

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ARCHIVO EN LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**JUAN BAUTISTA ACERO SANTOS
MARY DANELLY GUERRERO PULIDO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2009**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ARCHIVO EN LA
CIUDAD DE BUCARAMANGA**

**JUAN BAUTISTA ACERO SANTOS
MARY DANELLY GUERRERO PULIDO**

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

**Director
José Félix Reyes Álvarez
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCION REGIONAL Y EDUCACION A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2009**

AGRADECIMIENTOS

A *DIOS*, por darnos la vida y los recursos necesarios para poder culminar con éxito los estudios realizados.

A la *Universidad Industrial de Santander* y al *INSED*, por permitirnos desarrollar la experiencia educativa y ser egresados en esta hermosa profesión.

A *José Félix Reyes Alvarez*, director del proyecto por su valiosa colaboración y orientación.

A los *docentes*, en cada una de las asignaturas por sus conocimientos y aportes en nuestro continuo proceso educativo.

Al *personal directivo y administrativo*, de la universidad y en especial del *INSED* por su colaboración y apoyo.

A los *compañeros de estudio*, por su amistad, compañerismo y colaboración en el logro de nuestras metas.

A las *entidades e instituciones*, que de una u otra manera colaboraron con la información requerida para la realización del presente estudio.

A los *familiares y amigos*, por esa voz de aliento necesaria para la culminación de nuestros estudios y el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	20
1. GENERALIDADES	21
1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL PROCESO DE ARCHIVAR A NIVEL MUNDIAL	21
1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL PROCESO DE ARCHIVAR A NIVEL DE COLOMBIA	23
1.3 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA ARCHIVÍSTICA A NIVEL DE COLOMBIA.	26
2. ESTUDIO DE MERCADOS	30
2.1 OBJETIVOS	30
2.1.1 General	30
2.1.2 Objetivos específicos	30
2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO	31
2.2.1 Definición, uso y especificaciones del servicio	31
2.2.2 Servicios sustitutos	32
2.2.3 Servicios complementarios	32
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	32
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	32
2.3.1 Mercado potencial	32
2.3.2 Mercado objetivo	32
2.4 LA DEMANDA	33
2.4.1 Investigación de mercados	33
2.4.1.1 Planteamiento del problema	33
2.4.1.2 Necesidades de información	33
2.4.1.3 Ficha técnica	34
2.4.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados	37
2.4.2 Estimación de la demanda	57
2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio	58
2.4.4 Proyección de la demanda	59

2.5 LA OFERTA	64
2.5.1 Necesidades de información	64
2.5.2 Ficha técnica	65
2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta	67
Cuadro 22. Tipo de servicios requeridos	68
2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia	78
2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA	81
2.7 CANAL DE COMERCIALIZACION	81
2.7.1 Estructura de los canales actuales	81
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales	82
2.7.3 Selección del canal de comercialización	83
2.8 PRECIO	84
2.8.1 Análisis de precios	85
2.8.2 Estrategias de fijación de precios	85
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION	86
2.9.1 Objetivos	86
2.9.2 Logotipo	86
2.9.3 Lema	87
2.9.4 Análisis de medios	88
2.9.5 Selección de medios	88
2.9.6 Estrategias publicitarias	89
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción	89
2.9.7.1 De lanzamiento	90
2.9.7.2 De operación	90
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	90
3. ESTUDIO TECNICO	92
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	92
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	92
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto	92
3.1.3 Capacidad del proyecto	93
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	93

3.1.3.2 Capacidad instalada	95
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada	95
3.2 LOCALIZACION	96
3.2.1 Macrolocalización	96
3.2.2 Microlocalización	96
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	100
3.3.1 Ficha técnica del servicio	101
3.3.2 Descripción técnica del servicio	102
3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento	103
3.3.4 Control de calidad	106
3.3.5 Recursos	106
3.3.5.1 Recurso humano	106
3.3.5.2 Recurso físico	107
3.3.5.3 Recurso de insumos	107
3.3.6 Estudio de proveedores	107
3.3.7 Distribución de planta	108
3.3.8 Logística de facilitación del servicio	109
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	110
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	112
4.1 FORMA DE CONSTITUCION	112
4.1.1 Constitución de la Sociedad de Responsabilidad Limitada	112
4.1.2 Procedimiento	113
4.1.3 Protocolización de la Minuta	114
4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA	114
4.2.1 Visión	115
4.2.2 Misión	115
4.2.3 Objetivos	115
4.2.4 Políticas	117
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SOCIEDAD	119
4.3.1 Organigrama	119
4.3.2 Descripción y perfil de cargos	120

4.3.3 Asignación laboral	129
4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO	130
5. ESTUDIO FINANCIERO	131
5.1 INVERSIONES	131
5.1.1 Inversión fija	131
5.1.1.1 Adecuación y montaje	132
5.1.1.2 Maquinaria y equipo	132
5.1.1.3 Muebles y enseres	132
5.1.1.4 Equipo de oficina	133
5.1.1.5 Total inversión fija	133
5.1.2 Inversión diferida	134
5.1.3 Inversión capital de trabajo	134
5.1.3.1 Costos de prestación del servicio	134
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas	138
5.1.3.3 Total capital de trabajo	138
5.1.4 Inversión total	138
5.1.5 Fuentes de financiación	139
5.1.5.1 Recursos propios	139
5.1.5.2 Recursos de terceros	139
5.2 COSTOS	140
5.2.1 Costos fijos	140
5.2.2 Costos variables	140
5.2.3 Costos totales unitarios	141
5.2.4 Precio de venta	141
5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.	141
5.3.1 Egresos Proyectados	141
5.3.2 Ingresos proyectados	142
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	142
5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	143
5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	145

5.7 BALANCE GENERAL (PRIMER AÑO)	146
5.8 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS	147
5.9 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO	148
6. EVALUACION DEL PROYECTO	150
6.1 IMPACTO SOCIAL	150
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	150
6.3 EVALUACION FINANCIERA	151
6.3.1 Valor Presente Neto	151
6.3.2 Tasa interna de retorno	152
6.3.3 Periodo de recuperación	153
CONCLUSIONES	154
RECOMENDACIONES	155
BIBLIOGRAFIA	156
ANEXOS	157

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Ficha técnica de la investigación de la demanda	34
Cuadro 2. Personal capacitado en organización documental	38
Cuadro 3. A contratado servicios de archivo	39
Cuadro 4. Tipo de servicios contratados en el último año	40
Cuadro 5. Quien le ha prestado sus servicios	41
Cuadro 6. Calificación	42
Cuadro 7. Documentos requeridos para la organización Documental	43
Cuadro 8. Mobiliario para organizar los documentos	44
Cuadro 9. Conocimiento de la normatividad	45
Cuadro 10. Contrataría una nueva empresa de servicios de archivo	46
Cuadro 11. Modalidad de pago a seleccionar	47
Cuadro 12. Servicios importantes para la empresa	48
Cuadro 13. Tiempo sin organizar el archivo	49
Cuadro 14. Tipo de orden en los archivos	50
Cuadro 15. Relación de los documentos en oficinas	51
Cuadro 16. Tipo de relación empleado en las oficinas	52
Cuadro 17. Area física archivo (alto – ancho – largo)	53
Cuadro 18. Cantidad de archivo que tiene la empresa sin organizar en cajas	54
Cuadro 19. Cantidad de archivo que tiene la empresa sin organizar en m ³	55
Cuadro 20. Archivo al que le daría prioridad para organizar	56
Cuadro 21. Ficha técnica de la investigación de la oferta	65
Cuadro 23. Servicios requeridos por clase de documentos	69
Cuadro 24. Modalidad de pago	70
Cuadro 25. Tiempo promedio sin organizar el archivo	71
Cuadro 26. Tipo de ordenamiento de archivo	72
Cuadro 27. Archivo que más organizan	73
Cuadro 28. Precio promedio de los servicios de capacitación	74
Cuadro 29. Precio promedio de los servicios de organización, microfilmación y digitalización	75

