

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DEDICADA A ASESORAR RECURSO HUMANO CON EL FIN DE BUSCAR
SU REINSERCIÓN LABORAL Y NUEVAS FUENTES DE EMPLEO EN LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

NANCY STELLA ALVAREZ MORENO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2004**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DEDICADA A ASESORAR RECURSO HUMANO CON EL FIN DE BUSCAR
SU REINSERCIÓN LABORAL Y NUEVAS FUENTES DE EMPLEO EN LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

NANCY STELLA ALVAREZ MORENO

**Proyecto de Grado presentado como requisito para
optar al Título de Gestor Empresarial**

**Director:
JOSE FELIX REYES ALVAREZ
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2004**

DEDICATORIA

A mis hijos Andrea Juliana, Nancy Paola y Javier Andrés, quienes son la fuente de mi inspiración.

A mi madre Olga, quien ha sido el soporte en todo momento.

A mis hermanas Adriana y Patricia, quienes me han respaldado en esta lucha día a día.

A Miguel, quien ha sido el amor en forma de hombre.

A toda mi familia por estar siempre en todo instante respaldándome y compartiendo los tropiezos y triunfos.

A mis profesores por todo sus esfuerzos por salir adelante en este proyecto.

Y a todos por enseñarme a luchar y disfrutar en cada momento de mi vida.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1 GENERALIDADES	3
1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	4
2. ESTUDIO DE MERCADOS	10
2.1 OBJETIVOS	10
2.1.1 Objetivo General	10
2.1.2 Objetivos Específicos	10
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	11
2.2.1 Usos y especificaciones del servicio	11
2.2.2 Servicios Principales	13
2.2.3 Servicios complementarios	14
2.2.4 Servicios sustitutos	14
2.2.5 Atributos diferenciadores del servicio	14
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	15
2.3.1 Mercado potencial	15
2.3.2 Mercado Objetivo	16
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	17
2.4.1 Tipo de estudio	17
2.4.2. Método de investigación	18
2.4.3.Sistema de recolección de información	18
2.4.4 Proceso de muestreo	19
2.4.5 Definición de población	19
2.4.6 Marco muestral	20
2.4.7 Calculo muestra n	20
2.4.8 Tabulación y presentación de resultados	21

	pág.
2.5. TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	33
2.5.1 Análisis de la información de la demanda	33
2.5.2 Análisis concluyentes sobre la información recolectada	34
2.5.3 Evolución histórica de la demanda del servicio	36
2.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA	37
2.6.1 Situación actual de la competencia	37
2.6.2. Grado de competencia	38
2.7 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	38
2.8 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	38
2.9 PRECIO	39
2.10 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	39
2.11 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	40
3. ESTUDIO TÉCNICO	42
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	42
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	42
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	42
3.1.3 Capacidad del proyecto	43
3.2 LOCALIZACIÓN	44
3.2.1 Macrolocalización	44
3.2.2 Microlocalización	45
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	45
3.3.1 Descripción técnica del proceso	45
3.3.2 Diagrama de operaciones	47
3.3.3 Control de calidad	48
3.3.4 Recursos	49
3.4. CONCLUSIONES TÉCNICAS DEL PROYECTO	51
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	52

	pág.
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN	52
4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	52
4.2.1 Misión	54
4.2.2 Visión	55
4.2.3 Objetivos	55
4.2.4 Políticas	55
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	57
4.3.1 Descripción de cargos	57
4.3.2 Perfil del cargo	65
4.3.3 Estructura salarial	72
5 ESTUDIO FINANCIERO	73
5.1 INVERSIONES	73
5.1.1 Inversión en activos fijos	73
5.1.2 Inversión diferida	75
5.1.3 Inversión de Capital de trabajo	75
5.2 COSTOS	79
5.2.1 Costos fijos	79
5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	80
5.3.1 Egresos	80
5.3.2 Ingresos	81
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	82
5.4.1 Flujo de caja proyectado	84
5.5 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	85
5.6 BALANCE GENERAL	86
5.7 CALCULA DE RAZONES FINANCIERAS	88
6. EVALUACIÓN DE PROYECTO	89
6.1 ANÁLISIS DE EXTERNALIDADES	89
6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA	90
6.2.1 Valor presente neto	90

	pág.
6.2.2 Tasa interna de retorno TIR	91
7.CONCLUSIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	94

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Frecuencia búsqueda de empleo	21
Cuadro 2. Medios de búsqueda de empleo	22
Cuadro 3. Entidades para reinserción laboral	23
Cuadro 4. Satisfacción del servicio	24
Cuadro 5. No satisfacción	25
Cuadro 6. Empresas para reinserción laboral	26
Cuadro 7. No hay necesidades	26
Cuadro 8. Localización geográfica de la empresa	27
Cuadro 9. Utilización de los servicios	28
Cuadro 10. Servicios adicionales	29
Cuadro 11. Tiempos de desempleo	30
Cuadro 12. Reinserción laboral	30
Cuadro 13. Aportes	31
Cuadro 14. Futuras actividades	32
Cuadro 15. Tasas de desempleo	36
Cuadro 16. Proyección de la demanda	36
Cuadro 17. Muebles y enseres	74
Cuadro 18. Equipo de Oficina	74
Cuadro 19. Total inversión fija	75
Cuadro 20. Inversión diferida	75
Cuadro 21. Insumos	76
Cuadro 22. Gastos de administración y ventas	76
Cuadro 23. Depreciación Muebles y enseres	76
Cuadro 24. Depreciación equipo de Oficina	77
Cuadro 25. Resumen gastos de administración	77

	pág.
Cuadro 26. Gastos de ventas	77
Cuadro 27. Total gastos	78
Cuadro 28. Total inversión de capital	78
Cuadro 29. Total inversión	78
Cuadro 30. Balance inicial	79
Cuadro 31. Costos fijos	79
Cuadro 32. Costos variables	80
Cuadro 34. Egresos	80
Cuadro 35. Proyección de egresos	80
Cuadro 36. Ingresos anuales	81
Cuadro 37. Proyección de ingresos	81
Cuadro 38. Flujo de caja proyectado	84
Cuadro 39. Estado de resultados proyectado	85
Cuadro 40. Balance General	86
Cuadro 41. Valor presente neto	90

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Frecuencia búsqueda de empleo	22
Figura 2. Medios de búsqueda de empleo	23
Figura 3. Entidades para reinserción laboral	24
Figura 4. Satisfacción del servicio	25
Figura 5. No satisfacción	25
Figura 6. Entidades para reinserción laboral	26
Figura 7. No hay necesidades	27
Figura 8. Localización geográfica de la empresa	28
Figura 9. Utilización de servicios	28
Figura 10. Servicios adicionales	29
Figura 11. Tiempos de desempleo	30
Figura 12. reinserción laboral	31
Figura 13. Aportes	31
Figura 14. Futuras actividades	32
Figura 15 Canales de comercialización	38
Figura 16. Diagrama de operación, proceso y procedimiento de Prestación de servicio	47
Figura 17 Punto de equilibrio	83

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta	95
Anexo B. Volante	98
Anexo C Logotipo	99
Anexo D. Tarjeta de presentación	100
Anexo E. Distribución planta	101
Anexo F Organigrama	102

RESUMEN

TITULO

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A ASESORAR RECURSO HUMANO CON EL FIN DE BUSCAR SU REINSERCIÓN LABORAL Y NUEVAS FUENTES DE EMPLEO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

AUTORA: NANCY STELLA ALVAREZ MORENO- Gestora Empresarial**

PALABRAS CLAVES: Desempleo, Reinserción laboral, Asesorías, microempresa-creación de empresa.

El proyecto tiene como objetivo presentar una alternativa como solución a uno de los problemas generados por la crisis socio-económica por la que atraviesa Colombia y que ha incidido en los diferentes sectores de la economía, creando una de las graves consecuencias el desempleo, el cual se ha convertido en uno de los problemas más complejos de las economías tanto en las desarrolladas, como la aquella en vía de desarrollo, generando consecuencias sociales imprescindibles, frente a lo cual no existen respuestas únicas o milagrosas, ante esta situación surge la necesidad de crear una empresa, cuya actividad comercial sea combatir el flagelo del desempleo y la posibilidad de crear pequeñas y medianas empresa (Mypimes), política la cual el gobierno viene apoyando ya que este tipo de comercio son los generadores de un 70% de empleo nacional.

Todos esto llevara a permitir la reinserción laboral no solo como creadores de empleo, sino reinsertándose nuevamente en una actividad laboral propia. Como resultado del proceso de investigación, desarrollado a través de encuestas , se concluyo que un 61% estarían dispuestos a utilizar los servicios de la empresa, un 92% de los encuestados desean reinsertarse laboralmente o generar nuevas fuentes de empleo por medio de la creación de nuevas empresas y un 58% opina que las empresas que prestan servicios similares no ofrecen un paquete integral como el que ofrecerá PROGRESAR LTDA.

La empresa presenta una gran viabilidad ya que existe una demanda potencial por conquistar, teniendo buenas perspectivas, sustentadas en los resultados obtenidos en los estudios realizados, la problemática del desempleo gira entorno a la carencia de oportunidades en el mercado que permita satisfacer las necesidades de los Bucaramanguenses, de igual forma no requiere de una gran inversión financiera, ya que los aportes se recaudaran de cada uno de los socios, quienes aportaran los recursos económicos necesarios para la creación de la empresa, sin tener que recurrir al crédito.

* Trabajo de Grado

** Instituto de Educación a Distancia. Gestión Empresarial. José Feliz Reyes Álvarez

SUMMARY

TITLE : "STUDY OF FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A DEDICATED COMPANY TO ADVISE HUMAN RESOURCE WITH THE END OF LOOKING FOR THEIR REINTEGRATION LABOR AND NEW SOURCES OF EMPLOYMENT IN THE CITY OF BUCARAMANGA"

*

AUTHOR: NANCY STELLA ALVAREZ MORENO - Managerial Agent **

KEY WORDS: Unemployment, labor Reintegración, Consultancies, company microenterprise-creation.

The project has as objective to present an alternative as solution to one of the problems generated by the socio-economic crisis by which Colombia crosses and that it has impacted in the different sectors of the economy, creating one of the serious consequences the unemployment, which has become one of the most complex problems in the economies so much in those developed, as the that in via of development, generating indispensable social consequences, in front of that which unique or miraculous answers don't exist, before this situation the necessity arises of creating a company whose commercial activity is to combat the lash of the unemployment and the possibility of creating small and medium company (Mypimes).

All this took to not allow the labor reintegración alone as employment creators, but being reintegrated again in an own labor activity. As a result of the investigation process, developed through surveys, you concludes that 61% would be willing to use the services of the company, 92% of those interviewed wants to be reintegrated laborly or to generate new employment sources by means of the creation of new companies and 58% he/she says that the companies that you/they lend similar services don't offer an integral package as which will offer to PROGRESS LTDA.

The company presents a great viability since a potential demand it exists to conquer, having good perspectives, sustained in the results obtained in the carried out studies, the problem of the unemployment rotates environment to the lack of opportunities in the market that allows to satisfy the necessities of the Bucaramangueses, of equal it forms it doesn't require of a great financial investment, since the contributions were collected of each one of the partners who you/they contributed the necessary economic resources for the creation of the company, without having to appeal to the credit.

* Work of Degree

** Institute of Education at Distance. Managerial administration. José Felix Reyes Álvarez

INTRODUCCIÓN

El proyecto de grado “Factibilidad para la creación de una empresa dedicada a asesorar Recurso Humano con el fin de buscar su reinserción laboral y nuevas fuentes de empleo en la ciudad de Bucaramanga”, es el resultado final del ciclo de seminario de creación de empresas que forma parte de la carrera Gestión Empresarial.

El alcance del proyecto es importante porque se ofrece como una alternativa para la solución de uno de principales problemas que más afectan a la sociedad actual.

El objetivo del estudio, es demostrar a través de un proceso de recolección y análisis de información, aplicando los pasos básicos del conocimiento científico, las variables que interactúan con el proyecto y el resultado de dicha acción en el futuro programa de inversión, y determinar de una forma racional la utilización adecuada de todos los recursos tanto financieros, de tiempo y técnicos para garantizar el resultado positivo de todo esfuerzo.

La metodología utilizada es el resultado de un proceso de conocimiento aplicado de forma rigurosa en todos sus aspectos; el informe se desarrolla en varias etapas como son: una primera fase denominada generalidades, seguidos de un estudio de mercado, un estudio técnico, estudio administrativo, estudio financiero y finalmente una evaluación económico social.

Las variables fundamentales para el estudio son las necesidades expresadas por la población objeto del proyecto, que buscan alternativas que superen la crisis económica por la que atraviesa el país, la cual afecta directamente a la comunidad.

Los aspectos administrativos, de organización y de selección de personal, se definen en el estudio administrativo y legal, las variables de requerimientos financiero, como activos de capital de trabajo e inversión diferida, son descritos a través del estudio financiero. Los indicadores de inversión como el VPN y la TIR son establecidos por medio del estudio de evaluación financiera.

En alguna medida, el estudio es fundamental para el desarrollo de nuevos temas de investigación que involucren variables de estudio similares y que puedan aplicarse a temas afines. El desarrollo debe darse no solo en los aspectos temáticos y de conocimientos que son válidos, si no que de alguna manera permita incentivar a los interesados que pretendan realizar este tipo de proyecto de creación de empresas para dar los primeros pasos y continuar con el fortalecimiento de su negocio.

1. GENERALIDADES

Colombia atraviesa por una crisis que ha incidido en diferentes sectores de la economía, generando como una grave consecuencia el desempleo, el cual se ha convertido en uno de los problemas más complejos de las economías tanto en las desarrolladas, como la aquella en vía de desarrollo, generando consecuencias sociales imprescindibles, frente a lo cual no existen respuestas únicas o milagrosas.

La crisis debe ser utilizada como la gran oportunidad de los Colombianos para redireccionar la economía, reformar las instituciones que lo requieran; crear una nueva y constructiva relación de entendimiento y compromiso solidario entre empresarios, trabajadores y gobierno; y, para devolver a la sociedad, en particular a los niños y a los jóvenes, la ilusión de un futuro mejor y más amable.

Partiendo del punto que el desempleo es la problemática que más incide en las economías, es de relevante importancia buscar alternativas que permitan combatir este flagelo, con el fin de generar, innovar y promover el desarrollo empresarial utilizando herramientas productivas que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

Colombia requiere de manera urgente una política de apoyo al espíritu empresarial y a la creación de empresas, para ampliar la base de propietarios como eje de la democracia económica, recuperar sus niveles de crecimiento económico, incrementar la inversión privada, generar empleo y ofrecer prosperidad a sus habitantes. La clave del éxito de todos los países

de alto crecimiento económico y bajo desempleo es la fortaleza del tejido empresarial producto del fomento al espíritu empresarial, entendiéndose por éste la disposición y capacidad de las personas y las empresas para crear nuevos negocios o expandir los existentes.

La generación de nuevas empresas permitirá que el gobierno cumpla sus objetivos en las propuestas relacionadas con la reforma fiscal la cual consentirá el cumplimiento de metas en la nueva reforma tributaria que contemplan las modificaciones de estatuto tributario y la disminución de las tasas de desempleo cuyo objetivo es crear 160.000 empleos por año.

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Ante el problema del desempleo se han obtenido diferentes diagnósticos que demuestran su incidencia y variabilidad desde tiempo atrás. Estos diagnósticos evidencian que el desempleo, ha sido parte de los problemas económicos y sociales en Colombia, desde hace muchas décadas, y que aún están por definirse los mecanismos que logren solucionar este problema.

En Colombia, a finales de la década de 1960, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social a través de la Dirección General del Servicio Nacional de Empleo, y con la colaboración del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), realiza un primer diagnóstico sobre el problema del empleo, en el cual se señala por primera vez como el principal problema del desarrollo a nivel nacional.

En este diagnóstico, el desempleo es visto como el resultado de un sistema productivo que no genera un volumen de demanda de empleo suficiente para absorber una oferta abundante y creciente, bien por problemas de calificación de la mano de obra, bien por problemas de estrechez del

mercado o por bien por adopción de tecnologías que restringen la utilización del factor trabajo.

En este marco, el desempleo aparece como un fenómeno estructural que responde por tanto a las características de la economía en cuanto a dotación de factores productivos: abundancia relativa de mano de obra no calificada y escasez relativa de capital y de mano de obra calificada.

Este primer estudio, hizo énfasis sobre el problema de la no correspondencia entre un determinado desarrollo del sistema productivo y los diversos factores que lo afectan.

Desde la década del 60' hasta hoy, se han realizado numerosos estudios, arrojando conclusiones similares al primer diagnóstico oficial. Es decir, que no se han generado soluciones reales y efectivas en el control de este problema, a pesar de que cada Presidente, en su Plan de desarrollo, plantea mecanismos para lograr el control de este problema económico y social.

