

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS EN
GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**LUZ ELENA SANDOVAL FIGUEROA
ROSAURA MARÍA CONDE POLO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS EN
GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**LUZ ELENA SANDOVAL FIGUEROA
ROSAURA MARÍA CONDE POLO**

**Proyecto como requisito para optar el título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director
JAVIER NARANJO AFANADOR
Administrador de Empresas
Especialista en Gestión de proyectos**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2014**

DEDICATORIA

“A Dios por darme la oportunidad de cumplir una parte de mi proyecto de vida, y por ser mi guía en el camino”

“A mi madre, por ser una mujer incondicional.”

“A mi hija, por su paciencia y comprensión en este proceso”

“A mis amigas y demás personas por su apoyo”

Rosaura María Conde Polo

“Este logro se lo dedico primeramente a DIOS y a mi familia, gracias por la paciencia, su comprensión y apoyo incondicional en cada una de las fases de mi carrera.”

“De igual manera a mis amigos, compañeros y tutores que han sido parte del proyecto en esta etapa de mi vida, gracias por su tolerancia y fuerzas en los momentos de flaqueza que tuve para animarme a seguir y lograr esta meta que hoy culmino.

Luz Elena Sandoval Figueroa

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad industrial de Santander, por su apoyo en esta modalidad a distancia, ya que es una manera de seguir formando personas, que puedan crear empresas innovadoras que ayuden a fomentar el desarrollo en la región.

A la secretaria del Instituto de proyección regional a Distancia, ya que fue un apoyo para hacer posible este proyecto, con sus recomendaciones, y sobre todo por tenernos informado de las modificaciones que se presentaran en el programa.

A los profesores, quienes nos orientaron y nos dieron los mejores aportes académicos, gracias por su dedicación, lo cual nos motivó para desarrollar con éxito nuestra idea emprendedora.

A nuestros compañeros, por compartir tantos momentos, por trabajar en equipo, por su dedicación y esfuerzo, sobre todo por crear empresas las cuales ayudaran al entorno empresarial de la ciudad.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	30
1. GENERALIDADES	32
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	32
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO.....	35
1.3 ASPECTOS LEGALES.....	36
2. ESTUDIO DE MERCADOS	38
2.1 OBJETIVOS	38
2.1.1 Objetivo General.....	38
2.1.2 Objetivos Específicos.....	38
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	39
2.2.1 Uso y especificación del servicio.....	40
2.2.2 Atributos, diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.	41
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	41
2.3.1 Mercado Potencial	42
2.3.2 Mercado Objetivo.....	42
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	43
2.4.1 La demanda.....	43
2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados	43
2.4.1.2 Necesidades de información	44
2.4.1.3 Ficha técnica.....	45
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados	46
2.4.3. Estimación de la demanda.....	62

2.4.4. Proyección de la demanda.....	63
2.5. LA OFERTA.....	65
2.5.1. Necesidades de Información.....	66
2.5.2. Análisis de la Situación Actual de la Competencia	66
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	69
2.7. CANALES DE COMERCIALIZACION.....	69
2.7.1. Estructura de los Canales Actuales.	69
2.7.2. Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales.VENTAJAS	69
2.7.3. Selección de los canales de comercialización.....	70
2.8. PRECIO	70
2.8.1 Análisis de precios de la competencia	70
2.8.2 Estrategias de Fijación de Precios	70
2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	71
2.9.1. Objetivos.....	71
2.9.2. Logotipo.....	72
2.9.3. Slogan. “Tecnología y Seguridad de la Información	72
2.9.4. Análisis de Medios.	73
2.9.5. Selección de Medios.....	76
2.9.6. Estrategias publicitarias	76
2.9.7. Presupuesto de publicidad y promoción.....	76
2.9.7.1. Presupuesto de Lanzamiento.....	76
2.9.7.2. Presupuesto de Operación	77
2.10. CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	77
3. ESTUDIO TÉCNICO.....	79

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	79
3.1.1 Descripción del tamaño del.....	79
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	80
3.1.3 Capacidad del Proyecto.....	81
3.1.3.1 Capacidad total diseñada.....	82
3.1.3.2 Capacidad Instalada	82
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	82
3.2 LOCALIZACIÓN	83
3.2.1 Macro Localización	83
3.2.2 Micro Localización	84
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	87
3.3.1 Ficha técnica del servicio	87
3.3.2 Descripción técnica del proceso. Definición del servicio	88
3.3.3 Diagrama de flujo de procesos	89
3.3.4 Control de Calidad	90
3.3.5 Recursos	90
3.3.5.1 Recursos Humanos.	90
3.3.5.2 Recursos Físicos	90
3.3.5.3 Recurso de insumos	91
3.3.6 Análisis de Proveedores	92
3.3.7 Distribución de planta	92
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO.	93
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	95

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	95
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	96
4.2.1 Visión.....	96
4.2.2 Misión	97
4.2.3 Objetivos.....	97
4.2.4 Políticas	97
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	99
4.3.1 Organigrama	100
4.3.2 Descripción y perfil de cargos	100
4.3.3 Asignación salarial	105
4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	105
5. ESTUDIO FINANCIERO	106
5.1 INVERSIONES	106
5.1.1 Inversión fija	106
5.1.1.1 Total inversión fija	107
5.1.2 Inversión diferida	107
5.1.3 Inversión de capital de trabajo	108
5.1.3.1 Costos de producción	108
5.1.3.1.1 Materiales	108
5.1.3.1.2 Mano de Obra Directa	109
5.1.3.1.3 Costos indirectos Fabricación.	110
5.1.3.1.4 Total costos de producción	110
5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas.	111
5.1.3.3 Total de inversión de capital de trabajo.....	111

5.1.4 Inversión total	112
5.1.5 Fuentes de Financiación	112
5.2 COSTOS Y GASTOS.....	113
5.2.1 Costos y gastos fijos	113
5.2.1.1 Gastos Financieros	113
5.2.2 Costos y gastos Variables	115
5.2.3 Costos y gasto total unitario.....	115
5.3 PRECIO DE VENTA	116
5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS	117
5.4.1 Ingresos del proyecto	117
5.4.2 Egresos del proyecto	117
5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS	119
5.5.1 Estado de resultados proyectado.....	119
5.5.2 Flujo De Caja Proyectado	120
5.5.3 Balance General Proyectado	121
5.6 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	122
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	123
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL.....	123
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL DEL PROYECTO.....	123
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos	124
6.2.2 Plan de mitigación.....	129
6.3. EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO.....	131
6.3.1 Valor Presente Neto VPN	131

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR.	133
6.3.3 Período de recuperación.....	133
6.3.4 Análisis de las razones financieras	134
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	134
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES.....	139
BIBLIOGRAFÍA.....	140
ANEXOS	142

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Empresas constituidas por sector económico en Barrancabermeja 2012	42
Cuadro 2. Ficha técnica de la investigación de la demanda.....	45
Cuadro 3. Distribución de Encuestas Aplicadas por Sector Económico	46
Cuadro 4. Frecuencia de Sector	47
Cuadro 5. Tamaño Empresarial en Barrancabermeja	48
Cuadro 6. Actividad Económica de Barrancabermeja	49
Cuadro 7. Líder del Proceso de Archivo	50
Cuadro 8. Nivel de Importancia de la Gestión Documental en las Empresas.....	51
Cuadro 9. Ejecución del proceso documental en las organizaciones	52
Cuadro 10. Periodicidad de contratación del servicio documental	53
Cuadro 11. Factores Críticos del Proceso Documental en las Organizaciones.....	54
Cuadro 12. Contratación servicios de Gestión Documental	55
Cuadro 13. Proveedores del servicio documental en Barrancabermeja.....	56
Cuadro 14. Razón de contratación	57
Cuadro 15. Disposición de pago por beneficio.....	58
Cuadro 16. Percepción del Servicio a Nivel Empresarial	59
Cuadro 17. Satisfacción del servicio	60
Cuadro 18. Índice de razones de Inconformidad por el Servicio Prestado	60
Cuadro 19. Proyección de contratación de empresa local de Servicio Documental	61
Cuadro 20. Estimación de la demanda por Uso del Servicio.....	64

Cuadro 21. Estimación de la Demanda.....	64
Cuadro 22. Proyección del Crecimiento Económico de Barrancabermeja	65
Cuadro 23. Proyección de la Demanda	65
Cuadro 24. Demanda anual de empresas constituidas	69
Cuadro 25. Análisis de medios de publicidad.....	73
Cuadro 26. Medios de comunicación complementarios	75
Cuadro 27. Presupuesto de lanzamiento	77
Cuadro 28. Presupuesto de operación.....	77
Cuadro 29. Proyección de capacidad diseñada	82
Cuadro 30. Capacidad utilizada y proyectada	83
Cuadro 31. Factor de ponderación micro localización.....	84
Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores	85
Cuadro 33. Resultados de grados a los factores.	85
Cuadro 34. Grados de cada factor.	86
Cuadro 35. Total de puntos por zona	86
Cuadro 36. Ficha técnica del servicio	87
Cuadro 37. Equipos y maquinaria	90
Cuadro 38. Muebles y enseres	91
Cuadro 39. Equipos de oficina	91
Cuadro 40. Equipos de cómputo.....	91
Cuadro 41. Estudio de proveedores	92
Cuadro 42. Distribución de planta	92
Cuadro 43. Asignación salarial	105
Cuadro 44. Muebles y Enseres.....	106

Cuadro 45. Maquinaria y equipo	106
Cuadro 46. Equipo de Cómputo.....	107
Cuadro 47. Equipo y Elementos de Oficina	107
Cuadro 48. Total Inversión Fija	107
Cuadro 49. Inversión Diferida	108
Cuadro 50. Gastos de papelería	108
Cuadro 51. Materiales	109
Cuadro 52. Mano de obra directa	109
Cuadro 53. Valor mano de Obra directa.	110
Cuadro 54. Costos Indirectos Fabricación	110
Cuadro 55. Resumen Costos de Operación.....	110
Cuadro 56. Gastos de Administración y Ventas	111
Cuadro 57. Mano de Obra Administrativa	111
Cuadro 58. Capital de Trabajo	111
Cuadro 59. Inversión Total del Proyecto	112
Cuadro 60. Amortización del crédito	113
Cuadro 61. Gastos financieros.....	114
Cuadro 62. Costos Fijos	115
Cuadro 63. Costos Variables	115
Cuadro 64. Costos Totales	115
Cuadro 65. Ingresos Proyectados.....	117
Cuadro 66. Egresos Proyectados	118
Cuadro 67. Estado de Resultados Proyectado	119
Cuadro 68. Flujo de Caja	120

Cuadro 69. Balance General Proyectado.....	121
Cuadro 70. Valoración de los impactos ambientales.....	128
Cuadro 71. Flujo de Caja Neto Proyectado.....	131
Cuadro 72. Tasa de Oportunidad.....	132
Cuadro 73. Período de Recuperación.....	133
Cuadro 74. Punto de Equilibrio	134

LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1. Sector Empresarial en Barrancabermeja	47
Gráfica 2. Segmento Empresarial de Barrancabermeja	48
Gráfica 3. Actividad Económica de Barrancabermeja	49
Gráfica 4. Líder del Proceso de Archivo.....	50
Gráfica 5. Nivel de Importancia de la Gestión Documental	51
Gráfica 6. Ejecución del proceso documental en las organizaciones	52
Gráfica 7. Periodicidad de contratación del servicio documental.....	53
Gráfica 8. Factores Críticos del Proceso Documental en las Organizaciones	54
Gráfica 9. Frecuencia de Contratación del Servicio de Gestión Documental	55
Gráfica 10. Proveedores del servicio documental en Barrancabermeja	56
Gráfica 11. Razón de contratación.....	57
Gráfica 12. Disposición de pago por beneficio	58
Gráfica 13. Índice de Satisfacción del Servicio a Nivel Empresarial.....	59
Gráfica 14. Índice de razones de Inconformidad por el Servicio Prestado	61
Gráfica 15. Proyección de contratación de empresa local de Servicio Documental	62

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Implementación de la Gestión Documental	40
Imagen 2. Censo Empresarial 2012.....	42
Imagen 3. Estructura canales de comercialización	69
Imagen 4. Logotipo de la empresa.....	72
Imagen 5. Macro localización	84
Imagen 6. Diagrama de flujo de procesos.....	89
Imagen 7. Distribución de la Planta de DATOS SEGUROS S.A.S.....	93
Imagen 8. Organigrama	99
Imagen 9. Eje - Determinantes ambientales	125
Imagen 10. Eje - Impactos ambientales	126
Imagen 11. Eje-Valoración de los impactos ambientales	127

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta para empresas públicas y privadas con función pública de la ciudad de Barrancabermeja	142
---	-----

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: 1. La característica de ser de fácil acceso o utilizar con un mínimo de barreras. 2. La capacidad para localizar la información relevante a través del uso de catálogos, índices, instrumentos de búsqueda, u otras herramientas.

3. Autorización para localizar y recuperar información de uso (consulta o de referencia) dentro de las restricciones que establece la ley por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

ARCHIVO: Fondo documental que contiene todos los documentos producidos y recibidos por una entidad o empresa, durante el desarrollo de sus actividades y gestión administrativa, productiva o de servicios.

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

ARCHIVO CENTRAL O INTERMEDIO: A este archivo se transfieren los expedientes de los archivos de gestión, cuya consulta no es tan frecuente; es decir, cuando están en su segundo ciclo de vida (semiactivos).

ARCHIVO DE GESTIÓN O DE OFICINA: En el cual reposan los expedientes de los asuntos que se manejan a diario y que respaldan la tarea administrativa.

ARCHIVO HISTÓRICO O PERMANENTE: Es aquel al cual se transfieren los expedientes con documentos que por su valor para la investigación, la ciencia y la cultura deben conservarse permanentemente.

ARCHIVO PÚBLICO: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

ARCHIVO PRIVADO DE INTERÉS PÚBLICO: Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

ARCHIVO TOTAL: Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital: producción o recepción, distribución, trámite, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final (conservación o eliminación). Archivo de Gestión + Archivo Permanente.

ARCHIVAMIENTO WEB (WEBARCHIVING): Proceso de recolección de fracciones o partes de la World Wide Web y la garantía de que la colección se conserva en un archivo o sistema de información para futuros investigadores, historiadores y público en general.

ASESORÍA: Prestar consultoría y ayudar a la realización de un trabajo.

ASISTENCIA TÉCNICA: Acompañamiento que se hace en un proceso productivo o de servicios.

AUTOMATIZACIÓN: Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental y de los documentos electrónicos de archivo.

CAPACITACIÓN: Acción de capacitarse. Formar en actitudes o disposición para hacer algo.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

COMITÉ DE ARCHIVO: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos. Debe ser interdisciplinario.

DIGITALIZACIÓN O TECNOLOGÍA ELECTRÓNICA: Facilidad de copiar los documentos y transmitirlos textualmente a través de una red interna o externa. Disco Versátil Digital que en 6 horas almacena 12.000 imágenes, 24 resmas de papel.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada que preste servicios públicos en razón de sus actividades o funciones haciendo uso de medios electrónicos.

Debe ser entendido como el conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona o entidad pública o privada que preste servicios públicos, en el transcurso de su gestión y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica, que se conservan y transmiten también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su

valor informativo, legal y cultural así como de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías de la información.

DOCUMENTO HISTÓRICO: O sea único, que por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en un documento histórico y especialmente valioso para el país.

DOCUMENTO OFICIAL: es el documento que produce, posee o maneja una entidad estatal.

DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. Ley 594 de julio 14 de 2000.

DOCUMENTO PRIVADO: El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.

EXPEDIENTE O UNIDAD ARCHIVISTA: conjunto de documentos relacionados con un mismo tema. Ejemplos: historial laboral, concejo municipal- acuerdos.

FONDO DOCUMENTAL: es toda la documentación producida y recibida por una empresa.

FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (GED): Un sistema GED es un software que posibilita conservar la información de la institución; por un lado la que procede de archivos físicos en papel y por otro la contenida en archivos electrónicos.

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL: Permite reconocer la procedencia, caracterizar y describir la documentación motivo de análisis. FONDO, SECCIÓN, SERIE, UNIDAD, ASUNTO.

MICROFILMACIÓN: Fotografía en miniatura que se utiliza para el manejo de los archivos históricos o permanentes; una película de microfilm de 100 pies (16mm) almacena 2.500 documentos.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

SECCIÓN DOCUMENTAL: agrupación documental generada por cada unidad administrativa de mayor o menor rango.

SELECCIÓN DOCUMENTAL: Proceso para determinar el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

SERIE DOCUMENTAL: conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS (RECORDS SYSTEM); SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: 1. Programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. 2. Gestión Documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL (ELECTRONIC RECORDS MANAGEMENT): Conjunto de programas, utilizados para recuperar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.

SOPORTE DOCUMENTAL: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

CUADRO DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TECNOLOGÍA ELECTRÓNICA (DIGITALIZACIÓN): Escáner (Scanner). Facilidad de copiar los documentos y transmitirlos textualmente a través de una red interna o externa. Disco Versátil Digital que en 6 horas almacena 12.000 imágenes, 24 resmas de papel.

TECNOLOGÍA MAGNÉTICA: Unidades de cinta, Discos duros, discos flexibles, disquetes.

TECNOLOGÍA OPTICA: Discos de video (video discos). Discos compactos, CD-ROM, Worm

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES: Remisión de documentos de los archivos de gestión o de oficina (activo), al archivo central (semiactivo) y de éste al archivo histórico (inactivo), de conformidad con las Cuadros de Retención Documental aprobadas por el Comité de Archivo de cada entidad.

UNIDAD DOCUMENTAL: unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple cuando la conforma un solo documento ejemplo: actas, resoluciones, acuerdos, memorandos o compleja (compuesta) Cuando la constituyen varios tipos de documentos formando un expediente: movimiento contable mensual, anexos de las actas, informes y anexos, cursos (borradores, copias).

VALORACIÓN DOCUMENTAL: Proceso para determinar los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo: De Gestión, Central e Histórico.

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA*

AUTORES

SANDOVAL FIGUEROA, Luz Elena
CONDE POLO, Rosaura María**

PALABRAS CLAVES

Archivo, organización, digitalización, servicio, factibilidad, gestión.

DESCRIPCIÓN

Este proyecto va orientado a la creación de una empresa de organización de archivos de modo que pueda prestar los servicios a las empresas interesadas en mantener sus documentos organizados y almacenados de una manera adecuada. Esta investigación presenta los siguientes aspectos importantes; Las generalidades que se encuentran en el primer capítulo, donde se indagó sobre el entorno de éste, así como la evolución, las oportunidades y las amenazas del sector. En el segundo capítulo se definió la población objetivo a la cual se le aplicó una encuesta para cuantificar la oferta y la demanda.

Así mismo se realizó el estudio técnico en el cual se definió el tamaño del proyecto y así cuantificar la capacidad diseñada, instalada y utilizada de éste, en el estudio administrativo se determinó la forma de constitución de la empresa, la cual será una sociedad de acciones simplificadas (SAS) su cultura organizacional, y se definió los perfiles del personal con su respectiva asignación salarial y tipo de contrato, en el estudio financiero se define la inversión del proyecto y sus respectivos estados financieros proyectados a 5 años, la evaluación ambiental, social y financiera para saber la factibilidad de la creación de esta empresa.

En el capítulo 5, está el estudio financiero se cuantifica la inversión requerida la cual asciende a \$48.234.455 y los presupuestos de egresos e ingresos que tendrá el proyecto. Para la inversión de este se requiere un crédito de \$15.000.000 y el restante serán aportes de los socios.

Se evalúa el proyecto social, ambiental y financieramente obteniendo un valor presente neto (VPN) de \$568.115.571, y la tasa interna de retorno (TIR) de 75%. El proyecto necesitará inicialmente de 9 profesionales para atender 28 servicios al año, y no genera contaminación ambiental.

* Proyecto de grado

** Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Javier Naranjo

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY STUDY FOR THE ESTABLISHMENT OF A COMPANY OF ADVISERS WITH A MANAGEMENT DOCUMENTARY IN BARRANCABERMEJA CITY*

AUTHOR:

SANDOVAL FIGUEROA, Luz Elena
CONDE POLO, Rosaura Maria**

KEY WORDS:

Archive, establishment, scanning, service, feasibility, gestion

DESCRIPTION

This project is aimed at creating a company file organization so that it can provide services to companies interested in maintaining their organized and stored in a manner suitable documents. This activity within companies has become essential because it prevents the deterioration of this vital records filed.

This research presents the following important aspects, generalities which are in the first chapter, where was inquire about the environment of this and the developments, opportunities and threats in the industry. In the second chapter is defined the target population to which was applied a survey to quantify the demand and determine the unmet demand defined.

Also the technical study where size defined project was conducted and thus quantify the design capacity, installed and used in this, the administrative study where the form of incorporation of the enterprise which will be a simplified joint stock company (SAS) its organizational culture was determined, and defined with staff profiles their respective salary allowance and type of contract in the financial study project investment and their 5-year projected financial statements and environmental, social and financial evaluation to find out the feasibility of the creation of this enterprise is defined.

In Chapter 5 was study the required financial investment which amounted to \$ 48.234.455 and the budget of expenditures and revenues that the project will be quantified. For this an investment credit is required \$ 15 million and the remaining will be contributions from partners. Social project is evaluated, environmental and financially obtained a net present value (NPV) of \$568.115.571, and the internal rate of return (IRR) of 75%. The project will need initially 9 professionals to attend 28 services a year and this don't generates pollution.

* Degree Project

** Institute Regional Outreach and Distance Education. Business Management. Javier Naranjo

INTRODUCCIÓN

El proyecto surge de la necesidad de adoptar soluciones acordes a la realidad documental que viven las empresas debido al aumento del número de documentos como consecuencia del crecimiento y/o expansión de estas, y una serie de problemas detectados en la organización de sus documentos. De este modo se pretende satisfacer las necesidades de los clientes, prestando un servicio de forma organizada en el que puedan conocer de primera mano los procedimientos de gestión documental, los cuales le permitan almacenar la información necesaria, de acuerdo a la reglamentación impuesta por las leyes colombianas para el ejercicio de la profesión de archivista dictado por el Archivo General de la Nación. Por lo tanto, archivar es más que una tarea de organización, ya que reúne varios procesos en una sola actividad que no solo es compleja, sino dinámica.

En cuanto a la oferta de este tipo de servicio en la ciudad, se observa que no existen oferentes radicados en Barrancabermeja, de modo las empresas se valen de la contratación de empresas de otras ciudades como Bucaramanga o Bogotá, lo cual ha creado un tipo de monopolio en torno a este servicio.

El objetivo es realizar diversos estudios que establezcan la posibilidad de evaluar la factibilidad para la creación de una empresa de asesorías en gestión documental en Barrancabermeja.

El método de investigación es deductivo, se obtuvo de conclusiones generales a partir de la observación del hecho latente y la necesidad imperiosa de las empresas para abordar esta labor, la cual se vuelve tediosa al no hallar solución integral a su problema de condensar información.

El proyecto inicia con el capítulo de generalidades que describe la relación de la idea con el entorno y que contiene el panorama del sector, la cual se construye a partir de fuentes secundarias, adicionalmente incluye el contexto geográfico y los aspectos legales.

A continuación, el estudio de mercados analiza los aspectos generales del proyecto, la demanda, la oferta y la mezcla de marketing, dentro de la cual se estudia el servicio, el precio, los canales de distribución y la promoción, con el objetivo principal de definir la viabilidad y rentabilidad del proyecto con cada una de estas variables investigadas en este estudio.

Después, en el estudio técnico se responde a las preguntas de cuándo, cuánto, cómo y con qué producir el servicio además entrega la información necesaria para determinar el monto de la inversión y los costos no operacionales asociados de llevar a cabo el proyecto.

En el estudio administrativo se define la estructura organizacional que más se adapta a la empresa, definiendo los costos operacionales vinculados a la inversión de tipo administrativo.

Por último, el estudio financiero cuantifica los beneficios y rentabilidad, así como los costos y gastos de inversión en la puesta en marcha del proyecto.

1. GENERALIDADES

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

Desde el siglo XIV se obtuvo información de un caserío sobre el Rio Magdalena, cuyos habitantes eran unos cuantos aborígenes que vivían en ranchos y alrededor de la selva el cual era llamado Rio Magdalena, el 12 de octubre de 1536 fue enviada una expedición fluvial al mando de Gonzalo Jiménez de Quesada, el cual divisó a lo lejos unas Barrancas Bermejas ubicada a 126 metros sobre el nivel del mar y 32° de temperatura, y tenía por nombre indígena LATORA O LATOCCA.

Poco a poco fue llegando la bonanza petrolera y así mismo se expande por todo el país, lo cual atrajo a toda clase de aventureros y se comenzó a crear la vida de una ciudad nueva. Más adelante en abril de 1922, fue enviada una comisión de la cámara de representantes, los cuales visitaron a Barrancabermeja y el complejo petrolero, dando como resultado la ley 5 de 1922 la cual autorizaba a Barrancabermeja dejar de ser corregimiento y convertirse en Municipio.

Así mismo Barrancabermeja como ciudad sede de la refinería más grande de Colombia, es considerada la segunda economía de Santander caracterizada por tener la actividad industrial de mayor producción en el departamento, tiene una economía que gira en torno a la industria petroquímica, debido a que el petróleo aporta en un 85% a la generación de valor agregado de la industria de la región.

Lo anterior, ha contribuido al notorio crecimiento tanto en la demanda como la oferta de producto y servicios en la región del magdalena medio, el cual ha generado la necesidad de que las empresas adquieran asesorías en el soporte de los procesos de gestión documental, debido a que en todas las organizaciones se manejan documentos, registros y diferentes tipos de archivo los cuales se

consultan a diario, por esta razón se ha visto la necesidad de buscar mecanismos para realizar mejoras en estos procesos.

En los últimos años Barrancabermeja ha tenido un gran avance en cuanto a la llegada de nuevas empresas y proyectos que han contribuido al fortalecimiento del tejido empresarial. Adicionalmente, el componente social y cultural se ha visto beneficiado con la construcción de ambientes como ludotecas, bibliotecas y centros de cultura que aportan al desarrollo de la ciudad y generan a su vez nuevos espacios de bienestar.

Así mismo, la ciudad ha crecido económicamente en nuevas fuentes empresariales como áreas comerciales por lo que han llegado más comercializadoras a la ciudad, también en la parte industrial y de servicios, los cuales se han impulsado gracias a la demanda de la principal actividad de la ciudad el petróleo, el cual ha generado un dinamismo favorable y por ende mayor incidencia de nuevas empresas en la ciudad.

En los últimos años la Gestión Documental se ha convertido en una ventaja competitiva que aún no ha sido percibida por muchas empresas, muchas de ellas no conocen las múltiples ventajas de una debida gestión documental, lo cual contribuye a optimizar los entornos de trabajo, mejorando la organización de la información inmersos en los documentos de la empresa independiente de su formato.