Cuadro 30. Número de empresas que han contratado sus servicios	76
Cuadro 31. Medio de comunicación utilizado por las empresas oferentes	77
Cuadro 32. Presupuesto publicidad de lanzamiento	90
Cuadro 33. Presupuesto publicidad de operación	90
Cuadro 34. Capacidad diseñada para el primer año	94
Cuadro 35. Capacidad instalada para el primer año	95
Cuadro 36. Capacidad utilizada para el primer año	95
Cuadro 37. Determinación de la ubicación de la oficina	100
Cuadro 38. Ficha técnica del servicio que se ofrece en la empresa	101
Cuadro 39. Asignación laboral	129
Cuadro 40. Adecuación y montaje	132
Cuadro 41. Maquinaria y equipo	132
Cuadro 42. Muebles y enseres.	133
Cuadro 43. Equipo de oficina	133
Cuadro 44. Total inversión fija	133
Cuadro 45. Inversión diferida	134
Cuadro 46. Insumos	135
Cuadro 47. Mano de obra directa	135
Cuadro 48. Depreciación	136
Cuadro 49. Mano de obra indirecta	136
Cuadro 50. Insumos indirectos	137
Cuadro 51. Otros costos indirectos	137
Cuadro 52. Total costos de prestación del servicio	137
Cuadro 53. Gastos de administración y ventas	138
Cuadro 54. Total capital de trabajo	138
Cuadro 55. Inversión total	138
Cuadro 56. Amortización del crédito	139
Cuadro 57. Costos fijos	140
Cuadro 58. Costos variables	140
Cuadro 59. Costos totales unitarios	141
Cuadro 60. Egresos proyectados	142

Cuadro 61. Ingresos proyectados	142
Cuadro 62. Flujo neto de caja	152
Cuadro 63. Período de recuperación	153

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Personal capacitado en organización documental	38
Figura 2. A contratado servicios de archivo	39
Figura 3. Servicios contratados	40
Figura 4. Quien le ha prestado sus servicios	41
Figura 5. Calificación	42
Figura 6. Documentos requeridos para la organización Documental	43
Figura 7. Mobiliario para la organización de los documentos	44
Figura 8. Conocimiento de la normatividad	45
Figura 9. Contratación de una nueva empresa	46
Figura 10. Modalidad de pago a seleccionar	47
Figura 11. Servicios importantes para la empresa	48
Figura 12. Tiempo sin organizar el archivo	49
Figura 13. Tipo de orden en los archivos	50
Figura 14. Relación de los documentos en oficinas	51
Figura 15. Tipo de relación empleado en las oficinas	52
Figura 16. Area física del archivo	53
Figura 17. Cantidad de archivo en cajas sin organizar	54
Figura 18. Cantidad de archivo en metros sin organizar	55
Figura 19. Archivo al que le daría prioridad para organizar	56
Figura 20. Evolución histórica de la demanda	59
Figura 21. Proyección de la demanda	62
Figura 22. Proyección de empresas que demandarían servicios de archivo	63
Figura 23. Servicios requeridos	68
Figura 24. Servicios requeridos por clase de documentos	69
Figura 25. Modalidad de pago	70
Figura 26. Tiempo promedio sin organizar el archivo	71
Figura 27. Tipo de ordenamiento de archivo	72
Figura 28. Archivo que más organizan	73
Figura 29. Precio promedio de los servicios de capacitación	74

Figura 30. Precio promedio de los servicios de organización, microfilmación y digitalización	75
Figura 31. Número de empresas que han contratado sus servicios	76
Figura 32. Medio de comunicación utilizado por las empresas	77
Figura 33. Canal de comercialización propuesto	84
Figura 34. Precio del servicio a ofrecer	85
Figura 35. Logotipo de la empresa	87
Figura 36. Lema de la empresa	88
Figura 37. Diagrama sobre la prestación del servicio de Archivo	104
Figura 38. Distribución de planta para la oficina	109
Figura 39. Organigrama de la empresa	120

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Evolución histórica de la demanda	58
Tabla 2. Proyección para la demanda	60
Tabla 3. Proyección de empresas que demandarían el servicio de archivo	63
Tabla 4. Empresas atendidas el último año en Bucaramanga	81
Tabla 5. Capacidad proyectada	96
Tabla 6. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados	99
Tabla 7. Flujo de Caja proyectado	144
Tabla 8. Estado de Resultados proyectado	145
Tabla 9. Balance General	146

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta	pág. 158
Anexo B. Encuesta	161

RESUMEN

FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE ARCHIVO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA*

AUTORES

ACERO SANTOS, Juan Bautista
GUERRERO PULIDO, Mary Danelly **

PALABRAS CLAVES

Archivística, intangible, servicios, frecuencia, capacitación, organización, microfilmación, digitalización.

DESCRIPCION

Las empresas, independientemente de su tamaño, deben organizar, archivar y almacenar de una manera adecuada su información escrita y magnética de tal forma que estos se puedan recuperar fácil y ágilmente cuando se requieran utilizar; por lo tanto esta actividad de archivo en la gestión administrativa se constituye en fundamental e importante para cualquier empresa, ya que le permite al Gerente o Administrador una toma de decisiones más acertada y a su vez asegurar la información evitando inconvenientes como el deterioro o pérdida de documentación y la pérdida de tiempo en la búsqueda de datos, información y documentos.

Teniendo en cuenta al análisis de la información recibida se concluyó que un porcentaje bastante significativo en la ciudad de Bucaramanga de las empresas públicas, mediana y gran empresa desean contratar estos servicios porque comprenden la importancia y utilidad de tener archivos organizados para su gestión y actividad empresarial.

Los estudios realizados permiten observar que en el mercado oferente no hay suficientes empresas para prestar esta clase de servicios y además la mayoría que los están ofreciendo no son de la ciudad; el estudio técnico indica que no hay dificultad en obtener localización, procesos, y distribución en planta; su constitución organizacional es sencilla y permite planear, administrar, dirigir y controlar las actividades propias de estos servicios; el estudio financiero indica que la inversión inicial y el capital de trabajo están al alcance de los interesados en el proyecto y la evaluación permite ver que no hay impactos ambientales y sociales negativos sino por el contrario generará empleo, calidad de vida a sus inversionistas y aporta al sector empresarial; y en lo referente a la parte financiera los indicadores indican bondades económicas del proyecto para recuperación de la inversión en un corto plazo menor a dos años.

* Proyecto de Grado

** Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ing. José Félix Reves Álvarez.

SUMMARY

FACTIBILIDAD FOR THE CREACION OF A COMPANY OF FILE IN THE CITY OF BUCARAMANGA^{*}

AUTHORS

ACERO SANTOS, Juan Bautista
GUERRERO PULIDO, Mary Danelly^{**}

KEY WORDS

Archives, intangible, services, often, training, organization, microfilming, and scanning.

DESCRIPTION

Companies irrespective of size, should organize, archive and store in an appropriate manner and magnetic information written so that they can recover easily and quickly when required to use, so this file in the administrative constitutes a fundamental and important to any company because it allows the manager or a manager making decisions and in turn ensure correct information to avoid inconveniences such as deterioration or loss of documentation and the time lost in searching for data, information and documents.

Taking into account the analysis of information received is concluded that a fairly significant percentage in the city of Bucaramanga in public enterprises, medium and large companies want to hire these services because they understand the importance and usefulness of having organized files for their management and business .

