
EGRESOS						
Maquinaria y equipo	5.800.000	0	0	0	0	0
Muebles y enseres	7.525.000	0	0	0	0	0
equipo de oficina	1.960.000	0	0	0	0	0
Inversión diferida	5.500.000	1.100.000	1.100.000	1.100.000	1.100.000	1.100.000
Costos de prestación de servicio	-	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788	87.466.788
Gastos de Administración	-	28.659.000	28.659.000	43.637.904	43.637.904	43.637.904
Pago Obligación financiera	-	5.587.932	5.587.932	0	0	0
TOTAL EGRESOS	20.785.000	122.813.720	122.813.720	132.204.692	132.204.692	132.204.692
Capital de trabajo	10.021.853					
Saldo inicial		-	27.891.899	70.235.022	125.896.239	218.717.746
SALDO CAJA	-	27.891.899	70.235.022	125.896.239	218.717.746	369.344.147

Fuente: Cuadro 55 y 56

5.5.2 Balance General a 5 años

El balance refleja el estado actual de una empresa durante el primer año de funcionamiento.

Tabla 6. Balance general

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA Y BANCOS	10.021.853	38.742.505	82.185.628	138.946.845	229.296.276	365.460.948
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	10.021.853	38.742.505	82.185.628	138.946.845	229.296.276	365.460.948
ACTIVO NO CORRIENTE						
MAQUINARIA Y EQUIPO	5.800.000	5.800.000	5.800.000	5.800.000	5.800.000	5.800.000
MUEBLES Y ENSERES	7.525.000	7.525.000	7.525.000	7.525.000	7.525.000	7.525.000
EQUIPOS DE OFICINA	1.960.000	1.960.000	1.960.000	1.960.000	1.960.000	1.960.000
DIFERIDOS	5.500.000	4.400.000	3.300.000	2.200.000	1.100.000	-
DEPRECIACION ACUMULADA(-)	(3.057.000)	(6.114.000)	(9.171.000)	(12.228.000)	(15.285.000)	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	20.785.000	16.628.000	12.471.000	8.314.000	4.157.000	-
TOTAL ACTIVO	30.806.853	55.370.505	94.656.628	147.260.845	233.453.276	365.460.948
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
IMPUESTO DE RENTA	-			3.572.076	15.561.729	37.649.304
TOTAL PASIVO CORRIENTE	-	-	-	3.572.076	15.561.729	37.649.304
PASIVO NO CORRIENTE						
OBLIGACIONES FINANCIERAS	10.000.000	5.000.000	0	0	0	0
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	10.000.000	5.000.000	0	0	0	0
TOTAL PASIVO	10.000.000	5.000.000	-	3.572.076	15.561.729	37.649.304
PATRIMONIO						
APORTES SOCIALES	20.806.853	20.806.853	47.414.140	87.271.651	131.400.577	198.183.078
RESERVA LEGAL	-	2.956.365	7.384.977,52	12.288.192	19.708.469	30.700.479
RENDIMIENTO/PERDIDA	-					
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	26.607.287	39.857.511	44.128.927	66.782.500	98.928.087
TOTAL PATRIMONIO	20.806.853	50.370.505	94.656.628	143.688.769	217.891.547	327.811.644
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	30.806.853	55.370.505	94.656.628	147.260.845	233.453.276	365.460.948

5.6 VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

Después de realizado este estudio se encuentra que desde el primer año de operaciones se registra utilidades operacionales por \$30.348.587 , porque los ingresos por ventas han sido suficientes para cubrir los costos de ventas y los gastos de administración y ventas.

La inversión requerida para la puesta en funcionamiento del proyecto, asciende a \$30.806.853, de los cuales \$15.285.000, correspondientes al 49.62 % del total de la inversión, se destinarán para la compra de los activos fijos del proyecto.

El préstamo otorgado por Bancoldex es a muy bajo interés comparado con otras entidades, adicional se trabaja una rentabilidad del 35% mostrando que el proyecto es una buena inversión con respecto a la competencia.

El capital de trabajo es de 10 millones los cuales son soportados por el préstamo y se ha realizado los estados financieros proyectados a 5 años, mostrando cifras eficientes en cada año, reflejando la viabilidad financiera.