Cuando se habla de gestión documental se piensa en sistemas electrónicos para la organización de los documentos y no en la necesidad de la gestión de los documentos y su flujo de trabajo, ya que hacer algún cambio en las empresas generan expectativas o cierto miedo en errar en el método escogido o el proveedor para el sistema de gestión documental.

En muchas empresas no hay aun la cultura de implementar estos procesos puesto que son desconocidos los pros que trae implementar este tipo de sistemas en las empresas, pues se visiona más en el costo del servicio que la verdadera solución que ofrece.

Por otro lado, están las empresas que han generado cultura del mejoramiento y han implementado el proceso de gestión documental, y han observado todas las ventajas que este les puede ofrecer, dado que si tienen bien implementado el sistema, este le permitirá optimizar todos los procesos, ya que tienen toda la información digitalizada, centralizada y disponible simultáneamente con otros usuarios, todo este le genera a la empresa ahorro de tiempo y papel, búsquedas lentas o perdidas de documentos.

Las entidades gastan aproximadamente el 10% de sus ingresos en producir, administrar, y distribuir documentos. La producción de papel en la oficina típica está creciendo anualmente un 21%. Se estima que del 15 al 25% de los documentos archivados en papel están perdidos o mal clasificados. Un empleado administrativo gasta 400 horas anuales (25% tiempo improductivo), buscando, imprimiendo, y enviando documentos.¹

El reto de cualquier organización es obtener la mayor rentabilidad de todas sus actividades (internas y externas) y desarrollar la mejor estrategia para crecer dentro del mercado seleccionado.

Para ello se vale del instrumento más valioso como es el conocimiento de las personas. Garantizar su correcta explotación es el objetivo fundamental de cualquier plan de Gestión Documental. La situación de la gestión de documentos son la lentitud debida a procesos manuales o la ineficiencia en la búsqueda de la

¹ CORTES LASSO, Germán. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Gestión del Contenido Empresarial ACIS. Bogotá Colombia. [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.acis.org.co/fileadmin/Conferencias/ECMTransformandoelcontenidoenproductividad.pdf> .

información, en ambos casos la gestión de documentos puede mejorar la productividad de los empleados y reducir los costos que generan ciertas ineficiencias.

Entonces, la introducción en el mercado de una empresa de servicios capaz de dar respuesta a las más diversas necesidades en materia de documentación, catalogación y tratamiento de la información; además de la instalación y formación de software de Gestión Documental, consultorías y diagnósticos documentales así como formación básica en Gestión Documental conforme a las leyes colombianas, con el fin de economizar y rentabilizar el espacio que ocupan, ahorrando costos, agilizando el tiempo de consultas, previniendo la pérdida de documentación y elimina el riesgo de filtraciones de información.

Las empresas existentes han garantizado su trabajo por el servicio que ofrecen pero, no han logrado cubrir toda la demanda del mercado sin proponer la obtención de un mayor rendimiento del espacio físico de las instalaciones en las organizaciones.

Debido a esto este tema tan importante como lo es la administración documental, en los últimos años las empresas han optado por incluir este procedimiento dentro de sus procesos funcionales, pues si cuentan con una adecuada gestión documental, pueden asegurar el buen estado de los documentos de la empresa, así mismo se puede tener a la mano de una manera organizada y ágil todos los archivos y documentos que necesiten, con estos procedimientos, las empresas han minimizado costos.

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

Barrancabermeja está ubicado en el departamento de Santander, es la capital de la provincia de mares, ubicada a 120 km al occidente de Bucaramanga, a orillas

del Rio Magdalena Medio, de la cual es el municipio más importante y segunda en todo el departamento. Fue un corregimiento hasta 1922, año en que fue erigida en municipio. Barrancabermeja, capital petrolera de Colombia, se encuentra ubicada en el corazón del país ya que por ella pasa la red de carreteras más importantes, como es la troncal de la paz.

Barrancabermeja es una ciudad con varias instituciones educativas tanto públicas como privadas, las cuales buscan formar personas aptas para cumplir con el perfil profesional que se necesitan las diversas empresas en la ciudad, así mismo existen entidades las cuales ofrecen programas de capacitación a las personas que no cuentan con recursos propios para costearse su propia educación superior.

Gracias a esto la ciudad dispone de personal capacitado para cubrir las diferentes vacantes laborales en diversos campos, dado que la gran afluencia de nuevas empresas la gente ha procurado por capacitarse más en diferentes temas, así como lo es la gestión documental, debido a que es un proceso fijado por el archivo general de la nación para las empresas, hoy en día se puede encontrar cada vez más personal capacitado en este tema, pues entidades como el SENA, tienen estipulado un programa exclusivo para la gestión documental.

1.3 ASPECTOS LEGALES

En este competitivo entorno que cambia rápidamente, la gestión documental es un elemento crucial a la hora de mejorar la productividad, seguridad y eficiencia en el trabajo.

Leyes que regulan la actividad archivista en Colombia:

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

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

LEY 455 DE 1923, (Art.99) Sobre conservación de documentos bancarios.

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

LEY 594 de julio 14 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo No 060 (30 de octubre de 2001), “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.”

Acuerdo No 039 (31 de octubre de 2002), Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Cuadros de retención documental en desarrollo del artículo 24 de la ley 594 de 2000.

Acuerdo No 042 (31 de octubre de 2002), Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Acuerdo No 002 (23 de enero de 2004), por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Determinar mediante una investigación las oportunidades para la creación de una empresa asesora en gestión documental, por medio de la obtención de información primaria y secundaria con el propósito de caracterizar cada una de las variables del mercado respecto a la prestación del servicio.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar los clientes potenciales, por medio de una estrategia adecuada de segmentación que permita conocer el mercado al cual se dirige el servicio.
- Categorizar la población del mercado potencial y objetivo, a través de la segmentación, con el propósito de responder la demanda a futuro.
- Elaborar una investigación de mercados, que determine la oportunidad de incursionar en el mercado, a través de la recopilación de datos de las fuentes primarias y secundarias.
- Recolectar información sobre la demanda, mediante un instrumento que permita identificar características y preferencias, para identificar las necesidades y darles solución.
- Realizar un análisis sobre la oferta, aplicando la matriz DOFA con respecto a la competencia, evaluando el nivel de competitividad en el sector.
- Determinar el precio en función de la calidad del servicio, analizando el sistema de fijación de precios actuales en el mercado con el fin de establecer un precio

altamente competitivo acorde con las condiciones y características de cada cliente.

- Identificar el tipo de plaza donde se comercializará el servicio, estableciendo un punto de venta mediante la zonificación de la región, convirtiendo a la distribución en una ventaja diferencial frente a la competencia.
- Determinar la mejor estrategia de publicidad, de acuerdo a los medios publicitarios a los cuales tienen acceso los clientes, con el fin de obtener posicionamiento en el mercado.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El servicio se proyectará a brindar soluciones integrales en torno a la gestión documental y a la organización de archivos de forma sistémica. Se ofrece una solución eficiente y moderna al problema de almacenamiento de documentos brindándole tratamiento archivístico, digitalización, microfilmación, eliminación, conservación y preservación de la información que generan las organizaciones públicas o privadas con el ánimo de que sean más competitivas mediante una gestión eficaz de sus archivos.

Además de la instalación y formación de un software de Gestión Documental se ofrecerán consultorías y diagnósticos documentales, así mismo se orientará en todo lo relacionado con la gestión documental conforme a las leyes colombianas, con el fin de economizar y rentabilizar el espacio que ocupan, ahorrando costos, agilizando el tiempo de consultas, prevenir la pérdida de documentación y eliminar el riesgo de filtraciones de información.

Imagen 1. Implementación de la Gestión Documental



Fuente: CCBARRANCA. Observatorio documentos [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial%202010.pdf>

2.2.1 Uso y especificación del servicio. Según el planteamiento que se hace en la Ley General de Archivos, la gestión documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.²¹

Uso: El servicio que prestará la empresa de gestión documental en Barrancabermeja, constará de la organización técnica, sistemática y tecnológica documental con base a los procedimientos establecidos por el AGN (Archivo General de la Nación) y NTC (Norma Técnica Colombiana) del país, la cual permite la recuperación de información, así mismo, determina e l tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la

² FERNANDEZ VALDERRAMA, Luis David. IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Caracas Venezuela [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf> [con acceso 23-04-2013].

conservación indefinida de los documentos valioso, aplicando principios de racionalización y economía, acorde con las actividades organizacionales

Especificaciones: El servicio de gestión documental que se proyecta prestar, consiste en visitar la empresa para mostrar los servicios realizando inicialmente un diagnóstico del estado de los archivos, para luego ejecutar el proceso de organización documental, también se le informará al cliente de los otros servicios como capacitación, digitalización y sistematización de la información, todo lo anterior prestado por personal altamente capacitado en el área y dentro del marco de la Ley General de Archivos que describe y estipula dentro de la normatividad desde el tipo de papel hasta las unidades de conservación más adecuados para la Perfecta conservación y preservación de la información, por tanto, el compromiso y la calidad son los valores que estarán marcando la pauta para la consecución de la actividad archivística.

2.2.2 Atributos, diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.

Además de la instalación y capacitación en la aplicación del software Gestor Documental, el servicio se diferenciará por:

- Soporte técnico en la aplicación del servicio
- Capacitación en actualización de normas de Gestión Documental conforme las contemple el Archivo General de la Nación.
- Recurso humano altamente capacitado y con experiencia en el área documental.
- Garantía en el servicio ofrecido con un acompañamiento en la implementación del proceso.
- Cláusula de confidencialidad en el manejo de la información
- Se encuentra ubicado en la ciudad de Barrancabermeja.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado Potencial. El mercado potencial está conformado por las 7.074 (Imagen 2) empresas de los diferentes sectores económicos inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

Imagen 2. Censo Empresarial 2012

EMPRESAS VIGENTES EN BARRANCABERMEJA					
Actividad Económica	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total
Comercio	2.936	72	11	1	3.020
Hoteles, Restaurantes, bares y similares	900	12	1	0	913
Construcción	573	114	16	6	709
Actividades inmobiliarias de ingeniería y servicios empresariales	656	71	7	2	736
Industria manufacturera	468	24	4	3	499
Transporte, almacenamiento y comunicación	391	20	6	1	418
Otras actividades de servicio comunitario	325	4	0	0	329
Servicios sociales y de salud	217	14	2	1	234
Educación	78	5	0	0	83
Servicios financieros	55	6	0	0	61
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	44	2	0	0	46
Explotación de minas y canteras	12	0	2	0	14
Suministro de electricidad, agua y referente a servicios públicos	5	0	0	1	6
Pesca	2	0	1	0	3
Administración pública y seguridad social	3	0	0	0	3
Total	6.665	344	50	15	7.074

Fuente: CCBARRANCA. Observatorio documentos [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial%202010.pdf>

2.3.2 Mercado Objetivo. El mercado objetivo está representado por las 1.717 (cuadro 1) empresas públicas y privadas con ejercicio público que las rija la Ley 549 de 2000 de la ciudad de Barrancabermeja que están enmarcadas dentro del sector económico de la ciudad. Según el informe del observatorio económico y de competitividad sobre Actualidad Económico Constitución de Empresas 2012 de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

Cuadro 1. Empresas constituidas por sector económico en Barrancabermeja 2012

Empresas Por Sector Económico		
Actividad	Constituidas	%
Comercio	689	40,1
Servicios	747	43,5
Construcción	156	9,1

Empresas Por Sector Económico		
Industria	109	6,3
Agropecuario	9	0,5
Minas y canteras	7	0,4
TOTAL	1.717	

Fuente: CCBARRANCA. Observatorio documentos [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%20mica%20empresarial%202010.pdf>

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La demanda. Con el estudio de mercados se busca establecer la cantidad de servicios demandados en la ciudad de Barrancabermeja, además conocer las necesidades y características de los clientes potenciales, así mismo conocer los canales de comunicación, distribución, estrategias de promoción y publicidad.

2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados. Las empresas que proporcionan servicios correspondiente a gestión documental en el municipio de Barrancabermeja, presentan deficiencias en cuanto a la integralidad del mismo, es decir, están dedicadas a prestar servicios específicos para la organización de archivos, pero no un paquete Integral de servicios, así como manejo de software especializado en el manejo documental y diagnósticos del proceso documental, de tal manera que el cliente se despreocupe en todos los aspectos de la organización, ejecución y control del área documental.

En este sentido, la falta de un servicio integral y profesionalizado a nivel de documental conlleva al sector empresarial a contratar servicios de empresas con domicilio en otras ciudades, originando detrimento de la economía y oportunidades de progreso y desarrollo del municipio; así mismo se está desaprovechando la localización estratégica del municipio dentro de la región fundamentada especialmente en su potencial económico y turístico, que lo cataloga como un importante epicentro comercial al cual confluyen otros municipios cercanos.

Por otra parte, los cambios organizacionales de la administración moderna, los cuales promueven competitividad para sus productos o servicios, basados en la calidad y bajos costos, han hecho que los administradores gestionen alternativas pertinentes para tal fin. Una de ellas es la subcontratación de servicios con terceros, especialistas en su ramo. La anterior situación lleva a concluir que se hace necesaria la creación de una empresa especializada en la gestión documental de las empresas en el municipio de Barrancabermeja, que genere condiciones propicias para que el sector empresarial prestando especial atención al foco del negocio y deje las actividades relacionadas con procesos de apoyo como el manejo documental en manos de expertos de acuerdo con los nuevos lineamientos de competitividad y flexibilidad laboral.

2.4.1.2 Necesidades de información: Es importante recolectar información sobre los siguientes aspectos:

- Necesidades y requerimientos a nivel empresarial para conocer la demanda con respecto al servicio que se desea ofertar.
- Conocer la demanda insatisfecha identificando las variables de inconformidad de la población con respecto al servicio que actualmente obtienen de otros oferentes para estimar el grado de aceptación del servicio a ofrecer.
- Investigar la intención de compra del servicio ofreciendo una completa información del ofertado con respecto a la competencia para caracterizar y definir el servicio a ofrecer para cada sector empresarial.
- Cuantificar la frecuencia con que realizan consultorías las empresas en el área documental en la ciudad de Barrancabermeja y su región.
- Determinar el nivel de conocimiento que tienen las empresas de la ciudad sobre el servicio con el ánimo de crear una cultura de consumo, haciendo énfasis en la importancia en el cumplimiento de la Ley.
- Establecer el canal de comercialización, publicidad y promoción para ofertar el servicio, creando expectativa en el cliente.

- Estudiar la evolución de la demanda y la competencia, para crear estrategias que garanticen el consumo a futuro y diseñar servicios adicionales que proporcionen sostenibilidad del proyecto.
- Calcular el precio basado en el costo del servicio y la disponibilidad de adaptación según requerimientos de cada organización con el fin de ofrecer un excelente servicio a un precio justo.

2.4.1.3 Ficha técnica

Cuadro 2. Ficha técnica de la investigación de la demanda.

Tipo de investigación:	Descriptiva-Concluyente. por cuanto en ella se establece características de la población objeto, se fundamenta en la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, se establecen las características demográficas, identifica actitudes y comportamientos de conducta, establece comportamientos concretos para finalmente llegar a una conclusión con base en la información recolectada.
Método de investigación:	Análisis deductivo. Inicialmente se utilizará como método de investigación la observación directa, complementada con un análisis inductivo, partiendo del análisis de situaciones particulares del comportamiento del mercado que permita llegar a una conclusión en donde los resultados sirvan de base para la toma de decisiones relacionadas con el proyecto.
Fuentes de información:	Fuentes primarias: La encuesta a Empresas públicas y privadas de Barrancabermeja Fuentes secundarias: Alcaldía de Barrancabermeja, Cámara de comercio de Barrancabermeja, CER, Directorio telefónico, Proyectos de otros estudiantes de Gestión Empresarial UIS.
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento para recolectar la información	Cuestionario estructurado (ver anexo A)
Modo de aplicación	Se efectuara de manera directa, por los autores del proyecto.
Definición de Población	1.717 empresas públicas y privadas según Cámara de Comercio de Barrancabermeja que son objeto de estudio.

Determinación de la muestra	Cálculo del tamaño de la muestra
	$n = \frac{N(p * q) Z^2}{Z^2 (p * q) + e^2 (N-1)}$
	$n = \frac{1.717 \times (0,25) \times 3,8416}{3,8416 * (0,25) + (0,0025) (1.717)}$
	$n = \frac{1.649,00}{0,9604 + 4.29}$
	n = 314 encuestas.
Alcance	Municipio de Barrancabermeja.
Tiempo	Entre el 8 y 12 de abril de 2013.

2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados. La muestra de 314 encuestas se tomó proporcionalmente de acuerdo a la participación de cada sector económico, así:

Cuadro 3. Distribución de Encuestas Aplicadas por Sector Económico

Empresas Por Sector Económico			Observaciones Aplicadas	
Actividad	Constituidas	%	Por Cada Sector	
Comercio	689	40,1	126	314*40,1
Servicios	747	43,5	137	314*43,5
Construcción	156	9,1	29	314*9,1
Industria	109	6,3	20	314*6,3
Agropecuario	9	0,5	3	314*0,5
Minas y canteras	7	0,4	1	314*0,4
TOTAL	1.717		314	

Fuente: Cámara de Comercio de Barrancabermeja. Pdf-Dinámica empresarial 2012, Centro de Estudios e Investigaciones para la Competitividad – COMPETITICS

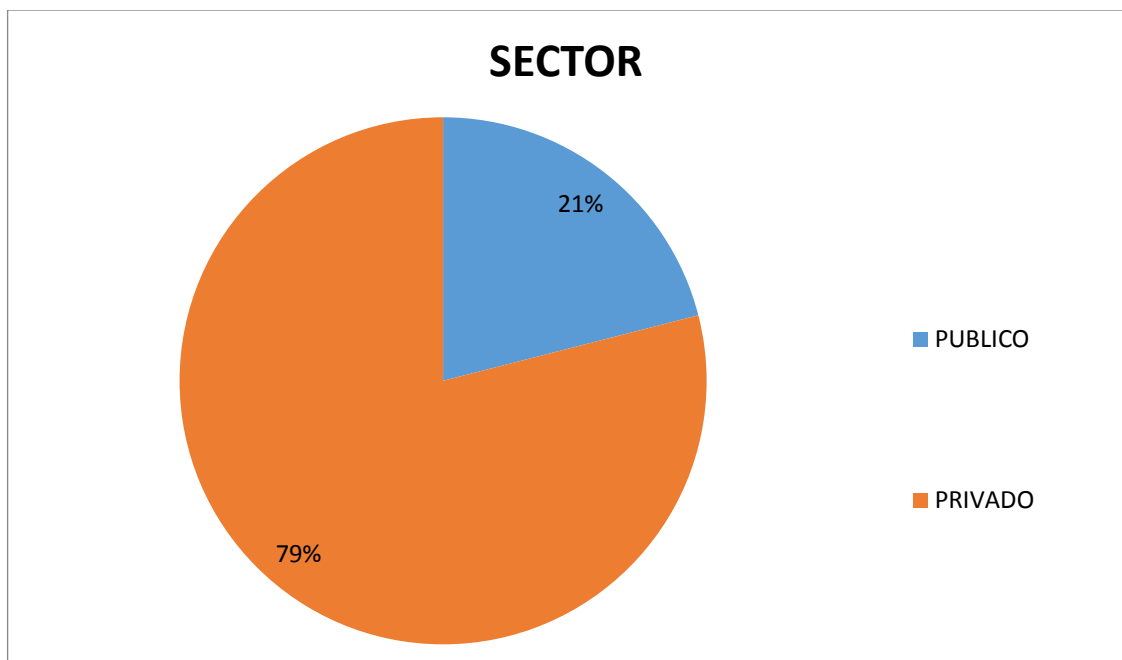
Como se puede observar en el cuadro anterior se determinó por medio de porcentajes la cantidad de encuestas que se aplicará a cada empresa de acuerdo a su sector, teniendo en cuenta que la encuesta aplicada es la misma y va dirigida a todos los sectores económicos de la ciudad, puesto que los servicios a ofrecer son para cualquier tipo de empresa enmarcado dentro de este grupo, se procedió a tabular y analizar la información de forma general sin ningún tipo de clasificación. Entonces, se observa a continuación.

Pregunta 1. ¿Su empresa a qué sector pertenece?

Cuadro 4. Frecuencia de Sector

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Público	21%	66
Privado	79%	248
Total	100%	314

Gráfica 1. Sector Empresarial en Barrancabermeja



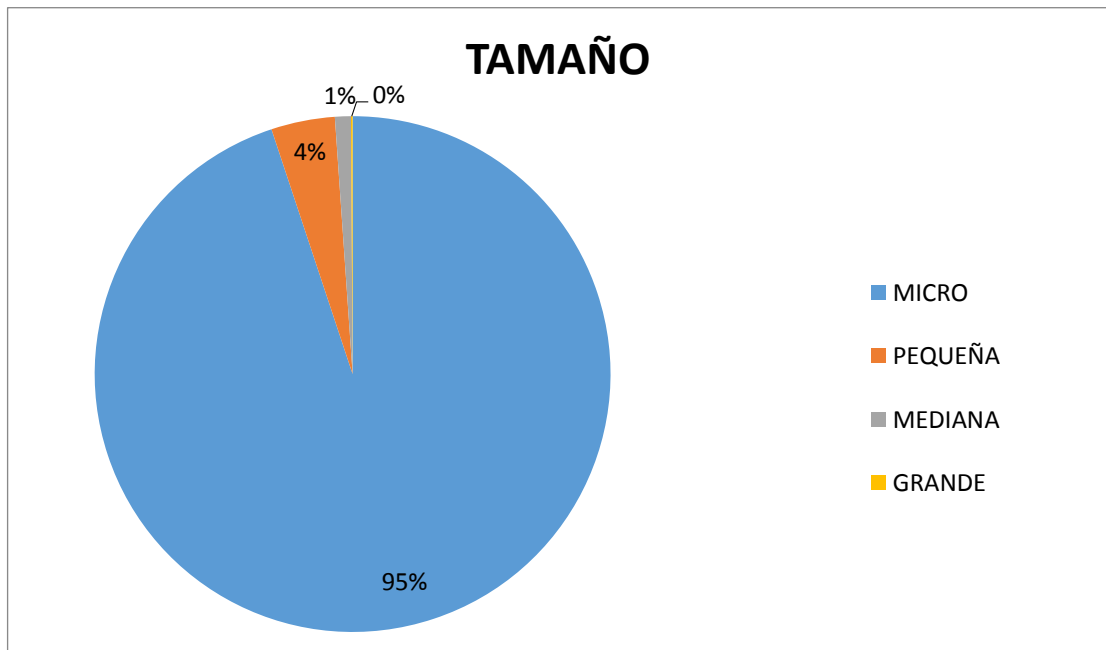
Análisis: Se aprecia que el sector privado predomina en la ciudad de Barrancabermeja, cabe anotar que su sorprendente crecimiento y desarrollo gracias a este sector que ha invertido en la ciudad la ha transformado en una urbe pujante y líder en la región de cara al siglo 21, debido al auge económico que vive el puerto petrolero y lo cual enmarca a las empresas constituidas dentro de la Ley 594 de 2000 o las que el proceso de certificación en una norma específica requiere de este servicio.

Pregunta 2. ¿A qué segmento empresarial pertenece?

Cuadro 5. Tamaño Empresarial en Barrancabermeja

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Microempresa	95%	298
Pequeña	4%	13
Mediana	1%	3
Grande	0,1%	0
Total	100%	314

Gráfica 2. Segmento Empresarial de Barrancabermeja



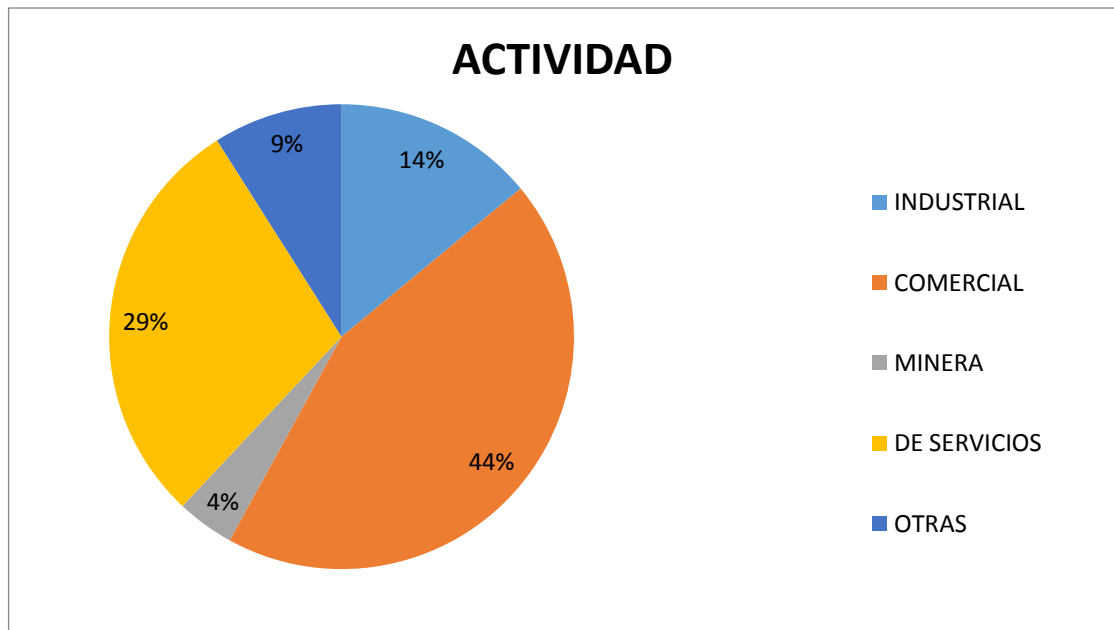
Análisis: Por segmento empresarial, se observó que el 96% de las empresas están dentro del grupo de microempresas y que por ende predomina este tamaño en Barrancabermeja, hecho que se le atribuyó a las expectativas de impacto de los macro proyectos que se desarrollarán en la ciudad y en la región, y las políticas del gobierno nacional destinadas a la reducción de la informalidad.

Pregunta 3. ¿Qué actividad económica realiza?