The studies show that in the offeror is not enough business to provide such services and the majority that are not being offered in the city, the study indicates that there is no difficulty in obtaining locations, processes, and distribution plant, its constitution is simple and allows for organizational planning, managing, directing and controlling the activities of these services, the financial study shows that the initial investment and working capital are available to the interested in the project and the evaluation can see that there are no negative environmental and social impacts but on the contrary, generate employment, quality of life contributes to their investors and the business sector, and in terms of the financial indicator indicate economic benefits of the project to recover the investment in a short period of less than two years.

^{*} Proyecto de Grado

^{**} Universidad Industrial de Santander. Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Ing. José Félix Reves Álvarez.

INTRODUCCION

La presente idea de negocio surge a partir de las empresas, independientemente de su tamaño, deben organizar, archivar y almacenar de una manera adecuada su información escrita y magnética de tal forma que estos se puedan recuperar fácil y ágilmente cuando se requieran utilizar; por lo tanto como se puede ver esta actividad de archivo se constituye en fundamental e importante para cualquier empresa, ya que le permitirá asegurarse en información y evitar inconvenientes como el deterioro o pérdida de documentación y la pérdida de tiempo en la búsqueda de datos, información y documentos.

Las empresas oferentes de servicios en la última década han generado un gran protagonismo, pero en lo referente a la oferta de servicios para el manejo de archivo se observa que las empresas dedicadas a esta clase de servicio en la ciudad de Bucaramanga son muy pocas en el mercado.

El presente proyecto tiene como propósito evaluar la factibilidad para la creación de una empresa de archivo en la ciudad de Bucaramanga.

La temática empleada en el contenido del proyecto se da en forma lógica y secuencial desarrollando cada uno de los capítulos con las explicaciones básicas que se requieren para el fácil entendimiento y evaluación del mismo, pasando por las generalidades, estudio de mercados, estudio técnico, estudio administrativo, estudio financiero y evaluación del proyecto.

Inicialmente en el capítulo generalidades se relaciona la idea con el entorno, su panorama, se presenta el contexto geográfico y los aspectos legales del servicio. A continuación se presenta el capítulo sobre el estudio de mercados donde se describe el servicio, se identifica la demanda y la oferta existente, la competencia, el canal de comercialización, el precio y las estrategias de publicidad y promoción.

El capítulo estudio técnico permite establecer el tamaño óptimo del proyecto, su localización, la ingeniería del proyecto, los proveedores, la distribución de planta y la logística de distribución.

El estudio administrativo es el capítulo donde se define el tipo de sociedad que tendrá la empresa, su constitución y estructura organizacional.

En el siguiente capítulo, sobre estudio financiero, se establecen las necesidades de inversión, los gastos, las fuentes de financiación, los costos, se presupuestan los ingresos y egresos, se determina el punto de equilibrio y los estados financieros

1. GENERALIDADES

1.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL PROCESO DE ARCHIVAR A NIVEL MUNDIAL

El proceso de archivar se ha venido presentando desde varios siglos antes de Cristo. A un discípulo de Confucio se le atribuye el haber comenzado este proceso mediante una clasificación basada en siete divisiones, la cual más tarde fue remplazada por otras, como la clasificación distribuida en cuatro grandes grupos, modificada en pos del mejoramiento de década en década; hasta llegar a la edad media y con propuestas de país en país.¹

La organización documental ha sido una tarea de nunca acabar, en la cual de una manera fácil se pueden almacenar documentos y así mismo recuperarlos en el momento de necesitarlos, dando origen a los Archivos y a las Bibliotecas.

²Los inicios del proceso de archivar se remontan a años anteriores al 3000 antes de Cristo, cerca de la invención de la escritura por las antiguas Civilizaciones; sin embargo la disciplina de la Archivística, la que se ocupa de su estudio es relativamente reciente, pues aun cuando en épocas medievales se pretendía por la custodia de los documentos de archivo, se consideraba como una técnica experimental ligada a la Diplomática, Paleografía y Biblioteconomía.

El archivar documentos ha evolucionado y trascendido, dada la importancia que en cada lapso de tiempo le han conferido aquellos empíricos, teóricos y profesionales, quienes desde ópticas distintas pero finalmente integradas han logrado de algún modo reconstruir y preservar, sino todo, parte de lo que actualmente se considera memoria y patrimonio documental. Con el surgimiento de las primeras organizaciones sociales, nacen a su vez los primeros archivos y por ende la práctica archivística, dedicada en principio a conservar documentos heterogéneos cuyo objeto era exclusivamente testimoniar los negocios administrativos y jurídicos, convirtiéndose en agentes de la función administrativa. Los romanos fueron los primeros en reconocer el valor probatorio de los documentos, como instrumento jurídico y de salvaguarda de los derechos.

Aparece entonces el concepto de archivo público, fe pública y el despliegue del poder y soberanía de un gobierno. Más tarde con la caída del Imperio Romano, los archivos públicos se fueron desmoronando convirtiéndose en bienes de propiedad personal de quien ejercía el poder.

En la baja Edad Media, el archivo adquiere una función jurídico – política, pues afirma los derechos y el ejercicio del poder del Estado sobre sus territorios,

¹ GARCÍA, Ramón; PELAYO Y GROSS. Diccionario Larousse. Ediciones Larousse. España 1998. p.127.

² <http://ascolbi.org/index2.php>.

entonces las personas encargadas de su custodia se esmeran por mejorar las técnicas de tratamiento archivístico en procura de poner al servicio de la administración su contenido documental constituyéndose en archivos de y para el poder pues eran prácticamente inaccesibles para el pueblo.

Durante los siglos XVI a XVIII se va fundando un “cuerpo doctrinal archivístico” para resolver problemáticas en torno a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos, actividades que actualmente se consideran esenciales dentro del quehacer archivístico; se inicia a hablar entonces de “archivos para la eficacia administrativa”, pues debido al aumento exponencial del volumen documental, surgió la necesidad de hallar una forma de controlarlos y gestionarlos.

El siglo XIX marco un momento trascendental e importante para los archivistas, pues si bien es cierto desde finales del siglo anterior surgieron en Europa escuelas específicas de formación profesional Archivística, con el apoyo de empíricos, teóricos, tratadistas y expertos en el tema, es en dicho tiempo en que se reconoce la Archivística como una disciplina integrada dentro del conjunto de ciencias de la documentación e información, igual de relevante y complementaria que la Historiografía, Paleografía, Diplomática, Sigilografía, entre otras, donde los documentos no solo representan las actuaciones de la administración, sino se convierten en elemento imprescindible para el análisis histórico, en archivos nacionales o históricos, luego la disciplina se vuelve hacia la organización del crecimiento acelerado de los archivos administrativos.

Posteriormente, gracias a los postulados y principios archivísticos como lo son el *principio de procedencia* o *principio del respeto* de los fondos, quedaron cimentadas las bases para el desarrollo de la teoría archivística moderna, su aplicación práctica y universalización, claves para el “despliegue de la formación profesional específica, creación de grandes centros de enseñanza archivística y desarrollo legislativo archivístico”.

En el siglo XX, los archivos, exigen tratamientos adecuados para su preservación y recuperación, en parte debido al desarrollo informático, así como a las necesidades informativas que cada vez demandan más los usuarios. Se enriquece a su vez, la teoría archivística, con el concepto de ciclo vital de los documentos, así como con las actividades tendientes a la gestión documental, donde los archivistas además de ser custodiados de los documentos de archivo pasan a ser gestores de documentos administrativos, defendiendo políticas en torno a la forma correcta de administrar los archivos. El campo de acción de los profesionales se amplía notoriamente, a la vez la archivística se constituye como una disciplina científica gracias al progreso de la literatura archivística, el desarrollo normativo y una política internacional de archivos con la creación del Consejo Internacional de Archivos y desde luego con la creación del archivo General de la Nación en el año de 1980, órgano rector de la política archivística a nivel nacional, dedicado a establecer directrices y lineamientos contribuyendo al desarrollo mismo del quehacer archivístico y su importancia.