La viabilidad para la creación de una empresa que preste servicios de archivo es favorable, inicialmente la oferta es poca por tal motivo hay muchas posibilidades de entrar al mercado, adicional en la parte financiera se ve reflejado en los datos arrojados por la información financiera.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Con la realización de este proyecto se pretende generar ingresos, generar empleo, contribuir al progreso de la región y con la prestación del servicio al mejoramiento de la gestión administrativa de las empresas que compren los servicios de gestión documental con la nueva empresa.

Además, la creación de la empresa prestadora de servicios ofertará localmente porque muchas empresas vienen a prestar sus servicios a esta ciudad, lo cual impactará en la generación de empleo de la región y por ende el servicio será más económico contribuyendo a la disminución del costo para los clientes. Otros beneficios son los empleos indirectos, contribución a la nación y región con pago de licencias, impuestos de industria y comercio, impuesto de renta, retención por ventas y otras contribuciones temporales.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

La empresa impactará positivamente en el medio ambiente porque durante la prestación del servicio la actividad no es fuente generadora de olores, gases y ruido, al contrario mitiga el impacto ambiental de las empresas que tomen el servicio, porque ayudan a reciclar, no generan tanto papel, reducción de copias, impresiones y reducción de espacios. Adicional con la buena organización crean conciencia de la importancia de llevar una buena organización y digitalización de los documentos que conllevan a reducir el gasto de papel y generación de residuos sólidos.

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos. En el análisis cualitativo de la evaluación de impactos permite determinar que desde el punto de vista físico-biótico los impactos generados por el proyecto son positivos ya que con la realización del proyecto se protege los recursos naturales, la salud humana y la ecología, con la propuesta se genera conciencia ciudadana en el uso de una buena gestión documental en las empresas, el gasto de cero papel, reciclar y evitar al máximo la compra de resmas de papel, adicional del uso racional de agua y energía. A continuación en el cuadro 56 se muestra el poco daño ambiental que genera el proyecto.

CUADRO 51. MATRIZ DE ESTUDIO IMPACTO AMBIENTAL DEL PROYECTO.

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL (EIA)	1. PROYECTO DE GESTION DOCUMENTAL								
MEDIOS O SISTEMAS	FISICO O ABIOTICO					BIOTICO		ANTROPIC O SOCIAL	
 <p>COMPONENTE AMBIENTAL</p> <p>FACTORES AMBIENTALES</p>	Clima	Suelos	Agua	Aire	Paisaje	Vegetación Terrestre	Fauna	Biota Acuatica	Población
Deterioro de propiedades fisicoquímicas (estructura, textura, compactación, fertilidad, etc.)									
Activación o aceleración de procesos erosivos									
Contaminación del suelo por.....									
Desestabilización o desprendimiento de taludes o formaciones de suelos									
Incremento de las condiciones de sismicidad									
deterioro del paisaje									
vertimiento de Aguas de proceso									
Vertimiento Aguas de lavado									
Vertimientos de Aguas domesticas			x						
Emisiones de material particulado									
emisiones de gases									
Emisiones de olores ofensivos									
Emisiones de ruido									
emisiones de calor									
Residuos aprovechables									
Residuos no aprovechables		x			x	x	x		
Residuos peligrosos o especiales		x		x					
Consumo de agua									
consumo de energía		x							
consumo de materias primas									
consumo de combustibles									
peligros de explosión									
peligros de incendió				x					
derrame de líquidos o solidos									
fuga de gases									
Inundación									
genera vibraciones									
calidad visual									
diversidad de vegetación									
Construcción de andenes y caminos de acceso									

Continúa cuadro 53.

Construcción de bocatoma y sistemas de conducción de agua de riego									
Construcción de bodega y almacenamiento de abonos e insumos agrícolas									
Construcción de cunetas y obras de drenaje									
Construcción de filtros									
Construcción de sede y oficinas									
Construcción de unidades sanitarias en campo.									
Construcción e instalaciones provisionales									
Control de plagas y enfermedades				x					
Desinfección del sustrato									
Desmonte y limpieza									
Disposición del material			x				x		
Excavación en roca									
Excavación en tierra									
Extracción material orgánico y material aluvial									
Germinadores									
Mezcla de insumos agrícolas									
Operación Y mantenimiento									
Proceso de mezcla (arena y tierra)									
Recepción y almacenamiento materias primas									
Remoción de Desinfección de germinadores									
Transporte y acarreos									
Trituración y clasificación									
nivel de empleo									x
nivel de ingresos									x
relaciones sociales									
remoción de vegetación									
lavado y aseo instalaciones			x					x	
manejo de residuos solidos									
limpieza y mantenimiento maquinaria			x						