“Desde mediados de los ochenta la tasa de desempleo disminuyó hasta 1994, logrando en este año su nivel más bajo ubicándose en un 7.6%. A partir del segundo semestre de 1995 se inicia el deterioro acelerado del mercado del trabajo, pasando del 9% en junio de 1995 a 19.7% en igual mes de 1999.

En 1999, las 300 empresas más grandes de Colombia redujeron en un 3.8 por ciento el total de los puestos generados. En otras palabras suprimieron 18.300 empleos, situación que contribuyó a elevar los índices de desocupación. En los noventa la calidad de vida en Colombia se estancó según afirmó el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas

DANE, debido al desempleo y la pérdida del poder adquisitivo frente a la inflación.

La tasa de desempleo en Colombia se situó en el 15.6 por ciento en diciembre de 2002, 2.1 puntos porcentuales más que el mismo mes del año anterior. EL DANE precisó que la tasa de desempleo en las 13 principales ciudades del país se situó en el 15.7 por ciento en el último mes de 2002, 0.7 puntos menos que en el mismo mes de 2001.

En el aspecto legal, el compromiso del Gobierno Nacional esbozado en el Plan Nacional de Desarrollo, Hacia un estado Comunitario”, es generar 2 millones 36 mil nuevas plazas de trabajo en el cuatrienio.

La Ministra encargada de Protección Social, Luz Stella Arango de Buitrago, al explicar el capítulo sobre empleo ante las comisiones tercera y cuarta del Congreso de la República. Aseguró que del total de empleos proyectados para el cuatrienio, un millón 500 mil serán creados como consecuencia del buen comportamiento de la economía.

Según la funcionaria, durante 2003 el Gobierno estima que la economía nacional crecerá 2%, cifra que permitirá la generación de 226 mil nuevos empleos.

Para 2004, el pronóstico es que la economía registre una expansión de 3.3%, lo que permitirá crear 326 mil nuevos puestos de trabajo. En 2005, la cifra sería de 3.7%, lo que posibilitará la generación de 430.000 empleos. Para 2006, las proyecciones son que la economía aumente 3.9%, lo que permitirá la creación de 468 mil empleos.

“Si se cumplen los cálculos y expectativas de Planeación Nacional en materia del comportamiento de la economía, podemos esperar que por ese solo hecho se generen un millón y medio de empleos nuevos, lo que permitirá disminuir la actual tasa de desempleo”, dice la doctora Arango.

Otro factor que permitirá la generación de puestos de trabajo es la aplicación de las medidas incluidas en la reforma laboral que aprobó en diciembre de 2002 el Congreso de la república. “Por esa vía la proyección es que se podrán crear 536 mil nuevos empleos.”

La funcionaria reiteró que la generación de empleo es la bandera del Ministerio de la Protección Social.

Por otra parte, ante la problemática del desempleo han surgido en Bucaramanga empresas e instituciones dedicadas a fomentar el desarrollo empresarial en la región. Entidades como FUNDESAN que trabaja para la comunidad en diferentes áreas de acción como: capacitación, asesoría, crédito, formación comunitaria, liderazgo y en general todas aquellas actividades que promuevan el desarrollo y el bienestar de la comunidad Santandereana, Nacional e Internacional, impulsa a los pequeños y medianos empresarios al fortalecimiento de sus empresas, el SENA, dedica sus esfuerzos y objetivos a la capacitación de programas enfatizados a la preparación intelectual del recurso humano para la consecución de empleos y creación de empresas, manejando una bolsa de empleo que le permite ubicar al personal capacitado en diversas áreas de la economía de la región, otras como Cajas de Compensación Familiar (CAJASAN Y COMFENALCO) que generan capacitación a sus afiliados y beneficiarios, y la Cámara de Comercio de Bucaramanga que brinda a los empresarios oportunidades para mejorar su competitividad, entre otras.

La Alcaldía por su lado, adelanta programas para la capacitación en diferentes ramas que permiten el fortalecimiento de los conocimientos con proyecciones de crear empresas en un futuro, y a su vez, generar empleos por medio de los mismos, algunos programas son:

- Convenio con RECREAR: La Secretaria de Desarrollo Social busca garantizar condiciones de bienestar, convivencia y mejoramiento para todos los estratos de la población adulta mayor que se encuentran registrados en los grupos organizados de la ciudad de Bucaramanga.

- Proyecto de atención a madres comunitarias. En Bucaramanga se encuentran 517 hogares comunitarios de Bienestar Familiar (modalidad tradicional) y cada hogar atiende a 12 menores, 126 en la modalidad FAMI para un total de 643 hogares.

- Unidad municipal de asistencia técnica agropecuaria a pequeños productores: Actualmente se prestan servicios de asistencia técnica a pequeños productores agropecuarios, montaje de parcelas demostrativas, liderando un proceso sobre una producción intensiva y ecológica en el marco del desarrollo sostenible para el autoabastecimiento y exportación de excedentes.

- En los últimos años la vinculación laboral de las grandes y medianas empresas se ha realizado por medio de bolsas de empleo y bajo la modalidad de outsourcing (recurso externo), permitiéndole a las empresas tener acceso a un recurso humano menos costoso ya que por este medio se reduce la carga prestacional de las empresas, manejada por medio de contratos de prestación de servicios o vinculaciones por labor contratado o por tiempos cortos determinados (reemplazos, licencias, incapacidades, etc.)

- Cabe resaltar que estos medios de vinculación generan inestabilidad laboral por la facilidad de determinación del contrato y la oferta y demanda salarial, la cual se ha visto afectada pro la crisis económica en que está envuelta el país.

Todo lo anteriormente mencionado, permite diseñar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la asesoría y orientación del recurso humano, con el fin de buscar la reinserción laboral y nuevas fuentes de empleo en la ciudad de Bucaramanga, que permita a la sociedad reinsertarse laboralmente en sus propias empresas y de igual forma, generar fuentes de empleo, aportando a la región índices de mejoramiento de la economía de la ciudad y a su vez del Departamento.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

El estudio de mercados abarca todas las actividades que permiten obtener la información que se requiere, mediante la obtención, interpretación y comunicación de información, orientada a la toma de decisiones con relación a la población demandante, la competencia y en general toda la información para establecer la viabilidad del proyecto.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General. Realizar un estudio que permita analizar y cuantificar las variables del mercado, con el propósito de determinar la existencia de un mercado potencial que conlleve a la creación de una empresa para asesorar recurso humano, con el fin de buscar su reinserción laboral a nuevas fuentes de empleo en la ciudad de Bucaramanga.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer la frecuencia y el tiempo que dedica la persona a buscar empleo.
- Identificar y evaluar variables del mercado como número de clientes consumidores del servicio, frecuencia de consumo y preferencia por algunos servicios adicionales, entre otros.
- Identificar los medios que están al alcance de las personas para la búsqueda de empleo.

- Distinguir las empresas actuales que ofrecen este tipo de servicio y a las cuales acude el cliente potencial.
- Analizar el manejo dado al recurso humano (clientes) en empresas con fines similares.
- Determinar la demanda insatisfecha por parte de los clientes potenciales en cuanto a los servicios que ofrecen otras entidades.
- Investigar en los clientes potenciales sobre otros servicios que podrían interesarle en una nueva empresa que les ayude a reinsertarse laboralmente.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Usos y especificaciones del servicio

- **Usos del servicio.** El servicio a ofrecer consiste en brindar la asesoría necesaria relacionada con las diferentes actividades que conforman el campo empresarial, para contribuir de manera oportuna y efectiva en la reinserción laboral y la creación de nuevas fuentes de trabajo, ofreciendo un servicio con excelencia y calidad, de tal forma que supere las expectativas y necesidades de la demanda para lograr el crecimiento de su participación.

Con la creación de esta empresa, se pretende cubrir un segmento del mercado laboral insatisfecho, donde la orientación y asesoría del recurso humano se convierte en el elemento primordial para el desarrollo de proyectos reales e innovadores, que mejoren la calidad de vida de los bumangueses, haciendo realidad el sueño de crear y manejar su propia empresa.

El fin último de insertar laboralmente al recurso humano desempleado por medio de la creación de nuevas empresas que a su vez generen más empleo, orientando a la solución de problemas técnicos, administrativos y financieros que se presenten en los posibles clientes que pretenden utilizar este servicio, manteniendo un control permanente que permita posicionar la empresa fortaleciéndola y de igual manera generar alternativas que permitan combatir los flagelos del desempleo, la disminución de las pequeñas y medianas industrias y a su vez el poco crecimiento de la región.

- **Especificaciones.** Se ofrecerá una completa asesoría, que le permita al usuario tomar determinaciones relacionadas con la creación de su propia empresa, por lo tanto se contará con personal altamente calificado para ejercer las funciones relacionadas con su perfil profesional, tales como un gestor empresarial, un contador, un ingeniero de sistemas, un psicólogo, y un ingeniero financiero entre otros.

Ante estos funcionarios, el cliente podrá solicitar la accesoria necesaria relacionada con las diferentes áreas que intervienen en la creación y funcionamiento de las empresas, y son quienes en forma clara y concisa lo orientaran brindando la información necesaria para tal fin.

Una vez se ofrezca completamente la accesoria y se lleve a cabo la realización del proyecto y su puesta en marcha, la empresa PROGRESAR LTDA. realizará una labor de control y seguimiento con el fin de contribuir en el fortalecimiento y permanencia de la nueva empresa.

Más específicamente la asesoría que se brindará al cliente se basa en la siguiente información:

- Orientación psicológica, que le ofrezca al usuario la concientización de su condición de desempleado y las posibilidades que tiene para reinsertarse laboralmente.
- Evaluación de las aptitudes, capacidades físicas e intelectuales, nivel de conocimientos y experiencia que posee el usuario.
- Orientación vocacional y laboral, que le permita descubrir otras alternativas.
- Planteamiento de la oportunidad de negocio de acuerdo a sus conocimientos y su capacidad económica.
- Estudio formal de la factibilidad del proyecto, que le ofrezca información clara para una futura inversión.
- Evaluación final y toma de decisión respecto al proyecto evaluado.
- Trámite de recursos económicos necesarios para la implementación del proyecto.
- Puesta en marcha del proyecto.

Control y seguimiento de la empresa para su fortalecimiento en el corto y largo plazo.

2.2.2 Servicios principales. El servicio principal a ofrecer consiste en el ofrecimiento de asesorías y seguimientos relacionados con la creación y funcionamiento de las empresas, asesoría en las diferentes áreas e

implantación de controles relacionados con los procesos que permitan el posicionamiento y la viabilidad a corto y largo plazo.

2.2.3 Servicios complementarios

- Departamento de publicidad
- Asesoría para el recurso humano de las nuevas empresas.
- Asesorías profesionales: financieras, comerciales, tributarias, etc.
- Asesorías virtuales.
- Ferias y exposiciones.

2.2.4 Servicios sustitutos. Los servicios sustitutos están representados por:

- Asesorías no formales de otras instituciones en el manejo de microempresas.
- Servicio de asesorías tributarias, contables, comerciales, financieras y laborales prestadas por profesionales independientes.
- Convenios con otros organismos o empresas para la comercialización o distribución de los productos.

2.2.5 Atributos diferenciadores del servicio. Los aspectos fundamentales de diferenciación del servicio a ofrecer con respecto a otras entidades son:

- Manejar un portafolio integral que permita recibir una asesoría relacionada con la creación de la empresa, ofreciendo servicios de control y seguimiento necesarios para que la empresa tenga viabilidad a corto y

largo plazo, compitiendo en el mercado con bases sólidas y con el respaldo de personal altamente calificado.

- Posibilidad de crear un portafolio adecuado a cada cliente, que asegure la satisfacción y la calidad del servicio ofrecido.
- Disponer de alternativas no sólo a nivel de asesorías, sino de ofrecer otros servicios para la puesta en marcha del proyecto.
- Contar con el servicio de otras asesorías, una vez puesta en marcha la nueva empresa, tales como publicitarias, de estrategias de mercadeo, de exposiciones y ferias, etc.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. Para describir la situación del empleo en una sociedad, los datos suelen ofrecerse en forma de tasa de desempleo: la proporción de trabajadores en desempleo con respecto al total de la población activa. Pero medir esa tasa no es tarea fácil. Por mucho que se precisen los conceptos de “desempleado” y “población económicamente activa” siempre se encontrarán individuos a los que no se sabe con exactitud en qué categoría clasificarlos.

Se llama población económicamente activa (PEA) al conjunto de los individuos de una sociedad que estando en edad de trabajar y capacitados para hacerlo, tiene o desean tener un empleo remunerado. Los miembros de este grupo que están buscando activamente empleo y no lo encuentran recibirán la calificación de trabajador desempleado.

Quedan por tanto excluidos de la condición de población activa los jubilados, los enfermos o físicamente incapacitados, los estudiantes, los menores de edad (por necesidad se han visto en la obligación de trabajar), y ese numeroso grupo de personas que por estar trabajando en sus casas para sus familias no pueden tener un empleo remunerado fuera del hogar.

Es importante, también tener en cuenta que la tasa de desempleo puede resultar sobre valorada. En nuestro país hay un gran número de trabajadores empleados en la llamada economía sumergida, empleados por cuenta propia o ajena, que tratan de eludir sus obligaciones fiscales. Se pueden hacer estimaciones imprecisas sobre el volumen del empleo sumergido por medios indirectos, por ejemplo, mediante el consumo de energía eléctrica, pero son estimaciones en cualquier caso muy insatisfactorias. Por otra parte, los subsidios y las facilidades sociales que se conceden a la población de bajo nivel socioeconómico para el acceso de viviendas subvencionadas y otras, hacen que se presenten como tales muchas personas que no están realmente dispuestas a aceptar un empleo fijo a jornada completa.

El estudio de mercados se enfocará entonces hacia estas personas desempleadas, que en la actualidad no cuentan con los recursos y conocimientos necesarios para reinsertarse a través de la creación de empresas.

Durante los períodos de enero a marzo de 2003, en Bucaramanga y el Área Metropolitana se registró un total de 94.000 desempleados del total de 495.000 personas económicamente activas, y que conforman el mercado potencial que se tendrá en cuenta para este análisis.

2.3.2 Mercado objetivo. Se quiere abordar a las personas que están dejando la fuerza laboral (por jubilación prematura, retiros forzosos o

voluntarios), en búsqueda de otras alternativas, y que deseen crear pequeñas y medianas empresas acordes a su capacidad económica e intelectual de la ciudad de Bucaramanga.

Dentro de sus características generales se pueden destacar:

- Que sean hombres o mujeres, en edades superiores a los 30 años y que se encuentren desempleados.
- Experiencia laboral mínima de un año y con capacidad económica para iniciar un proyecto.

La dinámica del mercado laboral implica que no todos los desempleados son los mismos siempre y que muchos de ellos se encuentran cambiando de status frecuentemente. De hecho, en cualquier punto del tiempo el desempleo está conformado por flujos que entran al desempleo y por flujos que salen de él. Por lo tanto, la población objetivo siempre está en permanente cambio. Para este estudio inicialmente se tendrán en cuenta la población que posea las características anteriormente descritas en el lapso de tiempo que dure este estudio (Anexos A,B,C,D).

2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 Tipo de estudio Se aplicará el estudio exploratorio debido al limitado conocimiento que se tiene de la población objetivo.

Una vez determinada esta información, se realizará un investigación descriptiva-concluyente, que busca describir, registrar, analizar e interpretar hechos fundamentales en fuentes primarias y secundarias de información, con el fin de establecer perfiles a través de las frecuencias con que ocurren

los hechos para cuantificar las preferencias y costumbres, mediante el diseño transversal, que permite tomar un determinado curso de acción, garantizando de este modo la eficiencia, confiabilidad y precisión de la información. Por otra parte, evalúa y selecciona líneas de acción, utiliza objetivos, cuestionarios y un plan de muestreo que lleva a la descripción y conclusión.

2.4.2 Método de investigación. El método de investigación que se va a utilizar es el método de análisis, el cual es el proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes (empresas que prestan este servicios y la nueva empresa asesora), que caracteriza la necesidad de asesorar a las personas desempleadas; de esta manera se establece la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

2.4.3 Sistema de recolección de información: Para la recopilación de la información se diseña la siguiente encuesta, cuyo texto se incluye en el Anexo A, a través del cual se obtiene una comunicación activa y directa con la población seleccionada, para el suministro de los datos por medio de respuestas verbales, que son consignadas en el formato de la encuesta.

- **Fuentes Primarias.** La constituye la información recopilada a través de encuestas a las personas desempleadas en la ciudad de Bucaramanga.

- **Fuentes Secundarias.** Para la recolección de los datos secundarios, se utilizarán las publicaciones gubernamentales (Alcaldía Municipal, Gobernación de Santander), los informes estadísticos proporcionados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), boletines impresos por ONG's e información publicada en los periódicos como El Tiempo, La República, Portafolio y en Internet, entre otros.