Para finales del siglo XX, las clasificaciones de información estaban regidas por principios básicos, como la Biblioteca del Congreso en Washington (LCC Library of Congreso Clasificación) y otras se rigen y basan en criterios predominantes teóricos, filosóficos o disciplinares como la C.D.U (Clasificación Decimal Universal). Posteriormente se da la propuesta de Malvin Dewey en el que se da a conocer la CDD (Clasificación Decimal Dewey), quien en la actualidad es la más empleada en los países del mundo entero.

Para el caso de Colombia, el sistema de clasificación utilizado está basado en el (CDD), y manejado por el Comité de Normalización del Sistema Nacional de Archivo en el cual se encuentran representantes del INCONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas) y el AGN (Archivo General de la Nación); regido por las leyes nacionales dentro de las cuales, y con el fin de igualar el manejo de la documentación en archivos públicos y privados que tengan relación con entidades públicas, se encuentra el Decreto 4124 donde se expone de obligatoriedad sobre el manejo de archivos y la unificación en la clasificación de los mismos.³

1.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL PROCESO DE ARCHIVAR A NIVEL DE COLOMBIA

La evolución histórica de los archivos en Colombia refleja la inestabilidad de las estructuras sociopolíticas y en gran medida la idiosincrasia de los pueblos. Por esta razón a pesar de la enorme tradición escrita heredada de España desde el periodo hispano-americano (conquista y colonial) y del interés mostrado por la corona para la protección de la documentación generada por la administración indiana a través de disposiciones desde el mismo período de la conquista, fue evidente la desidia y el descuido oficial de los documentos producidos por las diferentes administraciones; “el incendio del archivo Virreinal en el año de 1786 fue el caso más notorio, y una de las pérdidas más grandes e irreparables en la memoria escrita de Colombia. Muchos de estos documentos fueron fraccionados y desmembrados en la confusión producida por la llamas”⁴.

⁵Desde los primeros años de la conquista Española e Indias, las autoridades coloniales se dieron a la noble tarea, muy meritoria por cierto, de conservar sus valiosísimos archivos para poder informar periódicamente a la Corona de España sobre los acontecimientos en que les tocaba actuar, perpetuando su memoria. Desde la época de la Colonia se ha visto el interés manifiesto por proteger la documentación de los archivos reales, tanto así que hoy gran parte de dicha documentación es custodiada y puesta al servicio de los ciudadanos por parte del archivo General de la Nación. Sin embargo, no todos los documentos corrieron con la misma suerte ya que muchos de ellos fueron maltratados y sufrieron

³ GARCÍA, Ramón; PELAYO Y GROSS. Diccionario Larousse. Ediciones Larousse. España 1998. p.128.

⁴ ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Fondos Acumulados Manual de Organización. Bogotá, 2004. pág. 5.

⁵ <http://ascolbi.org/index2.php>.

deterioros físicos (rasgaduras, mutilaciones, perforaciones, dobleces y faltantes), químicos (oxidación de tinta y soporte débil) y biológicos (ataque de hongos, insectos, roedores, etc.), aun los de la época republicana y los del actual siglo XXI.

El 17 de enero de 1868, el presidente Santos Acosta expidió el Decreto Orgánico de los Archivos Nacionales, punto de partida para la conformación del archivo nacional, donde los documentos de archivo fueron entendidos como elementos esenciales del patrimonio cultural de la Nación.

Aunque desde siempre hubo personas dedicadas a la latente necesidad de custodiar y servir la documentación, solo hacia inicios del siglo y de acuerdo con la urgente necesidad del país en materia archivística se crearon carreras técnicas y profesionales dedicadas a la formación de personas capaces de organizar.

Ya en el periodo republicano, los archivos nuevamente no escaparon a la inestabilidad política y a las contingencias de las guerras civiles, a las asonadas y los desastres de la naturaleza. Por ello, en 1868 bajo el gobierno del General Santos Acosta se crea el Archivo Nacional, en donde se reunieron los documentos coloniales procedentes de la Real Audiencia y los generados por los organismos centrales de la administración de la República⁶. Este proceso se inscribe en la consolidación de un Estado Nacional, en él los documentos de los archivos fueron vistos como elementos fundamentales del patrimonio histórico de la Nación. Infortunadamente, este archivo tuvo enormes dificultades de tipo administrativo por la falta de recursos y la inestabilidad política.

Posteriormente, en el llamado “Bogotazo” de 9 de Abril de 1948, los archivos también sufrieron la acción destructiva, pues, varios ministerios fueron saqueados y sus archivos quemados, este evento generó una ruptura histórica no sólo a nivel sociopolítica en el país, sino también como una realidad objetiva para los archivos oficiales que inciden en los procesos de valoración y selección del patrimonio documental del país.

Los problemas y falencias en el manejo de los archivos en Colombia, sólo empezaron a cambiar cuando se creó el Archivo General de la Nación mediante la Ley 80 de 1989 y la expedición de los Decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997⁷; con esta normatividad y con la posterior “Ley General de Archivos” (Ley 594/2000) es cuando se genera una cultura hacia el manejo y conservación de los archivos como fuente y medio de patrimonio histórico de la Nación.

En suma, la historia de la archivística en Colombia es un proceso de construcción lento y complejo debido a la falta de sensibilización y valoración hacia los documentos, pues, a pesar de contar con una excelente normatividad archivística

⁶ ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Fondos Acumulados Manual de Organización. Bogotá, 2004. pág. 5 ,

⁷ Ibid. pág. 6

la sociedad y algunas empresas públicas y privadas no cuentan con un manejo planificado en materia de archivos;

Como lo señala María José López Huertas, (escritora y documentalista española), existen tres etapas en la evolución del lenguaje documental que son:

- Diagnóstico del sector de la documentación y la información a nivel nacional.
- Quien lo dirige y las empresas encontradas a nivel nacional sobre asesorías en documentación con sus ventajas y desventajas.
- Reglamentación y funciones. El sector de la documentación y la información a nivel nacional, esta reglamentada a través del Ministerio de Cultura; según esta consagrado en la ley 80 de 1989 el archivo general de la nación tiene como funciones específicas:
 - Establecer, organizar y dirigir el sistema nacional de archivo, con el fin de planear y coordinar las funciones archivísticas con toda la Nación, salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad.
 - Seleccionar, organizar, conservar y divulgar el acervo documental que integra el archivo general de la Nación, así como el que se le confié en custodia.
 - Formular, orientar, coordinar y controlar la política nacional de archivos acorde con el plan nacional de desarrollo y los aspectos económicos, culturales, científicos y tecnológicos de los archivos que hagan parte del sistema nacional de archivos.
- Órgano coordinador. Archivo General del Departamento.
- Instancia asesora Consejo Departamental de Archivos.
- Órgano ejecutor: Archivo de las entidades públicas, archivos de las entidades privadas que cumplen funciones públicas, archivos privados de interés público y los demás archivos privados que acogieron la normatividad relativa a los procesos archivísticos que manifiesten su voluntad de hacer parte del sistema.
- Las mismas instancias tendrán los archivos de los territorios indígenas que se creen de conformidad con la legislación vigente dentro de su ámbito territorial.