6.2.2 Plan de mitigación dentro de un desarrollo sostenible. El desarrollo sustentable debe estar encaminado a lograr, al mismo tiempo, el crecimiento económico, la responsabilidad social, el uso racional de los recursos naturales y la conservación del ambiente, con el objetivo de lograr mejores condiciones de vida. Para ello, el plan deberá promover la efectiva participación de todos los colaboradores internos y externos, garantizar una justa distribución de beneficios y considerar al medio natural y a los recursos naturales como bienes económicos, a fin de evitar su deterioro y uso irracional; el sistema tecnológico deberá desarrollar y aplicar soluciones limpias; el sistema de comercio deberá tomar en consideración los atributos ambientales de los servicios, así como establecer programas y capacitaciones ambientales dentro de la organización y hacerlo extensivo a nuestros clientes y proveedores; el sistema administrativo deberá

tener eficiencia y modernidad; y, el sistema cultural deberá respetar la diversidad y heterogeneidad.²⁸

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

6.3.1 Valor presente neto. Es el equivalente en valores actuales de todos los ingresos y egresos, presentes y futuros que constituyen el proyecto, es su valor medido en dinero de hoy. Se halla de acuerdo a la resta del flujo de caja neto vs la inversión, mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión con respecto a las variables económicas y financieras del mercado con una tasa mínima de oportunidad (TIO) a la tasa mínima atractiva del retorno.

TIO = Tasa de interés de oportunidad del mercado, está dada por:

Tasa de mercado financiero DTF	4%
Tasa esperada de inflación	3%
Tas esperada por el inversionista	5%
Tasa esperada por el empresario	5%
	17%

Tasa de oportunidad mínima atractiva es de 17%

El VPN, se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática: $VPN = \sum(x) (1+i)^{-t}$

Dónde:

X = flujo de caja, para cada año (0-5)

I = TIO = 17%

T= periodo de 0 a 5 años

A continuación, se determina el flujo de caja con precios constantes:

Tabla 7. Flujo de caja

Año Concepto	0	1	2	3	4	5
Ingresos		150.705.619	165.156.843	187.865.909	225.026.199	282.831.094
(-) Egresos		121.713.720	121.713.720	134.676.768	146.666.421	168.753.996
flujo de caja bruto		28.991.899	43.443.123	53.189.141	78.359.778	114.077.097
(+) depreciación		3.057.000	3.057.000	3.057.000	3.057.000	3.057.000
(-) Inversión	30.806.853					
TOTAL	-30.806.853	25.934.899	40.386.123	50.132.141	75.302.778	111.020.097

28 http://www.abc.gob.bo/IMG/pdf/Cap_7_-_SBX_PPM_DSCT.pdf, consultada el 25 de octubre de 2013

Aplicando y reemplazando se obtiene el siguiente valor:

VPN = 142.986.206

El anterior resultado dio positivo, esto quiere decir que el proyecto si es viable y se recomienda invertir.

6.3.2 Tasa Interna Retorno TIR. En la tasa de descuento, actualización o equilibrio que aplicada al flujo de caja del proyecto produce un valor presente neto igual a cero y como indicador muestra la rentabilidad del proyecto bajo supuesto de que todos los ingresos son invertidos directa y automáticamente a la misma tasa.²⁹

La TIR, se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática: $VPN \sum(X) (1+r)^{-t}$

Dónde:

VPN = 0

X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)

r = TIR?

t = período de 0 a 5 años

Aplicando y reemplazando arroja como resultado: 34%, el cual representa la rentabilidad del proyecto bajo los supuestos antes mencionados. Por lo tanto, si el valor de TIR es superior a la tasa de costo de oportunidad significa que la rentabilidad del proyecto es superior a la de inversión alterna y por lo tanto se recomienda realizar el proyecto.³⁰

Cálculo de la TIRM, (La TIR mejorada)

TCO = 17%

TIR = 118 %

TIRM = 68%

Es considerable para saber a largo plazo si una inversión es aceptable o no, es la mejor guía para mantener la inversión segura.

6.3.3. Período de recuperación. Es el tiempo que dura en recuperar la inversión donde los flujos netos sin actualizar cubren el monto de la inversión inicial. Si los datos proyectados se dan, el monto inicial de 30.806.853 se recuperara dentro de 1 año y 2 meses aproximadamente.