Cuadro 6. Actividad Económica de Barrancabermeja

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Industrial	14%	44
Comercial	44%	138
Minera	4%	13
De servicios	29%	91
Otras	9%	28
Total	100%	314

Gráfica 3. Actividad Económica de Barrancabermeja



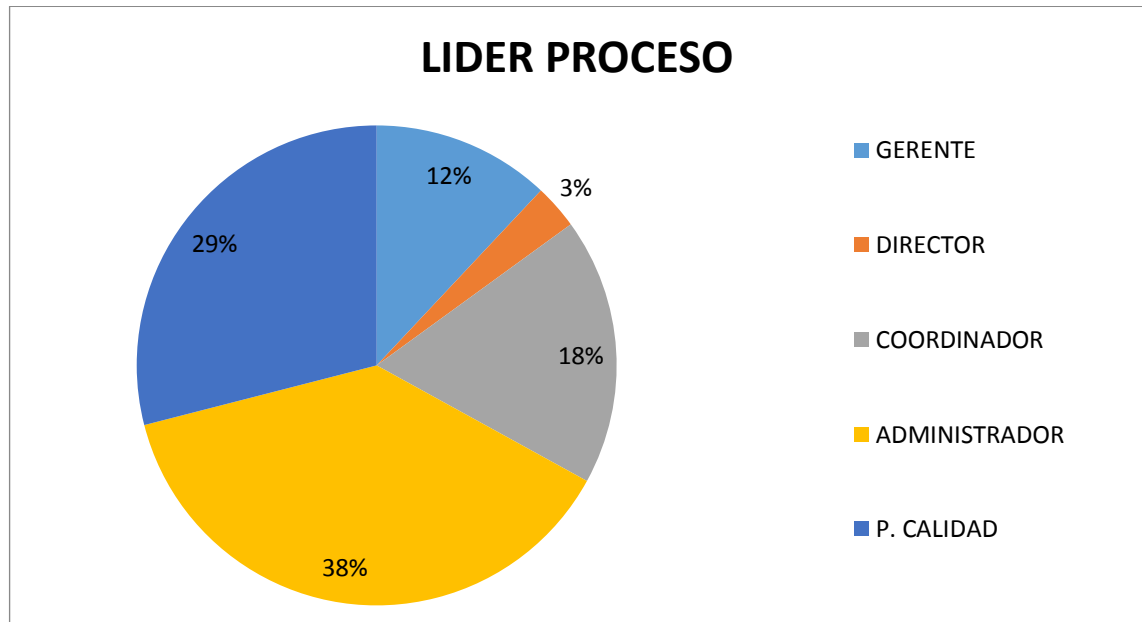
Análisis: De acuerdo a los resultados de la encuesta, se encuentra que el 44% de las empresas pertenecen al sector comercio; el 29% de servicios; un 14% de industria y construcción; un 9% se ubican en otros sectores comprendidos como el agropecuario, hoteles y restaurantes y por último y no menos importante el 4% de minero, todo esto gracias a la reducción de la informalidad y el aumento de la competitividad empresarial, todo lo anterior con el ánimo de esquematizar servicios.

Pregunta 4. ¿Quién lidera en la empresa el proceso de Archivo?

Cuadro 7. Líder del Proceso de Archivo

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Gerente	12%	38
Director	3%	9
Coordinador	18%	56
Administrador	38%	119
Profesional de calidad	29%	92
total	100%	314

Gráfica 4. Líder del Proceso de Archivo



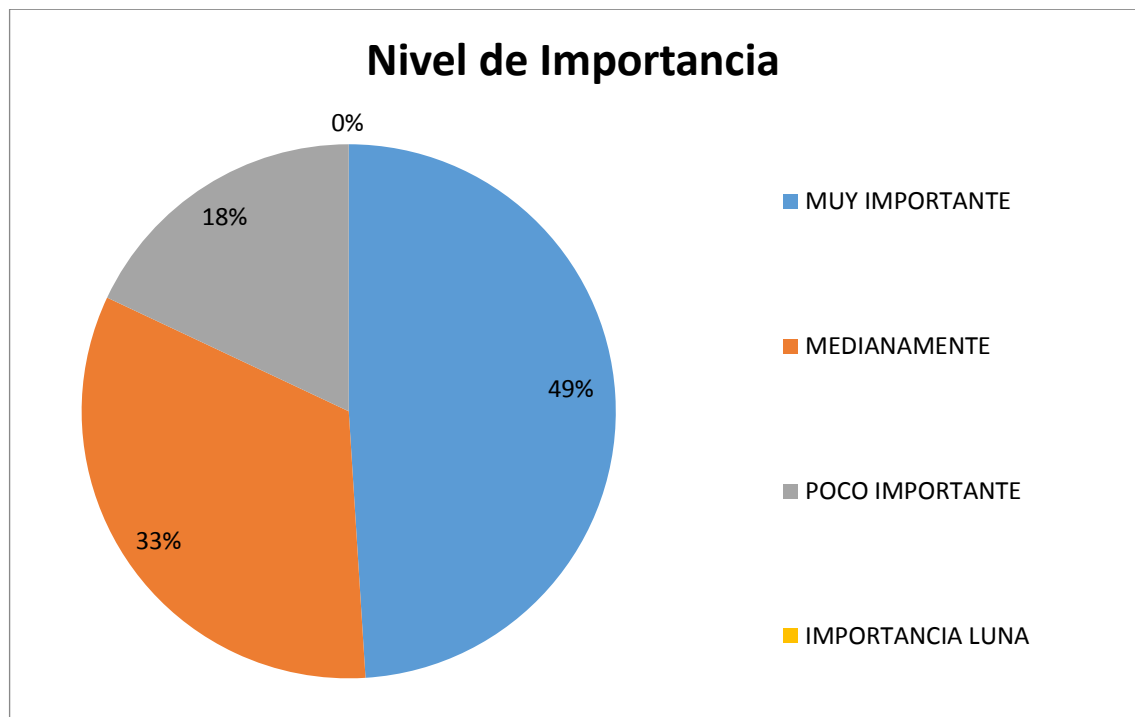
Análisis: Según los resultados indican que, los administradores seguidos de los profesionales de calidad, son las personas encargadas de supervisar las actividades de archivo, debido a que realizan esta esta tarea dentro de la empresa, deben estar capacitados sobre el tema de la gestión documental. Así mismo como este va de la mano con el sistema de gestión de calidad, por tanto son conocedores de la Ley que prima la organización documental y la importancia de este proceso dentro de las actividades a nivel empresarial, lo que hace factible la promoción la creación de una empresa en este ramo.

Pregunta 5. ¿En qué categoría de importancia ubica el proceso documental en su organización?

Cuadro 8. Nivel de Importancia de la Gestión Documental en las Empresas

Opcion	F. Relativa	F. Absoluta
Muy importante	49%	154
Medianamente importante	33%	104
Poco importante	18%	56
Importancia nula	0%	0
Total	100%	314

Gráfica 5. Nivel de Importancia de la Gestión Documental



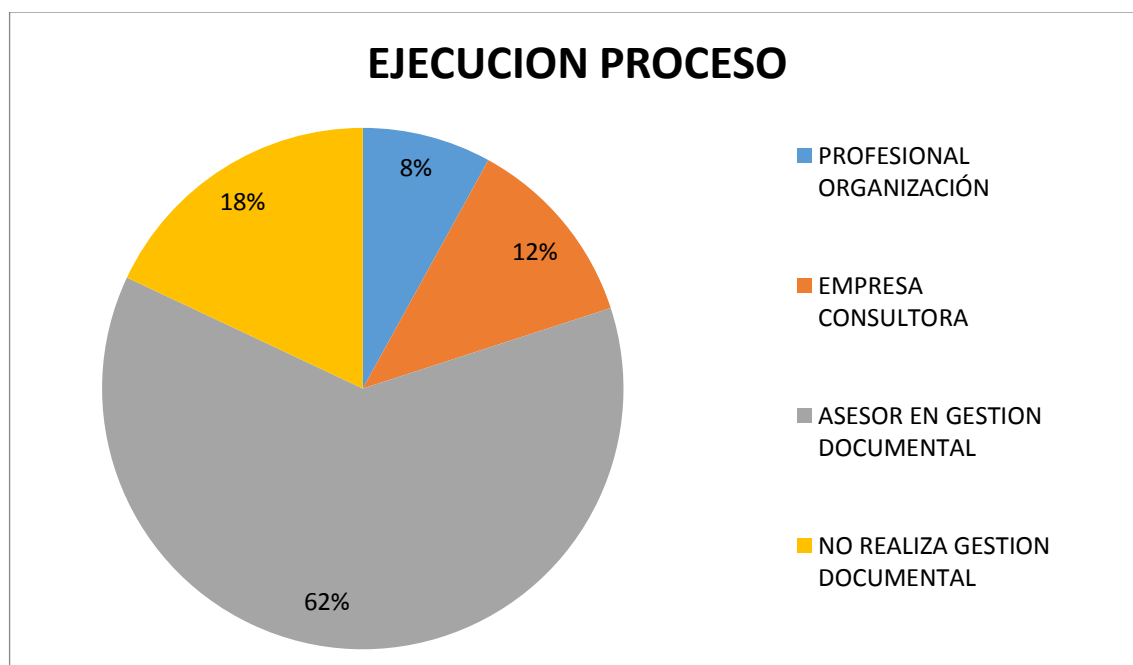
Análisis: Las empresas reconocen categoricamente la importancia de la administración documental en el desempeño de sus labores sea a nivel administrativo o contable, por ende aumenta la oportunidad de incurrir en el mercado.

Pregunta 6. ¿Cómo realiza gestión documental en su organización actualmente?

Cuadro 9. Ejecución del proceso documental en las organizaciones

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Un profesional de la organización	8%	25
Empresas consultoras	12%	38
Asesor en gestión documental	62%	195
No realiza gestión documental	18%	56
Total	100%	314

Gráfica 6. Ejecución del proceso documental en las organizaciones



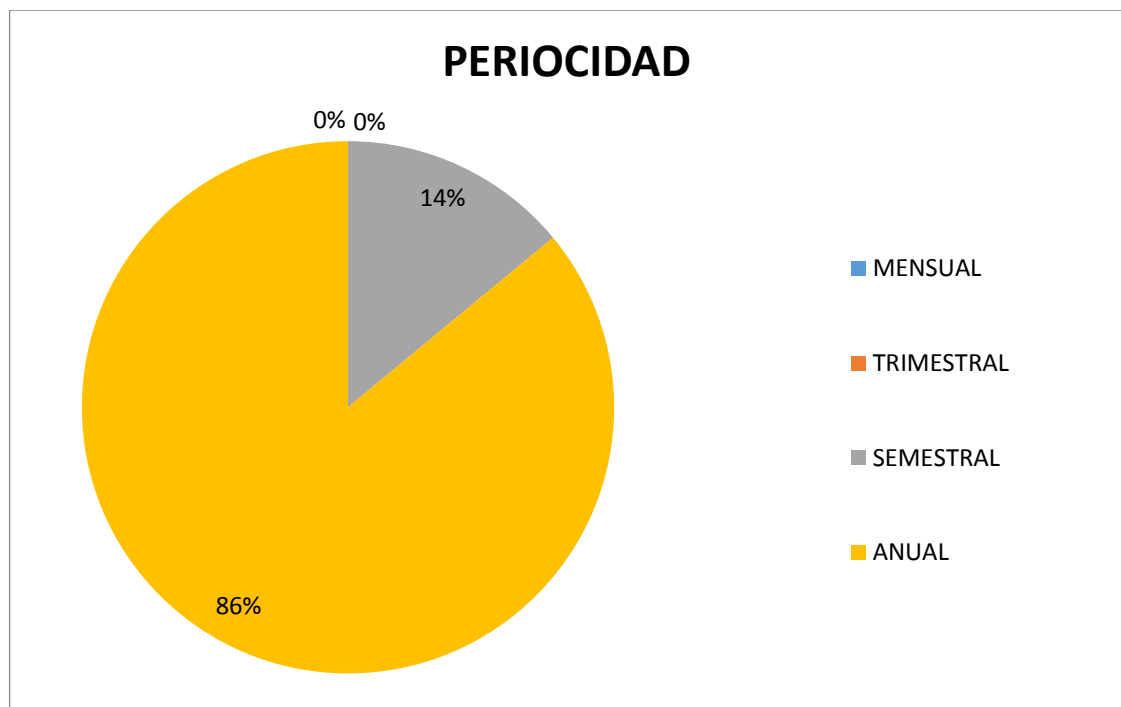
Análisis: Se evidencia que el 62% de las empresas encuestadas realizan la gestión documental a través de asesores, sin embargo, presentan limitaciones, dado que la asesoría se enfoca solo en actividades de organización y conservación, adicionalmente se observa que el 82% muestra que las empresas buscan alternativas de solución para ejecutar este proceso en vista que no se cuenta con un outsourcing en la ciudad.

Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia requiere contratar servicios de consultaría en gestión documental en su organización?

Cuadro 10. Periodicidad de contratación del servicio documental

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Mensual	0%	0
Trimestral	0%	0
Semestral	14%	44
Anual	86%	270
Total	100%	314

Gráfica 7. Periodicidad de contratación del servicio documental



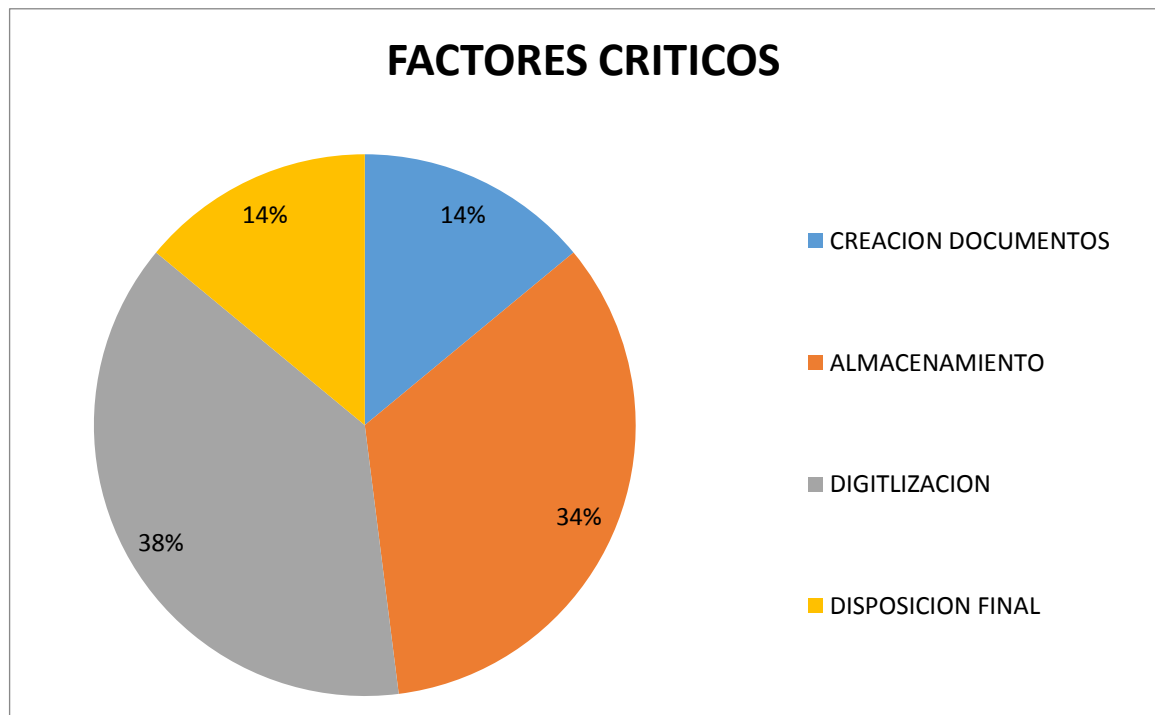
Análisis: Los resultados referencian que a pesar que el porcentaje más alto en el uso del servicio es el anual, cabe resaltar que hay empresas que requieren el proceso integral y se estima ese tiempo para la culminación del servicio, también que en algunos casos las empresas solo requieren un solo proceso y tarda menos tiempo en la ejecución.

Pregunta 8. ¿Qué factores considera críticos en el proceso Documental de su organización?

Cuadro 11. Factores Críticos del Proceso Documental en las Organizaciones

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Creación de documentos	14%	44
Almacenamiento	34%	107
Digitalización	38%	119
Disposición final	14%	44
Total	100%	314

Gráfica 8. Factores Críticos del Proceso Documental en las Organizaciones



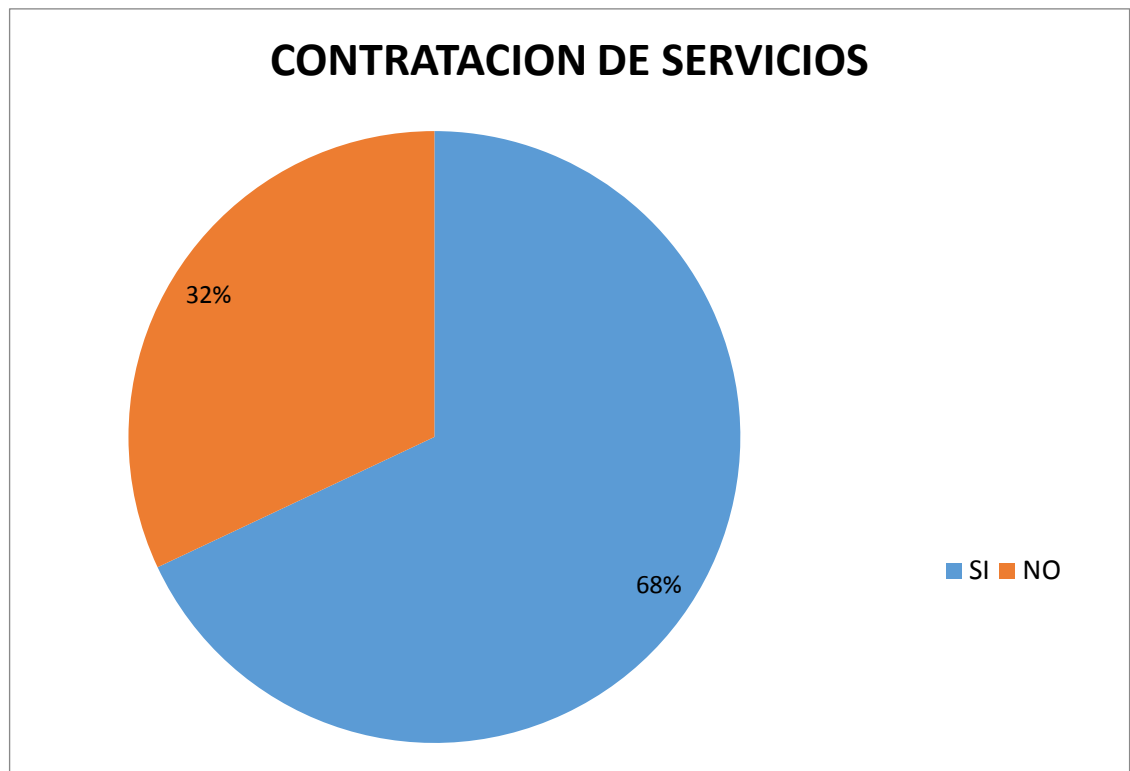
Análisis: Según los resultados se concluye que los procesos que más tienen dificultad en el tratamiento de la información son digitalización y el almacenamiento de modo que las empresas buscan optimizar espacios, por tanto el proyecto propone cubrir las necesidades de ahorrar espacios.

Pregunta 9. ¿Usted ha solicitado alguna vez los servicios de una empresa especializada en Gestión Documental?

Cuadro 12. Contratación servicios de Gestión Documental

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Si	68%	214
No	32%	100
Total	100%	314

Gráfica 9. Frecuencia de Contratación del Servicio de Gestión Documental



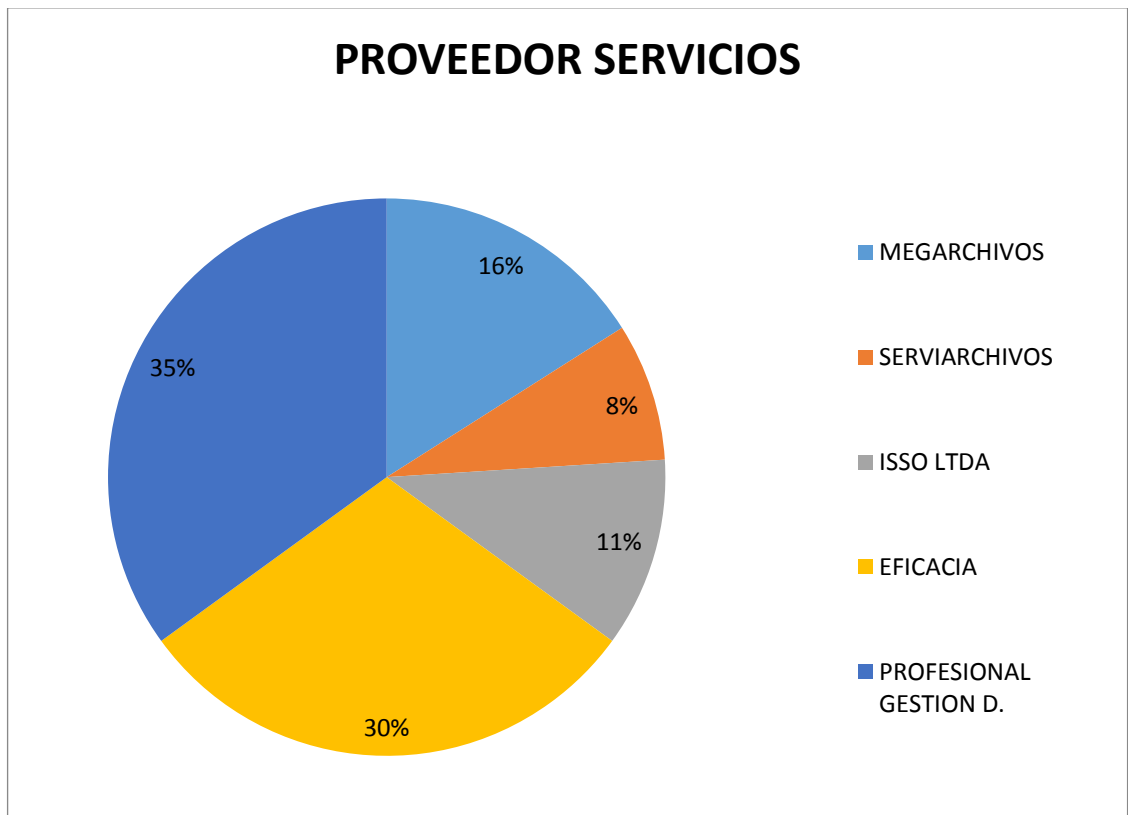
Análisis: Se evidencia que el 68% de las empresas han contratado servicios documentales, lo cual refiere que el servicio es vital para administrar la información y por ende es viable la creación de la empresa en la ciudad de Barrancabermeja.

Pregunta 10. Señale qué proveedor ha contratado para suplir el servicio.

Cuadro 13. Proveedores del servicio documental en Barrancabermeja

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Megarchivos S.A.S	16%	50
Serviarchivos S.A.S	8%	25
Isso Ltda.	11%	35
Eficacia	30%	94
Profesionales Gestión Documental	35%	110
Total	100%	314

Gráfica 10. Proveedores del servicio documental en Barrancabermeja



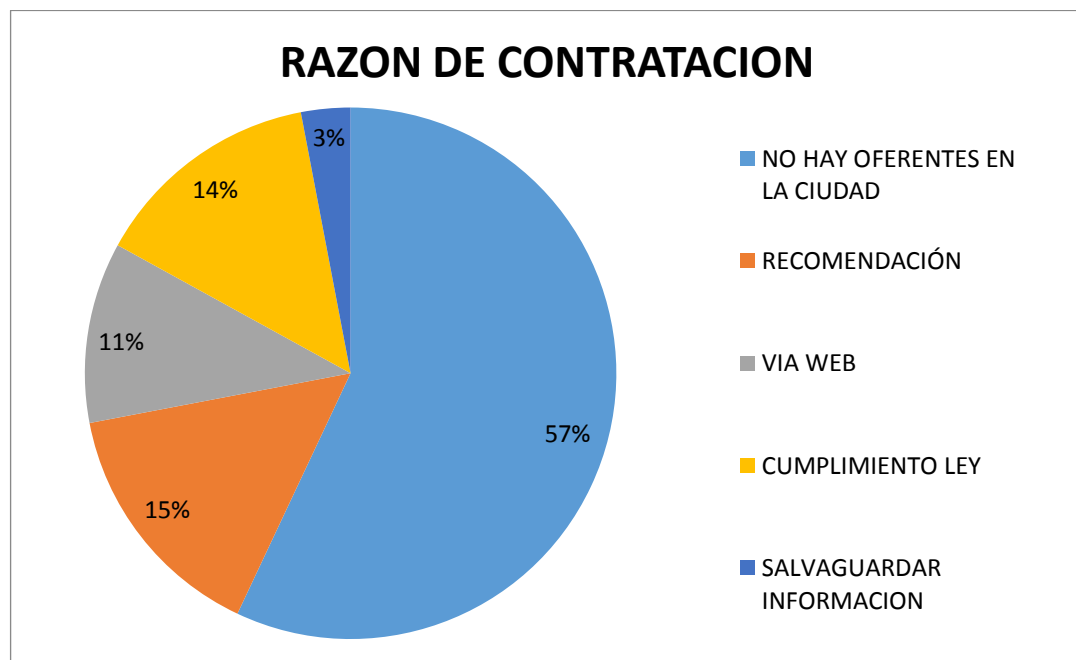
Análisis: Se evidencia que los oferentes que suplen este servicio son foráneos a la ciudad de Barrancabermeja, por tanto se propone la puesta en marcha de la creación de una empresa de servicios documentales en la ciudad.

Pregunta 11. Señale la razón por la cual contrata el servicio a este operador en particular.