Actualmente el país cuenta con programas de pregrado, tecnológicos y técnicos encargados de la formación de profesionales en Archivística; para atender la demanda de personal especializado que garantice resultados en la aplicación de la normatividad vigente y de las metodologías administrativas, técnicas y operativas adecuadas. Estas programas tienen más de 20 años de tradición y desarrollo, y son: Sistemas de Información y Documentación, Bibliotecología y Archivística (Universidad de La Salle), Ciencias de la Información, Bibliotecología y

Archivística (Universidad del Quindío, Universidad Surcolombiana y Universidad del Tolima), Archivística de la Universidad de Antioquia y del SENA, cuya formación se centra en las áreas de Administración y Gerencia de Archivos, Tecnología aplicada a los Sistemas de Información y Documentación y Ética profesional, fundamentalmente. En Bucaramanga y su Área Metropolitana la principal institución que brinda capacitación archivística es el SENA además de los diplomados que ofrece la ESAP.

En la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana la actividad archivística es muy limitada, pues la oferta de la región se reduce a empresas relativamente pequeñas que no cumplen con los requisitos exigidos para participar en una licitación pública, no se realiza suficiente mercadeo para concientizar y culturizar a las empresas privadas certificadas con ISO 9000:2000 de la importancia y los beneficios de contratar los servicios de gestión documental con empresas de la región; favoreciendo este hecho a las empresas de gran infraestructura y publicidad provenientes de la capital del país para ofrecer sus servicios en la región quitándole oportunamente a las empresas y profesionales de archivística de la región, los cuales se ven obligados a dedicarse a otros oficios para lograr obtener estabilidad laboral.

1.3 ASPECTOS LEGALES, JURÍDICOS Y NORMATIVIDAD DE LA ARCHIVÍSTICA A NIVEL DE COLOMBIA.

⁸Colombia como un Estado social de derecho democrático, participativo y pluralista cuyos fines esenciales son: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.” soporta todas sus actuaciones y decisiones políticas, económicas y sociales en los documentos que a su vez constituyen los archivos del país.

El cumplimiento de los fines del Estado y el resto de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de Colombia, como el derecho a la información (Artículo 23), Acceso a los Documentos Públicos (Artículo 74), serán posibles si en la administración pública se establece una verdadera y responsable organización técnica de los archivos en todos sus niveles para poder recuperar con agilidad y en tiempo oportuno la información requerida por los ciudadanos.

Los archivos activos o de gestión, así como los archivos centrales son fundamentales para la administración pública y la guarda de los derechos ciudadanos, a su vez los archivos históricos conservan la memoria colectiva que

⁸ <http://ascolbi.org/index2.php>.

es esencial para la identidad de la Nación. Por tales razones a ningún ciudadano y tanto menos a ningún funcionario le pueden ser indiferentes los archivos. En este sentido, la normatividad archivística sustenta la elaboración de proyectos y la definición de acciones archivísticas que hagan de los archivos centros de información útiles para la gestión administrativa y partes fundamentales del patrimonio cultural del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, las entidades públicas en Colombia tienen la obligación de conformar archivos debidamente organizados al servicio de la comunidad, por lo tanto las personas responsables de su administración, deben ser profesionales en este campo. Dichos profesionales deberán atender lo dispuesto en la Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos y las demás normas que lo reglamentan. Así mismo, toda organización gestiona documentos que deberán estar organizados para dar cuenta de su gestión administrativa, su trayectoria y su importancia en desarrollo de su misión, conformando archivos que se convertirán tanto en la memoria institucional como en patrimonio documental del país, por lo cual deberán ser administrados por profesionales en archivística.

En la Constitución Política de Colombia y en la Ley 594 de 2000, conocida como Ley General de Archivos, y en los acuerdos emitidos por el Archivo General de la Nación, se definen metodologías de trabajo para desarrollar la función archivística y se enuncia la necesidad de contar con personal profesional que reúna el perfil y las competencias requeridas, como se señala a continuación:

El artículo 26 de la Constitución Política Nacional establece que las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones y de aquellas ocupaciones y oficios que impliquen un riesgo social.

El artículo 14 de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, estipula los principios relacionados con la propiedad, manejo y aprovechamiento de los archivos públicos y consagra en el parágrafo 1: “la administración pública podrá contratar con personas naturales o jurídicas los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo”.

El artículo 18 de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, contempla que las entidades tienen la obligación de capacitar y actualizar a los funcionarios de archivo, en programas y áreas relacionadas con su labor, así como propiciar y apoyar programas de formación profesional y de especialización en archivística desarrollados por instituciones educativas.

El acuerdo 037 de 2002, expedido por el Archivo General de la Nación determina:

ARTICULO PRIMERO. Las personas naturales o jurídicas de derecho privado que tengan dentro de su objeto social la prestación de los servicios de que trata el Artículo 14 parágrafo 1 y 3 de la Ley 594 de 2000, sin detrimento de lo establecido por otras leyes en forma general, deberán reunir los siguientes requisitos mínimos:

a) Servicios en procesos archivísticos de organización y descripción de documentos, elaboración de tablas de retención documental y tablas de valoración documental. La persona natural deberá acreditar que tiene formación académica en archivística y/o ciencias de la información o que cuenta con una experiencia mínima de cinco años en trabajos archivísticos. La persona jurídica deberá acreditar que cuenta en su planta de personal con profesionales con formación académica en archivística y/o ciencias de la información y será responsable del desarrollo de los procesos archivísticos que se le contraten.

b) Haber desempeñado la actividad y/o servicio con buen crédito que demostrará mediante certificados de prestación efectiva del servicio.

ARTICULO SEGUNDO. La administración pública en sus diferentes niveles y las entidades privadas que cumplen funciones públicas, para la contratación de los servicios archivísticos de que trata el artículo 14 de la Ley general de Archivos deberán evaluar las propuestas y verificar que estas cumplan los requisitos administrativos y técnicos regulados en el presente acuerdo. Del estudio realizado se dejará constancia en el expediente del contrato que se adjudique.

La administración pública para la contratación de los servicios Reprográficos deberá previamente haber organizado los documentos y archivos de conformidad con las técnicas archivísticas.

Para la contratación de cualesquiera de los servicios a que se refieren los Artículos 13 y 14 de la Ley general de archivos, la entidad deberá contar con la asesoría del jefe de archivo o quien haga sus veces.

El Decreto No. 4124 de 2004, por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos y se dictan otras disposiciones relativas a los archivos privados, determina: "Artículo 15. Régimen de los Archivos o Documentos Privados de Interés Cultural.

Los archivos o los documentos privados declarados de interés cultural estarán sometidos al siguiente régimen: "Los procesos de intervención, no se podrán efectuar sin autorización del Archivo General de la Nación. La intervención de estos bienes deberá realizarse bajo la supervisión de profesionales idóneos en la materia".

La Norma de Calidad ISO 9000:2000, en su capítulo 4.1, indica que el requisito principal para la certificación de calidad es que : "La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional". Y teniendo en cuenta el requerimiento del numeral 4.2.4 de la Norma de calidad ISO 9000:2000 que dice: "Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la cooperación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe

establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. “Con lo cual se nota la importancia de la implementación de un sistema de gestión documental. Es por esta razón que las empresas privadas que están certificadas con esta norma de calidad, recurren al servicio de gestión documental por Outsourcing para asignar esta responsabilidad a otra empresa externa y así poder dedicarle más tiempo y recursos a sus procesos productivos y de esta forma ser mas competitivos.

Otras leyes que regula la actividad Archivística en Colombia:

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

LEY 47 DE 1920, ley de protección sobre patrimonio documental y artístico.

LEY 39 DE 1981, microfilmación y certificación de archivos.

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

LEY 31 DE 1992 (artículos 54 y 55), publicidad reserva y conservación de documentos Banco de la República.

LEY 80 DE 1989, creación del Archivo General de la Nación de Colombia.

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

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

Registros proponentes Cámara de Comercio.