- **Instrumento de recolección.** Como instrumento de recolección se va a usar la encuesta. Se van a formular las preguntas a los encuestados para identificar su perfil, y si están interesados en solicitar los servicios de la empresa cuyo estudio de factibilidad se estudia.

Este tipo de recolección de información, proporciona una mayor confiabilidad en la fidelidad de las respuestas, es más rápido y versátil, ya que se puede aclarar las dudas que surjan en las preguntas.

Para ello, se diseñó una encuesta con un total de 12 preguntas, en su mayoría de tipo cerrado y de selección múltiple, complementadas con otras de tipo abierto, que brinden la oportunidad al encuestado de responder de manera clara y concreta su opinión respecto a lo encuestado. También se le proporciona la posibilidad de exponer sus puntos de vista de acuerdo a su criterio (Anexo A).

2.4.4 Proceso de muestreo. Para el estudio de la población objetivo se utiliza el un muestreo probabilístico, en el cual cada elemento de la población tiene la misma oportunidad de ser seleccionada para la muestra, específicamente se utiliza el Muestreo Aleatorio Simple (MAS), para el cual se requiere el conocimiento cuantitativo de la población a estudiar, la ubicación geográfica específica donde se va a realizar, además el estudio de una característica general, la carencia de un empleo formal.

2.4.5 Definición de población. La población está definida como las personas que se encuentran desempleadas actualmente en la ciudad de Bucaramanga, debido a que fueron despedidos o se retiraron de sus empleos y que buscan otras alternativas para su reinserción en el mercado laboral.

Según datos suministrados por el DANE, Bucaramanga tiene aproximadamente 495.000 personas en edad trabajar, de las cuales el 83.8% tienen una edad superior a 30 años, equivalentes a 103.950 personas. De este valor el 21% corresponden a los desempleados, o sea, 87.110 personas.

- **Elemento y unidad muestral.** Son las 87.110 personas desempleadas mayores de 30 años, de la ciudad de Bucaramanga con mínimo un año de experiencia laboral que se encuentren desempleados y con capacidad económica para iniciar un proyecto.

- **Alcance:** la ciudad de Bucaramanga.

- **Tiempo:** comprendido del 26 de marzo al 11 de diciembre de 2003.

2.4.6 Marco muestral: Conformado por las 87.110 personas desempleadas mayores de 30 años.

2.4.7 Cálculo muestra n. El cálculo del tamaño de la muestra es fundamental para la confiabilidad de los resultados. Por ello, deberán tomarse en consideración algunas propiedades de la muestra y el grado de error máximo permisible de sus resultados. Para calcular el tamaño de la muestra en el muestreo aleatorio simple, puede utilizarse la siguiente fórmula:

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

$$Z = 1.96$$

N = número de la población que reúne las condiciones descritas = 87.110

$p =$ probabilidad de éxito $= 0.5$
 $q =$ probabilidad de fracaso $= 0.5$
 $e =$ error estimado $= 0.05$

$$\hat{e} \quad n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

$$\hat{e} \quad n = \frac{(1.96)^2 (87.100) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (87.100) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$\hat{o} \quad n = 380$$

2.4.8 Tabulación y presentación de resultados

- **Análisis de la información de la demanda.** Este análisis se realiza a través de una encuesta (Ver Anexo A), que se realiza en las personas seleccionadas de acuerdo al marco muestral.

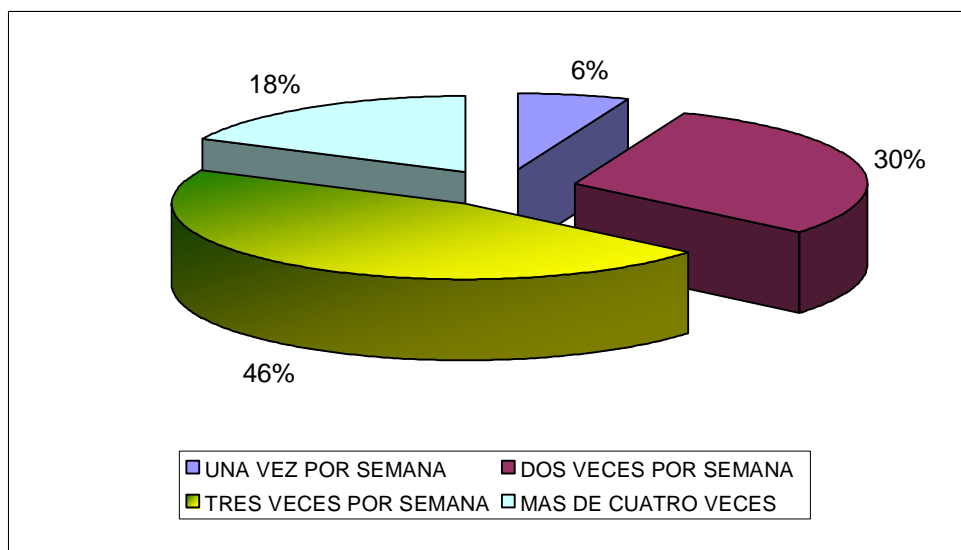
Los datos recopilados se presentan a continuación tabulados, graficados y con su análisis respectivo (Ver Cuadros 1 a 12 y Figuras 1 a 12).

Cuadro 1. Frecuencia búsqueda de empleo

RESPUESTA	%	TOTALES
UNA VEZ POR SEMANA	6	23
DOS VECES POR SEMANA	30	114
TRES VECES POR SEMANA	46	175
MAS DE CUATRO VECES	18	68
TOTAL	100	380

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 1 Frecuencia búsqueda de empleo



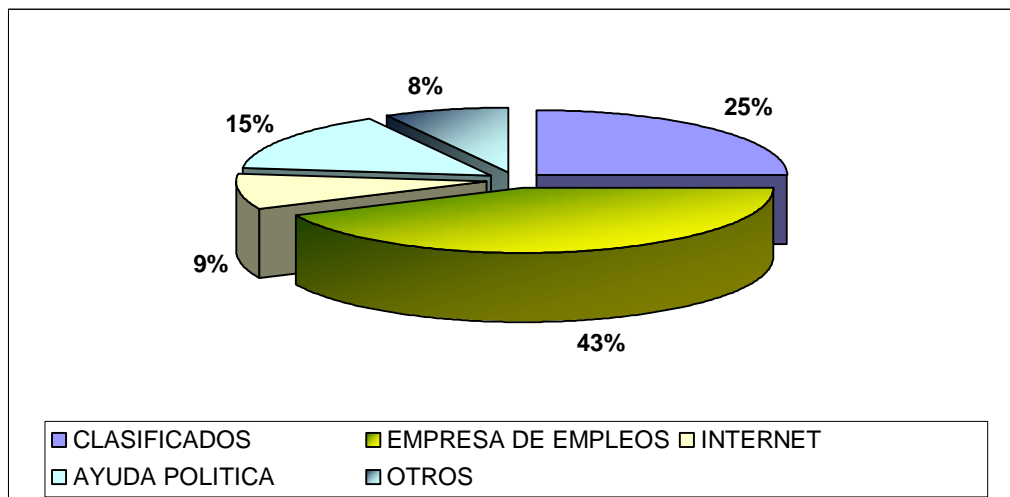
De acuerdo a la información obtenida, se encuentra que el 46% de las personas encuestadas buscan por lo menos tres veces a la semana empleo y solo el 6% busca una vez a la semana empleo.

Cuadro 2. Medios de búsqueda de empleo

RESPUESTA	TOTALES	%
CLASIFICADOS	95	25
EMPRESA DE EMPLEOS	164	43
INTERNET	34	9
AYUDA POLITICA	57	15
OTROS	30	8
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 2 Medios de búsqueda de empleo



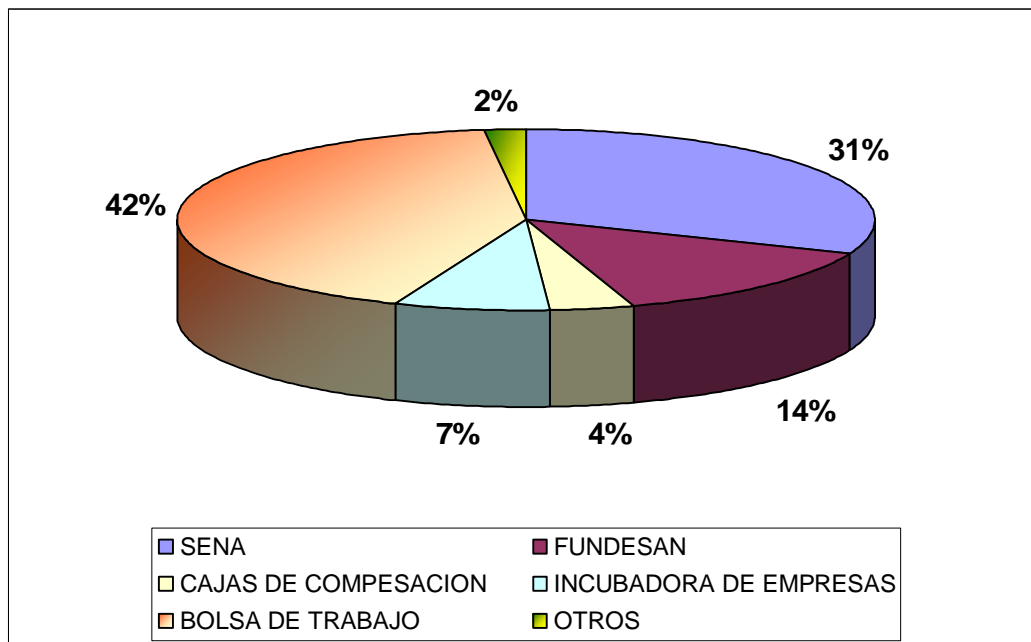
De acuerdo a la información obtenida se observa que el 43% de las personas encuestadas buscan empleo por medio de bolsa de empleos y un 25% clasificados y un 8% por otros medios.

Cuadro 3. Entidades para reinserción laboral

RESPUESTAS	TOTAL	%
SENA	118	31
FUNDESAN	53	14
CAJAS DE COMPESACION	15	4
INCUBADORA DE EMPRESAS	27	7
BOLSA DE TRABAJO	160	42
OTROS	7	2
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 3. Entidades para reinserción laboral



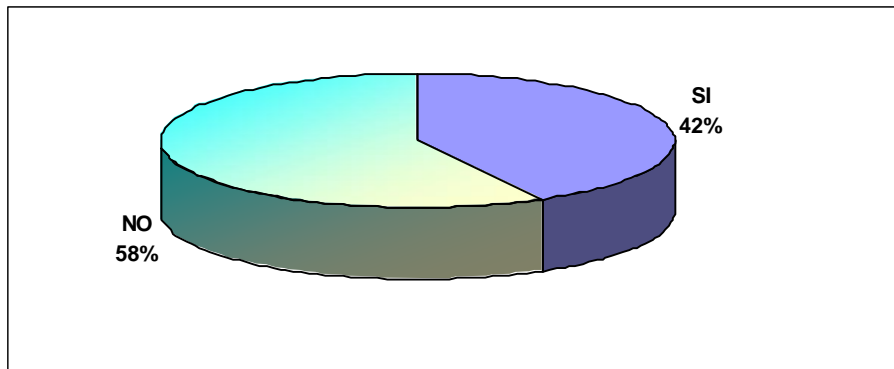
De acuerdo a la información obtenida, se encuentra que el 42% de las personas encuestadas han buscado apoyo en bolsa de empleos para reinsertarse laboralmente y el 2% buscan otras alternativas.

Cuadro 4. Satisfacción del servicio

RESPUESTAS	%	TOTAL
SI	42	160
NO	58	220
TOTAL	100	380

Fuente: Autora del proyecto

Figura 4. Satisfacción del servicio

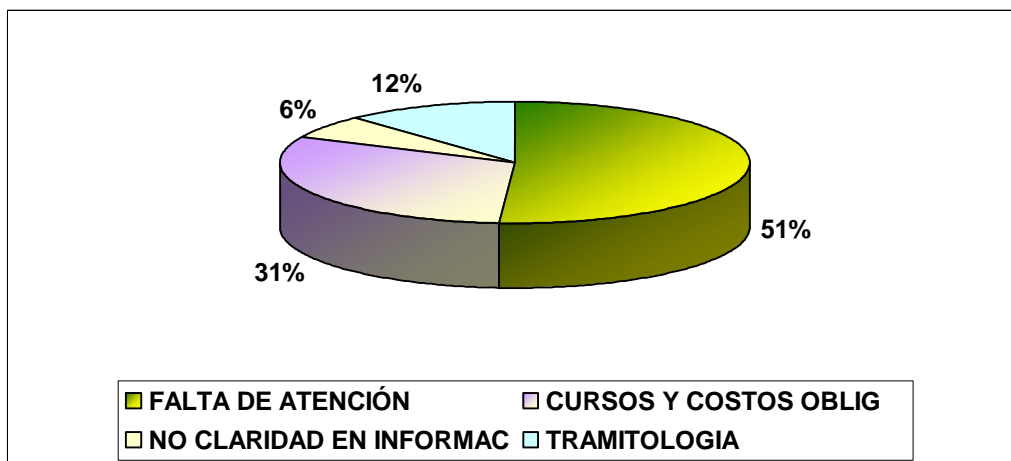


Cuadro 5. No satisfacción del servicio

NO SATISFECHAS	%	TOTAL
FALTA DE ATENCIÓN	51	112
CURSOS Y COSTOS OBLIG	31	68
NO CLARIDAD EN INFORMAC	6	13
TRAMITOLOGIA	12	27
TOTAL	100	220

Fuente: Autora del proyecto

Figura 5. No satisfacción del servicio



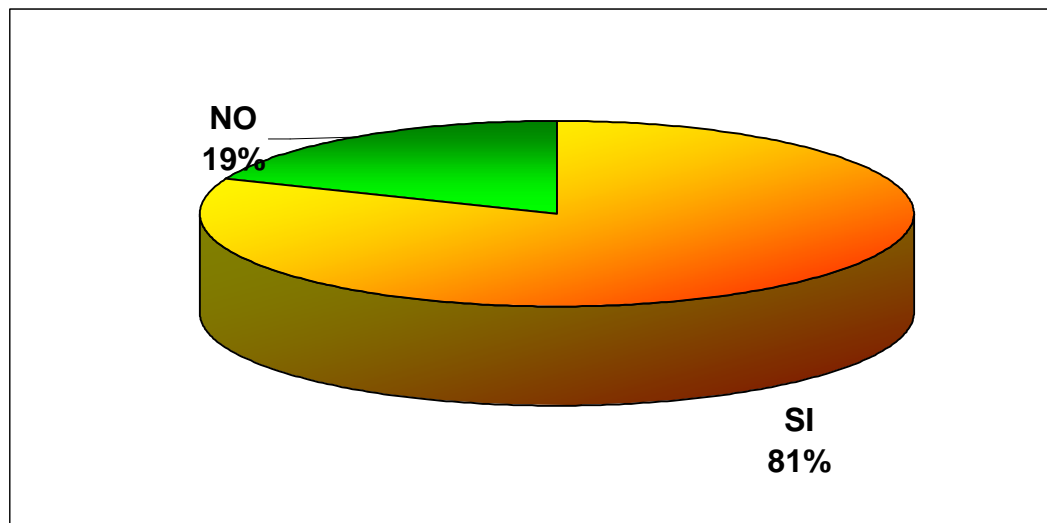
los
las

Cuadro 6. Empresas para reinserción laboral

RESPUESTA	%	TOTAL
SI	81	308
NO	19	72
TOTAL	100	380

Fuente: Autora del proyecto

Figura 6. Empresas para reinserción laboral

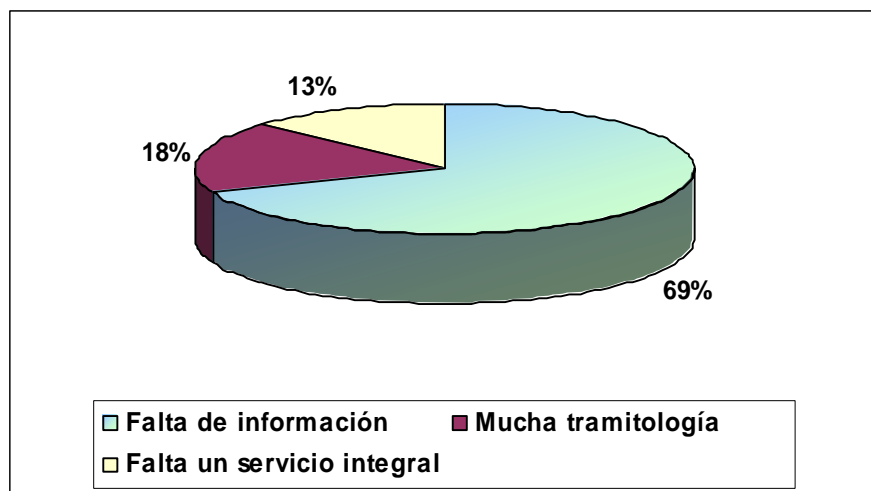


Cuadro 7. No hay necesidad

NO HAY NECESIDAD	%	TOTAL
Falta de información	69	213
Mucha tramitología	18	55
Falta un servicio integral	13	40
TOTAL	100	308

Fuente: Autora del proyecto

Figura 7. No hay necesidad



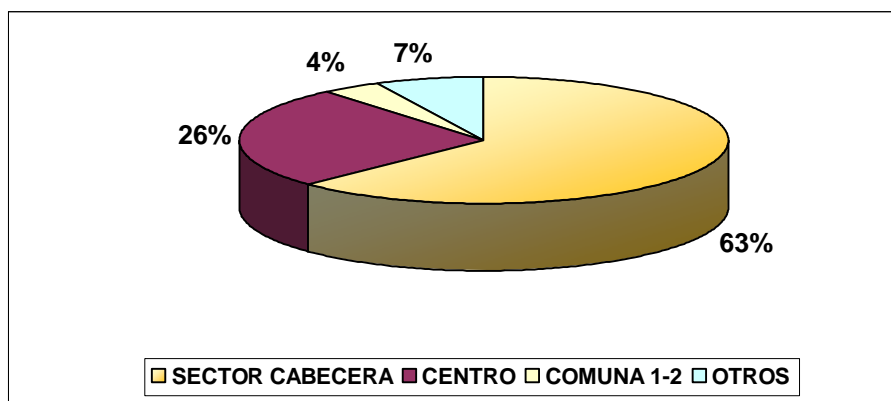
De acuerdo a los encuestados se determinó que el 81% considera que en Bucaramanga hace falta una empresa dedicada a la reinserción laboral.