29 PROYECTOS-Formulación y criterios de evaluación, pág. 311

30 Ibíd.- pág. 314

Cuadro 52. Periodo de recuperación

Año	Recuperación	Inversión	Saldo
0		-30.806.853	-30.806.853
1	25.934.899		-4.871.954
2	40.386.123		35.514.169
3	50.132.141		85.646.310
4	75.302.778		160.949.088
5	111.020.097		271.969.185

Fuente: cuadro 61

6.3.4. Análisis de las Razones Financieras. A continuación se analizan las razones financieras del proyecto según el balance general:

- Razón corriente. Se analiza que la empresa durante su primer periodo contable, por cada 1 que Debe a corto plazo tiene representado en activos corrientes para responder, lo cual es favorable. En este caso la empresa por impuesto de renta no genera impuesto de renta.

Activo corriente / Pasivo corriente

- Apalancamiento. es el efecto que introduce el endeudamiento sobre la rentabilidad de los capitales propios. La variación resulta más que proporcional que la que se produce en la rentabilidad de las inversiones, por cada peso de capital que se posee se deben 6.

Pasivo total / Capital contable = $10000000/20806853 = 0.48$

- Endeudamiento. Podemos concluir que la participación del mercado de proveedores es por cada peso se debe 0.94 centavos de peso en el primer año.
Pasivo total / activo total = $10000000 / 30806853 = 0.32$

- Retorno sobre la inversión. Mide la rentabilidad sobre la inversión en el primer año de actividades de la empresa según lo proyectado.

Utilidad neta / Activo total promedio = $26607287 / 55370505 = 0.48$

- Retorno sobre capital. Mide cuánto dinero puede generar un negocio o inversión de acuerdo al capital que se emplea. A pesar de su importancia, esta razón casi nunca se reporta ni se calcula. Aquí le decimos cómo determinar este radio con el balance general y la declaración de ingresos.

Utilidad neta / capital contable = $26607287 / 20806853 = 1.28$

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO PARA EL PRIMER AÑO

Cuando se trata de un solo producto o servicio, calcular el punto de equilibrio en unidades, en pesos y graficarlo y en el caso de varios productos, calcular el punto de equilibrio por el método de múltiproducción.

Es la mínima demanda potencial, es decir el mínimo de servicios prestados por la empresa que permita cubrir los costos de tal manera que no haya pérdidas durante el desarrollo de la actividad y todo el servicio que se preste por encima de esta demanda arroje utilidad, el punto de equilibrio se calcula de la siguiente forma:

$$Q_u = CF / (P_{vu} - C_{vu})$$

$$Q_u = \text{Costo fijo} / \text{Precio venta} - \text{costo variable unitario}$$

Inicialmente se determinó el costo del servicio 2.064.460,54 y el porcentaje del costo fijo y variable así: costo fijo 90% y un 10% el costo variable

$$\text{Costo fijo total} = 100.380.792$$

$$\text{Precio de venta unitario} = 2.064.460,54$$

$$Q_u = 100.380.792 / (2.064.460,54 - 206.446,054)$$

$$Q_u = 100.380.792 / 1.858.014,48$$

$$Q_u = 54 \text{ servicios}$$

Lo anterior indica que el punto de equilibrio de la empresa es vender 54 servicios, donde nos indica que con eso no se gana ni se pierde y se cubre el total de costos sin necesidad de que haya pérdidas.

6.5 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

Al evaluar las utilidades generadas, las cuales se estipulan interesantes para el inversionista en el proyecto, así lo demuestra el valor presente neto (\$ 142.986.206) y la tasa interna de retorno (118%), quienes particularmente indican un parámetro evaluativo adecuado para pensar que crear la empresa es una buena inversión para sus inversionistas y para el sector de servicios y en el área de gestión documental.

7. CONCLUSIONES

El estudio de factibilidad realizado para la creación de una empresa de servicios en gestión documental en el área metropolitana de Bucaramanga, demuestra en sus diferentes etapas de investigación que es factible, viable y rentable.

El estudio de mercados permitió cuantificar el potencial de la demanda y oferta, los servicios y a la vez permitió conocer la demanda o aceptación de una nueva empresa que implemente estos servicios en la ciudad.