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

LEY 594 DE 2000 Y 397 DE 1997, por medio de la cual se dicta la ley General de archivo y se dictan otras disposiciones, por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los organismos del orden nacional, al archivo general de la nación.

Dentro de las leyes que rigen la actividad archivística es relevante ampliar la ley 80 de 1989 con el decreto 4124 de diciembre 10 de 2004 pues es clave para esta actividad y la obligatoriedad que tanto los entes públicos como privados deben cumplir, presentándose la necesidad de que empresas privadas se asesoren en esta materia.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

El estudio de mercados permitirá establecer las cantidades del servicio, procedentes del proyecto, que las empresas de la ciudad de Bucaramanga estarían en disposición de adquirir a determinado precio. Además facilitará el conocimiento de las necesidades y características de los consumidores potenciales, de los canales de distribución, estrategias de promoción y publicidad, evolución de la demanda, comportamiento de la oferta, etc.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 General. Realizar un estudio de mercados mediante la obtención y análisis de información primaria y secundaria con el propósito de caracterizar cada una de las variables de mercadotecnia con respecto a la prestación del servicio de organización documental al sector empresarial en la ciudad de Bucaramanga.

2.1.2 Objetivos específicos. Para alcanzar el objetivo general del diseño metodológico del proyecto se plantean los siguientes objetivos específicos.

- Recolectar información sobre la demanda mediante la aplicación de un instrumento que permita identificar preferencias y características para conocer su comportamiento e identificar estrategias dando solución a las necesidades.
- Realizar un análisis sobre la oferta mediante la obtención de información que permita determinar las fortalezas y debilidades de los oferentes y así evaluar su nivel de competitividad en el sector.
- Analizar y determinar el perfil del cliente mediante la información recolectada para ofrecerle el servicio de archivo más adecuado a sus necesidades.
- Determinar el precio del servicio de archivo haciendo un análisis sobre los sistemas de fijación de precios existentes en el mercado con el fin de ofrecer un precio altamente competitivo y conveniente para el cliente.
- Identificar el canal de distribución más adecuado para el servicio de archivo mediante una selección creativa e innovadora sobre los canales actuales.
- Conocer el comportamiento de la plaza evaluando históricamente sus tendencias para identificar especificaciones técnicas de acuerdo a los diferentes manejos de documentación en las empresas.
- Seleccionar la mejor estrategia de publicidad a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente a los estímulos del entorno con el fin de ofrecerle una publicidad acertada que logre posicionarse en su mente.

2.2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, uso y especificaciones del servicio. El servicio que prestará la Empresa de Archivo en la ciudad de Bucaramanga; consta de la organización técnica documental con procedimientos establecidos, que permitan desarrollar servicios de apoyo en labores de búsqueda y manipulación de las unidades documentales necesarias para las labores empresariales, profesionales y académicas entre otras.

El servicio de archivo que se pretende brindar consiste en visitar una empresa y revisar todo el material que tiene para organizar, luego se procede a explicarle cada uno de los pasos a seguir para comenzar a organizar los documentos y seleccionar a su vez la información importante; este paso se realiza revisando documento por documento y después de seleccionada la información importante se pasa a darle un número consecutivo a cada unidad de información de acuerdo como debe quedar almacenada. Luego de obtener el número consecutivo se procederá a asignarle a cada unidad un lugar exacto de acuerdo con su contenido, dentro de un esquema determinado, y se procede a organizar en sus respectivas cajas o carpetas colocándole el rotulo con la información tomada de las tablas de retención, asignadas y necesarias para la ubicación final, luego se procede a la digitalización de este trabajo el cual es realizado por un tecnólogo de sistemas quien consigna los datos registrados en la tabla de definición de campos de la base de datos, que estará compuesta por los campos requeridos.

También se le informa al cliente que existen otros servicios como la capacitación, la cuál consiste en contar con personal especializado para dar capacitación en archivística y administración documental y manejo del software; dicha capacitación se cumplirá en las instalaciones del cliente.

Otro servicio es el montaje de un software en el cual se puede llevar la administración automatizada de los documentos con la información que se desee de cada uno de ellos agregándole a cada registro una imagen o archivo del documento evitando el costo de la digitalización o microfilmación de los documentos. Además se puede incluir cada documento en un flujo de trabajo para hacer el seguimiento dentro de su entidad obteniendo un efectivo control de gestión.

La Empresa de Archivo ofrecerá sus servicios a través de una oficina ubicada en un sitio agradable y estratégico de la ciudad de Bucaramanga, donde atenderá y facilitará la información necesaria a los posibles clientes en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Además, la empresa para su gestión se apoyará en adecuados medios de promoción y publicidad como anuncio en las páginas amarillas del directorio telefónico de la ciudad, medios impresos como tarjetas y portafolio de servicios. El servicio de archivo se realizará en las instalaciones del cliente por personal idóneo, capacitado y entrenado en procesos archivísticos y de organización documental con alto compromiso y responsabilidad.

2.2.2 Servicios sustitutos. Para el caso de la organización documental no hay empresas que presten servicios iguales a los de la empresa a crear, según lo estipulado por ley. En la ciudad de Bucaramanga empresas como Serví Archivo Ltda., INDEX S.A., UIS, SENA Y ESAP ofrecen servicios similares, pero no el portafolio total igual al de la nueva empresa.

2.2.3 Servicios complementarios. Dentro de los servicios complementarios se puede desarrollar el siguiente, la Destrucción Controlada; este servicio consiste en cumplir con las exigencias del cliente sobre la destrucción o expurgo de documentación. En la empresa se verifica el contenido remitiendo una solicitud de verificación de la orden de expurgo junto con una copia de dicha orden recibida.

Solo cuando se recibe una respuesta positiva del responsable pertinente, se procede a la destrucción remitiendo un listado de expurgos realizados y un certificado de la destrucción de los mismos.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. La fortaleza con respecto a la competencia es el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de un servicio de calidad, oportuno, seguro y confidencial; garantizando el cumplimiento de todos los requisitos legales y normativos, con soluciones tecnológicas integrales y en el tiempo acordado con los clientes, puesto que debe contarse con un capital humano profesional y especializado que posee la competencia y la formación necesaria para tal fin; mejorando continuamente la eficacia y el resultado de sus procesos, correspondiendo a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La empresa contará con personal altamente calificado para ejecutar los servicios con calidad y eficiencia.

También se hará un soporte técnico inmediato en el momento en que el cliente lo requiera.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. Son todas las empresas públicas y privadas de la ciudad de Bucaramanga que tengan la necesidad de emplear el servicio de archivo. Según Informe sobre Actualidad Económica Constitución de Empresas 2007 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, número 55 de Febrero de 2008; el total de empresas públicas registradas son 18, y el total de empresas privadas son 8931.

2.3.2 Mercado objetivo. Son las empresas de la ciudad de Bucaramanga pertenecientes al sector público y dentro de las privadas aquellas denominadas como mediana y gran empresa que tengan la necesidad de emplear el servicio de archivo. Según Informe sobre Actualidad Económica Constitución de Empresas 2007 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, número 55 de Febrero de

2008; las medianas empresas son el 1,10% del total de empresas privadas (8931*1,10%= 98) y las grandes empresas son el 0,40% del total (8931*0,40%= 36).

Empresas Públicas =	18	(11.85%)
Mediana Empresa =	98	(64.47%)
Gran Empresa =	36	(23.68%)
Total =	152	

2.4 LA DEMANDA

2.4.1 Investigación de mercados. “Es la recopilación, registro y análisis de manera ordenada y objetiva, válida y precisa de la información relacionada con el mercado de bienes y servicios”⁹, constituye un elemento fundamental para determinar la prefactibilidad de este proyecto.