Cuadro 8. Localización geográfica de la empresa

RESPUESTAS	TOTAL	%
SECTOR CABECERA	239	63
CENTRO	99	26
COMUNA 1-2	15	4
OTROS	27	7
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 8. Localización geográfica de la empresa



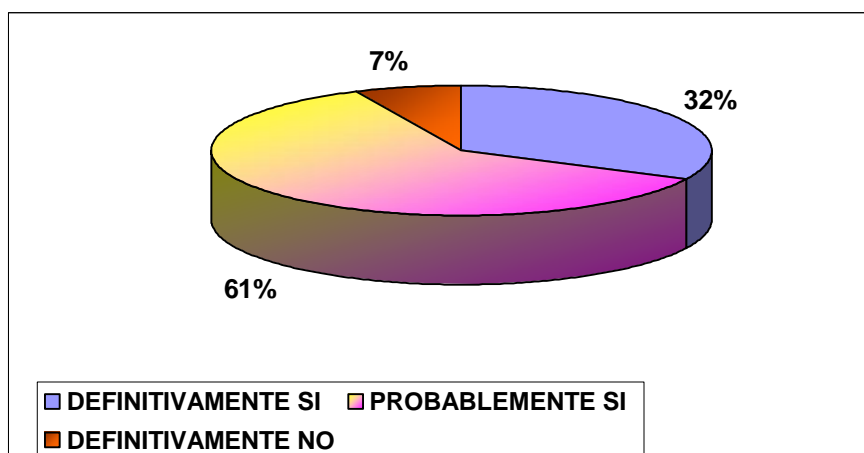
Se determina que el 63% de los encuestados le gustaría que la empresa se localizara en cabecera

Cuadro 9. Utilización de los servicios

RESPUESTAS	TOTAL	%
DEFINITIVAMENTE SI	122	32
PROBABLEMENTE SI	232	61
DEFINITIVAMENTE NO	26	7
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 9. Utilización de los servicios



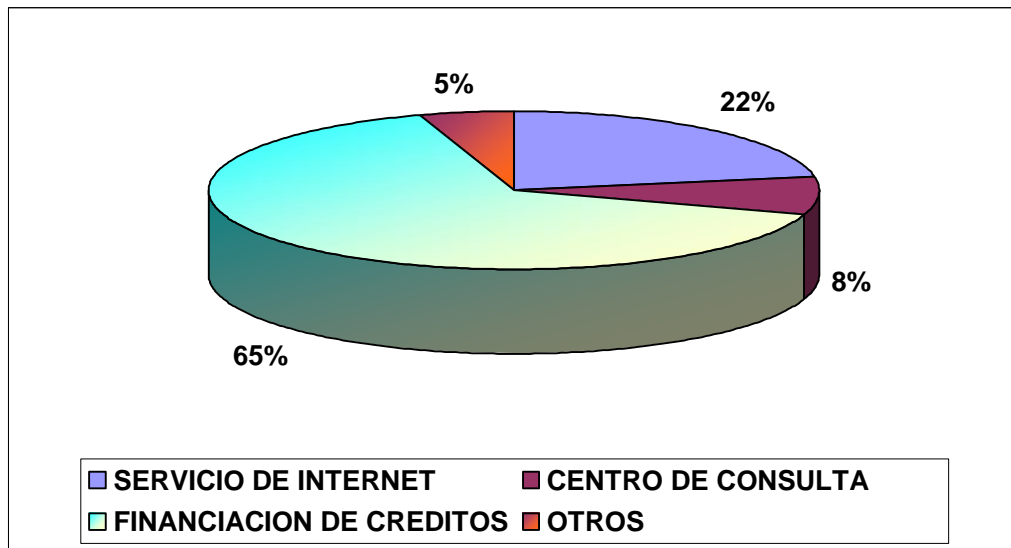
De acuerdo a la información obtenida se determino que el 61% de los encuestados probablemente estas dispuestos a usar los servicios de la empresa y el 7% definitivamente NO.

Cuadro 10. Servicios adicionales

RESPUESTAS	TOTAL	%
SERVICIO DE INTERNET	84	22
CENTRO DE CONSULTA	30	8
FINANCIACION DE CREDITOS	247	65
OTROS	19	5
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 10. Servicios adicionales



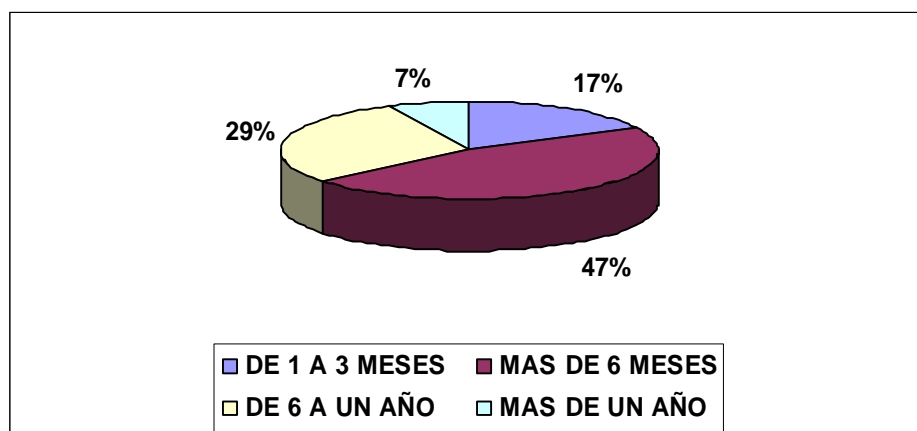
De acuerdo a la información recolectada se determino que el 65% de los encuestados le gustaría encontrar servicios adicionales como financiación de créditos y un 22% de Internet.

Cuadro 11. Tiempos de desempleo

RESPUESTA	TOTAL	%
DE 1 A 3 MESES	65	17
MAS DE 6 MESES	179	47
DE 6 A UN AÑO	110	29
MAS DE UN AÑO	26	7
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 11. Tiempos de desempleo



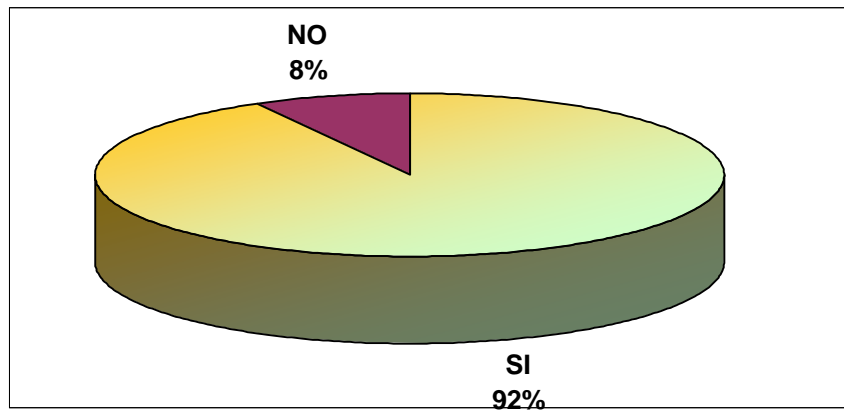
De acuerdo a encuesta realizada se determinó que el 47% lleva más de seis meses buscando empleo y un 29% de 6 meses a un año.

Cuadro 12. Reinserción laboral

RESPUESTA	%	TOTAL
SI	92	349
NO	8	31
TOTAL	100	380

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 12. Reinserción laboral



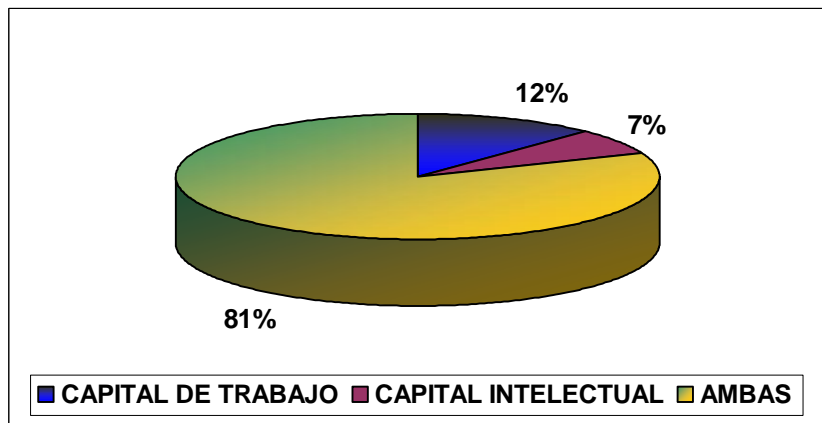
Se determinó que el 92% de los encuestados desea reinsertarse a la actividad laboral o generar otras fuentes de empleo.

Cuadro 13. Aportes

RESPUESTAS	TOTAL	%
CAPITAL DE TRABAJO	46	12
CAPITAL INTELECTUAL	26	7
AMBAS	308	81
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 13. Aportes



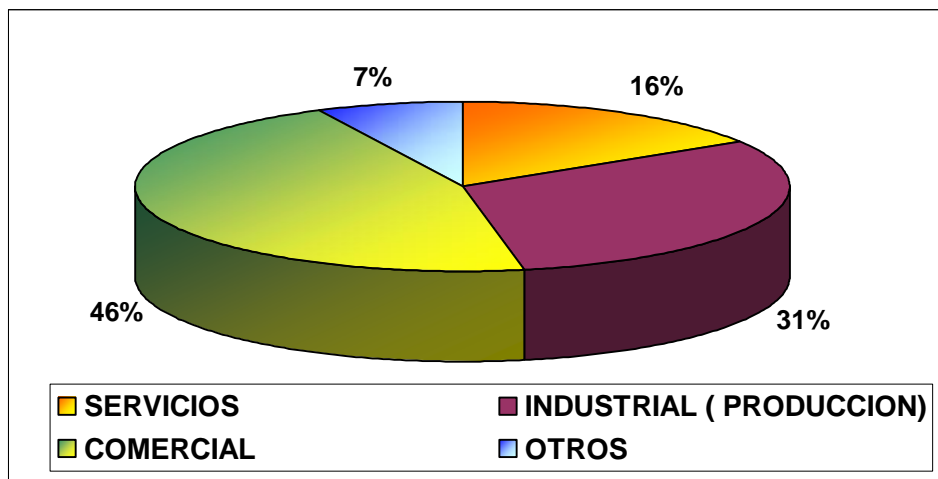
El 81% de los encuestados determino que al reinsertarse laboralmente aportaría capital intelectual y de trabajo.

Cuadro 14. Futuras actividades

RESPUESTAS	TOTAL	%
SERVICIOS	61	16
INDUSTRIAL (PRODUCCION)	117	31
COMERCIAL	175	46
OTROS	27	7
TOTAL	380	100

Fuente: Autora del Proyecto

Figura 14. Futuras actividades



De acuerdo a la información recopilada se determino que el 46% de los encuestados le gustaría ingresar laboralmente al campo comercial y el 31% a la parte industrial y de producción.

2.5 TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

2.5.1 Análisis concluyente sobre la información recolectada. Al finalizar el estudio de mercados, se puede concluir que existe una demanda potencial por conquistar, representada por un alto porcentaje de personas desempleadas que por diferentes motivos están retiradas de la fuerza laboral.

Lo anterior demuestra que la creación de la empresa que se pretende constituir en el presente proyecto, tiene buenas perspectivas, lo cual se puede sustentar de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de investigación, que demuestran que el 61% de los encuestados manifiestan probablemente estar dispuestos a utilizar los servicios de la empresa, y el 92% afirman que desean reinsertarse a la actividad laboral y generar otras fuentes de empleo.

Por otra parte, se pudo determinar que de la población analizada, el 46 % acude a buscar empleo 3 veces a la semana, preferiblemente a las bolsas de empleo y otras entidades prestadoras de estos servicios como EL SENA, FUNDESAN y las cajas de compensación; presentándose un grado de insatisfacción del 58% de los encuestados con relación a los servicios que ofrecen estas entidades, por lo tanto opinan que es interesante la idea de crear una empresa que ofrezca un servicio más completo, basado no sólo en búsqueda de empleo si no en la asesoría del recurso humano, en las diferentes áreas del campo empresarial para la creación de nuevas fuentes de empleo y a su vez la reinserción laboral, teniendo en cuenta que existe gran parte de la población que cuenta con recursos financieros y no encuentran la forma de invertirlos, por miedo o desconfianza de perder los pocos recursos con los que cuentan.

Igualmente se analizaron otros criterios como la ubicación de la empresa, ante lo cual los encuestados manifestaron preferiblemente la ubicación en un sector de mayor afluencia conocido como cabecera.

Finalmente se determinó la aceptación de otros servicios complementarios como la financiación de créditos y servicios de Internet.

2.5.2 Evolución histórica de la demanda del servicio. La demanda del servicio está representada por todas las personas desempleadas que por diferentes motivos están retiradas de la fuerza laboral.

El problema del desempleo ha estado presente hace varias décadas, con una tasa de variabilidad en el porcentaje de aumento y disminución durante varios años, y un acelerado crecimiento a partir de la última década, lo cual representa unos de los problemas que mayormente afectan a la población actual, considerada como la demanda potencial para el objeto del proyecto.

Según información suministrada Por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE se puede observar el siguiente comportamiento en cuanto al desempleo.

A finales de la década de los 60' hasta hoy se han realizado numerosos estudios que arrojan diagnósticos similares respecto a las causas del desempleo, dentro de las cuales se pueden mencionar los problemas de calificación de la mano de obra, problemas de estrechez del mercado y la adopción de tecnologías que restringen la utilización del factor trabajo; otros aspectos relevantes son el gran porcentaje de población con un título profesional y sin posibilidades de ejercer por no existir las fuentes laborales

que lo permitan, y el recorte de nóminas que se sigue haciendo en las entidades públicas y privadas, basados bien en la política de reducción del gasto y de modernización del Estado, o presionadas por la misma incertidumbre que causa la recesión.

A nivel nacional se pueden observar las siguientes estadísticas: A medianos de los 80' la tasa de desempleo disminuyó hasta 1994, logrando en este año su nivel mas bajo ubicándose en un 7.06%.

A comienzos de la década de los 90' cuando las políticas en materia económica parecían encaminadas a elevar los índices por los que se mide el desarrollo social, nadie imaginaba que el país que promulgó estar “al filo de la oportunidad”, paradójicamente está hoy en un declive sin precedentes en la historia nacional.

A partir del segundo semestre de 1995 se inicia el deterioro acelerado del mercado del trabajo, pasando del 9% en junio 1995 a 19.7 % en igual mes de 1999. el DANE informó que entre julio de 2001 y julio de 2002 el desempleo nacional pasó del 15.2 al 15.6%.

La población colombiana que en julio de 2002 no contaba con una fuente de empleo ascendió a 3 millones 70 mil personas. Las subempleadas totalizaron 7 millones 180 mil.

A nivel regional, Bucaramanga se considera como una de las 13 principales ciudades con más altos índices de desempleo, observando el siguiente comportamiento de marzo de 1990 a marzo de 2.000.