Cuadro 14. Razón de contratación

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
No hay oferentes en la ciudad	57%	179
Recomendación de empresario	15%	47
Se buscó vía web o directorio	11%	35
Por dar cumplimiento a la ley	14%	44
Salvaguardar la información	3%	9
Total	100%	14

Gráfica 11. Razón de contratación



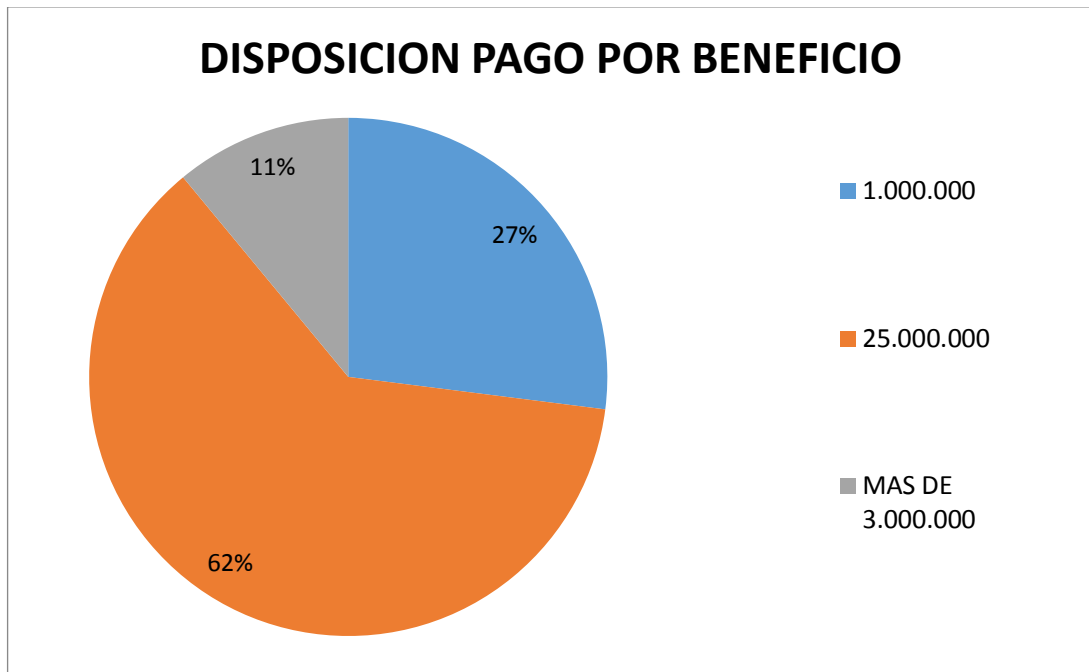
Análisis: El resultado predominante del 57% evidencia que ante la ausencia de una empresa establecida en la ciudad que ofrezca estos servicios, la organización busca alternativas para apoyar este proceso que no sea de manera empírica, y sobre todo con la pronta presencia de empresas extranjeras el volumen de información se duplicará. Es por esto que se plantea la creación de la empresa en servicios archivísticos.

Pregunta 12. ¿Cuánto pagó por el servicio básico de organización documental ofrecido por su proveedor?

Cuadro 15. Disposición de pago por beneficio

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
\$ 1.000.000	27%	85
\$ 2.500.000	62%	195
Más \$3.000.000	11%	34
Total	100%	314

Gráfica 12. Disposición de pago por beneficio



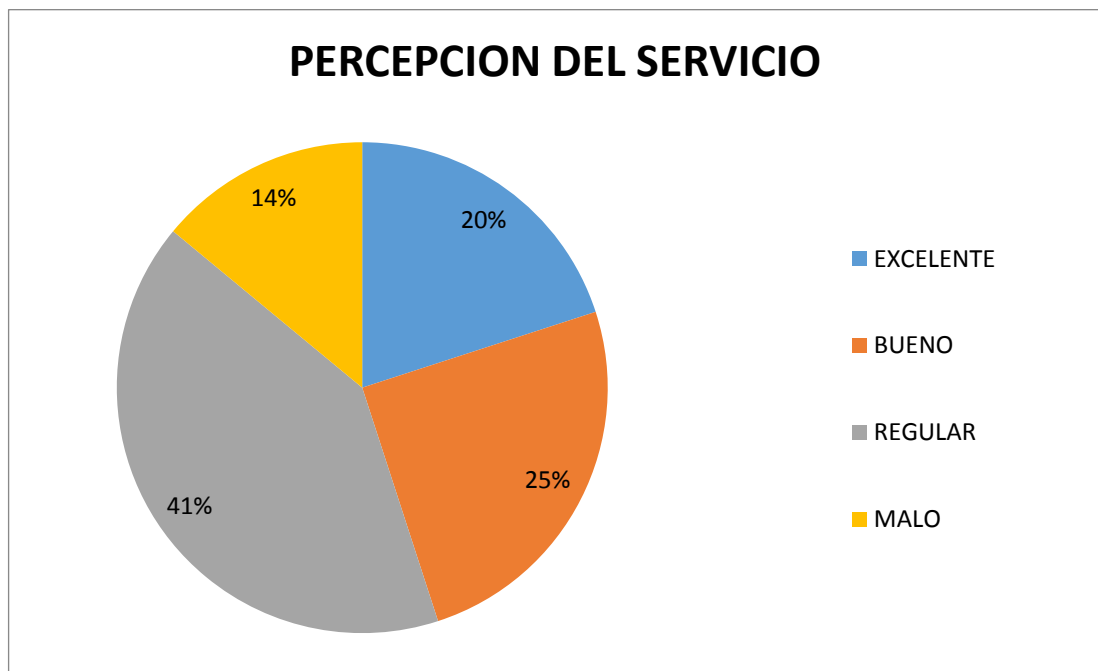
Análisis: Se observa que las empresas manejan un presupuesto considerable para esta actividad, por ende es necesario que la empresa a proyectar conozca a fondo las características organizacionales de la población objetivo para diseñar un portafolio de servicios flexible, dinámico y adecuado para cada una de las necesidades de las empresas en sus diversos sectores económicos.

Pregunta 13. ¿Cómo cataloga el servicio prestado por su proveedor actual?

Cuadro 16. Percepción del Servicio a Nivel Empresarial

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Excelente	20%	63
Buena	25%	78
Regular	41%	129
Mala	14%	44
Total	100%	314

Gráfica 13. Índice de Satisfacción del Servicio a Nivel Empresarial



Análisis: Se observa que a pesar de que las empresas externas suplen el servicio, la satisfacción por parte del usuario es baja dado que por ser un proceso complejo esperan una labor sin tropiezos, ni demoras, adicionalmente se percibe la latente necesidad de personal outsourcing para esta actividad sin que entorpezca el ejercicio diario de las actividades administrativas.

Pregunta 14. En caso que su respuesta es Regular o Mala, señale la razón.

Se toma del estadístico de la pregunta anterior, referente a los resultados de los dos ítems de regular y malo para hacer el porcentaje de insatisfacción con relación a la percepción del servicio. A continuación se detalla la Cuadro para aplicar esta pregunta y tomar el análisis real de la situación.

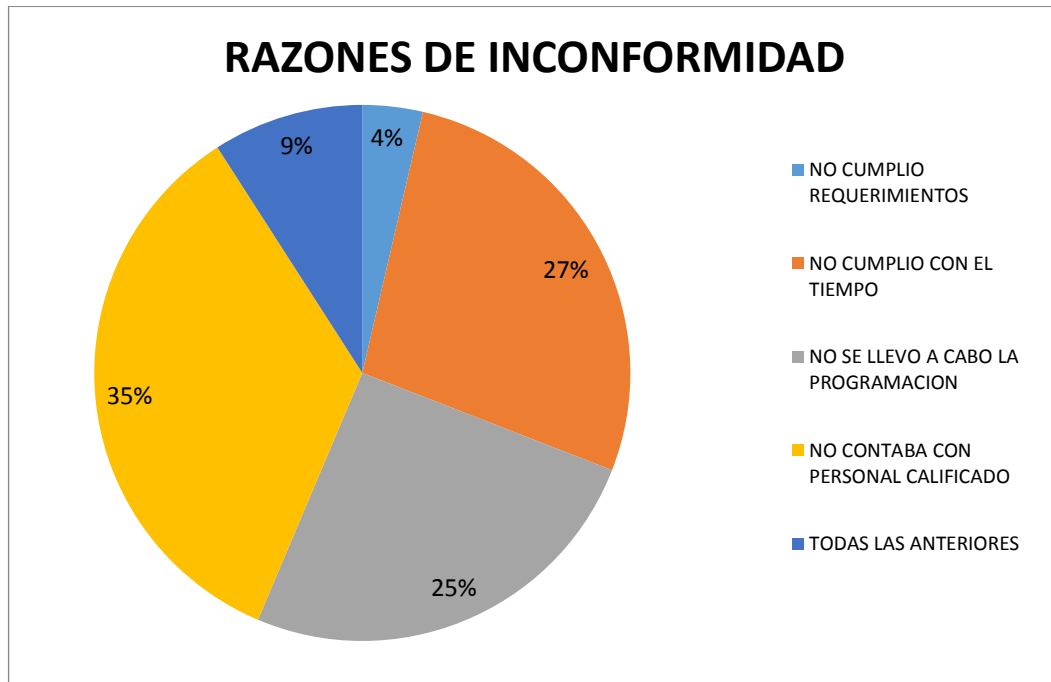
Cuadro 17. Satisfacción del servicio

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Regular	41%	129
Malo	14%	44
Total	55%	173

Cuadro 18. Índice de razones de Inconformidad por el Servicio Prestado

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
No cumplió con los requerimientos	2%	6
No se cumplió dentro del tiempo pactado	15%	47
No se llevó a cabo toda la programación	14%	44
No contaba con personal calificado	19%	60
Todas las anteriores	5%	16
Total	55%	173

Gráfica 14. Índice de razones de Inconformidad por el Servicio Prestado



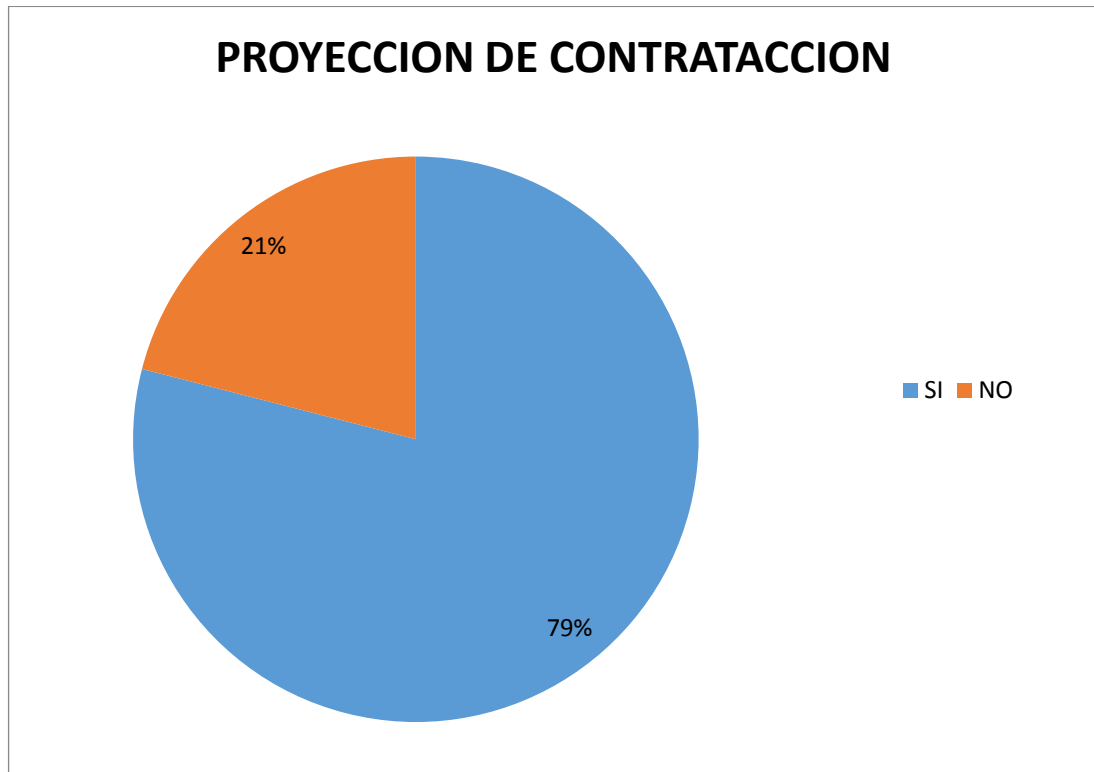
Análisis: Los resultados muestran que los empresarios esperan de este servicio un completo proceso que abarque óptimos resultados dentro del tiempo y espacio enmarcado en el contrato, adicionalmente se indicó que desconocen el porcentaje de estudiantes que egresan de esta carrera y por tanto se ven en la necesidad de contratar oferentes de fuera de la ciudad sin obtener lo esperado, es por esto que se planeó este servicio ante la ausencia de un oferente local establecido.

Pregunta 15. ¿Si existiera en Barrancabermeja una empresa especializada en Gestión Documental que cubra de forma integral todo el proceso documental de su empresa, usted contrataría sus servicios?

Cuadro 19. Proyección de contratación de empresa local de Servicio Documental

Opción	F. Relativa	F. Absoluta
Si	79%	248
No	21%	66
Total	100%	314

Gráfica 15. Proyección de contratación de empresa local de Servicio Documental



Análisis: Se observa que las empresas encuestadas requieren este servicio para el óptimo manejo de la información y el proyecto propone cubrir la necesidad acorde al requerimiento de cada empresa en el sector.

2.4.3. Estimación de la demanda. Para calcular la demanda actual del servicio de gestión documental, se tuvo en cuenta la información recolectada en la encuesta, se busca estimar la demanda del servicio mediante la técnica de extrapolación, para determinar el primer año de servicios en la ciudad de Barrancabermeja.

Se considera que el comportamiento en la muestra recolectada puede proyectar el total de la población a la cual se aplicara este proyecto, según los porcentajes obtenidos se efectúa el siguiente análisis.

Considerando la información suministrada al realizar las encuestas, se toma como referencia para estimar la demanda la pregunta número 15 del cuestionario aplicado a la demanda (donde se pregunta ¿Si existiera en Barrancabermeja una empresa especializada en Gestión Documental que cubra de forma integral todo el proceso documental de su empresa, usted contrataría sus servicios?) a lo cual las empresas encuestadas contestaron que en un 79% que si utilizarían el servicio y un 21% no lo harían. Siendo así para calcular la demanda se tomara solo el 79% de quienes respondieron positivamente.

De este modo, podemos realizar la estimación de la demanda aplicando este porcentaje al mercado objetivo planteado en el numeral 2.3.2 el cual está constituido por 1.171 empresas; por lo tanto, el 74% de estas empresas estarían dispuestas a contratar los servicios de organización de archivo que ofrecerá la empresa en la ciudad de Barrancabermeja.

$$1.717 * 79\% = 1.356 \text{ empresas}$$

2.4.4. Proyección de la demanda. Para realizar la estimación de la demanda actual de empresas privadas y públicas dentro del marco de actividad sectorial que adquieren los servicios de organización documental, se tuvo en cuenta que de las 314 organizaciones que comprenden el mercado objetivo en Barrancabermeja el 82% dan solución de manera interna o indirecta al proceso documental (véase pregunta 6), lo que permite concluir que evidentemente hay una demanda no cubierta en la región.

A continuación, se calcula la frecuencia de contratación a partir de los datos suministrados previamente por la encuesta.

Cuadro 20. Estimación de la demanda por Uso del Servicio

Opción	% De Participación	Cantidad Demandada	Ventas/Año
Semestral	14%	44	88
Anual	86%	270	270
Total	100%	314	358

Por tanto, de las 314 empresas el 79% estarían dispuestos a adquirir servicios documentales a una empresa de la ciudad de Barrancabermeja, de acuerdo con la proyección de contratación de la pregunta 15 de la encuesta, arrojando la siguiente estimación:

$$314 * 79\% = 248$$

Cuadro 21. Estimación de la Demanda

Opción	% De Participación	Cantidad Demandada	Ventas/Año
Semestral	14%	35	70
Anual	86%	213	213
Total	100%	248	283

El cuadro anterior permite evidenciar que la demanda estimada es de 283 servicios prestados en el año de acuerdo al cálculo de los datos arrojados del trabajo de campo.

Con base en la estimación anteriormente planteada, a continuación se realiza la proyección esperada de la demanda, a partir del número de empresas que constituyen el mercado objetivo del presente estudio y su incidencia en el servicio tomando el dato del crecimiento económico del 4%³ y proyectándolo para los

³ CCBARRANCA. Observatorio documentos [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%20mica%20empresarial%202010.pdf>

proximos 5 años a partir del histórico de empresas constituidas en la ciudad de Barrancabermeja (vease gráfico 22).

Cuadro 22. Proyección del Crecimiento Económico de Barrancabermeja

Opción	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Crecimiento económico de empresas constituidas	1.717	1.786	1.857	1931	2.008	2.088

Cuadro 23. Proyección de la Demanda

Opción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Demanda anual empresas constituidas	283	294	306	318	331	344

Respecto a la evolución del sector empresarial en Barrancabermeja, se pudo establecer su crecimiento en base al número de nuevas empresas inscritas en la Cámara de Comercio de la ciudad, correspondiente a los últimos cinco años.

2.5. LA OFERTA

En Barrancabermeja se tiene la presencia del operador P&Z Servicios Archivísticos, pero está al servicio exclusivo de la estatal petrolera, por tanto, la oferta local es nula pues las empresas deben acudir a operadores de Bucaramanga o capacitar su personal en materia documental lo cual toma tiempo tanto para la planeación del cronograma de actividades como la ejecución del mismo. Por tanto se omite la ficha técnica para la oferta por estimarse desierta afirmando que en la ciudad no existe competencia establecida ni un intermediario que haga la función de promoción del servicio.

Según información brindada por la cámara de comercio, en la ciudad no hay ninguna empresa que preste este servicio en especial, quedando este libre para

que empresas de otras ciudades vengan a ofrecer sus servicios a las empresas que lo requieren.

2.5.1. Necesidades de Información. A pesar de la ausencia de un oferente radicado que proporcione este servicio, no se desestima la competencia externa, ya que las estrategias bien fundamentadas de las empresas de otras ciudades que prestan este servicio causarían impacto y necesidad del servicio, por tanto se asegura el éxito de la incursión en el mercado y por ende la sostenibilidad del proyecto.

Para esto se debe acudir a fuentes primarias para conocer, determinar y analizar la siguiente información.

- DOFA de la competencia para conocer el perfil y evaluar sus fortalezas y debilidades con el ánimo de establecer el tipo de servicio que ofrece.
- Conocer exactamente que servicios de archivo ofrecen actualmente y que capacidad tiene al requerirlo.
- Conocer que canal de comercialización utiliza y que tipo de publicidad y promoción emplean para darse a conocer en la ciudad.
- Conocer la evolución del servicio documental para estar a la vanguardia en materia tecnológica, nuevos métodos y procedimientos para crear nuevas tendencias y cultura.
- Conocer y analizar las experiencias de las empresas de Barrancabermeja con respecto a las empresas prestadoras del servicio para plantear servicios adicionales o ampliar los ofrecidos.
- fuentes secundarias estimar el precio idóneo y competitivo a ofrecer al sector empresarial.

2.5.2. Análisis de la Situación Actual de la Competencia. Aunque en el municipio no esté radicada una prestadora de servicios documentales se pudo

establecer que de manera indirecta existen operadores reconocidos que suplen este servicio, y son:

ISSO LTDA

Sus Socios, Directivos y Funcionarios, con más de una década en la Implementación de Modelos de Gestión Empresarial e Implementación Documental, ha logrado posicionarse como una de las empresas generadoras de desarrollo en Santander, contando así, con un eficiente modelo de gestión y optimización de recursos corporativos bajo estrictos criterios de calidad que le ha dado un claro reconocimiento a nivel nacional, hoy por hoy, sus dirigentes participan activamente de congresos, foros, publicaciones y consultorías a nivel internacional

Servicios

- Gestión documental
- Custodia de archivo
- Implementación tecnológica
- Digitalización de archivo
- Destrucción de archivo
- Suministros de archivo

Eficacia

Es una compañía especializada en la entrega de soluciones efectivas que agregan valor a sus clientes, con Talento Humano Calificado en Servicios Integrales y Outsourcing.

La visión y empuje de eficacia ha permitido que hoy, a sus veinticinco años, el Grupo Corporativo Eficacia se encuentre consolidado y posicionado en Colombia como líder en suministro de personal y *outsourcing* de servicios. Comprometidos con el desarrollo social del país, de la mano de sus clientes, Extras y Eficacia

brindan empleo a más de sesenta mil colombianos cada año para hacer realidad sus sueños a través de una vinculación laboral que incluye formación y desarrollo integral, y por tanto bienestar y calidad de vida.

En el año 1991 se constituye la segunda empresa del grupo Eficacia S.A, orientada a la prestación de servicios integrales, con contenido de talento humano, tecnología de vanguardia y cubrimiento nacional. Extras y Eficacia, fueron las primeras compañías en Colombia y América Latina en certificarse en este tipo de industria, obteniendo en el año de 1999 la certificación de calidad de ICONTEC ISO 9000 y 9002, posteriormente recibe la actualización ISO 9000 versión 2000.

Servicios

- BPO mercadeo y ventas
- BPO producción y logística
- BPO proceso de información
- BPO atención y servicios
- BPO talento humano

Seviarchivos S.A.S.

Es una compañía con 24 años de experiencia en el mercado contando con más de 50 clientes que certifican su calidad y respaldo, adicionalmente cuentan con toda la infraestructura física y tecnológica necesaria para cumplir con los requerimientos de un proceso u operación solicitado por los clientes.

Servicios

- Guarda y custodia de documentos
- Organización de documentos
- Herramientas de valoración documental
- Elaboración, actualización y aplicación de Cuadros de retención documental
- Digitalización de documentos

- Administración y consulta de imágenes
- Digitalización

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Cuadro 24. Demanda anual de empresas constituidas

Opción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Demanda Anual Empresas Constituidas	283	294	306	318	331	344

2.7. CANALES DE COMERCIALIZACION

2.7.1. Estructura de los Canales Actuales. Las empresas de consultoría en su amplitud de características manejan la misma estructura de canales de comercialización, el cual es directo entre el oferente y el cliente.

Imagen 3. Estructura canales de comercialización



2.7.2. Ventajas y Desventajas de los Canales Actuales.

Ventajas

- Atención inmediata a los clientes para dar cumplimiento a los requerimientos del servicio.
- Satisfacción al cliente por la atención oportuna.
- Recolección de información directa para el mejoramiento del servicio, a través de la implementación de la encuesta de satisfacción.

- Línea directa entre el Oferente y el usuario final; permite planificar los servicios a ofrecer, así como documentarse sobre los procesos de la organización, incluyendo la socialización de la información sobre el servicio que se presta.

Desventaja

- En el caso de las empresas consultoras muestran dificultades en la comunicación con el cliente, pues dado que son de otras regiones, tienen su casa matriz fuera de la ciudad y no cuentan con una oficina en la ciudad en donde le puedan brindar atención personalizada a los clientes de manera que estos conozcan de primera mano el proceso a realizar.

2.7.3. Selección de los canales de comercialización. Dada la particularidad del servicio los canales de comercialización son directos. Datos Seguros tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

- Visitas presenciales a los clientes potenciales para ofrecer de manera personalizada el portafolio de servicios.
- Página Web. Un entorno virtual que permita estar en constante comunicación con los clientes tanto reales como potenciales.

2.8. PRECIO

2.8.1 Análisis de precios de la competencia. Los precios de los servicios están relacionados de manera directa con la estructura de costos y los requerimientos, condiciones y características de cada cliente. Los cuáles serán altamente competitivos con respecto a las empresas que ya prestan el servicio.

2.8.2 Estrategias de Fijación de Precios. Estas estrategias están en función de la calidad, la estructura de costos y los precios actuales en el mercado. Se establecen o determinan los costos fijos y variables, los cuales según su aplicación contemplan los siguientes:

- **Costos Fijos**

1. Arriendo de Locación
2. Servicios Públicos: Luz, agua, teléfono

- **Costos Variables**

1. Nomina
2. Parafiscales
3. Publicidad y Promoción
4. Tecnología

Las estrategias de fijación de precios, se seleccionan basadas en el método del Costo total más utilidades deseadas. El cual se aplica estimando los costos y se va incrementando el respectivo porcentaje de utilidad esperada, además se analiza el precio promedio en el mercado de servicios similares con el fin de obtener un precio justo, y que de esta manera se logre ser competitivo en el mercado.

Así mismo se fijará mantenerlos iguales y vigentes durante cada año, siendo aumentados proporcionalmente en la medida que el costo de vida se incremente año a año.

2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1. Objetivos.

- Generar identidad propia a través del nombre del negocio, logo y lema, para así promover la pertinencia en el sector potencial y objetivo.
- Persuadir en la iniciativa dentro del proceso de toma de decisiones en la adquisición del servicio de gestión documental, con clientes permanentes a los que se les promueva el reconocimiento del negocio.

- Difundir, informar y culturizar sobre el servicio de gestión documental dentro de los canales de venta a los usuarios o clientes.
- Producir diferenciación entre la empresa y la competencia desarrollando confianza por ser una empresa local al ofrecer liderar proyectos de gestión documental cubriendo todos sus procesos y aplicando los más eficientes procedimientos y tecnología.
- Crear una página web de la empresa que altere la percepción del público y se convierta en una estrategia para el cliente o usuario la cual promocioe la prestación de servicios de outsourcing en gestión documental.

2.9.2. Logotipo. La imagen pretende mostrar los elementos esenciales de la organización: Seguridad, Documentación y Tecnología. El candado representa la seguridad de la información cuando se traslada de papel al pc.

Imagen 4. Logotipo de la empresa



2.9.3. Slogan. “Tecnología y Seguridad de la Información”. Esta frase tiene como fin principal, generar la sensación al empresario de la seguridad que puede tener en la documentación de su empresa, a través del uso de herramientas

tecnológicas que permitan hacer más productivos sus procesos y de ésta manera mantener el ciclo mejoramiento continuo.

2.9.4. Análisis de Medios. Los medios publicitarios encontrados en Barrancabermeja para dar a conocer las nuevas empresas son diversos, con el fin de seleccionar los medios publicitarios más adecuados para la empresa se debe determinar el impacto, el cual pretende favorecer la comunicación con los clientes y el mercado sin llegar a saturar. Los más oportunos son los siguientes:

- **Prensa y revistas:** anuncios publicitarios en diarios locales.
- **Radio:** cuña radial y espacio patrocinado.
- **Televisión:** spot, publrreportaje, patrocinio televisivo.
- **Exterior:** Pendones, vallas publicitarias.
- **Internet:** página web, e-mail, banner.
- **Personalizado:** Portafolio de servicios, volantes, tarjetas de presentación.

Cuadro 25. Análisis de medios de publicidad

Medio	Ventajas	Desventajas
Periódico	<p>Se publican diariamente y alcanzan una audiencia e diversa y amplia.</p> <p>Los consumidores buscan los anuncios en los periódicos; así pues, son más receptivos a los mensajes publicados en ese medio.</p> <p>El espacio no tiene límites en los periódicos, se podrá escribir mensajes largos, o sólo unas cortas líneas.</p>	<p>Los periódicos son estáticos y bidimensionales. El arribo de los periódicos electrónicos podría cambiar esto a futuro.</p> <p>Con la tecnología día a día en su furor, la gente ha ido perdiendo poco a poco la costumbre de leer.</p> <p>Anuncios de mayor tamaño, a todo color, y otros detalles costarán más.</p>
	Las revistas se imprimen en papel de buena calidad lo que permite una excelente calidad en colores y reproducción de fotos.	El costo de las revistas es mucho más alto como resultado de la calidad de producción.