Existe un 100% de aceptación para la creación de la empresa y del estudio técnico se puede destacar que la ubicación de la empresa es un factor fundamental para la comercialización del servicio. Es necesario contratar personal apto para desempeñar el servicio y brindar los estándares de calidad que requiere la organización.

En la parte social el proyecto presenta una alternativa de generación de empleo y desarrollo integral de las personas que hacen parte del mismo. En materia ambiental la implementación del proyecto no presenta altos impactos adversos pues los servicios que se ofrecen y procesos que se realizarán tienen un aspecto positivo.

8. RECOMENDACIONES

Para la viabilidad del proyecto se recomienda realizar una buena publicidad de lanzamiento para darse a conocer porque está condicionada a la demanda del servicio, con el fin de que el cliente cree la necesidad y ver la importancia del servicio con la intención de que compren el servicio.

Ofrecer la calidad en el servicio y la atención especializada de tal manera que el cliente quede satisfecho y regrese con nuevos clientes.

Mantener un buen manejo y confianza con los empleados demostrándoles la calidad humana, trabajo en equipo, con buena retribución salarial para que se sientan motivados y con sentido de pertenencia y debe estar en mejoramiento continuo.

Realizar estrategias de mercadeo, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos por la empresa de alcanzar el mercado meta y poder generar rendimientos.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDIA MUNICIPAL DE GIRÓN, consultada en febrero 25 de 2013, disponible en www.giron-santander.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mlxx-1-m=f#geograf. 25 de febrero de 2013

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Fondos acumulados manual de organización. Bogotá. 2004, pág. 5

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Programa de gestión documental. Pdf. Pág. 5 www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/.../programa_de_gestion_documental.pdf

_____www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1057(en línea) consultada agosto 15 de 2013

_____www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1147 (en línea) consultada agosto 15 de 2013

_____www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=1233. (en línea) consultada en sep 12 de 2013

BERNAL TORRES, Cesar A. Introducción a la administración de las organizaciones enfoque global e integral; México: Pearson Educación, 2007.

CÀMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, disponible web: www.compitem360.com/getattachment/84803926-310b-4caa-aa7f-8f48026c39b4/Comportamiento-economico-en-el-2012-de-las-360-emp.aspx

CARTILLA DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL. Julia Godoy Archivo General de la Nación. Bogotá D.C.2001 Pág.7-9.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración, citado por: Bernal T. César A. Introducción a la administración de las organizaciones enfoque global e integral; México: Pearson Educación, 2007.

COMPITE 360. Cámara de comercio de Bucaramanga disponible: consultada en octubre de 2013. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa->, - www.compite360.com/adnsectorial/09-10.13

DANE. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. www.dane.gov.co/ Departamento Nacional de Planeación. Disponible en la web: www.dnp.gov.co/Pol%C3%ADticasdeEstado/LeydeFormalizaci%C3%B3nyGeneraci%C3%B3ndeEmpleo/BeneficiosparaNuevasPeque%C3%B1asEmpresas.aspx/ consultada en sep 5/13

Docuware, disponible: www.docuware.com/main.asp?sig=ser_glr&lan=es&loc=es&sub=Almacenamiento%20electr%C3%B3nico

JDIAZ P, Flor Nancy et al. Proyectos, Formulación y criterios de evaluación. México: Alfa omega, 2009.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología de la investigación. 4 edición, Pág.20

REYES RIPOLL, Arturo Eduardo. Como organizar el archivo de su empresa. LITORIVER. Colombia. Pág. 11, 34.

TBI News. En línea: tbinews.blogspot.com/2009/10/benchmarking-para-que-sirve.html, (consultada sep 8 de 2013)

VGSGLOBAL disponible en: www.vgsglobal.com/es/blog/2010/09/la-importancia-de-la-gestion-documental/ (sep 12 de 2013)

_____, en línea: www.vgsglobal.com/es/blog/2011/03/gestion-documental-estado-actual-y-perspectivas-de-futuro/ consultada en octubre 5 de 2013

Vilaseca Requena J, Torrent i Sellens J, LLadós J. De la economía de la información a la economía del conocimiento. 2001. Disponible en: www.uoc.es/web/esp/serveis/observatorio/tm/one12.html. (Consultada en octubre 10 de 2013)

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION Y REGIONAL A DISTANCIA "IPRED"
GESTIÓN EMPRESARIAL

Encuesta dirigida a empresas de Bucaramanga y su Área Metropolitana.