Cuadro 15. Tasa de desempleo

FECHA	TASA DE DESEMPLEO
MARZO 1990	14.0
MARZO 1991	13.1
MARZO 1992	13.1
MARZO 1993	12.3
MARZO 1994	11.6
MARZO 1995	9.4
MARZO 1996	10.6
MARZO 1997	12.5
MARZO 1998	14.5
MARZO 1999	19.6
MARZO 2000	19.8

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE.

2.5.3 Proyección de la demanda. La proyección de la demanda se establece de acuerdo a las estimaciones realizadas por el Gobierno de la República, tomando como variables el buen comportamiento de la economía y el total de empleos proyectados según el aumento de la misma por año a partir del 2003 hasta el 2006.

Cuadro 16. Proyección de la demanda

AÑO	PORCENTAJE ECONOMIA	NUMERO DE EMPLEOS
2003	2	226.000
2004	3.3	326000
2005	3.7	430000
2006	3.9	468000

2.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACION DE LA OFERTA

2.6.1 Situación actual de la competencia. Respecto a la oferta o posible competencia, se determina que en el momento no existe entidad similar dedicada al tipo de actividad comercial que pretende ofrecer la empresa a constituir en este proyecto.

Sin embargo, se podrían establecer comparaciones con los servicios ofrecidos con empresas e instituciones dedicadas a fomentar el desarrollo empresarial en la región, las cuales corresponden a la razón social de FUNDESAN, EL SENA, CAJASAN, COMFENALCO y algunos otros como los programas que actualmente adelanta la alcaldía para las diferentes ramas, que permiten el fortalecimiento de los conocimientos con proyecciones de crear empresas en un futuro, y a su vez generar empleos por medio de los mismos, como son: convenio RECREAR, proyecto de atención a madres comunitarias y Unidad de asistencia técnica agropecuaria a pequeños productores.

La diferencia radica en que la empresa a constituir en este proyecto, pretende ofrecer un conjunto de servicios con ciertas características basadas en una completa accesoria, iniciando con la orientación del recurso humano por medio de pruebas psicotécnicas que determinen la capacidad intelectual del cliente y le indiquen el campo de acción donde mejor desempeñe sus aptitudes para continuar con la asesoría de los diferentes estudios necesarios para la realización y puesta en marcha de un proyecto, y finalmente culminar con una labor de control y seguimiento del mismo para buscar el fortalecimiento, permanencia y crecimiento de la nueva empresa creada.

2.6.2 Grado de Competencia. De acuerdo a los programas ofrecidos por esta empresa y ante la negativa de encontrar competencia en el mercado, no se permite ubicar parámetros de comparaciones, en ciertos casos se podría establecer comparativos con ciertos servicios ofrecidos como capacitaciones y seminarios, pero a nivel general no es posible.

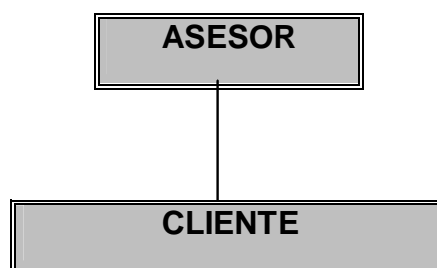
2.7 DETERMINACION DE LA DEMANDA INSATISFECHA

De acuerdo al estudio de campo realizado, en cuanto al grado de insatisfacción relacionado con el servicio que ofrecen otras entidades similares a PROGRESAR LTDA., se estableció que el 58% de los encuestados muestran insatisfacción ante éstos servicios, por diferentes motivos que conllevan a que los clientes desistan de su utilización, entre los cuales se pueden mencionar los requisitos exigentes como la edad, experiencia laboral y las palancas políticas o personales.

2.8 CANALES DE COMERCIALIZACION

El canal de comercialización utilizado para el ofrecimiento del servicio es el directo, lo que significa que los clientes serán atendidos directamente por los asesores de la empresa.

Figura 15. Canales de comercialización



2.9 PRECIO

El precio que se estima para el ofrecimiento del servicio propuesto en este proyecto, esta relacionado con una completa asesoría que se ofrecerá al cliente, la cual representa un valor \$80.000 por cada una para un total de \$480.000.

2.10 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD Y PROMOCION

La publicidad utilizada para el presente proyecto, consta de una etapa de lanzamiento y otra de mantenimiento especificada de la siguiente manera:

Publicidad etapa de lanzamiento. La publicidad utilizada para el lanzamiento de los servicios que se ofrecerán en la empresa es la siguiente:

- El día del lanzamiento se emitirán 4 cuñas radiales por un programa de mayor difusión las cuales representan un valor de \$23.020
- Se distribuirán 2.000 volantes en los diferentes lugares de Bucaramanga y el área metropolitana, los cuales representan un valor de \$48.000.
- El volante estará diseñado con el logotipo de la empresa, su slogan y el ofrecimiento de los servicios (Anexo B).

Logotipo: Fue diseñado con la perspectiva de resaltar el recurso humano como base fundamental de la actividad comercial de la empresa y del mundo, por esta razón se resalta los colores de la bandera colombiana, como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de nuestro país.

La figura representa el ser humano como potencial esencial del mundo y de su progreso depende del aporte y trabajo que se desempeñe (Ver anexo C).

- Se distribuirán 1.000 tarjetas de presentación que representan un valor de \$55.000 (Anexo D).

Publicidad etapa de mantenimiento. Una vez iniciadas las operaciones de la empresa, se adelantarán programas publicitarios tendientes a mantener la imagen de la empresa en el mercado y a informar constantemente los servicios que ofrece dirigido a asociados grupo de desempleados o independientes.

Se continuarán emitiendo las cuñas radiales y distribuyendo tarjetas de presentación de la siguiente manera.

- Se emitirán cuñas radiales por los programas de mayor difusión durante 4 meses para un total de 208 cuñas, las cuales representan un valor de \$1.637.040.
- Se distribuirán 8.000 tarjetas de presentación que corresponden a un valor de \$440.000.

2.11 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

De acuerdo a la información analizada con relación a la demanda y la oferta, se concluye que el proyecto a realizar presenta buenas perspectivas para su realización y puesta en marcha.

La anterior información se considera en base a los diferentes criterios que determinan la viabilidad del proyecto de creación de una empresa dedicada a

la asesoría del recurso humano y su reinserción laboral, el cual se presenta como una alternativa ante el desempleo que es el problema que mayormente afecta a la población actual.

Ante la situación del desempleo, los problemas que giran en su entorno y la carencia en el mercado de una empresa con los atributos expresados en el proyecto según la empresa a crear, surge la necesidad de conformar una organización ágil y oportuna que ofrezca un conjunto de servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La creación de la empresa PROGRESAR LTDA., se proyecta a posicionarse a nivel departamental, mediante el fortalecimiento basado en un mejoramiento continuo y la prestación de excelentes servicios que permitan su permanencia y continuidad en el futuro, siendo la empresa líder en la prestación de servicios y aportando al desarrollo socio-económico de la región a través de la generación de empleos.

3 . ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de prestación de un servicio durante la vigencia del proyecto.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. El tamaño de proyecto responderá al comportamiento existente entre la dimensión del mercado y la capacidad para atenderlo, determinado de acuerdo a la cantidad de servicios prestados en un lapso de tiempo. La participación de la empresa en el mercado, tendrá como característica principal la prestación de un servicio innovador y confiable que satisfaga las necesidades de sus clientes.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto

- **Tamaño y mercado:** la magnitud del mercado es uno de los aspectos que es preciso considerar al estudiar el tamaño del proyecto; por lo tanto se debe reflexionar en torno a la estimación del tamaño más apropiado con referencia al comportamiento de la demanda en su relación con el ingreso, con los precios, con los cambios en la distribución geográfica del mercado, con la movilidad, y, obviamente, con respecto a los costos unitarios propios del proyecto.
- **Talento humano:** El proyecto para la creación de la empresa descrita en el presente proyecto: PROGRESAR LTDA., requiere de funcionarios

altamente calificados para realizar labores de asesorías según su perfil profesional.

- **Capacidad financiera:** Son los recursos necesarios para el montaje y el funcionamiento de la empresa, para la puesta en marcha del presente proyecto no se realizaran inversiones financieras externas, el capital necesario para la realización del mismo está representado por los aportes de cada uno de los profesionales que constituirán la sociedad, el cual representa el 100 % del valor necesario.
- **Recurso tecnológico:** Son los avances tecnológicos necesarios para la implantación de los servicios, de acuerdo a lo anterior, el proyecto no precisa de una alta tecnología que ocasione altos costos y complicaciones de mantenimiento, por tal motivo no es un factor relevante al momento de la delimitación del tamaño de la empresa.

3.1.3 Capacidad del proyecto. Desde un principio es importante definir la unidad de medida del tamaño del proyecto; la forma más utilizada es establecer la cantidad de prestación del servicio por unidad de tiempo, para PROGRESAR LTDA. la capacidad proyectada para cada servicio es la siguiente:

- **Capacidad total diseñada.** Para el presente proyecto, la capacidad diseñada está representada por el número de asesorías que se pueden ofrecer de acuerdo a la capacidad del recurso humano y demás factores de la empresa, considerando un total de 375 asesorías como mínimo durante un mes de servicio.
- **Capacidad Instalada.** La capacidad instalada se proyecta de acuerdo al número de asesorías que podrá ofrecer cada funcionario durante un

determinado período de tiempo, teniendo en cuenta que durante el mes la jornada laboral será de 26 días con un horario de 8 horas diarias.

§ La psicóloga realizará las pruebas psicotécnicas, el análisis y la entrega del informe, por lo tanto su capacidad es de ofrecer 3 asesorías diarias y 74 mensuales.

§ El ingeniero de mercados por tener que realizar las labores de investigación, necesitará de un tiempo más prolongado para cada asesoría, por lo tanto se considera la capacidad de ofrecer una asesoría por semana para un total de 5 en el mes.

§ El gestor empresarial, el contador, el ingeniero financiero y el ingeniero de sistemas, presentan igual capacidad para el ofrecimiento de las asesorías, con un número de 74 asesorías mensuales.

- **Capacidad utilizada.** Para el presente proyecto, la capacidad diseñada está representada por el número de asesorías que se pueden ofrecer de acuerdo a la capacidad del recurso humano y demás factores de la empresa, considerando un total de 375 asesorías como mínimo durante un mes de servicio.

3.2 LOCALIZACIÓN

Es importante considerar que para el servicio que se prestará la empresa no se requiere de grandes instalaciones, en este caso es muy funcional la utilización de una pequeña oficina.

3.2.1 Macrolocalización. La empresa objeto del proyecto: PORGRESAR LTDA. funcionará en la ciudad de Bucaramanga.

3.2.2 Micro localización. La oficina donde funcionará la empresa PORGRESAR LTDA., está ubicada en Centro Comercial Gratamira porque es una zona de mayor afluencia, fácil acceso para los clientes y por ser propiedad de uno de los socios de la organización.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Descripción técnica del proceso

- El servicio inicia cuando la secretaria recibe telefónica o personalmente al cliente que solicita información y toma sus datos personales.
- Con los datos ya obtenidos, la secretaria informa al cliente la fecha y hora establecida para iniciar la asesoría.
- Seguidamente, la secretaria que a la vez realiza las labores de psicóloga, recibe al cliente el día establecido y realiza las pruebas necesarias para después dar información sobre los resultados obtenidos.

La prueba permite reconocer las debilidades y fortalezas que tenga el usuario con relación al proyecto el cual desea realizar.

- Según éste informe, el cliente tomará la decisión de seguir o no, con el proceso de asesoría.
- Si su respuesta es afirmativa, continuará con las asesorías respectivas, de acuerdo al orden asignado por la empresa.

Inicialmente se dirige con el ingeniero de mercados que será la persona encargada de realizar el estudio relacionado con la viabilidad del

posicionamiento del proyecto en el mercado analizando la oferta y la demanda y su posible ubicación, pasa al ingeniero de sistemas quien realizara un programa que le permita manejar los controles necesarios relacionados con la actividad del proyecto, después se le realizara un estudio con el profesional en gestión empresarial quien se encargara de determinar el tamaño y la capacidad utilizada diseñada, instalada, financiera y administrativa del proyecto en referencia, el contador publico brindara información relaciona con aspectos administrativos, tributarios y financieros y el ingeniero financiero informara al cliente sobre las inversiones necesarias para llevar a cabo el proyecto.

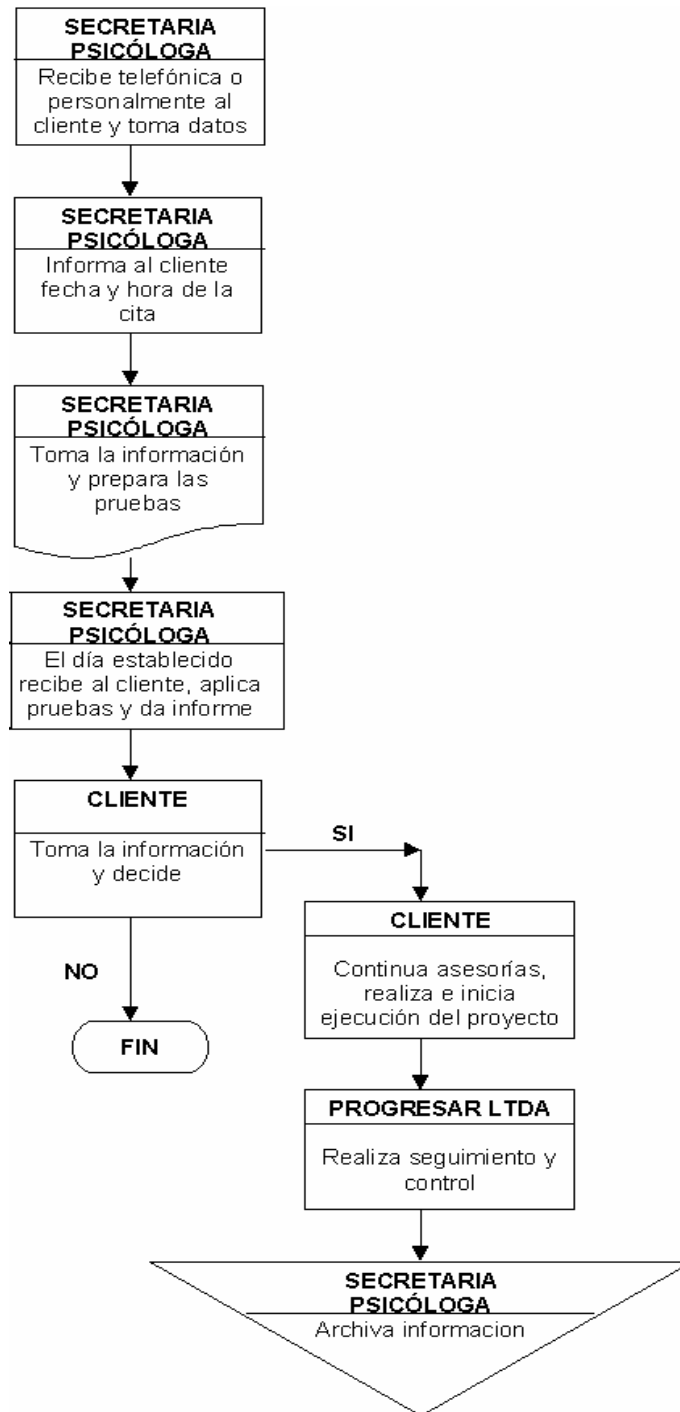
- Con una completa asesoría y realización del proyecto, el cliente procederá a ejecutar el funcionamiento del mismo.
- Si por el contrario, el cliente desiste, se dará por finalizada la asesoría.
- Finalmente la empresa PROGRESAR LTDA. mantendrá una labor de seguimiento y control.

Los asesores serán las personas encargada de realizar periódicamente las visitas a la empresa para verificar que los procesos que se lleven a cabo en las áreas de producción o prestación de servicio, contables, cartera, personal y demás, se estén manejando los procedimientos de acuerdo a las asesorías efectuadas, de igual manera se encarga de acuerdo a los profesionales de realizar las modificaciones y correctivos necesarios para el éxito, posicionamiento y crecimiento de la empresa.

- La secretaria será la encargada de archivar la información de cada cliente.

3.3.2 Diagrama de operación, proceso y procedimiento de prestación del servicio.(Figura 16.)

Figura 16. Diagrama de operación, proceso y procedimiento de prestación del servicio



3.3.3 Control de calidad. Es muy importante manejar los niveles de la calidad en los servicios que se están ofreciendo, porque es el cliente quien en última instancia define la calidad y no el vendedor del servicio. Es posible que un diseño sea o no del agrado y satisfacción de su creador, pero si el cliente piensa que es deficiente, ello significaría que el servicio no es bueno. Esto representa otro factor, cumplir con las expectativas del cliente, porque de no cumplirse se pueden perder ventas entre los clientes actuales y posiblemente no se atraerán a otros nuevos.