Medio	Ventajas	Desventajas
Revistas	<p>La selección de una audiencia específica es mucho más fácil.</p> <p>Por su diseño y formato, las revistas son más flexibles.</p>	<p>La disposición del lector a su anuncio no es tan predecible.</p> <p>El cierre de las revistas es un mes o dos antes de la fecha de publicación. Esto significa que el anunciante debe trabajar en el arte del anuncio mucho antes de que sea visto por su audiencia</p>
Publicidad en Internet	<p>Costo eficiente. Los costos son independientes del tamaño de la audiencia.</p> <p>Los mensajes pueden actualizarse fácil y rápidamente.</p> <p>Inscribir la página o Web site con los principales buscadores para que los visitantes la encuentren rápidamente.</p>	<p>La publicidad en el Internet debe ser un componente más de su estrategia de mercadeo en el Internet.</p> <p>Aunque la popularidad del Internet va en aumento, es difícil constatar los resultados de la publicidad a través de este medio.</p> <p>Los costos de publicidad en el Internet varían considerablemente.</p>
Radio	<p>La radio y sus mensajes se mueven con la audiencia.</p> <p>Se puede pautar una cuña en radio sin tener que planificar con mucha anticipación.</p> <p>La compra de tiempo en la radio es costo-eficiente y además el mensaje tiene voz.</p>	<p>La radio no contiene visuales, no existe una publicación impresa, su anuncio se transmite y luego se pierde.</p> <p>Las cuñas producidas por las estaciones utilizan talento de la estación, se arriesga a que todos los anuncios suenen igual.</p>
Televisión	<p>La televisión ofrece todas las alternativas visuales, de sonido, movimiento, color y efectos especiales que usted pueda pagar. Es un medio poderoso con un gran impacto visual.</p> <p>El prestigio y glamour de la TV pueden realzar su mensaje.</p>	<p>Pautar en la televisión es costoso.</p> <p>Para anunciarse en la TV se tiene que producir la cuña, o contratar a un productor.</p> <p>Los mensajes pueden ser cortados por el televidente, ya sea porque cambia de canal o porque baja el volumen de la</p>

Medio	Ventajas	Desventajas
	La publicidad en TV puede ser muy efectiva en ayudar a crear una imagen para la empresa.	TV en los comerciales.

Cuadro 26. Medios de comunicación complementarios

Medio	Ventaja	Desventaja
Publicidad en Tránsito	<p>En Barrancabermeja los anuncios están colocados en las entradas de los grandes supermercados y taxis.</p> <p>El tiempo de exposición se amplía si el anuncio está colocado en el exterior del vehículo.</p> <p>Este método de publicidad tiende a ser un tanto económico en términos absolutos como relativos.</p>	<p>El tamaño de su anuncio se limita al tamaño de los marcos o lugares en los que se coloca.</p> <p>La creatividad está limitada por el espacio.</p> <p>Es difícil medir su efectividad.</p> <p>Los usuarios no son muy receptivos a sus mensajes o no están tan acostumbrados a éstos ya que a veces ni los ven.</p>
Mercadeo Directo	<p>Se concentra sólo en los clientes con grandes posibilidades de compra.</p> <p>Permite dirigir el mensaje a una audiencia específica.</p> <p>Los folletos son dinámicos ya que las personas leen la información, así pues, tiene la atención exclusiva de su cliente potencial.</p>	<p>A muchas personas les molesta este tipo de información y reaccionan de forma escéptica ante su validez.</p> <p>Este tipo de publicidad es echada a la basura sin ser leída.</p> <p>Los ambientalistas se oponen al desperdicio de papel para esta publicidad.</p>

2.9.5. Selección de Medios. Los más apropiados y oportunos para el proyecto son:

- **Tarjetas de Presentación:** Serán entregadas de manera personalizada y a través de referidos a los potenciales clientes y público en general, con el propósito de impulsar el conocimiento de la existencia de la organización.
- **Portafolio de servicios:** Por medio de este documento, se pretende dar a conocer la información concerniente a los servicios que ofrece la empresa, trayectoria, equipo de trabajo y cualquier otra información que se considere relevante para los clientes. Se requiere de los servicios de un publicista, empresa de diseño gráfico para escoger tipo de papel, colores y fotografías pertinente.

2.9.6. Estrategias publicitarias

- **De lanzamiento.** Para el lanzamiento de la empresa se realizará un coctel, donde se invitarán varias de las empresas reconocidas a nivel local, que se consideren clientes potenciales y que manifieste interés en los servicios que ofrece la empresa.
- **De Operación.** La empresa deberá mantener un proceso continuo de comunicación con los clientes para ofrecer los servicios, con promociones, descuentos y beneficios que obtiene al contratar los servicios de Datos Seguros. Para ello debe actualizar constantemente la página web y debe mantener vigente su suscripción a las páginas amarillas.

2.9.7. Presupuesto de publicidad y promoción

2.9.7.1. Presupuesto de Lanzamiento

Cuadro 27. Presupuesto de lanzamiento

Medio	No. De Veces Que Se Realiza	Vlr. Unitario	Vlr. Total
Tarjeta de Presentación (Tiraje por 500)	1	\$180	\$90.000
Portafolios de servicios (200)	1	\$550	\$110.000
Coctel de lanzamiento	1	\$1.000.000	\$1.000.000
TOTAL			\$1.200.000

2.9.7.2. Presupuesto de Operación

Cuadro 28. Presupuesto de operación

Medio	No. De Veces Que Se Realiza	Vlr. Unitario	Vlr. Total
Tarjeta de Presentación (Tiraje por 500)	1	\$180	\$90.000
Portafolios de servicios (300)	1	\$550	\$165.000
Páginas amarillas	1	\$300.000	\$300.000
Página web	1	\$500.000	\$500.000
TOTAL			\$1.055.000

2.10. CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

El estudio de mercados permitió determinar que el 55% en algún momento han solicitado apoyo por parte de terceros para desarrollar sus actividades concernientes a la gestión documental, también se concluyó que el 8% ya cuentan con profesionales al interior de la organización, mientras que el 62% manifestó contratar asesores en el área para apoyar el desarrollo y control de dichas actividades. Tanto las empresas públicas como empresas privadas tienen gran dificultad para contactar empresas de consultoría en gestión documental.

El 45% de la población encuestada manifiesta que la mayor frecuencia de contratación de servicios de consultoría en gestión documental es semestral, esto dado las auditorias que desarrolla cada empresa como procesos de seguimiento y control a las actividades.

Los procedimientos más críticos en la gestión documental de las organizaciones son la digitalización en primera instancia y el almacenamiento. Lo cual brinda información suficiente para saber la importancia que tiene la digitalización de la información a través de herramientas tecnológicas, tales como software y sistemas de información, lo que podría considerarse como ventaja competitiva de Datos Seguros.

3. ESTUDIO TÉCNICO

El presente estudio técnico tiene como propósito determinar las variables del proyecto, en cuanto a la capacidad diseñada, instalada y utilizada o inicial de prestación de los servicio de archivos, así mismo como la descripción técnica y flujo del proceso.

Consecutivamente se determina la localización, se fijan los procedimientos para la prestación del servicio con sus respectivos diagramas, con el fin de facilitar los procesos de selección de personal y el desempeño de los mismos.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se definirá en cantidad de servicios a prestar 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 propósito de la empresa Gestión Documental DATOS SEGUROS es ofrecer consultorías y diagnósticos documentales así como formación básica en Gestión Documental. El tamaño del proyecto se enmarca en la determinación de la demanda insatisfecha y por ende la relación existente entre la demanda y la oferta de servicios de consultoría y diagnóstico de gestión documental que actualmente tiene el mercado a la cual se espera dar respuesta, dentro del primer año se busca prestar 28 servicios a las empresas, demostrando así la coherencia y aceptación del producto y del proyecto en el mercado, de modo que se pueda hacer uso del talento humano de la ciudad, el cual día a día se vienen capacitando para mejorar sus conocimientos y hacer uso de estos en los diferentes proyectos que se presenten en las empresas.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto. A continuación se mencionan los principales aspectos que se considera influyen en la determinación del tamaño del proyecto:

- **El Mercado:** en el presente proyecto el mercado no se considera un limitante dado que es evidente la necesidad de las empresas de la región por controlar sus procesos relacionados con el área documental, debido a que muchas de estas necesitan realizar acciones de mejora en las empresas y la gestión documental es una de ellas, de modo que su información este de manera organizada y sea de fácil acceso. Se espera ir cubriendo un porcentaje de la demanda insatisfecha para aumentar en un 10% cada año hasta alcanzar el 100% total de la misma.
- **Mano de obra calificada:** dado que en la región se dispone de instituciones que brindan capacitación en programas de gestión documental, se puede decir que indudablemente el Recurso Humano tampoco sería una limitante en el proyecto, puesto que las empresas que prestan este servicio realizan las convocatorias en la ciudad de personal capacitado en gestión documental encontrando gran afluencia de este y lo más importante cumplen con el perfil estipulado para realizar los procedimientos. inicialmente se contempla la contratación de 5 profesionales en Gestión Documental que sirvan de apoyo para el desarrollo de las consultorías.
- **Disponibilidad de proveedores:** La prestación del servicio de organización de archivos requiere de cierta cantidad y calidad de suministros e insumos que se serán comprados a diferentes proveedores, a los cuales se le solicitarán diferentes cotizaciones para comparar precios, calidad, cantidad y disponibilidad de estos que permita contar con los proveedores adecuados para el proyecto.

- **Tecnología y Equipos:** dado que es un proyecto orientado a servicios el componente tecnológico es necesario para garantizar el almacenamiento de la información, sin embargo, inicialmente se utilizara tecnologías blandas (software, sistemas de información y procesos organizacionales que optimicen los recursos) en el tamaño del proyecto. Además la empresa dentro de los servicios que ofrece esta el Software que tiene como fin digitalizar y garantizar la seguridad de la información de las empresas, este serán unas plantillas en Excel diseñadas por las autoras de modo que sean de fácil utilización para la empresa, a medida de la necesidad del cliente la plantilla se puede ir actualizando. El uso de tecnologías y el ofrecimiento de la misma le genera valor agregado al servicio que se presta.
- **Capacidad Administrativa:** definir el correcto funcionamiento de la empresa en cuanto a su función administrativa, además el alcance que tiene el proyecto pues se definen procesos y procedimientos que soportan la operación de la empresa. Además contar con una estructura administrativa bien definida asegura que se cumpla el plan estratégico de la organización.
- **Capacidad financiera:** El presente proyecto contará con el capital suficiente para llevar a cabo sus operaciones, los dos socios aportarán un porcentaje sobre el total de la inversión y el restante se obtendrá por medio de una entidad financiera, asumiendo los respectivos intereses sobre el monto.

3.1.3 Capacidad del Proyecto. La capacidad del proyecto hace referencia a la cantidad de servicios al año que podrá ofrecer la empresa, de acuerdo a factores como los recursos con los que cuenta y a la jornada laboral de los empleados. También es importante considerar los resultados del estudio de mercados, pues debe existir una relación entre la capacidad del proyecto y la demanda insatisfecha que se piensa cubrir con el mismo.

Dado que el estudio de mercados arrojó que los servicios se prestan a periodos diferentes de tiempo, es decir, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Se calculará la capacidad del proyecto con base al periodo de tiempo que presentó mayor porcentaje de participación en la encuesta, por lo tanto, se harán proyecciones con los servicios a ofrecer con un periodo semestral.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Está representada por la cantidad de servicios demandados al año y su relación con la oferta de servicios ofrecidos en el mercado. A continuación se presenta el cuadro que contiene la cantidad máxima de servicios que la empresa podrá cubrir en el periodo de cinco años, tomando como base los resultados de la demanda insatisfecha, se plantea la capacidad diseñada como el valor total de 283 servicios de la demanda insatisfecha.

Cuadro 29. Proyección de capacidad diseñada

Año	Cantidad De Servicios Al Año
1	294
2	306
3	318
4	331
5	344

(Ver Cuadro 2. estimacion de la demanda y Cuadro 4. Proyección de la demanda)

3.1.3.2 Capacidad Instalada. Dado que se labora una sola jornada de 8 horas, la capacidad instalada será la tercera parte de la capacidad diseñada, por lo tanto, la capacidad será de 94 servicios para el primer año de operación.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. Para comenzar el proyecto se utilizará el 30% de la capacidad instalada para el primer año de funcionamiento,

proyectando un escenario optimista con incremento anual del 5%, hasta alcanzar el 100% de la capacidad instalada.

Cuadro 30. Capacidad utilizada y proyectada

Item	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capacidad Diseñada	294	306	318	331	344
Capacidad Instalada (8 horas)	94	99	104	109	114
Capacidad Utilizada (%)	30%	35%	40%	45%	50%
Capacidad Utilizada	28	35	42	49	57

Para la prestación del servicio se necesitan 10 profesionales, para un tiempo de 4 meses de labor en cada empresa. El personal para cada servicio se determinó así:

- 1 profesional tiene la capacidad de atender 3 empresas al año, teniendo en cuenta que el periodo de duración del servicio es de 4 meses, siendo así:
- $12 \text{ meses} / 4 \text{ meses} = 3 \text{ servicios por profesional}$.
- De este modo 3 servicios por año entre los 28 servicios por atender nos arroja:
- $28 \text{ servicios} / 3 \text{ servicios} = 9.33 \text{ profesionales} = 9 \text{ profesionales para cubrir los } 28 \text{ servicios al año por periodos de 4 meses}$.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro Localización. La empresa dedicada a la consultoría y diagnóstico de Gestión Documental “DATOS SEGUROS” estará localizada en la ciudad Barrancabermeja, Departamento de Santander (véase Imagen).

Imagen 5. Macro localización



Fuente: ZONU [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.zonu.com/America-del-Sur/Colombia/Santander/Fisicos.html>

3.2.2 Micro Localización. Para la elección de la micro localización de la empresa, se aplicará el método de asignación de puntos, a través del cual se busca ponderar las diferentes alternativas de ubicación por medio de unos factores que se consideran fundamentales para la evaluación, para el presente proyecto se consideraron los siguientes:

Cuadro 31. Factor de ponderación micro localización

Factor	Ponderación Conceptual	Asignación De Puntos
Ubicación de la oficina	25%	25
Costos de arrendamiento	25%	25
Medios de transporte	10%	10
Disponibilidad de servicios públicos	20%	20
Vías de acceso	20%	20
Total	100%	100

Cuadro 32. División y descripción de grados a los factores

Grado	Descripción
1	Comprende la alternativa menos beneficiosa para la empresa
2	lo constituye la alternativa aceptable para la empresa
3	es la opción que mayor beneficio ofrece para el desarrollo de la empresa

Repartición de los puntos de los grados a cada factor. Para realizar esta repartición se escogió la siguiente expresión aritmética

$$R = \frac{P. \text{ Max} - P. \text{ Min}}{N - 1}$$

Dónde:

P. Max= Puntuación máxima de cada factor

P. Min= Puntuación mínima de cada factor

N = Número de grados de cada factor

Cuadro 33. Resultados de grados a los factores.

Factor	Ponderación
Impacto social	$R = \frac{25 - 0}{3 - 1} = 12.5$
Costo de arrendamiento	$R = \frac{25 - 0}{3 - 1} = 12.5$
Medios de transporte	$R = \frac{10 - 0}{3 - 1} = 5$
Disponibilidad de servicios públicos	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$
Vías de acceso	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$

Cuadro 34. Grados de cada factor.

Factor	G - 1	G - 2	G - 3
f-a	0	12.5	25
f-b	0	12.5	25
f-c	0	5	10
f-d	0	10	20
f-e	0	10	20

Para la micro localización de la empresa de consultoría y diagnóstico documental, se tuvieron en cuenta diferentes zonas de la ciudad de Barrancabermeja:

- Carrera 24 con calle 54 Barrio Galán (zona 1)
- Centro Comercial CPC Fase 1 – Sector Comercial (zona 2)
- Calle 49 con calle 36 # 18-67 Centro Comercial Crystalos (zona 3)
- Diagonal 48 Barrio Buenos Aires- Parque Infantil (zona 4)

Cuadro 35. Total de puntos por zona

Factor	Zona 1		Zona 2		Zona 3		Zona 4	
	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos	Grado	Puntos
Impacto Social	2	12.5	2	12.5	3	25	2	12.5
Costo De Arrendamiento	2	12.5	2	12.5	3	25	2	12.5
Medios De Transporte	3	10	3	10	3	10	2	5
Disponibilidad De Servicios Publicos	2	10	2	10	2	10	2	10
Vias De Acceso	3	20	3	20	3	20	2	10
Total		65		65		90		50

De las cuatro zonas analizadas, obtuvo mayor puntaje la zona 3 (Centro Comercial Crystalos), lo cual la constituye en la zona seleccionada para la ubicación de empresa de consultoría y diagnóstico documental. En este sector, hay gran afluencia de personas, con una elevada actividad comercial, condiciones de seguridad, es de gran importancia mencionar su visibilidad y acceso que facilita su ubicación pues se encuentra en un sector en desarrollo donde se están ubicando empresas con grandes proyectos a nivel local y regional.

Por tener un alto impacto social es un lugar estratégico para el funcionamiento de la empresa, dado que el sector es eje del desarrollo comercial de la ciudad.


Ventajas y fortalezas:

- Facilidad de transporte público.
- Contar con un sitio amplio y en buen estado para prestar el servicio.
- Vías de acceso en excelentes condiciones.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha técnica del servicio

Cuadro 36. Ficha técnica del servicio

PRODUCTO PRINCIPAL	Organización de documentos, como apoyo a la manipulación de documentos en las empresas.
<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La atención del servicio se prestará en la oficina, o por solicitud del cliente, se realizará una visita a la empresa. • Los horarios estarán sujetos a la disponibilidad del cliente, de modo que ellos puedan acceder a nuestro servicio. • Se realizará un diagnóstico sobre la situación documental de la empresa, para luego establecer los procedimientos a seguir. 

Especificaciones Técnicas	Organización de los archivos de acuerdo a lo establecido por la Ley 594 de 2000 y la Resolución 1995 de 2000, y la demás normatividad vigente, sobre el manejo técnico de archivos. Elaboración de inventarios documentales. Elaboración de Cuadros de retención documental. Elaboración de Cuadros de valoración documental.
Empaque	No aplica
Vida Util	Por disposición del Archivo General de la Nación en la Ley 594 de 2000, las empresas deben conservar mínimo por 5 años sus documentos, de manera trazable y que sea fácil el acceso a estos, por parte de algún requerimiento.

3.3.2 Descripción técnica del proceso. Definición del servicio: Instalación y capacitación en el manejo del software de Gestión Documental DATOS SEGUROS, consultorías y diagnósticos documentales así como formación básica en Gestión Documental conforme a las leyes colombianas.

- **Valoración documental:** Análisis, técnico y objetivo, para determinar si el documento tiene valor histórico, por lo cual, será conservado permanentemente (memoria institucional) y servirá como fuente de investigación para la institución u/o empresa, si por el contrario posee valor administrativo e indica su vigencia administrativa deberá permanecer en los archivos de: Gestión ó central.
- **Selección y eliminación documental:** Se aplican mecanismos técnicos y objetivos que facultan la reducción de la acumulación de documentos.
- **Procesamiento de la documentación:** Aplicación de criterios profesionales archivísticos con la finalidad de normalizar los procedimientos aplicados a los documentos de cualquier formato para el correcto flujo de la información.
- **Organización y foliación** de archivos aplicando la normatividad archivística.
- **Digitalización de archivos.** consiste en la transformación de documentos físicos a imágenes digitales para su visualización instantánea desde cualquier equipo de cómputo.

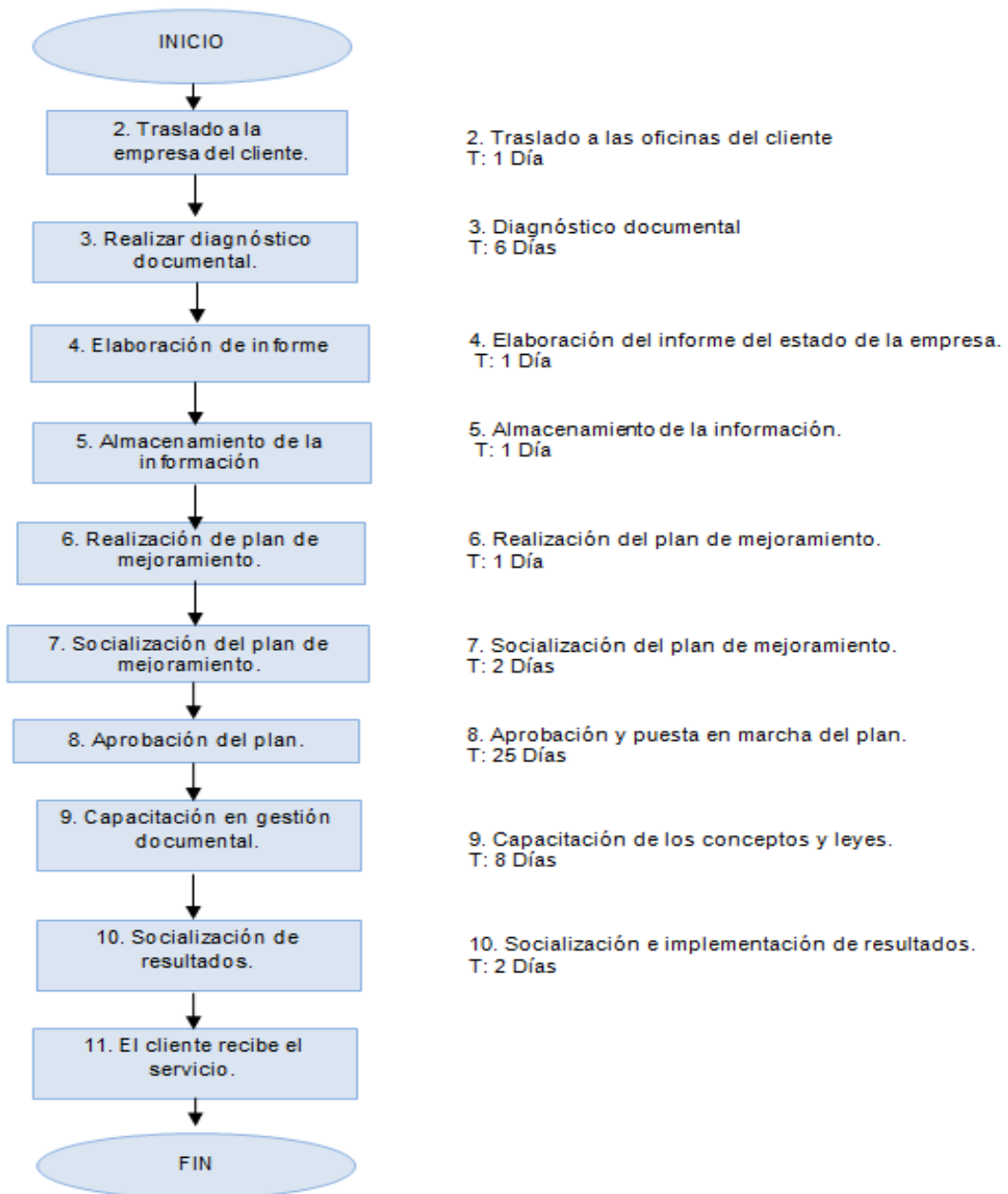
- **Conocimiento en las normas de calidad 9001-2008:**

3.3.3 Diagrama de flujo de procesos

Procedimiento: Organización De Archivo

Presentado Por: Gerente

Imagen 6. Diagrama de flujo de procesos



3.3.4 Control de Calidad. Es sumamente importante realizar no solo un control sino un seguimiento a las actividades de los empleados, en pro del bienestar de los clientes, por lo tanto, se implementarán procedimientos que permita evaluar la satisfacción de los servicios prestados, durante y al final de los contratos. Así mismo se realizará una evaluación al personal, donde se mirará el cumplimiento de sus funciones o si necesitan capacitación en algún tema específico que ayude a mejorar en la prestación del servicio. Una de las metodologías de calidad a utilizar, va ser la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, esto no solo por el aseguramiento de la calidad, sino también para lograr mayor competitividad en el mercado.

3.3.5 Recursos

3.3.5.1 Recursos Humanos. Para el funcionamiento de la empresa de servicios de archivo, se requiere del siguiente recurso humano:

- **Área Gerencial:** Un (1) Gerente y una (1) Secretaria auxiliar contable.
- **Área Operativa:** Profesionales bajo contratación de Prestación de Servicios, se contratan de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.
- **Área Mercadeo:** Un (1) Profesional en mercadeo y servicio al cliente.

3.3.5.2 Recursos Físicos. Esta sección comprende los equipos, implementos y materiales necesarios para prestar el servicio de consultoría de manera óptima y eficiente. Los recursos físicos que requiere la empresa son:

Cuadro 37. Equipos y maquinaria

Inversión	Especificación Técnica	Cantidad
Aire acondicionados Minisplit	Aire Acondicionado Minisplit De 12,000 Btu. LG	1
Video beam	Proyector 2600 - 2500 - 2200 lúmenes	1
Portátil	Vostro V131, 4GB, 500 GB. Intel Core i3	2

Cuadro 38. Muebles y enseres

Descripción	Cantidad
Sillas de espera*3	2
Botiquín primeros auxilios	1
Sillas ergonómicas	2
Escritorio	2
Archivador 5 gavetas	1
Papelera	2
Nevera	1

Cuadro 39. Equipos de oficina

Descripción	Cantidad
Sumadoras	2
Teléfono serie	1
Telefax	1

Cuadro 40. Equipos de cómputo

Descripción	Cantidad
Sistema de cómputo completo	2

3.3.5.3 Recurso de insumos

- Saca ganchos industriales.
- Lápiz negro en madera.
- Borrador.
- Pegante en barra.
- Bandas de caucho.
- Tajalápiz.
- Gancho clip pequeño estándar.
- Humedecedor de dedos en crema.
- Caja para archivo.

- Guillotina manual tamaño oficio 45 cm.
- Cinta pegante ancha adhesiva, invisible.
- Guantes para archivo de nitrilo.
- Gorros desechables.
- Tapaboca con elástico estándar blanco.
- Folder yute aleta vertical y horizontal.

Los insumos varían de acuerdo al tamaño documental de la empresa.