2.4.1.1 Planteamiento del problema. El desconocimiento sobre información que permita conocer la forma de proceder de las empresas y de los clientes con respecto a la solicitud de los servicios de archivo se convierte en un verdadero problema porque su desconocimiento podría generar la toma de decisiones equivocadas y por consiguiente no lograr la satisfacción, de la población objeto de estudio, esperada.

Teniendo en cuenta que la investigación de mercados es la función que relaciona al consumidor, al cliente y al público a través de la información que se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas del mercado, convirtiéndose así en un enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y suministro de información para el proceso de toma de decisiones; se debe proceder a recopilar, procesar y analizar la información necesaria para la proyección de la nueva empresa de servicio de archivo en la ciudad de Bucaramanga; de lo contrario se perdería el esfuerzo que al respecto se haga.

2.4.1.2 Necesidades de información. Para el desarrollo correcto de la presente investigación, es necesario alcanzar información sobre las siguientes variables de mercadotecnia:

a) Información sobre la demanda, para conocer el perfil del consumidor e identificar las necesidades sobre las características del servicio que se desea ofertar.

⁹ PRADILLA ARDILA, Humberto. Investigación de mercados. Insed, pág.16.

b) Información sobre la demanda insatisfecha, para conocer variables que identifican el descontento de la población objeto de estudio con respecto al servicio que actualmente reciben.

c) Información sobre la competencia, para conocer las demás empresas, que ofrecen actualmente servicios similares, identificando sus características y forma de prestar el servicio.

d) Información sobre el mercado objetivo, para caracterizar y distinguir este mercado del potencial y así delimitar el servicio a ofrecer.

e) Información sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción, para conocer las expectativas de los clientes, y así utilizar los medios adecuados para ofrecerles el servicio.

f) Información sobre el costo del servicio y la disponibilidad económica, para poder brindarles un servicio ideal a precios razonables.

g) Información sobre la evolución histórica de la demanda y la competencia, para comprender y conocer las tendencias futuras de este sector y clase de servicios.

2.4.1.3 Ficha técnica. Para el desarrollo de la presente investigación se ha diseñado la siguiente ficha técnica donde se consideran el tipo y el método de investigación, al igual que la técnica de recolección de información, instrumento y modo de aplicación; también se indica el proceso de muestreo a utilizar y sus características. Ver Cuadro 1.

Cuadro 1. Ficha técnica de la investigación de la demanda

Tipo de Investigación	* Descriptiva: este tipo de investigación se fundamenta en fuentes primarias y secundarias de información, con el cual se buscará determinar las características del servicio de archivo que se demanda como técnicas, clasificaciones, normas, procedimientos y descubrir la asociación de cada una de estas variables ¹⁰ . * Exploratoria: este tipo de investigación es el primer nivel de conocimiento, el cual permitirá familiarizarse con la técnica archivística, basados en trabajos de información existentes que ayuda a definir el nivel en que ha de catalogarse el estudio que se propone ¹¹ .
------------------------------	---

¹⁰ MENDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 136.

¹¹ Ibid, pág. 134.

<p>Método de investigación</p>	<p>* Inductivo: proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada¹². En esta investigación a partir de los resultados obtenidos de la muestra a trabajar, se preverán los comportamientos generales del mercado demandante.</p> <p>* Deductivo: proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general¹³. En este proyecto el análisis de la demanda se puede señalar respecto a lo particular del mismo.</p> <p>* Análisis: proceso de conocimiento que se inicia por la investigación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esa manera se establece la relación causa efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación¹⁴. El método de análisis se usará al procesar y tabular la información recogida en las encuestas, sacando conclusiones de esta información.</p> <p>* Síntesis: proceso de conocimiento que produce de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, de la parte al todo, de los principios a las consecuencias¹⁵.</p>
<p>Fuentes de información</p>	<p>Las fuentes utilizadas para el desarrollo de la presente investigación serán de dos tipos: las primarias y las secundarias. Las fuentes primarias estarán constituidas por la población a</p>

¹² Ibid, pág. 141.

¹³ Ibid, pág. 141.

¹⁴ Ibid, pág. 141.

¹⁵ Ibid, pág. 141.

	<p>la que se le realizará el estudio: los potenciales consumidores del servicio y las personas conocedoras del tema. Como fuentes secundarias se tienen estudios previos, tesis, documentos y textos relacionados con la actividad de archivo. Además de fuentes como Cámara de Comercio, DANE e INTERNET, entre otras.</p>
Técnicas de recolección de información	<p>La encuesta que se aplicará a la población objeto de estudio.</p>
Instrumento	<p>Cuestionario estructurado conformado por 18 preguntas. Ver Anexo A.</p>
Modo de aplicación	<p>Directa.</p>
Definición de población	<p>La población está constituida por:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Elemento: gerente, administrador o persona encargada del archivo en la empresa. * Unidad de muestreo: Cada una de las empresas públicas y privadas (mediana y gran empresa) registradas en la Cámara de Comercio de la ciudad de Bucaramanga.

<p>Proceso de muestreo</p>	<p>Para calcular el tamaño de la muestra, se considerará un muestreo de tipo probabilística y aleatorio estratificado aplicando la siguiente expresión matemática:</p> $n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$ <p>Donde:</p> <p>N = Población = 152 Z = Nivel de confiabilidad, 95% = 1,96 e = Error estimado, 5% = 0,05 p = Probabilidad de éxito, 50% = 0,5 q = Probabilidad de no éxito, 50% = 0,5 n= número de muestras (encuestas)</p> <p>Reemplazando la ecuación se tiene:</p> $n = \frac{(1,96)^2 \times 152 \times 0,5 \times 0,5}{(152 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$ <p>n = 145,9808 / (0.3775 + 0.9604) n = 109,11 ≈ 109 observaciones</p>
<p>Marco Muestral</p>	<p>La muestra de 109 observaciones se tomará proporcionalmente de acuerdo a la participación de cada sector, así:</p> <p>Empresas Públicas = 13 (109*11.85%) Mediana Empresa = 70 (109*64.47%) Gran Empresa = 26 (109*23.68%) Total = 109</p>
<p>Alcance</p>	<p>Ciudad de Bucaramanga.</p>
<p>Tiempo de aplicación</p>	<p>Del 10 al 15 de Noviembre de 2008.</p>

2.4.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados. El estudio se realizó a 109 empresas entre públicas y privadas; teniendo en cuenta que la encuesta aplicada en ambos casos es la misma y que los procesos y servicios a ofrecer

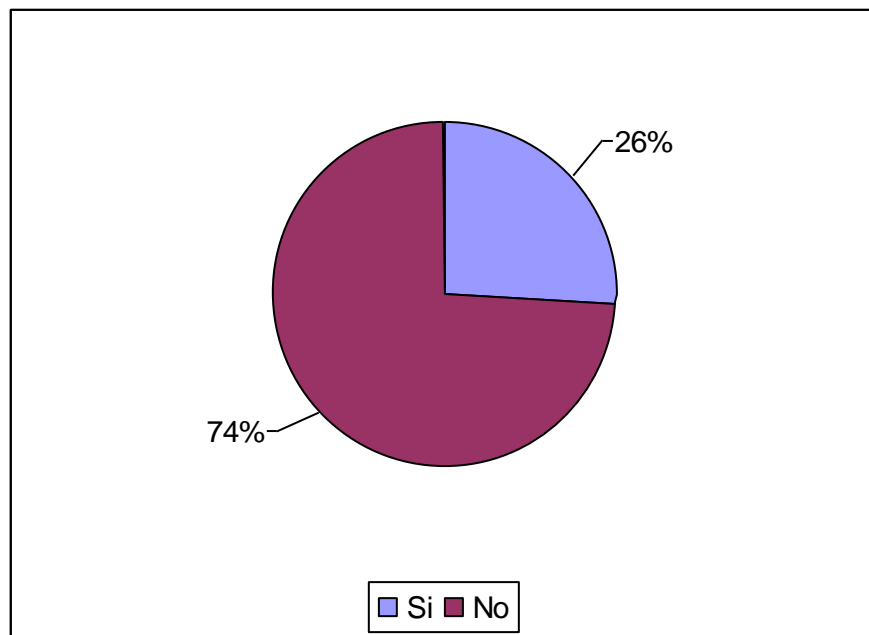
para cualquier tipo de empresa son los mismos, se procedió a clasificar, tabular y analizar la información de forma general sin hacer ningún tipo de clasificación, como se observa a continuación.