Para administrar eficientemente la calidad en el servicio, se debe contar con una organización que opere un programa permanente de mejoramiento que le permita vigilar el nivel y la uniformidad del servicio ofrecido, a través del grado de satisfacción logrado en sus clientes.

Por este motivo, para la empresa PROGRESAR LTDA. el control de calidad será un proceso muy importante dentro del funcionamiento de la organización, porque será el factor que determine la excelencia en la prestación del servicio y por ende la satisfacción del cliente.

El proceso de control de calidad que se llevará a cabo es el siguiente:

- El objetivo de la empresa será prestar un servicio de excelencia que satisfaga las necesidades de los clientes, por lo tanto imperaran los valores éticos, infundidos a cada uno de los empleados en el momento de realizar las funciones asignadas, manteniendo un sentido de cordialidad, responsabilidad y compromiso frente a los clientes.
- Se ubicará un buzón de sugerencias para que el cliente exprese su opinión e inquietudes en cuanto a la prestación del servicio.

- Se mantendrá un control para cada funcionario asesor, respecto a la puntualidad de su presencia a las citas otorgadas a los clientes.
- Se realizarán sondeos telefónicos para determinar la satisfacción de los clientes.
- Se ofrecerá la inducción necesaria a los funcionarios de la entidad, de acuerdo a la forma más adecuada de llegar al cliente.
- Se mantendrá a la vanguardia de la información necesaria en cuanto a los diferentes aspectos que puedan incidir en la modificación o implantación de normas o reglamentos que afecten las actividades a realizar.

3.3.4 Recursos

- **Recurso humano.** El recurso humano necesario para la prestación del servicio en la empresa PROGRESAR LTDA., inicialmente estará conformado por un grupo selecto de profesionales, que pasarán a ser socios de la organización y desempeñarán las funciones según el perfil del cargo, colaborando en las diferentes actividades que se presenten y puedan desempeñar.

De acuerdo al buen funcionamiento de la organización se pensará en ampliar los servicios y por lo tanto la contratación de mas personal.

El equipo humano estará conformado de la siguiente manera:

- Un gerente
- Una psicóloga
- Un contador

- Un ingeniero financiero
 - Un ingeniero de mercados
 - Un ingeniero sistemas
 - Un gestor empresarial.
- **Recurso físico.** Para la prestación de los servicios que ofrecerá la empresa, ya se cuenta con el lugar adecuado para su funcionamiento.

En cuanto a equipos y útiles de oficina necesarios se requiere:

- Computador
 - Escritorios cada uno con una silla ergonómica
 - Archivador
 - Aparatos telefónicos
 - Grapadoras
 - Perforadoras
 - Sacaganchos
 - Sillas auxiliares
- **Recurso de insumos.** Los insumos necesarios son la papelería en general y útiles de oficina necesarios para diligenciar las actividades necesarias en la prestación del servicio.
 - **Recurso logístico.** El recurso logístico consistirá en adecuar la oficina, de tal forma que se preste el servicio al cliente en una forma cómoda y se ofrezca un ambiente agradable.
 - **Distribución en planta.** La distribución en planta se organizará de tal forma que los puestos de trabajo estén ubicados de la mejor forma posible

para agilizar los procedimientos necesarios en la prestación del servicio (Anexo E).

3.4 CONCLUSIONES TÉCNICAS DEL PROYECTO

El estudio técnico ha permitido determinar la viabilidad y posibilidad del proyecto de acuerdo a los diferentes criterios analizados para llevar a cabo su realización y puesta en marcha.

Con relación al mercado se concluye el no existen empresas similares a la que se pretende crear, lo cual demuestra que la no existencia de empresas competidoras oferentes, determina una potencial demanda por cautivar.

Respecto a la capacidad financiera, el proyecto no requiere de grandes inversiones de capital, por lo tanto estará representado por el aporte de cada uno de los socios, los cuales aportarán los recursos económicos necesarios para la ejecución del proyecto, descartando la necesidad de obtener inversiones externas por concepto de créditos.

De acuerdo a la localización, la oficina estará ubicada en el sector más representativo para los intereses de los clientes.

Finalmente, el recurso humano necesario para el óptimo funcionamiento de los servicios, está representado por los socios de la empresa, los cuales como profesionales deben reunir los requisitos necesarios para ejercer las labores encomendadas.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.1 FORMA DE CONSTITUCION

La empresa PROGRESAR LTDA. se va a constituir como una sociedad Limitada por tener las siguientes características:

- Contará con seis (6) socios.
- Cada socio responde hasta por el valor de su aporte
- El capital estará dividido en cuotas o partes de igual valor y será pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad.
- La razón social está precedida de la palabra **Limitada** o de su abreviatura Ltda.
- La presentación de la sociedad y administración de los negocios sociales corresponderá a cada uno de los socios.

4.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

De acuerdo a los requisitos básicos para la constitución de una empresa se desarrollarán los siguientes procedimientos de registro:

- **Asignación de nombre:** Ante la cámara de comercio de Bucaramanga se solicita el estudio del nombre para identificar la empresa y evitar que exista ya alguna registrada bajo ese nombre.

- **Escritura pública:** Se realiza la escritura pública de constitución ante un notario y se cancelan los derechos de inscripción con el fin de registrar la empresa y ampararse ante la ley; la escritura pública debe contener:

- El nombre y domicilio de las personas naturales o jurídicas debidamente identificadas, que intervengan en la constitución de la empresa.

- La clase de sociedad que se constituye y el nombre de la misma.

- El domicilio que tendrá la sociedad

- El objeto social que desarrollará el negocio así como la participación de los dueños.

- La forma de administrar el negocio, atribuciones y facultades de los administradores.

- La duración de la empresa y las causales de disolución.

- El nombre y el domicilio del representante legal, sus facultades y obligaciones.

Elaborada la escritura pública de constitución se procederá a registro ante la Cámara de Comercio.

- **Solicitud del RUT y el NIT:** Ante la dirección de Impuestos y Aduanas Nacional (DIAN) se realiza la inscripción para lograr el Registro Único Tributario RUT donde se registra la actividad a realizar y aspectos de obligación tributaria como impuesto a las ventas, y de retención en la fuente, así como el régimen tributario si es común o simplificado.
- **Matrícula en el Registro Mercantil:** Se realiza en la Cámara de Comercio y se diligencia el formulario “Matrícula Mercantil de Sociedades Comerciales”. Se realiza el registro del formulario Solicitud de Certificados de Existencia y Representación Legal” como también el Registro de Constitución y Gerencia, y el registro de los libros contables de la empresa.
- **Pago de Impuesto de Industria y Comercio:** Se tramita en la secretaria de hacienda del municipio en este caso Bucaramanga.
- **Patente de funcionamiento:** Se procede a realizar los trámites de patente de funcionamiento, el cual se realiza ante la alcaldía municipal para obtener la licencia de funcionamiento, el cual permite a la empresa el debido registro ante la Superintendencia de Sociedades.

4.2.1 Misión. La empresa PROGRESAR LTDA., es una empresa privada dedicada a la asesoría del recurso humano y tiene como misión ofrecer de manera continua, eficiente y oportuna un servicio integral con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, contando con el mejor talento humano y una organización ágil con capacidad de respuesta frente a los cambios de la demanda, brindando a sus clientes un clima de respeto, responsabilidad y de compromiso en el cumplimiento de las obligaciones.

4.2.2 Visión. La empresa PROGRESAR LTDA. se proyecta para el año 2006 como una organización prestadora del mejor servicio a nivel departamental, buscando el liderazgo en sus respectivos campos de acción; en un marco de mejoramiento continuo y orientación hacia el mercado, brindando a sus clientes confiabilidad en los servicios ofrecidos.

4.2.3 Objetivos

- Fomentar un clima organizacional adecuado para el desarrollo de las actividades empresariales, con calidad humana centrado en el crecimiento del personal, de la empresa y del cliente.
- Conformar un equipo de trabajo con un sentido de pertenencia fuerte donde la responsabilidad, la calidad y los resultados surjan del compromiso de hacer las cosas con gusto y sentido.
- Capacitar el equipo de trabajo que conformará a PROGRESAR LTDA., para desarrollar sus capacidades laborales y su actividad social que se reviertan en beneficio de la empresa, de la persona y la sociedad.
- Ubicar a PROGRESAR LTDA., como la mejor empresa de asesoría del recurso humano, desde el punto de vista de la excelente prestación del servicio, compromiso e iniciativas que garanticen no sólo la subsistencia de la empresa sino que logre situarla como la empresa líder en su ramo.

4.2.4 Políticas

- Políticas de Personal

- Comprometerse solidariamente en sus relaciones de cordialidad y respeto con los compañeros de la empresa y con los clientes de la misma.

Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica y el buen nombre de la empresa.

- Cumplir y aceptar las decisiones tomadas con respecto al cargo desempeñado.

Otras políticas de personal en cuanto al proceso de selección y contratación son:

- Contactar la oferta laboral existente, ya sea por medio del periódico o por recomendaciones personales.

- Recibir hojas de vida de los aspirantes.

- Seleccionar los opcionados.

- Confirmar referencias personales y laborales.

- Efectuar la entrevista.

- Efectuar exámenes médicos.

- Contratación del personal

- **Políticas de compras.** Selección de proveedores: Se realizará la selección solicitando cotizaciones para elegir las que ofrezcan los precios más convenientes.

Forma de pago: Se realizará máximo a treinta (30) días y si es posible de contado.

Nivel de inventarios: se controlará manteniendo un stock de insumos para evitar que se agoten las existencias.

- **Políticas de ventas** . inicialmente el pago por prestación del servicio será de contado, de acuerdo a una buena evolución de la empresa y según convenga, se establecerán otras políticas de venta del servicio que beneficien mayormente a los clientes y que no afecten el buen funcionamiento de la organización.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Descripción de Cargos. Para ejecutar adecuadamente los procesos de administración, control y coordinación de cargos se requiere una identificación de cada uno de los cargos de la empresa, donde se describen las funciones y conocimientos básicos para el óptimo desempeño de cada puesto.

Dentro de cada descripción de cargo se especifican factores de responsabilidad, línea de autoridad, esfuerzo físico y condiciones de trabajo necesarias para el desempeño eficiente dentro de cada uno de estos cargos.

Cabe resaltar que los cargos a definir son:

- Gerente
- Psicóloga
- Ingeniero de sistemas
- Ingeniero financiero
- Ingeniero de mercados
- Gestor empresarial.
- Contador público (Anexo F)

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Gerente	CODIGO: 1001
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE
SECCIÓN: Administrativa	INMEDIATO:
SUPERVISA A: Todos los cargos.	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL:</p> <p>Dirigir, soportar y controlar las actividades encaminadas al servicio y mantenimiento de clientes de la empresa, promoviendo el desarrollo de las estrategias comerciales y definiendo planes de acción para una mejor atención.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento presupuestal y ofrecer todo el soporte necesario para cumplir con las metas propuestas. Realizar las negociaciones de acuerdo a los parámetros fijados. • Garantizar el cumplimiento de los procedimientos administrativos y operativos vigentes. • Mantener información actualizada sobre la situación económica local y de su área de influencia para garantizar una adecuada colocación de recursos y prestación de servicios. • Elaborar mensualmente los índices de gestión y recomendaciones respectivas. • Analizar y proponer nuevas políticas, métodos de trabajo, controles que permitan altos niveles de eficiencia. <p>Velar por el cumplimiento y divulgación oportuna de las políticas, normas, procedimientos y circulares emitidas por la empresa para el personal a su cargo.</p>	

**EMPRESA PROGRESAR LTDA.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

NOMBRE DEL CARGO: Secretaria-Psicóloga	CODIGO: 1002
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE
SECCIÓN: Administrativa	INMEDIATO:
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno

FUNCIÓN PRINCIPAL:

Realizar las pruebas psicotécnicas a los clientes y brindar la información necesaria de acuerdo a las mismas, manejar oportunamente la comunicación entre los clientes.

DETALLE DE FUNCIONES:

- Realizar labores relacionadas con recepción de llamadas, establecer e informar las citas a los clientes y organizar el archivo en orden cronológico de acuerdo a las prácticas modernas.
- Realizar diariamente las pruebas necesarias a los clientes.
- Verificar y analizar el contenido de las pruebas para obtener un diagnóstico final.

Ofrecer un informe a cada uno de los clientes de acuerdo al análisis efectuado a las pruebas realizadas por los mismos.

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Ingeniero de mercados	CODIGO: 1003
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE INMEDIATO:
SECCIÓN: Administrativa	
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL:</p> <p>Orientar al cliente en todos los aspectos relacionados con el estudio de mercados, como investigación de la demanda, canales de comercialización, precio y posibilidades del proyecto de acuerdo al estudio realizado.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la demanda potencial demandante mediante una investigación de mercados. • Con la información obtenida, analizar cada uno de los aspectos relacionados con el objeto del proyecto. • Establecer los gustos, preferencias y expectativas de los clientes. • Determinar la aceptación del servicio por parte de los clientes. • Analizar la demanda insatisfecha hacia ciertos servicios similares al que se pretende ofrecer. • Determinar los precios más convenientes para los servicios que se van a ofrecer. • Finalmente evaluar cada uno de los aspectos analizados para brindar una completa información al cliente sobre este campo de la investigación. 	

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Ingeniero de sistemas	CODIGO: 1004
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE INMEDIATO:
SECCIÓN: Administrativa	
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCION PRINCIPAL:</p> <p>Orientar al cliente sobre las funciones que se requieran en la empresa a crear con relación a los sistemas de información, mediante la creación de base de datos o de un software si se requiere para procesar la información en la implementación de los servicios o productos a ofrecer.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al cliente sobre la sistematización necesaria a implementar en la nueva empresa a crear. • Asesorar al cliente sobre la adquisición de un software si es necesario, brindando información de aspectos como confiabilidad del proceso, manejo y precios del mismo. • Colaborar en la empresa PROGRESAR LTDA. en las actividades propias de la organización. • Realizando funciones como mantenimiento de los computadores, recopilación de información y ubicación de programas en el sistema. 	

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Gestor empresarial	CODIGO: 1004
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE INMEDIATO:
SECCIÓN: Administrativa	
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL:</p> <p>Dirigir, soportar y controlar las actividades encaminadas a la asesoría del servicio, indicando los procesos más convenientes a efectuar relacionados con los aspectos tecnológicos.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el tamaño y la capacidad utilizada, diseñada, instalada, financiera y administrativas entre otras del proyecto que se pretende realizar. • Orientar al cliente sobre la ubicación más conveniente para la empresa, considerando aspectos como zona de influencia, vía de acceso, costo de arrendamiento, costo de servicios, área del local, impacto social y seguridad en la zona. • Los procedimientos necesarios para la prestación del servicio o la elaboración de productos. Asesorar al cliente sobre el control de calidad necesario a implementar para lograr una excelente prestación del servicio o elaboración del producto. 	

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Contador Público	CODIGO: 1005
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE INMEDIATO:
SECCIÓN: Administrativa	
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL: Brindar información al cliente sobre aspectos administrativos, tributarios y financieros.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar al cliente el procedimiento a realizar para la conformación de la empresa ante las diferentes entidades como: La Cámara de Comercio, el Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y la Secretaría de hacienda del municipio. • Ofrecer a los clientes asesorías contables y tributarias. • Colaborar en la realización del estudio financiero, en la elaboración de los estados financieros. • Realizar el manejo y registro de los movimientos contables en la empresa PROGRESAR LTDA. 	