3.3.6 Análisis de Proveedores

Cuadro 41. Estudio de proveedores

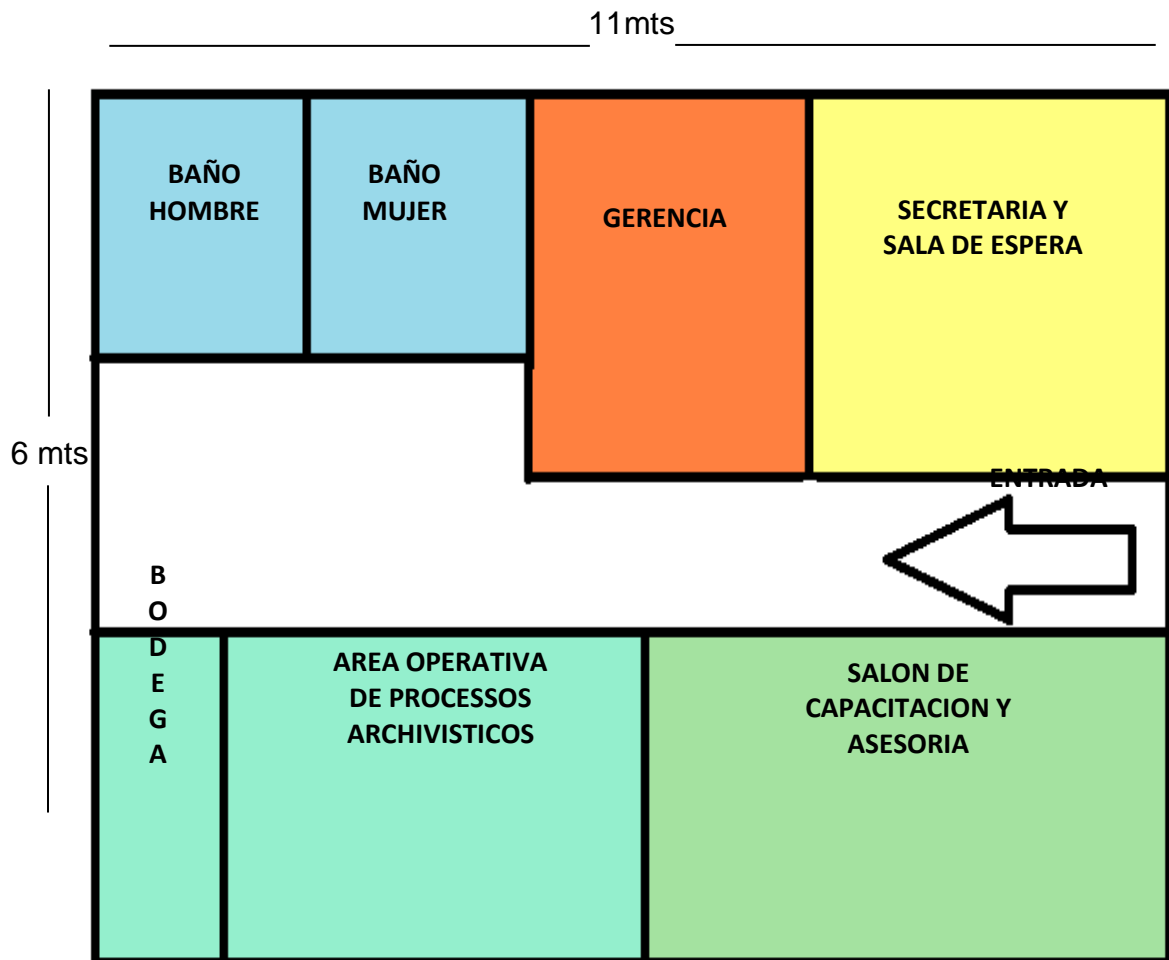
Proveedor	Material Suministrado	Ventajas
Compulagos	Computadores, portátiles, impresoras y accesorios en general	Disponibilidad de los equipos, servicio técnico.
Inteck Ltda	Tintas, recargas, cartuchos y accesorios para computadores	Precios en el mercado, materiales de los insumos.
Almacen La Garantia	Papelería en general, artículos de oficina, muebles para oficina	Prestigio, Descuentos, Disponibilidad de los insumos.
Servioffice	Muebles para oficina	Disponibilidad del producto, Descuentos.

3.3.7 Distribución de planta. La Distribución en Planta de la empresa es sencilla pues consta de una oficina que es el centro de operaciones, donde se recepcionarán las solicitudes de los clientes, la correspondencia y se estipularán las pautas a los profesionales para que desarrollen su labor. El local cuenta con un área de 66 metros cuadrado distribuidos de la siguiente manera.

Cuadro 42. Distribución de planta

Seccion	Area (Mts2)
Gerencia	3X2
Secretaria y sala de espera	4X2
Salon de capacitacion y asesoria	4X4
Area operativa de proceso archivistico	4X3
Bodega	2X3
Baño hombre	2X2
Baño mujer	2X2

Imagen 7. Distribución de la Planta de DATOS SEGUROS S.A.S



3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO.

El tamaño del proyecto es acorde, según los factores condicionantes del mismo, como son capacidad financiera, de infraestructura y disponibilidad del talento humano

En el análisis de micro localización de la empresa se tuvo en cuenta aspectos relevantes como son impacto sobre el medio ambiente, infraestructura, servicios

públicos, disponibilidad del local, costo del arrendamiento, acceso a parqueo entre otros.

Las instalaciones físicas están disponibles en arriendo y solo requieren de obras de adecuación civil y eléctrica

Se elaboró el diagrama de análisis de proceso de la prestación de los servicios de diagnóstico y consultoría documental y el control de calidad, donde se efectúa en detalle los diferentes procedimientos para una prestación óptima y eficiente.

Existen empresas locales para el suministro de equipos, insumos y materiales para la prestación de los diferentes servicios, evaluando aspectos de calidad, experiencia y servicios post-venta

El personal requerido tanto en las áreas administrativas, operativas y ventas, se tendrá en cuenta la experiencia, conocimiento del tipo de servicio para un desempeño óptimo. Cabe resaltar que en la ciudad hay personal altamente calificado en organización de archivos ya que el SENA en sus programas educativos brinda la tecnología en archivística, de modo que ya ha promocionado a varios estudiantes con esta modalidad.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La forma de constitución de una empresa varía de acuerdo a los intereses y perfiles de los socios o propietarios del mismo. Según la Ley 1258 del año 2008 se crea un nuevo modelo de sociedad SAS (Sociedad por Acciones Simplificada), esta tiene beneficios tributarios. Por tal motivo, la empresa de consultorías y diagnósticos documentales se registrará bajo una Imagen S.A.S, es decir, se denominará DATOS SEGUROS S.A.S, con la participación de dos socios.

Razón Social: DATOS SEGUROS S.A.S

Número de Socios: 2

Disolución: aparte de los causales generales, se tendrá en cuenta la reducción del capital por debajo del 50%.

Para proceder a realizar la creación y formalización de la empresa se debe:

- Tramitar en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja la carta de estudio del nombre comercial a nivel nacional e internacional.

- Una vez obtenida la aprobación del nombre comercial de la empresa, se deberá realizar la escritura pública, la cual debe contener como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre o razón social
 - Nombre de los socios
 - Identificación y nacionalidad de estos

- Domicilio social
 - Término de duración
 - Objeto social
 - Capital social, distribución y forma de pago
 - Facultades del representante legal y nombramientos.
- Al mes siguiente de este procedimiento el representante legal de la empresa debe presentar los siguientes documentos para el registro de la empresa en la cámara de comercio:
 - Carta de estudio del nombre comercial
 - Copia notarial de la escritura pública
 - Formularios de matrícula mercantil de la empresa
 - Carta de apertura del establecimiento de comercio, firmada por el representante legal
 - Una vez registrada se puede solicitar: certificado de existencia y representación legal.
 - Registro de libros mercantiles (actas, registro de socios, caja diario, mayor y balance de inventarios.
 - Para la obtención del NIT, se realizará a través de la cámara de comercio, revisando la actividad económica seleccionada para la expedición del RUT.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Visión. “DATOS SEGUROS S.A.S será en el 2017 reconocida como una empresa líder en la Región del Magdalena Medio por su posición como aliado estratégico con empresas del sector estatal y privado, ofreciendo servicios integrales eficientes que garanticen a las instituciones mantenerse en el mercado con ventajas competitivas en aras de optimizar, garantizar y fortalecer políticas y procesos por medio de nuestro servicio profesional altamente calificado y con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial.”

4.2.2 Misión. Ser una empresa que ofrece calidad en la prestación de servicios de Gestión Documental preferida en la Región del Magdalena Medio, que transforme mediante el uso de conocimientos, metodologías y técnicas eficaces los niveles de desempeño productivo que incidan en la competitividad para el desarrollo sostenible de entidades y organizaciones públicas y privadas como valor agregado a nuestros clientes y sociedad en general.

4.2.3 Objetivos

- Lograr la fidelización de los clientes, brindándoles un servicio de organización de archivos, acorde a sus necesidades y especificaciones de acuerdo con la normatividad vigente.
- Contar con un equipo de trabajo interdisciplinario, calificado y competente, de tal manera de ofrecer un servicio con procesos eficientes y así fidelizar clientes.
- Garantizar servicios de calidad que le permita a sus clientes, una mejor organización documental mejorando su nivel competitivo que lleve a la empresa al posicionamiento en el mercado.
- Promover cultura de calidad al interior de la organización para garantizar procesos eficaces en cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Contratar mano de obra de la región, logrando dar cumplimiento a políticas de responsabilidad social empresarial.

4.2.4 Políticas. De acuerdo con los objetivos planteados se definieron las siguientes políticas:

Políticas de calidad:

- Prestar los servicios de organización de archivos con profesionalismo, buscando que las empresas mejoren su gestión administrativa.
- Realizar oportunamente los mantenimientos de los equipos de forma preventiva y correctiva para mejorar la calidad del servicio.
- Manejar de forma confidencial la información brindada por los clientes.

Política de Personal: Los procesos de selección y contratación del Recursos Humano de la empresa deberá cumplir con los requisitos establecidos para dichos procesos, así como los perfiles determinados en el manual de funciones. Se considerará como primera opción la mano de obra de la región.

La selección del personal se realizará de la siguiente manera:

- Se publicaran las vacantes en las diferentes bolsas de empleo o en los diarios de mayor circulación en la ciudad.
- Se revisarán las hojas de vida presentadas, de las cuales se hará la preselección.
- Se llamarán a las personas preseleccionadas para la entrevista.
- De acuerdo al resultado de la entrevista y al perfil del cargo, se seleccionará el personal requerido.
- Se contratará por prestación de servicios por tres meses y después por un año.

Política de Proveedores: Los insumos, materiales y equipos deben estar disponibles para brindar un servicio que satisfaga las expectativas de los clientes.

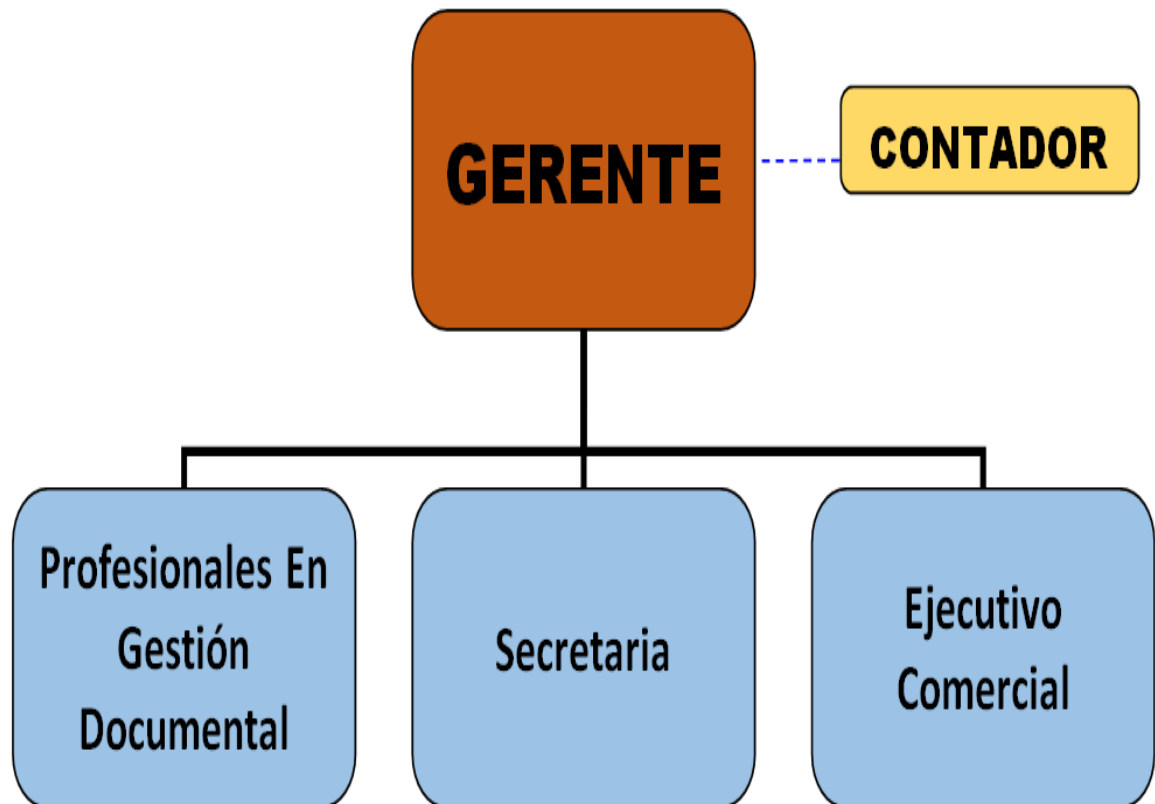
Se solicitarán las respectivas cotizaciones de los insumos y se realizará por medio de una evaluación, la selección del respectivo proveedor, el gerente se encargará

de acordar la forma de pago, de acuerdo a las políticas de la empresa proveedora, se elaborará la respectiva orden de compra y se procederá a realizar la compra. Los proveedores se deben evaluar cada 6 meses para garantizar calidad en los suministros.

Política de ventas: Los servicios de consultoría se venderán de acuerdo a la necesidad del cliente, estableciendo previamente un contrato en donde se plasmaran las condiciones del servicio, como su costo. El sistema de pago será en dos contados al iniciar el servicio y el restante al terminar.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Imagen 8. Organigrama



4.3.1 Organigrama. El organigrama que se plantea es acorde al funcionamiento de la organización, en él se pueden observar los cargos y el nivel jerárquico de cada uno.

La estructura organizacional, maneja tres divisiones principales, Administrativa, Comercial y Operativa, cada una de estas divisiones tienen funciones que aportan al cumplimiento de la meta empresarial:

- 1. División Administrativa:** En esta división se estructura el direccionamiento estratégico de la organización, pues se definen los objetivos de manera clara y estructurada para llevar a la organización a un proceso de mejoramiento continuo y de crecimiento sostenido en el tiempo. Las dos personas que componen esta división son el gerente y la secretaria.
- 2. División Operativa:** siendo el área fundamental, pues en ella se genera el proceso misional de la organización, allí se operan las actividades que permiten dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes. En esta área se ubican los profesionales y técnicos en el tema documental, a su vez todos ellos son supervisados por el Gerente, cabe mencionar que estos serán contratados bajo la modalidad de prestación de servicios.
- 3. División Comercial:** Esta área o división es la que permite estar en constante comunicación con los clientes, no solo reales sino también los potenciales. Con el fin de lograr el posicionamiento en el mercado es fundamental un proceso de mercadeo en la región.

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. Es importante señalar que el asesor contable no hace parte de la nómina de la empresa, es decir hace parte del grupo Staff.

DATOS SEGUROS		
CARGO	NOMBRE DEL CARGO: GERENTE	ÁREA: ADMINISTRATIVA
	DIVISIÓN: ADMINISTRATIVA	N° CARGOS: 1
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES Realizar las actividades de planeación, organización y control de las labores administrativas y comerciales en la empresa, de modo que permita cumplir con cada uno de sus objetivos.</p> <p>Representar a la empresa, Fijas políticas generales de administración, Coordinar y dirigir las funciones de las diferentes áreas, Velar por el cumplimiento de las funciones de otros cargos y reglamento de la empresa, Responsable por el manejo organizacional, administrativo, financiero, servicio y jurídico de la empresa, Establecer contactos comerciales con los administradores de las diferentes empresas para posibles contrataciones, Determinar precios de ventas de los servicios a prestar, Preparar documentación comercial y de promoción de servicios (catálogos) Llevar a cabo estrategias, planes y programas para el cumplimiento de las metas, Dirigir y administrar los bienes y recursos de la empresa, Realizar estudios de nuevos mercados, Presentar informes a los socios.</p> <p>Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN Profesional en el área administrativa o afín, Gestor Empresarial, Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial.</p>	
	<p>EXPERIENCIA Un año como mínimo en cargos similares.</p>	
HABILIDAD	Capacidad de decisión, organización, elocuencia, honestidad, liderazgo y excelente relación personal.	
EXIGENCIA	<p>RESPONSABILIDAD: Representante legal, es el responsable directo de todas las actividades comerciales de la empresa.</p>	
	<p>FÍSICO: Medio MENTAL: Alto</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Medio ambiente: Normal Riesgo: Mínimo</p>	

DATOS SEGUROS	
CARGO	NOMBRE DEL CARGO: ASESOR COMERCIAL
	ÁREA: ADMINISTRATIVA
	DIVISIÓN: COMERCIAL
	N° CARGOS: 1
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES</p> <p>Ejecución en las labores de manejo, contacto con proveedores y clientes.</p> <p>Organizar y manejar información correspondiente a: Establecer contactos, penetrar en el mercado potencial para llegar a las necesidades de los diferentes tipos de clientes, Archivar y controlar la información de los diferentes clientes, Elaborar órdenes de pedido, facturas y requisiciones de los servicios, Participar activamente en el manejo de relaciones públicas de la empresa, Ampliar los horizontes para una proyecciones hacia el futuro.</p> <p>Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN Estudiante de últimos niveles en carreras profesionales, Técnico o tecnólogo en áreas comerciales y/o administrativas, formación en gestión documental y mercadeo.</p> <hr/> <p>EXPERIENCIA Un año como mínimo en cargos similares.</p>
HABILIDAD	Manejo de herramientas informáticas, excelente presentación personal, liderazgo y excelente relaciones personales.
EXIGENCIA	<p>RESPONSABILIDAD: Base de datos de los clientes, realizar visitas permanentes, actualización de portafolio de servicios y de todas las actividades comerciales de la empresa.</p> <hr/> <p>FÍSICO: Alto MENTAL: Medio</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Medio ambiente: Normal Riesgo: Mínimo</p>

DATOS SEGUROS	
CARGO	NOMBRE DEL CARGO: SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE
	DIVISIÓN: ADMINISTRATIVA
	ÁREA: ADMINISTRATIVA
	N° CARGOS: 1
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES Ejecución de labores de secretariado.</p> <p>Organizar la correspondencia, atención personal y telefónica de los clientes internos y externos, elaborar cotizaciones, facturas de venta, comprar insumos que requieren el área operativa, analizar la información contable que solicita el contador público, elaborar la nómina, realizar pagos pendientes, todas que se deriven según su función.</p> <p>Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN Bachiller académico o comercial, con CAP del SENA de Secretariado, contable, administrativo, archivístico.</p>
	<p>EXPERIENCIA Un año como mínimo en cargos similares.</p>
HABILIDAD	Manejo de elementos de oficina, manejo de sistemas, Excelente redacción y ortografía, elaborar conciliaciones bancarias, conocimientos básicos de tributaria.
EXIGENCIA DEL CARGO	<p>RESPONSABILIDAD: Del manejo de correspondencia, clientes internos y externos, documentación contable, atención de clientes y proveedores, las demás asignadas por la gerencia.</p>
	<p>FÍSICO: Alto MENTAL: Medio</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Medio ambiente: Normal Riesgo: Mínimo</p>

DATOS SEGUROS		
CARGO	NOMBRE DEL CARGO: TECNICO PROFESIONAL EN GESTION DOCUMENTAL	ÁREA: ADMINISTRATIVA
	DIVISIÓN: OPERATIVA	N° CARGOS: 1
FUNCIONES, TAREAS QUE COMPONEN EL CARGO	<p>FUNCIONES GENERALES</p> <p>Ejecutar labores de gestión documental siguiendo las indicaciones e instrucciones de la propuesta técnica ó proyecto vendido a cada cliente aplicando sus conceptos y criterios archivísticos.</p> <p>Realizar las actividades asignadas en cada empresa respecto de la gestión documental como lo son:(Depuración, foliación, organización, custodia, etc.). Diligenciar los formatos para el control de las diferentes actividades realizadas y presentarlas en el momento que sean solicitados. Cumplir con los horarios de trabajo asignados. Velar por la custodia de los documentos entregados del cliente para su organización.</p> <p>Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato, acorde a la naturaleza de su cargo.</p>	
EXIGENCIAS DEL CARGO DE CONOCIMIENTOS	<p>GRADO DE INSTRUCCIÓN</p> <p>Profesional en áreas administrativas con experiencia en gestión documental. Bibliotecólogo o Profesional en ciencias de la documentación. Técnicos o Tecnólogos en Gestión Documental.</p>	
	<p>EXPERIENCIA</p> <p>Un año como mínimo en cargos similares.</p>	
HABILIDAD	<p>Manejo elementos de oficina, software en gestión documental, eficiente, ágil y con excelente relaciones personales.</p>	
EXIGENCIA DEL CARGO	<p>RESPONSABILIDAD: Actividades que le sean asignadas según requerimientos de los clientes. Confidencialidad en la información de los clientes.</p>	
	<p>FÍSICO: Alto MENTAL: Medio</p> <p>CONDICIONES DE TRABAJO Medio ambiente: Normal Riesgo: Mínimo</p>	

4.3.3 Asignación salarial

Cuadro 43. Asignación salarial

Cargo	Asignación Salarial Mensual
Gerente	\$1.800.000 (Contrato fijo)
Asesor comercial	\$ 600.000 + 5% comisión (Contrato fijo)
Secretaria auxiliar contable	\$ SMLV (Contrato fijo)
Técnico en gestión documental	\$1.200.000 (Contrato por prestación de servicios)

Fuente: EL ESPECTADOR. S.M.L.V para el año 2013 \$589.500 y auxilio de transporte \$70.500. [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]:<http://www.elespectador.com/noticias/economia/el-salario-minimo-queda-589500-2013-articulo-394390>

4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO

- DATOS SEGUROS S.A.S por ser una empresa de servicios, requiere de una estructura organizacional eficaz, pues las funciones y el modelo de operatividad deben ser claros y estructurados, de manera que se cumplan los objetivos organizacionales.
- Se diseñó la misión y visión de la empresa, de acuerdo a lo que se plantea como actividad principal y objetivos corporativos. De igual manera se plantearon los objetivos y políticas, con el fin de conocer el direccionamiento que tiene la organización.
- Se planteó una estructura organizacional con los cargos requeridos, de igual manera se detallaron las divisiones o áreas que componen la empresa y se diseñó el manual de funciones, detallando los requerimientos técnicos, académicos y de competencias para cada cargo.
- El organigrama se ha constituido bajo un esquema práctico y funcional, las políticas son claras de modo que se ajustan al mercado de la ciudad de Barrancabermeja.
- Se considera viable el proyecto desde el punto de vista administrativo.

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES

5.1.1 Inversión fija. Está compuesta por los muebles y enseres, la maquinaria y equipo, equipos de cómputo y elementos de oficina, necesarios para la puesta en marcha de la empresa.

Muebles y Enseres

Cuadro 44. Muebles y Enseres

Cant	Descripción	VI Unit.	VI Total
4	Sillas de espera	75.000	300.000
2	Sillas ergonómicas	90.000	180.000
2	Escritorio ejecutivo	130.000	260.000
1	Archivador metálico 3 gavetas	250.000	250.000
2	Papelera	19.900	39.800
1	Botiquín primeros auxilios	85.000	85.000
1	Greca eléctrica	50.000	50.000
TOTAL			\$1.164.800

Fuente: Cotizaciones varias

Maquinaria y Equipo

Cuadro 45. Maquinaria y equipo

Cant	Descripción	VI Unit.	VI Total
1	Video beam	1.100.000	1.100.000
1	Portátil Vostro V131, 4GB, 500 GB.	2.400.000	2.400.000
4	Scanners	3.000.000	12.000.000
1	Software Gestión Documental	8.000.000	8.000.000
TOTAL			\$23.500.000

Fuente: Cotizaciones varias

Nota: La adaptación del software depende de la capacidad requerida en la empresa para la gestión de sus documentos.

Equipo de Cómputo

Cuadro 46. Equipo de Cómputo

Cant	Descripción	VI Unit.	VI Total
1	Equipo de computo	1.200.000	1.200.000
1	Fotocopiadora e impresora a color	700.000	700.000
TOTAL			\$1.900.000

Fuente: Cotizaciones varias

Equipo y Elementos de Oficina

Cuadro 47. Equipo y Elementos de Oficina

Cant	Descripción	VI Unit.	VI Total
2	Sumadoras	130.000	260.000
1	Teléfono fax	180.000	180.000
1	Perforadora, grapadora, ganchos	70.000	70.000
1	Elementos varios	200.000	200.000
TOTAL			\$710.000

Fuente: Cotizaciones varias

5.1.1.1 Total inversión fija. En el siguiente cuadro se resumen las inversiones necesarias para la puesta en marcha de DATOS SEGUROS S.A.S en Barrancabermeja.

Cuadro 48. Total Inversión Fija

Descripción	Valor
Muebles y Enseres	1.164.800
Maquinaria y Equipo	23.500.000
Equipos de computo	1.900.000
Equipos de Oficina	710.000
Inversión Fija	\$27.274.800

5.1.2 Inversión diferida. Está representada por los gastos pre operativo en que incurre la empresa antes de iniciar las actividades normales como: estudios,

licencias, publicidad de lanzamiento, adecuaciones, entre otros. Se hace amortización de diferidos a los cinco años de vida útil del proyecto.

Cuadro 49. Inversión Diferida

Descripción	Valor
Estudio de Factibilidad	500.000
Gastos de Constitución	1.000.000
Capacitación	1.000.000
Publicidad lanzamiento y pre-operativa	2.255.000
Inversión Diferida	\$4.755.000

5.1.3 Inversión de capital de trabajo. Es el estimativo de efectivo necesario a tener antes del inicio de las actividades normales de la empresa, éste se halla teniendo en cuenta que se tiene como política de venta pago mensual, por lo tanto se deben tener recursos para el primer mes de funcionamiento. La especificación en conceptos y valores se determinan teniendo en cuenta los egresos que se presentan a continuación.