Objetivo: Realizar una investigación de mercados que permita recopilar, recolectar información relacionada con el manejo de gestión documental y medir el comportamiento, hábitos, costumbres, gustos, preferencias, nivel de aceptación y actitud de compra de Bucaramanga por parte de la empresa.

Agradecemos su colaboración,

Nombre de la Empresa: _____

1) Cree que es importante el manejo adecuado y la gestión documental para los procesos de gestión de calidad, imagen, prestigio, organización y evidencia para la empresa?

2) si su respuesta anterior es afirmativa: ¿Conoce su empresa la normatividad de archivo?

Si _____, cual _____ No _____

3) ¿La empresa ha contratado servicios de archivo?

Si _____ No _____ si su respuesta es No, porque?
_____ Y pase a la pregunta No.8

4) ¿bajo qué modalidad ha contratado el servicio?

- a) Por tiempo de servicio
- b) Por cantidad de documentos
- c) Por tareas
- d) Otra _____ cuál?

5) ¿cuáles son los servicios que ha contratado en el último año?

a) Capacitación _____

- b) Organización _____
- c) Digitalización _____
- d) Conservación total _____
- e) custodia _____
- f) Otro _____, cual _____

6) ¿Indique la Empresa que la ha prestado los servicios?

- a) Megarchivos. _____
- b) SENA. _____
- c) UIS _____
- d) Transarchivos Ltda.
- e) Thomas MTI.
- Otro _____, cual _____

7) ¿Cómo califica el servicio?

- a) Excelente _____
- b) Bueno _____
- c) Regular _____
- d) Malo _____

8) ¿De los siguientes documentos cuales considera que requieren organización Archivística?

- a) Documentos contables _____
- b) Documentos técnicos _____
- c) Correspondencia _____
- d) documentos de gestión de calidad. _____
- e) Documentos comerciales _____

9) ¿Qué cantidad de archivo en cajas tiene la empresa sin organizar?

- a) Entre 1 y 50 Cajas _____
- b) Entre 51 y 500 Cajas _____
- c) Entre 501 y 1000 Cajas _____
- d) Más de 1001 Cajas _____
- Ó en m3
- a) Entre 1 y 50 m3 _____
- b) Entre 51m3 y 250 m3 _____
- c) Entre 251 y 500 m3 _____
- d) Más de 501 m3 _____

10) ¿Qué mobiliario usa para organizar los documentos en la empresa?

- a) Archivos Verticales _____
- b) Archivos Horizontales _____

- c) Archivos Rodantes _____
- d) Ninguna _____
- e) Otro _____, cual _____

11) ¿Si usted ve la necesidad de empezar a organizar el archivo de su empresa cual le daría la prioridad?

- a) El de gestión _____
- b) El central _____
- c) El histórico _____
- d) Los tres _____
- e) Otro _____, cual _____

12) ¿Cuánto tiempo hace que no organiza el archivo?

- a) Menos de 1 año _____
- b) De 1 a 2 años _____
- c) De 2 a 4 años _____
- d) De 4 a 6 años _____
- e) Más de 6 años _____
- f) Nunca se ha organizado

13) ¿Estaría de acuerdo en la creación una empresa dedicada a la gestión documental, archivo, digitalización e implementación de software?

Si _____ No _____ porque _____

14) Le gustaría que el diagnóstico del estado de la gestión documental de su empresa fuera sin costo?

SI _____ NO _____ porque? _____

15) ¿Qué tipo de servicio considera importante para su empresa?

- a) Organizar el archivo _____
- b) Capacitación _____
- c) Montaje de software _____
- d) Digitalización _____
- e) Otro _____, cual _____

16) ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada uno de los servicios?

a) Capacitación : De 500.000- 600.000, De 601.000-700.000, De 701.-800 mensuales más de 800.000

b) Organización de archivo
De 1.000.000- 1.500.000, De 1.500.001 - 2.000.000, De 2.500.001 - 3.000.000 mensuales Más de 3.000.001

c) Digitalización por hoja:

De 50- 100 , De 101 – 150, De 151 -200, De 201-250 más de 251

d) Montaje de software

De 10.000.000 -15.000.000, De 15.000.001 -20.000.000, De 20.000.001-25.000.000 Otro ___ cual ____e) más de 25.000.000

Muchas gracias por su colaboración