EMPRESA PROGRESAR LTDA. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO: Ingeniero financiero	CODIGO: 1006
DIVISIÓN: Administrativa	CARGO JEFE
SECCIÓN: Administrativa	INMEDIATO:
SUPERVISA A:	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
<p>FUNCIÓN PRINCIPAL: Elaborar el estudio, las proyecciones, y evaluaciones correspondientes a la actividad financiera del proyecto.</p>	
<p>DETALLE DE FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al cliente sobre las inversiones necesarias para llevar a cabo el proyecto como son inversiones fijas, diferidas y de capital de trabajo, estableciendo el valor que representa cada una de ellas. • Determinar los ingresos y egresos del servicio o producto y proyectarlos a 5 años con un aumento en el porcentaje de acuerdo a la tasa de inflación suministrada por el Banco de la República. • Con la colaboración del contador realizar los Estados Financieros y sus respectivas proyecciones. • Realizar el cálculo de las razones financieras y el análisis de las mismas. <p style="text-align: center;">Finalmente realizar la evaluación financiera con base a la información tomada del Valor presente Neto (V.P.N) y la Tasa Interna de Retorno (T.I.R).</p>	

4.3.2 Perfil del cargo

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Gerente	
HABILIDAD	<p>EDUCACIÓN: Profesional en Ingeniería industrial, Gestor empresarial o Administración de empresas.</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años</p> <p>HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión</p>
RESPONSABILIDAD	<p>RESPONSABLE: Por el cumplimiento de los procesos administrativos y operativos de la empresa.</p>
ESFUERZO	<p>MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones.</p> <p>FISICO: El trabajo se realizada sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.</p>
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>MEDIO AMBIENTE: Normal</p>
OBSERVACIONES:	
<hr/> APROBO:	

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Psicóloga -Secretaria	
HABILIDAD	EDUCACIÓN: Profesional en Psicología EXPERIENCIA: 2 años HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión
RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE: Pruebas Psicotécnicas realizadas a los clientes y la información suministrada, también por documentos de manejo, tanto de cliente como de la empresa en general.
ESFUERZO	MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones. FISICO: El trabajo se realizada sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.
CONDICIONES DE TRABAJO	MEDIO AMBIENTE: Normal
OBSERVACIONES:	
_____ APROBO:	

PERFIL DEL CARGO: Ingeniero de mercados	
HABILIDAD	<p>EDUCACIÓN: Profesional en Ingeniera de mercados.</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años</p> <p>HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión</p>
RESPONSABILIDAD	<p>RESPONSABLE: Excelente orientación del recurso humano en el desarrollo del estudio de mercados, realización de una completa investigación que permita determinar la demanda potencial del proyecto a desarrollar y las diferentes variables que inciden en este proceso.</p>
ESFUERZO	<p>MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones.</p> <p>FISICO: El trabajo se realizada sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.</p>
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>MEDIO AMBIENTE: Normal</p>
<p>OBSERVACIONES:</p> <hr/> <p>APROBO:</p>	

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Ingeniero de sistemas	
HABILIDAD	EDUCACIÓN: Profesional en Ingeniería de sistemas. EXPERIENCIA: 2 años HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión
RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE: Por equipos de cómputo y los diferentes programas o software.
ESFUERZO	MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratar, creatividad y audacia para tomar decisiones. FISICO: El trabajo se realizado sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.
CONDICIONES DE TRABAJO	MEDIO AMBIENTE: Normal
OBSERVACIONES:	
APROBO: _____	

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Gestor empresarial	
HABILIDAD	<p>EDUCACIÓN: Profesional en Gestión empresarial.</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años</p> <p>HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión</p>
RESPONSABILIDAD	<p>RESPONSABLE: Por asesorar al recurso humano en la toma de decisiones con respecto a la capacidad, localización, procesos y control de calidad del servicio o producto.</p>
ESFUERZO	<p>MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones.</p> <p>FISICO: El trabajo se realizado sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.</p>
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>MEDIO AMBIENTE: Normal</p>
OBSERVACIONES:	
<hr/> APROBO:	

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Contador Público	
HABILIDAD	<p>EDUCACIÓN: Profesional en Contaduría Pública.</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años</p> <p>HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión</p>
RESPONSABILIDAD	<p>RESPONSABLE: Por asesorar al recurso humano respecto a los requisitos necesarios para la creación de empresas y elaboración de estados financieros.</p>
ESFUERZO	<p>MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones.</p> <p>FISICO: El trabajo se realizado sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.</p>
CONDICIONES DE TRABAJO	<p>MEDIO AMBIENTE: Normal</p>
OBSERVACIONES:	
APROBO:	

PROGRESAR LTDA.	
PERFIL DEL CARGO: Ingeniero financiero	
HABILIDAD	EDUCACIÓN: Profesional en Ingeniería financiera. EXPERIENCIA: 2 años HABILIDAD: Mental y facilidad de expresión
RESPONSABILIDAD	RESPONSABLE: Por asesorar al recurso humano respecto a la elaboración del estudio financiero, orientación para su elaboración, proyecciones y evaluación.
ESFUERZO	MENTAL: Desarrollo de capacidades mentales como: inteligencia, memoria, facilidad de expresión verbal y escrita, capacidad de tratos, creatividad y audacia para tomar decisiones. FISICO: El trabajo se realizado sentado, levantándose de vez en cuando, realizando movimientos diversos.
CONDICIONES DE TRABAJO	MEDIO AMBIENTE: Normal
OBSERVACIONES:	
<hr/> APROBO:	

4.3.3 Estructura salarial. La estructura salarial estará asignada de la siguiente manera:

El gerente devengará un salario por prestación de servicios de \$700.000.
Los demás funcionarios de la organización devengaran un sueldo por prestación de servicios de \$600.000 cada uno.

5. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero pretende determinar los requerimientos de recursos fundamentales para la realización del proyecto, y determinar cuál será el costo total de operación de la empresa, el cual abarca los procesos de administración, y ventas del servicio; determinación de la inversión, la proyección de ingresos y egresos, así como la estructuración de los estados de resultados y su proyección dentro del funcionamiento del proyecto.

El objetivo principal es mostrar en términos cuantitativos reales, los costos de inversión, la retribución al esfuerzo financiero y determinar la factibilidad o viabilidad en términos económicos.

5.1 INVERSIONES

Existen 3 clases de inversiones

- Inversión fija
- Inversión diferida
- Capital de trabajo

5.1.1 Inversión en activos fijos

- **Construcción y adecuación.** Para la realización del proyecto no se requiere inversión en construcción porque se cuenta con la sede propia donde funcionará la empresa.

- **Muebles y Enseres.** Para el desarrollo de las actividades administrativas, el proyecto requerirá un conjunto de muebles y enseres cuya inversión es de \$ 6.047.000, discriminados así:

Cuadro 17. Muebles y Enseres.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio en madera	7	\$378.000	2.646.000
Silla con brazo	7	\$398.000	2.786.000
Sillas sin brazo	4	\$70.000	280.000
Mesa cómputo 80 cms.	2	\$85.000	170.000
Archivador 4 gavetas	1	\$165.000	165.000
TOTAL			\$6.047.000

Fuente: Xinor Ltda, cotización Noviembre de 2003

- **Equipo de oficina.** Para la prestación de los servicios se requiere de una inversión en equipos de oficina de \$5.339.000, representados de la siguiente manera (Cuadro 18)

Cuadro 18. Equipo de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador QBEX	2	\$1.930.000	\$3.860.000
Impresora WIN XP HOME OEM	2	\$310.000	\$620.000
Estabilizador 1000 W.	2	\$35.000	\$70.000
Sumadora Casio	3	\$65.000	\$195.000
Teléfono Panasonic	3	\$198.000	\$594.000
TOTAL			\$5.339.000

Fuente: Computer Center, cotización noviembre de 2003
Telecomunicaciones D y T, cotización noviembre de 2003

- Total inversión fija

Cuadro 19. Total inversión fija

DESCRIPCIÓN DE LA INVERSIÓN	VALOR TOTAL
Muebles y enseres	\$6.047.000
Equipo de oficina	\$5.339.000
TOTAL	\$11.386.000

5.1.2 Inversión diferida. Son inversiones necesarias para la puesta en marcha del proyecto, las cuales representan un valor de \$5.870.570 especificado (Cuadro 20).

Cuadro 20. Inversión diferida

CONCEPTO	VALOR
Gastos de organización	\$1.596.000
Papelería y útiles de oficina	\$148.550
Publicidad etapa de lanzamiento	\$126.020
Estudio de factibilidad	\$4.000.000
TOTAL	\$5.870.570

5.1.3 Inversión de Capital de trabajo. Para el proyecto se calcula un capital de trabajo para un mes de operaciones.

A continuación se presenta cada uno de los componentes del capital de trabajo para la nueva empresa.

- Costo del servicio

. Insumos

Cuadros 21. Insumos

CONCEPTO	VALOR MES	VALOR AÑO
Papelería y útiles de oficina	\$148.550	\$1.782.600
TOTAL		\$1.782.600

- Gastos de administración y venta.

Cuadro 22. Gastos de administración

CONCEPTO	SUELDO	SUELDO MES	SUELDO AÑO
Gerente	\$700.000	\$700.000	\$8.400.000
6 Funcionarios asesores	\$600.000	\$3.600.000	\$43.200.000
Gastos generales		\$196.000	\$2.352.000
TOTAL		\$4.496.000	\$53.952.000

Cuadro 23. Depreciación Muebles y enseres

DETALLE	AÑOS DE DEPRECIACIÓN	VALOR	VALOR DEPRECIACION ANUAL
Muebles y Enseres	5	\$6.047.000	\$1.209.400

Cuadro 24 Depreciación Equipos de Oficina

DETALLE	AÑOS DE DEPRECIACIÓN	VALOR	VALOR A DEPRECIAR ANUALMENTE
Equipos de Oficina	10	\$5.339.000	\$533.900

Cuadro 25. Resumen gastos de administración.

DETALLE	VALOR MES	VALOR AÑO
Gerente	\$700.000	\$8.400.000
6 funcionarios asesores	\$3.600.000	\$43.200.000
Gatos generales	\$196.000	\$2.352.000
Depreciación Muebles y Enseres	\$100.783,33	\$1.209.400
Depreciación Equipos de Oficina	\$44.491,66	\$533.900
TOTAL	\$4.641.274,99	\$55.695.300

Cuadro 26. Gastos de ventas

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Publicidad mantenimiento	\$136.420	\$1.637.040
TOTAL	\$136.420	\$1.637.040

Cuadro 27. Total gastos

DETALLE	VALOR MES
Administración	\$55.695.300
Venta	\$1.637.040

- Total Inversión de Capital

EFFECTIVO = Costo del servicio + Gastos de administración + Gasto de ventas.

Cuadro 28. Inversión de capital

DETALLE	VALOR MES
(+) Costo de Servicio	\$148.550
(+) Gastos de Administración	\$4.641.274,99
(+) Gasto de Venta	\$136.420
TOTAL	\$4.926.244,99

Cuadro 29 Total Inversión

DESCRIPCIÓN	VALOR
Inversión Fija	\$11.386.000
Inversión Diferida	\$5.870.570
Capital de Trabajo	\$4.926.244,99
TOTAL	\$22.182.814,99

Cuadro 30. Balance inicial

ACTIVO		PASIVO	
Caja	\$4.926.244,99	Obligaciones Financieras	- 0 -
Diferidos	\$5.870.570	Patrimonio	\$22.182.814.99
Activos Fijos	\$11.386.000		
TOTAL	22.182.814.99		\$22.182.814,99

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos

Cuadro 31. Costos fijos

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Personal Administrativo	\$4.300.000	\$51.600.000
Depreciaciones	\$145.274,99	\$1.743.299,88
Gastos de Ventas – Publicidad	\$136.420	\$1.637.040
TOTAL	\$4.581.694,99	\$54.980.339.88

Cuadro 32. Costos variables

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costo útiles de aseo, cafetería y servicios públicos.	\$238.520,83	\$2.862.250
Papelería y útiles de oficina	\$148.550	\$1.782.600
TOTAL	\$387.070,83	\$4.644.850

Cuadro 33. Costos totales

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Costos Fijos	\$4.581.694,99	\$54.980.339,88
Costos Variables	\$387.070.83	\$4.644.850
TOTAL	\$4.968.765,82	\$59.625.189,88

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

5.3.1 Egresos. Los egresos están constituidos por los costos y gastos del servicio, de administración y ventas (Cuadro 34)

Cuadro 34. Egresos

AÑO 1		
DESCRIPCIÓN	VALOR MES	VALOR AÑO
Gastos de administración	\$4.641.274,99	\$55.695.300
Gastos de ventas	\$136.420	\$1.637.040
Costo de Ventas	\$23.600.000	\$283.200.000
TOTAL	\$28.377.694,99	\$340.532.340

Cuadro 35. Proyección de Egresos

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EGRESOS	\$340.532.340	\$360.964.280,4	\$382.622.137,2	\$405.579.465,5	\$429.914.233,4

5.3.2 Ingresos. Los ingresos están representados por el valor que se obtiene por cada asesoría, los ingresos se estiman para el primer año de servicio y se proyecta a 5 años.

Cuadro 36. Ingresos anuales

AÑO				
SERVICIO	TOTAL MES	VALOR	VALOR MES	VALOR AÑO
Asesorías	375	\$80.000	\$30.000.000	\$360.000.000

Cuadro 37. Proyección de ingresos

SERVICIO	1	2	3	4	5
Asesorías valor en pesos	\$360.000.000	\$381.600.000	\$404.496.000	\$428.765.760	\$454.491.705.60
Unidades	375	398	422	447	474

Cálculo de razones financieras

- Razones de Rentabilidad

$$\text{Margen bruto de ganancia} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = \%$$

$$\text{Margen bruto de ganancia} = \frac{225.867.660}{566.400.000} = 0.40 \times 100 = 40\%$$

- Por cada peso vendido genera el \$0.40 de utilidad bruta.

$$\text{Utilidad de operación} = \frac{\text{utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = \%$$

$$\text{Utilidad operacional} = \text{ventas} - \text{costos de ventas} - \text{gastos operacionales}$$

$$\begin{aligned} \text{Utilidad operacional} &= 566.400.000 - 283.200.000 - 1.637.040 \\ &= 281.562.960 \end{aligned}$$

$$\text{Margen de operación} = \frac{281.562.960}{566.400.000} = 0.50 \times 100 = 50$$

- Cada peso vendido en el año generara una utilidad operacional de \$ 0.50

$$\text{Margen neto de ganancia} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = \%$$

$$\text{Margen neto de ganancia} = \frac{146.813.979}{566.400.000} = 0.26 = 26$$

La utilidad neta fue del 16% de las ventas netas o de cada \$1 vendido la empresa ganara \$ 0.26.

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

$$\text{P.E} = \frac{\text{C.F}}{\text{Pv} - \text{Cvu}} \qquad \text{P.E} = \frac{54.980.339,88}{80.000 - 50.000}$$

$$\text{P.E} = 1.832.67$$

$$1.832.67 * 80.000 = 110.000000$$

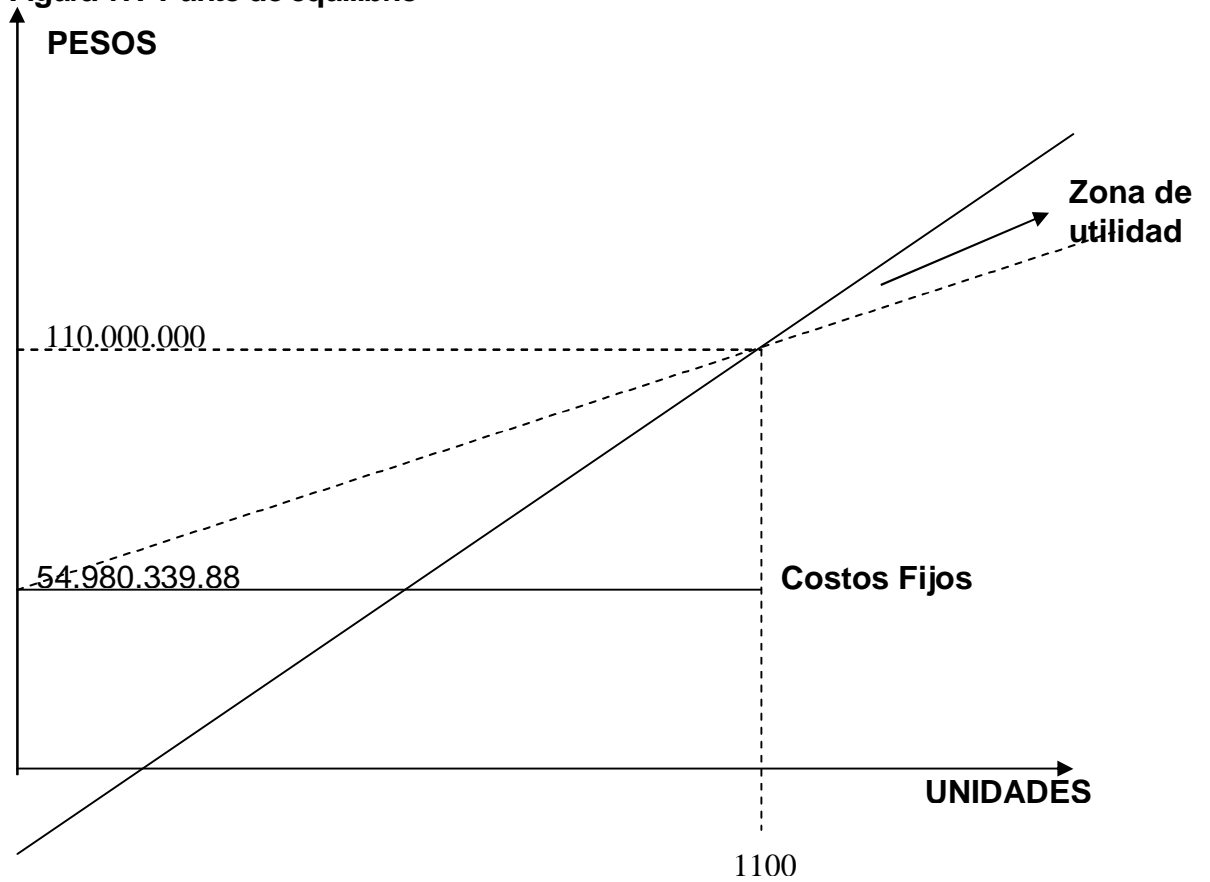
P.E = PUNTO DE EQUILIBRIO

C.F = COSTOS FIJOS

Pv = Precio de venta

Cvu= Costo valor unitario

Figura 17. Punto de equilibrio



5.4.1 Flujo de caja proyectado

Cuadro 38. Flujo de caja proyectado

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad Operativa		19.467.660.00	20.635.719.60	21.873.862.80	23.186.294.50	24.577.472.20
Reserva Legal 10%		1.265.397.90	1.341.321.77	1.421.801.08	1.507.109.14	1.597.535.69
Utilidad por distribuir		18.202.262.10	19.294.397.83	20.452.061.72	21.679.185.36	22.979.936.51
+ Depreciación		1.743.300.00	1.743.300.00	1.743.300.00	1.743.300.00	1.743.300.00
+ Reserva		1.265.397.90	1.341.321.77	1.421.801.08	1.507.109.14	1.597.535.69
Margen ajustado		21.210.960.00	22.379.019.60	23.617.162.80	24.929.594.50	26.320.772.20