Cuadro 50. Gastos de papelería

Descripción	Cantidad Mes	Valor Unitario	Valor Mes	Valor Año
A-Z	3	5.800	17.400	208.000
Resma de papel	1	9.500	9.500	114.000
Carpetas	9	350	3.150	37.800
Tintas de impresión	4	50.000	16.600	200.000
Fotocopias	20	30	600	7.200
Caja lapiceros	5	700	3.500	42.000
TOTAL			\$50.750	\$609.000

5.1.3.1 Costos de producción

5.1.3.1.1 Materiales

Cuadro 51. Materiales

Descripción	Cantidad	Valor
Saca ganchos unid.	1	1.200
Caja de lápiz mongol x12	1	4.000
Caja borrador nata 612 x 12	1	3.000
Caja pegante en barra triton 45g x12	1	25.200
Saca punta metálico triton unid.	1	300
Caja gancho legajador plástico Rank x20	1	2.500
Cera dactilar jet point unid.	1	2.000
Caja archivo N°12 legis Unid.	1	5.000
Guillotina besko A4 10"x12"	1	45.000
Cinta mágica 3M scotch 18mmx20mts	1	2.290
Caja guantes nitrilo x100 (50 pares)	1	15.000
Caja gorros desechables x50	1	9.000
Caja tapaboca X50	1	8.500
Carpeta propalcote 4 aletas Unid.	1	1.750

5.1.3.1.2 Mano de Obra Directa. Para el cálculo de esta información es importante resaltar que la empresa no cuenta con mano de obra directa, pues los profesionales en gestión documental no formarán parte de la nómina de ésta, ya que serán contratados bajo el modelo de prestación de servicios, por tal razón, en lo que respecta al costo asociado a los honorarios de dichos profesionales, se calcula de acuerdo a la proyección de ventas, los cuales se necesitan 9 profesionales para cubrir los 28 servicios al año.

Cuadro 52. Mano de obra directa

Concepto	Días/Mes	Hora/Día	Valor Hora	Valor Mes	Valor Año
(1) Profesional	20	8	\$ 7.500	\$1.200.000	\$ 14.400.000

El personal total que realiza los servicios de gestión de archivo son 9 Profesionales siendo esto el total de mano de obra de directa, se proyecta el valor a cada uno de ellos para el primer año.

De este modo el valor de la mano de obra directa será:

Cuadro 53. Valor mano de Obra directa.

Cantidad Profesionales	Valores	Valor Total	Valor Anual
9	\$1.200.000	\$10.800.800	\$129.600.000

5.1.3.1.3 Costos indirectos Fabricación.

Cuadro 54. Costos Indirectos Fabricación

Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Depreciación operativa (cuadro 42)	\$272.748	\$3.272.976
Servicio Celular	\$125.000	\$1.500.000
Servicio Transporte	\$291.667	\$3.500.000
TOTAL CIF	\$689.415	\$8.272.976

5.1.3.1.4 Total costos de producción. A continuación se presenta un cuadro resumen con los costos asociados a la operación de la empresa. Relacionados como insumos, mano de obra directa y CIF.

Cuadro 55. Resumen Costos de Operación

Concepto	Mes	Año 1
Insumos (Cuadro 44)	50.750	609.000
Mano de Obra Directa (Cuadro 45)	10.800.000	129.600.000
CIF (Cuadro 47)	689.415	8.272.976
TOTAL	\$11.540.165	\$138.481.976

5.1.3.2 Gastos de Administración y Ventas.

Cuadro 56. Gastos de Administración y Ventas

Descripción	Mes	Año1
Mano obra Administración	3.574.238	42.890.856
Amortización de Diferidos	55.000	660.000
Publicidad	87.917	1.055.000
Servicios	300.000	3.600.000
Arriendo	1.000.000	12.000.000
Contratación externa	200.000	2.400.000
Depreciación administrativa	19.413	232.956
Papelería e Implementos de aseo	150.000	1.800.000
Total. Gastos Admon	\$5.566.568	\$66.798.816

Cuadro 57. Mano de Obra Administrativa

Cargo	N°	Sal Bas	Aux.T	T. Sal	F. Sal	T.U Mes	Vr Mes	Anual
Gerente	1	900.000	70.500	970.500	572.160	1.542.660	1.542.660	18.511.920
Secretaria Aux.	1	589.500	70.500	660.000	355.789	1.015.789	1.015.789	12.189.468
Asesor Comercial	1	589.500	70.500	660.000	355.789	1.015.789	1.015.789	12.189.468
TOTAL	3	\$2.079.000	\$211.500	\$2.290.500	\$1.283.738	\$3.574.238	\$3.574.238	\$42.890.856

5.1.3.3 Total de inversión de capital de trabajo. El capital de trabajo considera aquellos recursos necesarios para cubrir los egresos durante un mes de funcionamiento, para lo cual se toman los egresos mensuales totales menos los egresos no monetarios tales como depreciación y amortización de diferidos.

Cuadro 58. Capital de Trabajo

Concepto	Mes
COSTOS OPERACIÓN	
Insumos	50.750
Mano de Obra Directa	10.800.000
CIF:	
Comisión de ventas (2%)	104.000
Servicio Celular	125.000
Servicio Transporte	291.667

Concepto	Mes
GASTOS ADMON	
Mano obra Administración	3.574.238
Publicidad	1.055.000
Servicios	300.000
Arriendo	1.000.000
Contratación externa	200.000
Papelería e Implementos de aseo	150.000
TOTAL	\$17.659.655

5.1.4 Inversión total. La inversión total del proyecto, es de \$48.234.455, según el siguiente cuadro:

Cuadro 59. Inversión Total del Proyecto

Descripción	AÑO 0
Inversión Fija	27.274.800
Muebles y Enseres	1.164.800
Maquinaria y Equipo	23.500.000
Transporte y Equipos	-
Equipos de computo	1.900.000
Equipos de Oficina	710.000
Inversión Diferida	3.300.000
Estudio de Factibilidad	500.000
Gastos de Constitución	1.000.000
Adecuaciones	-
Capacitación	1.000.000
Publicidad lanzamiento y pre-operativa	800.000
Capital de Trabajo	17.659.655
Capital de Trabajo	17.659.655
Total Inversion	\$48.234.455

5.1.5 Fuentes de Financiación. El proyecto exige recursos para la disposición y puesta en marcha; los cuales serán financiados con la banca privada, \$15.000.000, el restante serán aportes por parte de los inversionistas del proyecto.

5.2 COSTOS Y GASTOS

5.2.1 Costos y gastos fijos. Son aquellos costos, independientemente de los niveles de producción, que no sufren ninguna variación.

5.2.1.1 Gastos Financieros. Se solicitara un préstamo a Bancolombia por valor de \$15.000.000 por tiempo de 5 años, 60 cuotas cancelando una cuota mensual de \$447.333, con una tasa de interés de 2.15% mensual.

Cuadro 60. Amortización del crédito

Cuota	Cuota Mensual sin seguro	Abono a Interés	Abono a Capital	Saldo
0				\$ 15.000.000
1	\$ 447.332	\$ 322.500	\$ 124.832	\$ 14.875.167
2	\$ 447.332	\$ 319.816	\$ 127.516	\$ 14.747.650
3	\$ 447.332	\$ 317.074	\$ 130.258	\$ 14.617.392
4	\$ 447.332	\$ 314.273	\$ 133.058	\$ 14.484.333
5	\$ 447.332	\$ 311.413	\$ 135.919	\$ 14.348.414
6	\$ 447.332	\$ 308.490	\$ 138.841	\$ 14.209.572
7	\$ 447.332	\$ 305.505	\$ 141.826	\$ 14.067.745
8	\$ 447.332	\$ 302.456	\$ 144.876	\$ 13.922.869
9	\$ 447.332	\$ 299.341	\$ 147.991	\$ 13.774.878
10	\$ 447.332	\$ 296.159	\$ 151.172	\$ 13.623.705
11	\$ 447.332	\$ 292.909	\$ 154.423	\$ 13.469.282
12	\$ 447.332	\$ 289.589	\$ 157.743	\$ 13.311.539
13	\$ 447.332	\$ 286.198	\$ 161.134	\$ 13.150.404
14	\$ 447.332	\$ 282.733	\$ 164.599	\$ 12.985.805
15	\$ 447.332	\$ 279.194	\$ 168.137	\$ 12.817.667
16	\$ 447.332	\$ 275.579	\$ 171.752	\$ 12.645.914
17	\$ 447.332	\$ 271.887	\$ 175.445	\$ 12.470.469
18	\$ 447.332	\$ 268.115	\$ 179.217	\$ 12.291.251
19	\$ 447.332	\$ 264.261	\$ 183.070	\$ 12.108.180
20	\$ 447.332	\$ 260.325	\$ 187.006	\$ 11.921.174
21	\$ 447.332	\$ 256.305	\$ 191.027	\$ 11.730.146
22	\$ 447.332	\$ 252.198	\$ 195.134	\$ 11.535.012
23	\$ 447.332	\$ 248.002	\$ 199.329	\$ 11.335.682
24	\$ 447.332	\$ 243.717	\$ 203.615	\$ 11.132.066
25	\$ 447.332	\$ 239.339	\$ 207.993	\$ 10.924.073
26	\$ 447.332	\$ 234.867	\$ 212.465	\$ 10.711.608
27	\$ 447.332	\$ 230.299	\$ 217.033	\$ 10.494.575
28	\$ 447.332	\$ 225.633	\$ 221.699	\$ 10.272.875

Cuota	Cuota Mensual sin seguro	Abono a Interés	Abono a Capital	Saldo
29	\$ 447.332	\$ 220.866	\$ 226.465	\$ 10.046.409
30	\$ 447.332	\$ 215.997	\$ 231.334	\$ 9.815.074
31	\$ 447.332	\$ 211.024	\$ 236.308	\$ 9.578.766
32	\$ 447.332	\$ 205.943	\$ 241.389	\$ 9.337.377
33	\$ 447.332	\$ 200.753	\$ 246.579	\$ 9.090.797
34	\$ 447.332	\$ 195.452	\$ 251.880	\$ 8.838.917
35	\$ 447.332	\$ 190.036	\$ 257.295	\$ 8.581.621
36	\$ 447.332	\$ 184.504	\$ 262.827	\$ 8.318.793
37	\$ 447.332	\$ 178.854	\$ 268.478	\$ 8.050.314
38	\$ 447.332	\$ 173.081	\$ 274.250	\$ 7.776.063
39	\$ 447.332	\$ 167.185	\$ 280.147	\$ 7.495.916
40	\$ 447.332	\$ 161.162	\$ 286.170	\$ 7.209.746
41	\$ 447.332	\$ 155.009	\$ 292.323	\$ 6.917.422
42	\$ 447.332	\$ 148.724	\$ 298.608	\$ 6.618.814
43	\$ 447.332	\$ 142.304	\$ 305.028	\$ 6.313.786
44	\$ 447.332	\$ 135.746	\$ 311.586	\$ 6.002.200
45	\$ 447.332	\$ 129.047	\$ 318.285	\$ 5.683.914
46	\$ 447.332	\$ 122.204	\$ 325.128	\$ 5.358.786
47	\$ 447.332	\$ 115.213	\$ 332.118	\$ 5.026.667
48	\$ 447.332	\$ 108.073	\$ 339.259	\$ 4.687.408
49	\$ 447.332	\$ 100.779	\$ 346.553	\$ 4.340.854
50	\$ 447.332	\$ 93.328	\$ 354.004	\$ 3.986.850
51	\$ 447.332	\$ 85.717	\$ 361.615	\$ 3.625.235
52	\$ 447.332	\$ 77.942	\$ 369.390	\$ 3.255.844
53	\$ 447.332	\$ 70.000	\$ 377.332	\$ 2.878.512
54	\$ 447.332	\$ 61.888	\$ 385.444	\$ 2.493.068
55	\$ 447.332	\$ 53.600	\$ 393.731	\$ 2.099.336
56	\$ 447.332	\$ 45.135	\$ 402.196	\$ 1.697.139
57	\$ 447.332	\$ 36.488	\$ 410.844	\$ 1.286.295
58	\$ 447.332	\$ 27.655	\$ 419.677	\$ 866.617
59	\$ 447.332	\$ 18.632	\$ 428.700	\$ 437.917
60	\$ 447.332	\$ 9.415	\$ 437.917	\$ 0

Cuadro 61. Gastos financieros

Item	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Interes	3.679.525	3.188.514	2.554.713	1.736.602	680.579
Capital	1.688.455	2.179.465	2.813.267	3.631.380	4.687.403
TOTAL	\$5.367.980	\$5.367.979	\$5.367.980	\$5.367.982	\$5.367.982

Costos Fijos de la empresa

Cuadro 62. Costos Fijos

Concepto	Mes
Depreciación operativa	272.748
Servicio Celular	125.000
Mano obra Administración	3.574.238
Amortización de Diferidos	55.000
Publicidad	87.917
Servicios	300.000
Arriendo	1.000.000
Contratación externa	200.000
Depreciación administrativa	19.413
Papelería e Implementos de aseo	150.000
Intereses Crédito	306.627
Total	\$6.090.943

5.2.2 Costos y gastos Variables. Se comportan en proporción directa a los niveles de producción.

Cuadro 63. Costos Variables

Concepto	Mes	Año 1
Insumos	\$50.750	\$609.000
Mano de Obra Directa	\$10.800.000	\$129.600.000
Servicio Transporte	\$291.667	\$3.500.004
Total Costos Variables	\$11.142.417	\$133.709.004

5.2.3 Costos y gasto total unitario. Están representados por todos aquellos conceptos que se requieren para adelantar o disponer la marcha de la empresa.

Cuadro 64. Costos Totales

Concepto	Mes
Costos fijos	\$6.090.943
Costo variable	\$133.709.004
Total Costos	\$145.690.890

5.3 PRECIO DE VENTA

El precio de venta se determinara de acuerdo al presupuesto estimado en el proceso del requerimiento de la empresa, ya que se realizan las respectivas consultas para establecer los precios de mercado, mediante solicitud de cotizaciones, con el fin de comparar precios del mercado de los insumos requeridos y de la mano de obra.

El valor estimado y aproximado del contrato, se obtiene de las cotizaciones presentadas por parte de empresas dedicadas a la comercialización de este tipo Elementos de papelería y oficina, además de los metros cuadrados de archivo a depurar, un servicio que dura aproximadamente 4 meses debe tener un precio como mínimo de **\$11.004.856**, que incluye la puesta en marcha del software Gestión Documental en su diseño básico (depuración, restauración, eliminación y digitalización), un profesional a cargo del sistema, la papelería utilizada para informes de la empresa.

Todas las adaptaciones, actualizaciones mantenimientos del software tienen un costo adicional, los insumos requeridos para la implementación del sistema son costos adicionales al precio mínimo de venta, si en el diagnóstico inicial de la empresa se concluye que se debe vincular más profesional, estos son costos adicionales al precio mínimo de venta.

Los metros lineales de archivo incluidos en el precio mínimo del servicio son los realizados en los 4 meses, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa.

La utilidad esperada en el primer año es del 55%.

Nota: El costo unitario del servicio presenta una variable en cuanto a las cantidades de insumos requeridos para la ejecución del servicio.

Precio de Venta: Costo unitario del Servicio / (1-% utilidad esperada)

: \$4.952.185 / (1-0,55)

: \$11.004.856

5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1 Ingresos del proyecto. Tomando como base la proyección calculada en el estudio de mercados de los precios productos y la capacidad del proyecto.

Cuadro 65. Ingresos Proyectados

Item Periodo (Años)	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales	\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 627.276.792
Consultoría Gestión Documental	\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 627.276.792
Ingresos No Operacionales	-	-	-	-	1.750.000
Vta Activos Fijos	-	-	-	-	1.750.000
TOTAL INGRESOS	\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 629.026.792

En las ventas de activos fijos se asume el valor residual de aquellos activos que tienen una vida útil mayor a 5 años.

5.4.2 Egresos del proyecto. Se determinan para el período de vida útil del proyecto.

Cuadro 66. Egresos Projectados

Concepto	Mes	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. COSTOS DE OPERACIÓN	\$ 12.164.842	\$ 145.978.104	\$ 152.598.896	\$ 158.494.150	\$ 164.637.608	\$ 171.040.765
1.1 Insumos	\$ 50.750	\$ 609.000	\$ 633.360	\$ 658.694	\$ 685.042	\$ 712.444
1.2 Mano de Obra Directa	\$ 10.800.000	\$ 129.600.000	\$ 134.784.000	\$ 140.175.360	\$ 145.782.374	\$ 151.613.669
1.3 CIF	\$ 520.677	\$ 6.248.124	\$ 7.435.760	\$ 7.675.040	\$ 7.930.088	\$ 8.202.318
Comisión de ventas	\$ 104.000	\$ 1.248.000	\$ 1.372.800	\$ 1.510.080	\$ 1.661.088	\$ 1.827.197
Depreciación operativa	\$ 272.748	\$ 3.272.976	\$ 3.272.976	\$ 3.272.976	\$ 3.272.976	\$ 3.272.976
Servicio Celular	\$ 125.000	\$ 1.500.000	\$ 1.530.000	\$ 1.560.600	\$ 1.591.812	\$ 1.623.648
Servicio Transporte	\$ 291.667	\$ 3.500.004	\$ 3.570.000	\$ 3.641.400	\$ 3.714.228	\$ 3.788.513
Servicios públicos	-	-	-	-	-	-
2. GASTOS ADMON	\$ 5.690.233	\$ 68.282.796	\$ 70.407.434	\$ 72.710.211	\$ 75.103.631	\$ 77.591.289
Mano obra Administración	\$ 3.465.820	\$ 41.589.840	\$ 43.253.434	\$ 44.983.571	\$ 46.782.914	\$ 48.654.230
Amortización de Diferidos	\$ 55.000	\$ 660.000	\$ 660.000	\$ 660.000	\$ 660.000	\$ 660.000
Publicidad	\$ 500.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000	\$ 6.000.000
Servicios	\$ 300.000	\$ 3.600.000	\$ 3.672.000	\$ 3.745.440	\$ 3.820.349	\$ 3.896.756
Arriendo	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000	\$ 12.480.000	\$ 12.979.200	\$ 13.498.368	\$ 14.038.303
Contratación externa	\$ 200.000	\$ 2.400.000	\$ 2.400.000	\$ 2.400.000	\$ 2.400.000	\$ 2.400.000
Depreciación administrativa	\$ 19.413	\$ 232.956	\$ 232.956	\$ 232.956	\$ 232.956	\$ 232.956
Papelería e Implementos de aseo	\$ 150.000	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
3. CRÉDITO	\$ 168.072	\$ 2.016.864	\$ 1.677.268	\$ 1.285.438	\$ 843.207	\$ 311.719
Intereses Crédito	\$ 168.072	\$ 2.016.864	\$ 1.677.268	\$ 1.285.438	\$ 843.207	\$ 311.719
TOTAL	\$ 18.023.147	\$ 216.277.764	\$ 224.683.598	\$ 232.489.799	\$ 240.584.446	\$ 248.943.773

5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

5.5.1 Estado de resultados proyectado. Evidencia los resultados propios de la operación productiva, incluyendo los conceptos de impuestos (33%) y la reserva legal (10%).

Cuadro 67. Estado de Resultados Proyectado

Concepto / Período	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ingresos Operacionales	\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 627.276.792
(-) Egresos Operacionales	\$ 145.978.104	\$ 152.598.896	\$ 158.494.150	\$ 164.637.608	\$ 171.040.765
Utilidad Bruta	\$ 162.157.864	\$ 232.571.064	\$ 303.709.802	\$ 374.600.336	\$ 456.236.027
Ingresos no Operacionales	-	-	-	-	\$ 1.225.000
(-) Gastos de Administración	\$ 68.282.796	\$ 70.407.434	\$ 72.710.211	\$ 75.103.631	\$ 77.591.289
Utilidad Operacional	\$ 93.875.068	\$ 162.163.630	\$ 230.999.591	\$ 299.496.705	\$ 379.869.738
Intereses	\$ 3.679.525	\$ 3.188.514	\$ 2.554.713	\$ 1.736.602	\$ 680.579
Utilidad Antes de Impuesto	\$ 90.195.543	\$ 158.975.116	\$ 228.444.878	\$ 297.760.103	\$ 379.189.159
(-) Impuesto 33%	-	\$ 52.461.788	\$ 75.386.810	\$ 98.260.834	\$ 125.132.422
Utilidad desp de Imptos	\$ 90.195.543	\$ 106.513.328	\$ 153.058.068	\$ 199.499.269	\$ 254.056.737
(-) reserva legal	-	\$ 10.651.333	\$ 15.305.807	\$ 19.949.927	\$ 25.405.674
Utilidad Neta	\$ 90.195.543	\$ 95.861.995	\$ 137.752.261	\$ 179.549.342	\$ 228.651.063

El estado de resultados, evidencia la viabilidad del proyecto, toda vez que presenta una utilidad neta favorable durante los cuatro últimos años.

5.5.2 Flujo De Caja Proyectado

Cuadro 68. Flujo de Caja

ITEM	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos Operacionales	-	\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 627.276.792
Ingresos no Operacionales		-	-	-	-	\$ 1.750.000,00
RECURSOS PROPIOS	\$ 33.234.455,00	-	-	-	-	-
Recurso de crédito	\$ 15.000.000,00	-	-	-	-	-
TOTAL INGRESOS		\$ 308.135.968	\$ 385.169.960	\$ 462.203.952	\$ 539.237.944	\$ 629.026.792,00
Costos	-	\$ 145.978.104	\$ 152.598.896	\$ 158.494.150	\$ 164.637.608	\$ 171.040.765
Gastos de Administración	-	\$ 68.282.796	\$ 70.407.434	\$ 72.710.211	\$ 75.103.631	\$ 77.591.289
Gastos Financieros	-	\$ 3.679.525,00	\$ 3.188.514,00	\$ 2.554.713,00	\$ 1.736.602,00	\$ 680.579,00
Pago Imprenta	-	-	-	\$ 91.000,00	\$ 5.236.000,00	\$ 11.078.000,00
Inversión en Activos Fijos	\$ 27.274.800,00	-	-	-	-	-
Gastos Pre operativos	\$ 4.755.000,00	-	-	-	-	-
Distribución de Utilidades	-	-				
Amortización Crédito		\$ 1.688.455,00	\$ 2.179.465,00	\$ 2.813.267,00	\$ 3.631.380,00	\$ 4.687.403,00
TOTAL EGRESOS	\$ 32.029.800,00	\$ 219.628.880,00	\$ 228.374.309,00	\$ 236.663.341,00	\$ 250.345.221,00	\$ 265.078.036,00
BALANCE OPERATIVO	\$ 16.204.655,00	\$ 88.507.088,00	\$ 156.795.651,00	\$ 225.540.611,00	\$ 288.892.723,00	\$ 363.948.756,00
SALDO INICIAL DE CAJA	-	\$ 16.204.655,00	\$ 104.711.743,00	\$ 261.507.394,00	\$ 487.048.005,00	\$ 775.940.728,00
SALDO FINAL	\$ 16.204.655,00	\$ 104.711.743,00	\$ 261.507.394,00	\$ 487.048.005,00	\$ 775.940.728,00	\$ 1.139.889.484,00

5.5.3 Balance General Proyectado

Cuadro 69. Balance General Proyectado

Cuentas	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
1. ACTIVO	\$48.532.082	\$44.599.106	\$43.818.481	\$56.339.553	\$84.823.427	\$ 144.583.438
1.1 DISPONIBLE	\$17.957.282	\$17.957.282	\$21.109.633	\$ 37.563.681	\$ 69.980.531	\$ 115.392.518
1.2 ACTIVOS FIJOS	\$27.274.800	\$24.001.824	\$20.728.848	\$ 17.455.872	\$ 14.182.896	\$10.909.920
No depreciables	-	-	-	-	-	-
Depreciables	\$ 27.274.800	\$27.274.800	\$ 27.274.800	\$ 27.274.800	\$27.274.800	\$ 27.274.800
Depreciación Acumulada	-	\$ (3.272.976)	\$ (6.545.952)	\$ (9.818.928)	\$ (13.091.904)	\$ (16.364.880)
1.3. DIFERIDOS	\$ 3.300.000	\$2.640.000	\$1.980.000	\$ 1.320.000	\$660.000	-
2. PASIVO	\$ 15.000.000	\$13.311.539	\$11.223.066	\$ 13.554.796	\$ 15.765.408	\$18.281.000
2,1 Obligaciones financieras	\$ 15.000.000	\$13.311.539	\$11.132.066	\$ 8.318.796	\$ 4.687.408	-
2.2. IMTOS, GRAV, TASAS	-	-	\$91.000	\$ 5.236.000	\$11.078.000	\$ 18.281.000
3. PATRIMONIO	\$ 33.532.082	\$31.287.567	\$ 32.595.415	\$ 42.784.757	\$ 69.058.019	\$126.302.438
3.1. CAPITAL SOCIAL	\$ 33.532.082	\$ 33.532.082	\$33.532.082	\$ 33.532.082	\$ 33.532.082	\$ 33.532.082
3.2. Rendimiento o Perdida	-	\$ (2.244.515)	\$ (936.667)	\$9.252.675	\$ 35.525.937	\$ 92.770.356
3.3. Utilidad o Perdida Acum	-	-	\$ (33.532.082)	\$ (34.468.749)	\$ (25.216.074)	\$ 10.309.863
3.4. Reserva legal	-	-	\$3.259.542	\$ 4.278.476	\$6.905.802	\$ 12.630.244
TOTAL PAS Y PAT	\$ 48.532.082	\$44.599.106	\$43.818.481	\$ 56.339.553	\$84.823.427	\$ 144.583.438

5.6 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

- El estudio financiero, determina que el proyecto es viable, teniendo en cuenta que se calculó el total de las inversiones fijas, diferidas y de capital de trabajo y a su vez se definieron las fuentes de financiación.
- Se definieron los criterios de costos, gastos e ingresos requeridos para el desarrollo del proyecto, logrando la elaboración de los estados financieros y sus proyecciones en el tiempo del proyecto, los cuales nos determinan su factibilidad, teniendo en cuenta que el proyecto a lo largo de los cinco años obtiene utilidades logrando solidez para la empresa.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Como resultado de la puesta en marcha y el funcionamiento de la empresa se logrará un alto impacto social, puesto que se generará una fuente de ingresos para los profesionales en el área de Gestión Documental, ofreciendo oportunidades laborales que se acomoden a sus otras labores, puesto que el trabajo que se ofrece es de prestación de servicios.

De igual manera se ofrecen 3 empleos directos, los cuales serán personas de la región, con el objetivo de apuntar al Plan de Desarrollo Económico Municipal con la meta de reducción de la tasa de desempleo en la Ciudad de Barrancabermeja.

De las utilidades recibidas conlleva a que la empresa pague tributación al gobierno local, los cuales se esperan sean reinvertidos en proyectos que lleven a una mejoría de la ciudad, en cuanto a infraestructura o economía.

De acuerdo con los beneficios presentados, podemos concluir que se generan diversos aspectos positivos a los diferentes actores del proyecto, de modo de crear una conciencia organizacional en las empresas, para que implementen los procedimientos de la gestión documental de modo que sus procesos sean mas organizados y sea un valor agregado a sus clientes.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL DEL PROYECTO

La empresa DATOS SEGUROS S.A.S se plantea como una organización con un alto compromiso hacia el medio ambiente, todo enmarcada bajo una política de

Responsabilidad Social Corporativa - RSC, dentro de la oferta de servicios el uso de tecnologías de información en las empresas para el manejo digital de la documentación no solo hace más eficientes los procesos, sino además impulsa a la reducción de uso de papel en las empresas de Barrancabermeja, de esta manera se reducen en gran medida los residuos sólidos generados y se reducen los costos ocasionados por uso excesivo de papelería.

Así mismo dentro de la RSC las empresas deben implementar un sistema de gestión ambiental en el cual estén involucrados todas las áreas funcionales y sus procesos, en el cual se debe incluir un programa con políticas ambientales, estableciendo metas y programas en cada proceso de la empresa.

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos. Este análisis permitió identificar cuáles son y dónde se localizan los componentes ambientales que podrían ser directa o indirectamente afectados durante las distintas etapas del Proyecto.

La Matriz de potenciales impactos ambientales del presente proyecto, se construye a partir de tres (3) ejes:

1. Los Determinantes Ambientales.
2. Los Impactos Ambientales.
3. La Valoración de los Impactos Ambientales.

A continuación se presenta el desarrollo de cada uno de los ejes.

A. Los determinantes ambientales

La presentación gráfica del primer eje de la Matriz de potenciales impactos ambientales es la siguiente:

Imagen 9. Eje - Determinantes ambientales

PROCESO	ASPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCIÓN IMPACTO
---------	-------------------	---------------------

En este eje se incluye:

a) Proceso: Se relaciona el nombre del proceso al cual se le realizará el análisis de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.

b) Aspecto ambiental: Cada proceso identifica sus aspectos ambientales, teniendo en cuenta que son la causa. Por ejemplo, para llevar a cabo las funciones/actividades de un proceso X, se requiere de:

1. Consumo de papel
2. Consumo de Energía
3. Empleo de tóner.

c) Descripción impacto: Una vez determinados los Aspectos Ambientales, se describe el impacto (consecuencia) que generan, el cual se realiza a partir de la opinión del observador. Por lo tanto, la apreciación es subjetiva pero importante para la organización. Continuando con el ejemplo anterior, la descripción del impacto (Efecto) en su orden se puede presentar como:

1. Consumo de papel: Agotamiento del recurso del suelo (dado que el papel se deriva de la fibra natural de los árboles).

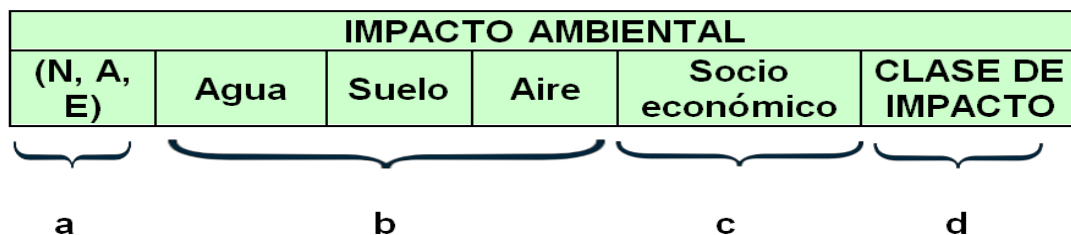
2. Consumo de Energía: Agotamiento del recurso hídrico (por ser insumo clave para la generación de la energía eléctrica).

3. Empleo de tóner: Contaminación del medio ambiente (el mal reciclaje y disposición final del tóner).

B. Los impactos ambientales

La presentación gráfica del segundo eje de la Matriz de potenciales impactos ambientales es la siguiente:

Imagen 10. Eje - Impactos ambientales



Compuesto por:

a. Condición de los Impactos Ambientales: Se diligencia según corresponda

N: Indica que el impacto ambiental se efectúa en condiciones normales. Por ejemplo, diariamente en el desarrollo del proceso de digitalización se consume energía, se considera un impacto en condiciones normales.

A: Se señala cuando el impacto ambiental se efectúa en condiciones anormales, en función del tiempo en que se produce. Es decir, cuando ocasionalmente se presenta el impacto. Por ejemplo, si el proceso fotocopiado, genera marcadores o tóner de impresora, cada seis (6) meses, como residuo, se considera como anormal, dado que es ocasional su generación.

E: Se escoge cuando el impacto ambiental se ha ocasionado en condiciones de emergencias ambientales, como el vertimiento de residuos tóxicos o la generación de olores ofensivos, con un alcance significativo.

b. Afectación del impacto en los recursos naturales: Agua, aire, suelo según sea el caso. Se señalan con una equis (X) los recursos afectados.

c. Afectación socioeconómica: Generación de ingresos o afectación de la salud pública, etc.). Si está afectado socioeconómicamente se marca con una equis (X).

d. Clase de impacto: Puede ser positivo o negativo, según sea el caso. Para ello, se coloca 1 ó -1 según corresponda, así:

(1): En el caso de impactos positivos.

(-1): En el caso de impactos negativos.

C. La valoración de los impactos ambientales

La presentación gráfica del tercer eje de la Matriz de potenciales impactos ambientales es la siguiente:

Imagen 11. Eje-Valoración de los impactos ambientales

VALORACIÓN DEL IMPACTO				
Probabilidad de ocurrencia	Acción del Impacto	Severidad del Impacto	Permanencia del Impacto	Total criterio

Imagen 11. Eje-Valoración de los impactos ambientales



La valoración de los impactos ambientales o la calificación cualitativa se realiza a partir de cuatro (4) criterios:

1. Probabilidad de ocurrencia: posibilidad que suceda el impacto
2. Acción del impacto: frecuencia del impacto en el medio ambiente.
3. Severidad del impacto: daño o afectación en el medio ambiente
4. Permanencia del impacto: durabilidad del impacto en el medio ambiente
5. Total criterio: representa la relevancia alta o baja del impacto.

Dichos criterios para la valoración, se desagregan de la siguiente forma:

Cuadro 70. Valoración de los impactos ambientales

Probabilidad de ocurrencia		Acción del impacto		Severidad del impacto		Permanencia del impacto	
Siempre	10	Muchas veces al día	10	Muy alto	10	Acumulado	5
Casi siempre	7	Una vez al día	7	Alto	7,5	Permanente	3
De vez en cuando	5	Una vez por semana	5	Mediano	5	Fuga	1
Poco probable	3	Una vez al mes	3	Moderado	2,5	NA	N A
Muy extraño	1	Una vez al año	1	Bajo	0,5	NA	N A

Interpretación

De acuerdo al resultado total del criterio, en la valoración del impacto, se debe tener en cuenta:

Si la valoración total del impacto identificado arrojada por la matriz es Superior a 5000 puntos, implica que es un impacto alto o significativo. Por lo cual se hace necesario y de gran importancia establecer acciones para la respectiva mitigación del mismo, siguiendo lo establecido en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

En caso contrario, si la valoración es Inferior a 5.000 puntos, se establece como un impacto bajo, y se les debe aplicar seguimiento, para que no pasen a ser de alto impacto y se mantengan controlado.

Conclusiones

Para la definición de los criterios, se propusieron unos objetivos los cuales se pretenden alcanzar fundamentalmente cuantificando el grado de cumplimiento que cada atributo plasme con el proyecto tanto objetiva como subjetivamente.

La gestión documental es enfocada a procesos ya que incorpora conceptos y principios como oficina sin papel y/o políticas medio ambientales que hace que esta actividad cada vez dependa menos de lo físico a esto se le suma el Sistema Integrado de Gestión que tenga la organización que comprende la complejidad de la estructura y hace que sea efectivo las etapas del PGD, todo lo anterior es aplicable basado en la matriz que propone y pondera las actividades a través de su aspecto y su impacto.

Se observa que la primera etapa arroja una calificación de 5000 puntos, dado que el ejercicio inicial de la actividad es complejo porque está inmersa en las etapas de la clasificación, depuración y/o eliminación.

Los demás ítems se observa que son posteriores a las etapas anteriormente descritas y que son de menor resultado de desechos por tratarse de organización de la documentación y ya son actividades mecánicas que no producen desechos o residuos.

6.2.2 Plan de mitigación. Se analizaron las actividades del proyecto y su impacto ambiental del ítem anterior, por tanto se diseñaron medidas de manejo ambiental que permitirán garantizar que los efectos del Proyecto se ajusten a la normativa vigente contemplados en la Constitución Política de Colombia, para que tales

efectos sobre los recursos sean aceptables según la práctica, estándares y criterios empleados en el país.

- **Prevención**

- Reciclar y reutilizar los documentos por la parte limpia de la hoja para minimizar el desperdicio de papel.
- Contribuir con el medio ambiente con la política de “Cero papel”
- Racionalizar la producción documental estandarizando procesos y/o actividades.
- Aprovechar las tecnologías para la sistematización de la información.

- **Implementación**

- Establecer mecanismos de recolección de desechos reciclables de los desechos con una empresa recicladora de la ciudad que le dé el trato adecuado a los mismos.
- Establecer zonas de acopio en el área de trabajo para recolectar organizadamente los desechos que se producen de la actividad, como los tóneres, los documentos dados de baja, los plastificados y demás.
- Informar y hacer partícipe a toda la organización o por lo menos las áreas a intervenir con el proceso sobre el manejo adecuado de la información física para que minimicen el gasto de recursos y por ende el impacto en la producción de papel.

- **Control**

- Establecer un canal de comunicación entre la empresa y la organización para que sean compatibles y la normatividad que pretende establecer la política ambiental.
- Informar y hacer partícipe a todos los sectores que ingresen en medio de este proceso, proveedores, personal, funcionarios, etc.

- Controlar el uso de los recursos como la energía para racionalizar su uso y verificar el correcto estado de las maquinas microfilmadoras, computadores, escáneres, etc.
- Aplicar tóneres y tintas que sean amigables con el medio ambiente para que el impacto en su destino final no deteriore ningún medio.
- Inspeccionar la ejecución de estos planes para que se busque la mejora continua en caso que no sean lo suficientemente efectivo en la evacuación de los desechos sólidos.

6.3. EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

Esta evaluación comprende el análisis de los beneficios económicos que el proyecto brindará a sus inversionistas y la rentabilidad que generará comparándola con la tasa de interés mínima que podría obtener en el mercado financiero u otras alternativas de inversión. La tasa de interés es variada dependiendo de las condiciones del mercado bursátil o financiero y atendiendo aspectos como: la situación económica, exposición de la inversión frente al riesgo, situación de la empresa, monto del capital a invertir, entre otros.

Para realizar la evaluación financiera se toman como base el flujo de caja proyectado, determinando el valor presente neto del proyecto y la tasa interna de retorno.

6.3.1 Valor Presente Neto VPN. Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Cuadro 71. Flujo de Caja Neto Proyectado

Concepto / Periodo	0	1	2	3	4	5
Ingresos del Proyecto	-	\$308.135.968	\$385.169.960	\$462.203.952	\$539.237.944	\$627.276.792
(-) Egresos del Proyecto	-	\$145.978.104	\$152.598.896	\$158.494.150	\$164.637.608	\$171.040.765
Flujo de Caja antes Impto	-	\$162.157.864	\$232.571.064	\$303.709.802	\$374.600.336	\$456.236.027

Concepto / Periodo	0	1	2	3	4	5
(-) Impuesto 33%	-	-	\$(76.748.451)	\$(100.224.235)	\$(123.618.111)	\$(150.557.889)
Flujo Caja después Impto	-	\$162.157.864	\$155.822.613	\$203.485.567	\$250.982.225	\$ 05.678.138
(+) Depreciación	-	\$3.272.976	\$3.272.976	\$3.272.976	\$3.272.976	\$ 3.272.976
(+) Amortización Diferidos	-	\$660.000	\$660.000	\$660.000	\$660.000	\$660.000
(-) Inversión del Proyecto	\$48.532.082	-	-	-	-	-
(+) Recursos de Credito	\$15.000.000	-	-	-	-	-
(-) Amortizaciones del credito	-	\$1.688.455	\$2.179.465	\$2.813.267	\$3.631.380	\$4.687.403
Recuperación Capital W	-	-	-	-	-	\$ 17.957.282
FNC (\$ Constantes)	\$33.532.082)	\$167.779.295	\$161.935.054	\$210.231.810	\$258.546.581	\$332.255.799
Factor Deflactor 0%	\$1	\$ 1	\$1	\$ 1	\$ 1	\$1
FNC (\$ Corrientes)	\$(33.532.082)	\$167.779.295	\$161.935.054	\$210.231.810	\$258.546.581	\$332.255.799

Cuadro 72. Tasa de Oportunidad

Dtf (Mercado)	4,04%
Riesgo Del Negocio	13,00%
Tasa De Oportunidad	18,36%
- Índice Inflación	3,36%
Tasa De Oportunidad – Inflación	15%
Tasa Real	15%

La Tasa del Mercado= El DTF se encuentra en el 4,04% semana del 9 al 15 de diciembre de 2013, según Banco de la República.

Inflación = Según consulta en el Banco de la República, consideran que para el año 2013 la inflación es de un 3,36 %.

Factor de riesgo = para el presente proyecto se considera que tiene un 13% riesgo.

VPN = 568.115.571

El VPN para los primeros cinco años es mayor que cero, lo que indica que el proyecto es viable, y rentable siempre y cuando las utilidades se reinviertan.

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR. Esta tasa sirve para determinar la rentabilidad del proyecto, facilitando la tasa de interés con que el inversionista está recuperando lo que aportó y de esta manera saber si vale la pena el proyecto o si es mejor invertir su dinero en otro tipo de negocio que sea más rentable.

Según el flujo neto de caja (FNC), y teniendo en cuenta las premisas anteriores se procedió a calcular la TIR aplicando la fórmula respectiva, dando como resultado el 75%.

Este valor de TIR resulta atractivo para los inversionistas, pues es mayor a la tasa de oportunidad y está por encima del rango aceptable para los proyectos de inversión, que usualmente es entre el 25% y 35%.

6.3.3 Período de recuperación. De acuerdo a la utilidad de los resultados del flujo de caja neto, la recuperación de la inversión se logra en un año (1), Ver siguiente cuadro:

Cuadro 73. Período de Recuperación.

Periodo	15,00%	Factor	Vpn	Saldo
0	1,15	1	-33.532.082	-33.532.082
1	1,15	0,870076	167.779.295	134.247.213
2	1,15	0,757032	161.935.054	296.182.267
3	1,15	0,658675	210.231.810	506.414.077
4	1,15	0,573098	258.546.581	764.960.658
5	1,15	0,498638	332.255.799	1.097.216.457

6.3.4 Análisis de las razones financieras

- Razón de Solvencia = Activo Circulante / Pasivo a corto plazo
- Razón de Liquidez = (Activo Circulante – Inventarios) / Pasivo a corto plazo
- Rotación de inventario= Costo de lo vendido anual / valor inventario promedio

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Determina el nivel óptimo de ventas, con las cuales se generan unos ingresos con capacidad de cubrir los egresos del proyecto.

Cuadro 74. Punto de Equilibrio

Año	C. F. Totales	C.V. Totales	Total Egresos	Vtas	P. E. (\$)	P. E. (%)
1	\$ 8.272.980,00	\$ 137.705.124	\$ 145.978.104,00	\$ 308.135.968,00	\$ 14.957.402,31	5%
2	\$ 8.372.976,00	\$ 144.225.920	\$ 152.598.896,00	\$ 385.169.960,00	\$ 13.384.928,84	3%
3	\$ 8.474.976,00	\$ 150.019.174	\$ 158.494.150,00	\$ 462.203.952,00	\$ 12.547.592,57	3%
4	\$ 8.579.016,00	\$ 156.058.592	\$ 164.637.608,00	\$ 539.237.944,00	\$ 12.073.017,31	2%
5	\$ 8.685.137,00	\$ 162.355.628	\$ 171.040.765,00	\$ 627.276.792,00	\$ 11.718.083,19	2%

El ejercicio desde el primer año de funcionamiento se supera las ventas con 308.135.968 es decir con un 5% de las ventas, este porcentaje se va disminuyendo cada año, debido a que el volumen de ventas va creciendo.

CONCLUSIONES

Una vez realizado la presente investigación cuyo objetivo principal era conocer la factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la consultoría y manejo digital de la información en el área de Gestión Documental para empresas públicas y privadas en la ciudad de Barrancabermeja, a través de varias etapas, desde el estudio de mercados, hasta la evaluación del proyecto. Los resultados que permitieron llegar a afirmar que éste es viable, se resumen así:

En el estudio de mercados, se conoció la existencia de una demanda de personal de esta categoría en el mercado. Se evidencia que el 62% de las empresas encuestadas realizan la gestión documental a través de asesores, sin embargo, se presentan limitaciones, pues no se ofrecen herramientas tecnológicas que se le pueden brindar a las empresas para dar soporte al proceso documental, dado que la asesoría se enfoca a procesos de gestión y de organización. Tantas empresas públicas como empresas privadas tienen gran dificultad para el manejo y gestión de sus procesos en términos de la información documentada por lo que se hace necesario crear una empresa que brinde soporte tecnológico a la administración documental.

Se evidencia como oferta del servicio los profesionales que brindan asesorías en temas de gestión documental, sin embargo, la gran dificultad se presenta en la falta de tecnificación en el servicio, además de la falta de herramientas tecnológicas para optimizar los procesos y brindar mayor seguridad en la información.

Se definió numéricamente la demanda y oferta del servicio en el mercado objetivo, con la información obtenida en la encuesta. El enfrentamiento numérico entre demanda y oferta, presentó una demanda insatisfecha, la cual puede ser cubierta

una parte por la nueva empresa. Se comercializaría el servicio haciendo uso del canal: empresa Datos Seguros S.A.S.- Empresa contratante.

El Estudio Técnico, dio su aporte de factibilidad positiva, notándose que la empresa inicialmente hará uso del 42% de su capacidad instalada; y una tercera parte de la capacidad diseñada, la cual irá aumentando cada año. La capacidad utilizada de la empresa se incrementa en un 10% anual, con respecto a la capacidad instalada, este incremento acorde con la evolución de la demanda. En cuanto a la definición del lugar de ubicación de la empresa, se establecieron tres puntos estratégicos, que llevaron a la selección del más confiable, óptimo y acertado, teniendo en cuenta factores de ubicación como son: ubicación de la oficina, costos de arrendamiento, medios de transporte, servicios públicos y vías de acceso, siendo el más óptimo la ubicación en la Calle 49 con calle 36 # 18-67 Centro Comercial Crystalos.

También se definieron los equipos y muebles requeridos para el funcionamiento y puesta en marcha de la empresa. También se definió el servicio y su proceso de prestación.

Se diseñó una distribución de las locaciones de la empresa acorde a las operaciones y al aprovechamiento de los espacios, con el fin de dar respuesta a la cadena de suministro que agilice las tareas de la empresa, haciendo uso eficiente de los recursos tanto físicos, como humanos. En el Estudio Administrativo, se estableció el tipo de sociedad a constituir, siendo ésta una Sociedad por Acciones Simplificada, su nombre legal es DATOS SEGUROS S.A.S, con radio de acción en toda la república de Colombia. Se fijaron los aspectos para su constitución legal. Además se formularon la Misión, Visión, Políticas, Objetivos, Organigrama y Manual de Funciones que deben ser instrumentos importantes para la empresa, puesto que ellos le proporcionan la estructura administrativa y de funcionamiento a la misma.

Elaborados los apartes de mercado, técnico y administrativo, se definió el monto de inversión necesario para llevar a cabo el proyecto. A su vez se definieron los costos y gastos en el año base, considerado como el año actual, que sirvió de parámetro para efectuar las proyecciones para los años futuros, teniendo en cuenta el crecimiento de la inflación estimada por el Banco de la República.

El estudio financiero lo componen, la elaboración del presupuesto de costos, gastos, ingresos, estos llevaron a la elaboración de los estados financieros como son: estado de resultados, flujo de caja proyectado y balance general; estados que permiten conocer la situación de la empresa en un momento determinado. Se estimó el punto de equilibrio, que señala el punto donde los ingresos y egresos de la empresa son iguales, por tanto las utilidades y pérdidas serían de cero. En este caso en particular, se puede afirmar que la empresa estará ubicada por encima del punto de equilibrio, situación confirmada y reflejada en el estado de resultados, donde se aprecia la obtención de utilidades.

En la Evaluación del Proyecto, se realizó un proceso de evaluación desde el punto de vista ambiental, social y financiero. En este último, se elaboró el Flujo de Fondos del Proyecto con Financiación, se hizo uso de indicadores como el Valor Presente Neto (VPN), que dio un valor positivo de **\$568.115.571**, afirmando con ello la viabilidad del estudio; la Tasa Interna de Retorno (TIR), que dio un valor de 75%; la inversión recupera a los cuatro meses del primer año.

En el aspecto ambiental, el proyecto de creación de la empresa DATOS SEGUROS S.A.S se plantea como una organización con un alto compromiso hacia el medio ambiente, todo enmarcada bajo una política de Responsabilidad Social Corporativa - RSC, dentro de la oferta de servicios el uso de tecnologías de información en las empresas para el manejo digital de la documentación no solo hace más eficientes los procesos, sino además impulsa a la reducción de uso

de papel en las empresas de Barrancabermeja, de esta manera se reducen en gran medida los residuos sólidos generados y se reducen los costos ocasionados por uso excesivo de papelería.

Como resultado de la puesta en marcha y el funcionamiento de la empresa se logrará un alto impacto social, puesto que se generará una fuente de ingresos para los profesionales en el área de Gestión Documental, ofreciendo oportunidades laborales que se acomoden a sus otras labores, puesto que el trabajo que se ofrece es de prestación de servicios. De igual manera se ofrecen 3 empleos directos, los cuales serán personas de la región, con el objetivo de apuntar al Plan de Desarrollo Económico Municipal con la meta de reducción de la tasa de desempleo en la Ciudad de Barrancabermeja.

Con base a los resultados obtenido del estudio de factibilidad se concluye que es viable llevar a cabo la creación de la nueva empresa.

RECOMENDACIONES

Para lograr los objetivos corporativos y la visión de la empresa se recomienda:

- Introducirse en el mercado regional toda vez que existen muchas empresas en municipios aledaños, tales como El Llanito, Sabana de Torres, Puerto Wilches, entre otros. Esto permite ir alcanzando la visión corporativa que se plantea en el estudio administrativo.
- Realizar actualización continua en términos de capacitación en procesos archivísticos y de gestión documental de acuerdo con las normas establecidas por el gobierno y la normatividad, esto permite brindar a los clientes información actualizada para tal fin.
- Mantener un proceso de organización en la empresa teniendo en cuenta los instrumentos de tipo técnico y administrativo, con el fin de proporcionarle una estructura organizacional representativa, que le facilitará su penetración tanto al mercado local como al sistema financiero para la consecución de fuentes de financiación.

BIBLIOGRAFÍA

CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA. Pdf-Dinámica empresarial 2012, Centro de Estudios e Investigaciones para la Competitividad – COMPETITICS

MIRANDA; Juan José. Gestión de Proyectos. Bogotá, Ed. Guadalupe Ltda. Ed. 3ª. 1999.

NEXOS. Boletín del Sistema Nacional de Archivos de Colombia. No. 44. AGN, Bogotá, 2001.

PIMIENTA R., Luz Eugenia. Técnicas de Administración Documental I. Medellín, Tecnológico de Antioquia, 1990.

REPUBLICA DE COLOMBIA, GOBIERNO NACIONAL. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. Bogotá, 2000.

ROA Suárez, Hernando. Archivística y ética pública. El Mundo, ed. 16 de agosto de 2000, pág. 2. Medellín

TRUJILLO Monsalve, Gustavo A. Marco Legal de los archivos y documentación en Colombia. Medellín, 26 de mayo de 2000.

SAPAG, Namir y SAPAG, Reinaldo. Fundamentos de Preparación y presentación de Proyectos.

Medios Electrónicos

CCBARRANCA. Observatorio documentos [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: [http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial %202010.pdf](http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial%202010.pdf)

CORTES LASSO, Germán. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas. Gestión del Contenido Empresarial ACIS. Bogotá Colombia. [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.acis.org.co/fileadmin/Conferencias/ECMTransformandoelcontenidoenproductividad.pdf>

EL ESPECTADOR. S.M.L.V para el año 2013 \$589.500 y auxilio de transporte \$70.500. [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/el-salario-minimo-queda-589500-2013-articulo-394390>

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, Luis David. IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Caracas Venezuela [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf> [con acceso 23-04-2013].

ZONU [Consultado el día 23 de abril de 2014] [Disponible en]: <http://www.zonu.com/America-del-Sur/Colombia/Santander/Fisicos.html>

ANEXO A
ENCUESTA PARA EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CON FUNCIÓN
PÚBLICA DE LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA

Buenos tardes. Somos estudiantes Universitarios de la UIS y en este momento nos encontramos adelantando un estudio sobre el uso del servicio de gestión documental. Podría usted colaborarme respondiendo unas preguntas

1. Su empresa a qué sector pertenece.
 - PUBLICO
 - PRIVADO

2. ¿A qué segmento empresarial pertenece?
 - MICROEMPRESA
 - PEQUEÑA
 - MEDIANA
 - GRANDE

3. ¿Qué actividad económica realiza?
 - INDUSTRIAL
 - COMERCIAL
 - MINERA
 - DE SERVICIOS
 - OTRAS ¿Cuál? _____

4. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?
 - GERENTE
 - COORDINADOR
 - DIRECTOR
 - ADMINISTRADOR
 - PROFESIONAL DE CALIDAD

5. ¿En qué categoría de importancia ubica el proceso documental en su organización?
- MUY IMPORTANTE
 - MEDIANAMENTE IMPORTANTE
 - POCO IMPORTANTE
 - IMPORTANCIA NULA
6. ¿Cómo realiza gestión documental en su organización actualmente?
- POR MEDIO DE UN PROFESIONAL AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN
 - POR MEDIO DE EMPRESAS CONSULTORAS
 - POR MEDIO DE UN ASESOR EN GESTION DOCUMENTAL
 - NO REALIZO GESTION DOCUMENTAL
7. ¿Con que frecuencia requiere contratar servicios de consultaría en gestión documental en su organización?
- MENSUAL
 - TRIMESTRAL
 - SEMESTRAL
 - ANUAL
8. Qué factores considera críticos en el proceso Documental de su organización.
- CONTROL DE CREACION DE DOCUMENTOS
 - ALMACENAMIENTO
 - DIGITALIZACION
 - DISPOSICION FINAL
9. ¿Usted ha solicitado alguna vez los servicios de una empresa especializada en Gestión Documental?
- SI

NO CONTABAN CON PERSONAL CALIFICADO Y ESTO DEMORO EL TIEMPO DE ENTREGA
TODAS LAS ANTERIORES

15. ¿Si existiera en Barrancabermeja una empresa especializada en Gestión Documental que cubra de forma integral todo el proceso documental de su empresa, usted contrataría sus servicios?

- SI
- NO