5.5 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Cuadro 39. Estado de resultados proyectado

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS		360.000.000.00	381.600.000.00	404.496.000	428.765.760.00	454.491.705.60
EGRESOS		340.532.340.00	390.964.280.40	382.622.137.20	405.579.465.50	429.914.233.40
-Gastos de Admón.	55.695.300.00					
-Costo de ventas	283.200.000.00					
-Gasto de Ventas	11.637.040.00					
Utilidad Operacional		19.467.600.00	20.635.719.60	21.873.862.80	23.186.294.50	24.577.472.20
Gastos Financieros						
Utilidad Antes de Impto		19.467.600.00	20.635.719.60	21.873862.80	23.186.294.50	24.577.472.20
Impuesto 35%		6.813.681.00	7.222.501.86	7.655.851.98	8.115.203.07	8.602.115.27
Utilidad Neta		12.653.979.00	13.413.217.74	14.218.010.82	15.071.091.43	15.975.356.93
Reserva Legal 10%		1.265.397.90	1.341.321.77	1.421.801.08	1.507.109.14	1.597.535.69
Utilidad del Ejercicio		11.388.581.10	12.071.895.97	12.796.209.74	13.563.982.29	14.377.821.24

5.6 BALANCE GENERAL

Cuadro 40. Balance General

BALANCE GENERAL PROYECTADO									
	AÑO 1			AÑO 2			AÑO 3		
Caja	21.210.960.00			22.379.019.60			23.617.162.80		
Total Activo Cte.		21.210.960.00			22.379.019.60			23.617.162.80	
Activos Fijos									
Muebles y Enseres	6.047.000.00						6.047.000.00		
Equipo de Oficina	5.339.000.00						5.339.000.00		
Activos Diferidos	5.870.000.00						5.870.000.00		
- Depreciación	1.743.300.00						1.743.300.00		
Total Activos Fijos		15.513.270.00			15.513.270.00			15.513.270.00	
TOTAL ACTIVOS		36.274.230.00			37.892.289.60			39.130.432.80	
PASIVO			6.813.681.00			7.222.501.86			7.655.851.98
Imppto Renta	6.813.681.00			7.222.501.86			7.655.851.98		
PATRIMONIO			29.910.549.00			30.669.787.74			31.474.580.82
Utilidad del Ejercicio	11.688.581.10			12.071.895.97			12.796.209.74		
Reserva legal 10%	1.265.397.90			1.341.321.77			1.421.801.08		
Capital Social	17.256.570.00			17.256.570			17.256.570.00		
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			36.724.230.00			37.892.289.60			39.130.432.80

Continuación Cuadro 40

	ANO 4			ANO 5		
Caja	24.929.594.50			26.320.772.20		
Total Activo Cte		24.929.594.50			26.320.772.20	
Activos Fijos						
Muebles y Enseres	6.047.000.00			6.047.000.00		
Equipo de Oficina	5.339.000.00			5.339.000.00		
Activos Diferidos	5.870.000.00			5.870.000.00		
- Depreciación	1.743.300.00			1.743.300.00		
Total Activos Fijos		15.513.270.00			15.513.270.00	
TOTAL ACTIVOS		40.442.864.50			41.834.042.20	
PASIVO			8.115.203.07			8.602.115.27
Imppto Renta	8.115.203.07			8.602.115.27		
PATRIMONIO			32.327.661.43			33.231.926.93
Utilidad del Ejercicio	13.563.982.29			14.377.821.24		
Reserva legal 10%	1.507.109.14			1.599.535.69		
Capital Social	17.256.570.00			17.256.570.00		
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			40.442.864.50			41.834.042.20

5.7 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS

Las razones financieras son herramientas que se tiene para evaluar el rendimiento de la gestión, de los recursos invertidos en el proyecto y el comportamiento que a futuro toman estos recursos, con el fin de tomar la decisión de invertir en el proyecto. También mide la eficiencia de la gestión al frente de la empresa en cuanto a resultados económicos se refiere e indican para donde va la empresa y así darle la oportunidad a los administradores de tomar decisiones y aplicar los correctivos del caso.

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Con base a los estudios realizados anteriormente, que han demostrado los aspectos de mercados, técnicos y financieros; se pueden estimar unos resultados favorables para la ejecución del proyecto. Sin embargo en el presente estudio, se pretende definir y conocer aspectos del entorno tanto interno como externo donde se desarrollará el proyecto, uno de estos aspectos abarca temas como la evaluación financiera que permite fundamentar la decisión del inversionista.

6.1 ANALIS DE EXTERNALIDADES

- Con la creación de la nueva empresa se generará un mayor flujo de recursos económicos dentro del marco comercial e industrial de la ciudad, lo que conlleva a aumentar los ingresos, tanto del sector privado como el oficial, representando uno de los pilares fundamentales en el direccionamiento socio-empresarial necesario para el fortalecimiento del desarrollo regional.
- Con respecto a los niveles de ocupación se logrará generar empleos directos e indirectos, que ayudan a la disminución de las tasas de desempleo.
- Al desarrollar este proyecto se busca contribuir con la realidad económica de Santander, aportando como gestores empresariales al mejoramiento económico social de nuestra región, respondiendo a las necesidades de la comunidad y al mejoramiento de las condiciones de vida.

6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

6.2.1 Valor Presente Neto

Consiste en traer todos los ingresos y egresos a pesos de hoy, a una tasa de oportunidad del mercado (Cuadro 41).

Cuadro 41. Valor presente neto

INVERSIONES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FIJA	11.386.000					
DIFERIDA	5.870.570					
CAPITAL DE TRABAJO		4.926.244,99				
TOTAL DE INVERSIÓN		4.926.244,99				
UTILIDAD NETA		11.388.581,10	12.071.895,97	12.796.209,74	13.563.982,29	14.377.821,24
(+) AMORTIZACIÓN	-----0-----	-----0-----	-----0-----	-----0-----	-----0-----	-----0-----
(+) DEPRECIACIÓN		1.743.300	1.743.300	1.743.300	1.743.300	1.743.300
UTILIDAD AJUSTADA						
FLUJO NETO UTILIDAD AJUSTADA DE INVERSION	17.256.570	8.205.636,11	13.815.195,97	14.539.509,74	15.307.282,29	16.121.121,24

Cálculo del VPN (Tabla 37.)

PERIODOS	FLUJO NETO
0	-17.256.570
1	8.205.636,11
2	13.815.195,97
3	14.539.509,74
4	15.307.282,29
5	16.121.121,24

$$i = (1 + \Delta FF) (1 + FR) - 1$$

$$i = (1 + 0.079) (1 + 0.02) - 1$$

$$i = (1.079) (1.02) - 1$$

$$1.1006 - 1 = 10.06 \%$$

$$DTF = 7.94$$

$$VPN = 32918989.18 > 0$$

Como el valor presente neto es mayor que cero, se recomienda realizar el proyecto porque se recupera la inversión y sobra \$ 32.918.989.18

6.2.2. Tasa Interna de Retorno TIR. Consiste en calcular el rendimiento de la inversión no recuperada a lo largo de los años proyectados (cinco años)

PERIODOS	FLUJO NETO
0	-17.256.570
1	8.205.636,11
2	13.815.195,97
3	14.539.509,74
4	15.307.282,29
5	16.121.121,24

TIR = 62.62%

Como el proyecto rinde al 62.62% mayor que al DTF = 7.94%, quiere decir que el proyecto es atractivo y es conveniente realizarlo.

7. CONCLUSIONES

Con la realización del estudio de mercados, se puede concluir que existe una demanda potencial por conquistar, representada por un alto porcentaje de personas desempleadas, que por diferentes motivos están retiradas de la fuerza laboral.

Lo anterior demuestra que la creación de la empresa que se pretende constituir en el presente proyecto, tiene buenas perspectivas, lo cual se puede sustentar de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de investigación.

Ante la situación del desempleo, los problemas que giran en su entorno y la carencia en el mercado de una empresa con los atributos expresados en el proyecto para la empresa a crear, surge la necesidad de conformar una organización ágil y oportuna que ofrezca un conjunto de servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Respecto a la capacidad financiera, el proyecto no requiere de grandes inversiones de capital, por lo tanto estará representado por el aporte de cada uno de los socios, los cuales aportarán los recursos económicos necesarios para la ejecución del proyecto, descartando la necesidad de obtener inversiones externas por concepto de créditos.

BIBLIOGRAFÍA

ARANGO LONDOÑO, Gilberto. Estructura Económica Colombiana. McGraw-Hill, México. 1999.

INCONTEC. Compendio de Normas Técnicas Colombianas. Edición 2003.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración, una perspectiva global. McGraw-Hill, México, 1999.

McDANIEL, Carl y GATES, Roger. Investigación de mercados contemporánea. McGraw-Hill, México. 1.999.

MENDEZ A., Carlos E. Metodología. 2 Edición. McGraw-Hill, México. 1995.

MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de proyectos. McGraw-Hill. 2002.

SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia estratégica. McGraw-Hill, México. 2000.

ANEXOS

Anexo A . Encuesta a profesionales desempleados que viven en la ciudad de Bucaramanga

Nombre: _____ Edad: _____
Ocupación: _____ Profesión: _____ Fecha: _____

La presente tiene el propósito de identificar factores que motiven a utilizar los servicios que ofrecerá una empresa dedicada a asesorar recurso humano con el fin de buscar su reinserción laboral a nuevas fuentes de empleo en la ciudad de Bucaramanga.

(Marque con una X la opción correcta)

1. Con que frecuencia busca Usted empleo?

- Una vez a la semana
- Dos veces a la semana
- Tres veces a la semana
- Mas de cuatro veces a la semana

2. Que medio ha utilizado Usted para buscar empleo?

- Clasificados
- Empresas de empleos temporales
- Internet
- Ayuda política
- Otros

3. En que entidades, instituciones y/o empresas ha buscado apoyo para reinsertarse laboralmente?

- SENA
- Fundesan
- Cajas de compensación. Cuales? _____
- Incubadoras de Empresas. Cuales? _____
- Bolsas de empleo. Cuales? _____
- Otras. Cuales? _____

4. Está satisfecho con los servicios que prestan estas entidades?

Si No

Porqué? _____

5. Considera Usted que Bucaramanga necesita una empresa dedicada a asesorar y orientar recurso humano con el fin de buscar su reinserción laboral a nuevas fuentes de empleo?

Si

No

Porqué? _____

6. En que sector de Bucaramanga, le gustaría que estuviera localizada esta empresa? (especificarlo por comunas)

Sector Cabecera.

Centro.

Comunas? Zona 1 – 2?

Otro Cuál? _____

7. Al ofrecer el servicio de asesorías y orientación que presta esta empresa, estaría usted dispuesto a usarla?

Definitivamente Si

Probablemente SI. Bajo que condiciones? _____

Definitivamente NO. Porqué? _____

8. Dentro de los servicios adicionales, cual le gustaría encontrar en esta nueva empresa?

Servicio de Internet

Centro de Consulta documental

Financiación de créditos

Otros. Cuales? _____

9. Hace cuanto esta desempleado

De 1 a 3 meses

Mas de 6 meses

De 6 a un año

Mas de un año

10. Le gustaría reinsertarse laboralmente y generar nuevas fuentes de empleo

Si
No

11. Si se reinsertara laboralmente y generara nuevas fuentes de empleo que estaría dispuesto a aportar

Capital de trabajo
Capital intelectual
Ambas

12. En que nuevas actividades le gustaría ingresar y laboral

Servicios
Industrial (producción)
Comercial

Otros

Cual? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !!

Anexo B . Volante

PROGRESAR Ltda. 

**Acérquese a nuestras oficinas
tenemos la solución a sus problemas**

**Le ofrecemos asesorías para crear empresas
y su reinserción laboral**

Comuníquese con nosotros

Centro comercial gratamira Tel: 6316550-6360499 - Bucaramanga

Anexo C . Logotipo

PROGRESAR Ltda.



Anexo D. Tarjeta de presentación

PROGRESAR Ltda.

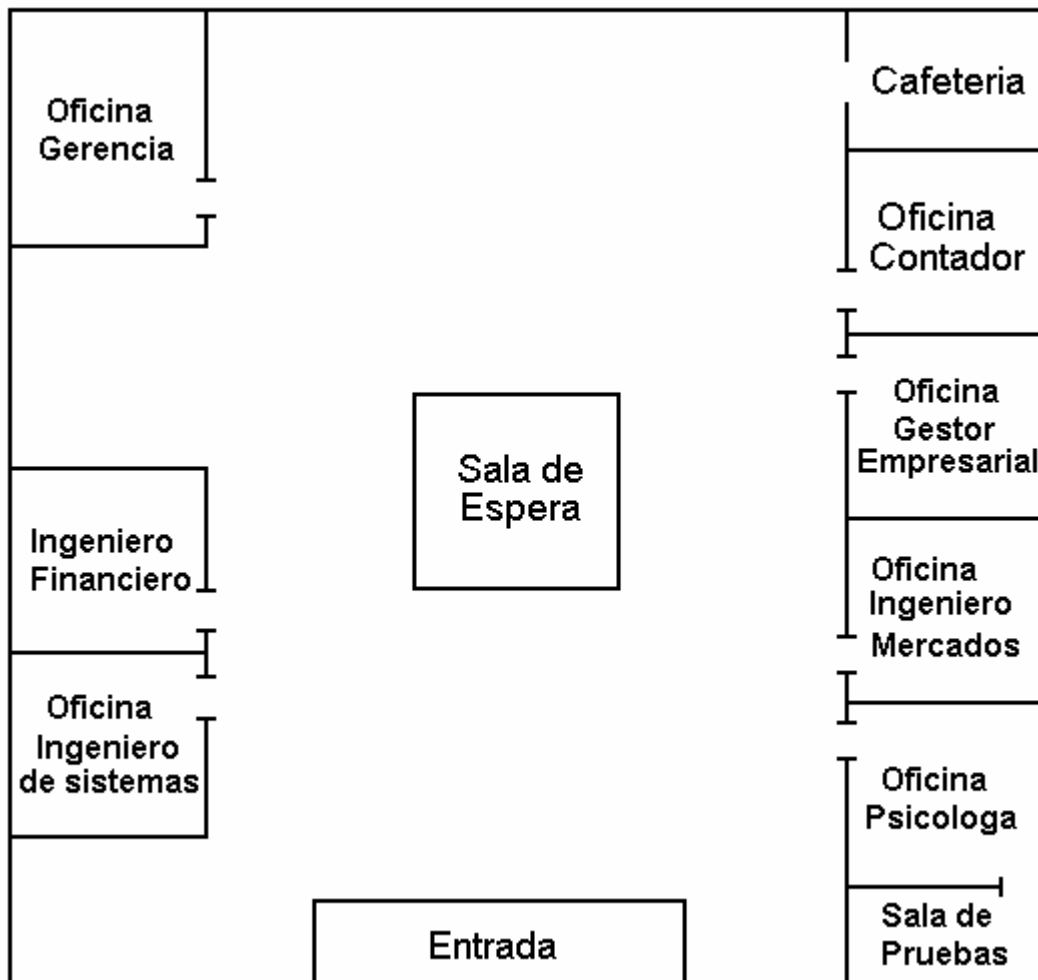


Ofrecemos asesoría para crear
empresas y su reinserción
laboral

NANCY STELLA ALVAREZ MORENO
Gerente

Centro comercial gratamira Tel: 6316550-6360499 - Bucaramanga

Anexo E. Distribución de la planta



Anexo F. Organigrama