Pregunta 1. Cuenta su empresa con personal capacitado para la organización documental, según lo estipulado en la ley general de archivos (ley 594 de 2000).

Cuadro 2. Personal capacitado en organización documental

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Si	28	26%
No	81	74%
Total	109	100%

Figura 1. Personal capacitado en organización documental



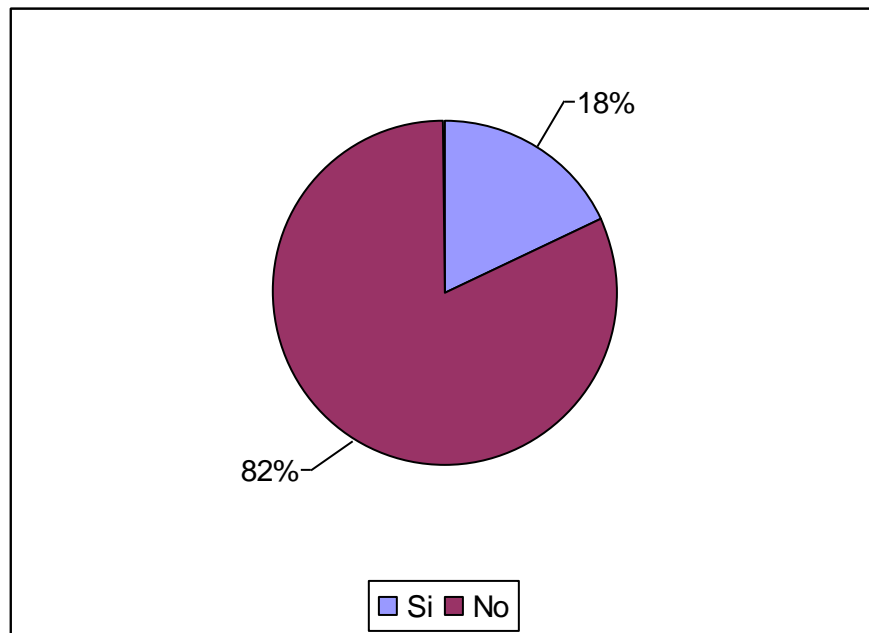
Solamente el 26% de las empresas cuentan con personal capacitado para la organización documental de archivos. Siendo favorable para la nueva empresa que el 74% no cuente con personal capacitado.

Pregunta 2. La empresa ha contratado servicios de archivo.

Cuadro 3. A contratado servicios de archivo

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Si	20	18%
No	89	82%
Total	109	100%

Figura 2. A contratado servicios de archivo



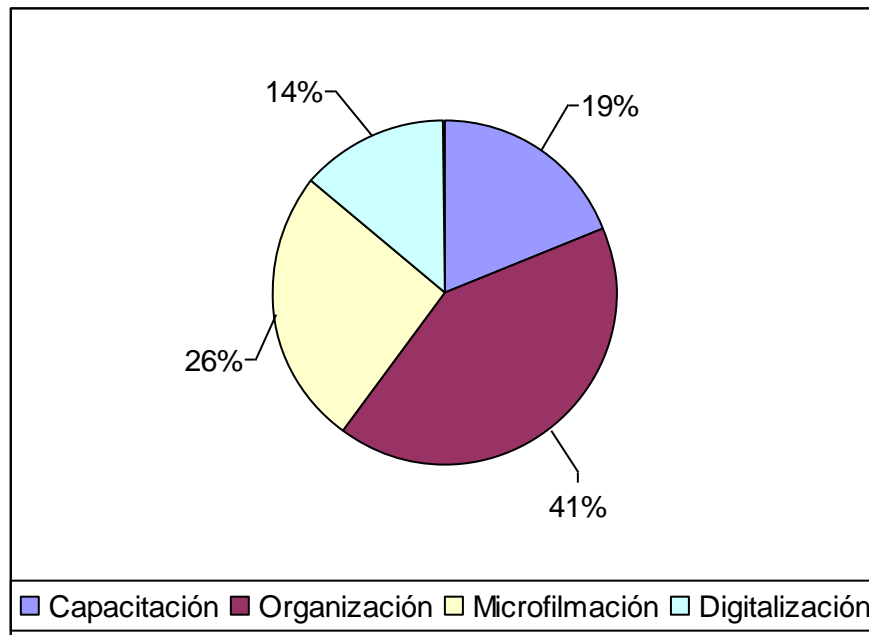
De las empresas encuestadas únicamente el 18% ha contratado servicios. Esto indica que gran parte del mercado potencial no los ha utilizado ya sea por razones de desconocimiento, por demanda insatisfecha o simplemente por que no los desean.

Pregunta 3. Que tipo de servicios ha contratado en el último año.

Cuadro 4. Tipo de servicios contratados en el último año

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Capacitación	14	19%
Organización	30	41%
Microfilmación	19	26%
Digitalización	11	14%
Total	74	100%

Figura 3. Servicios contratados



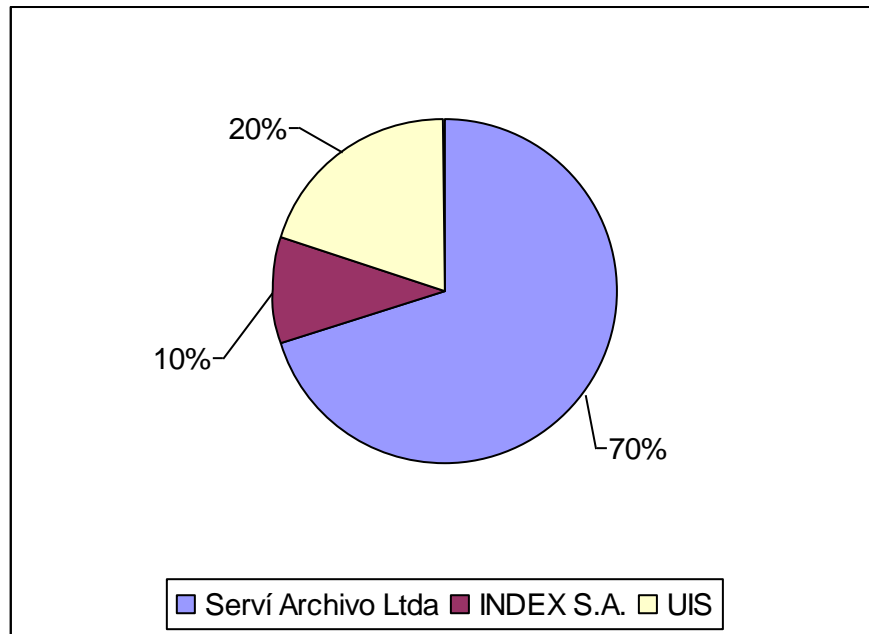
Las 20 empresas que han contratado servicios manifiestan que lo han realizado en más de una ocasión, para un total de 74 veces; siendo el servicio de organización el más requerido con un 41% y el de digitalización el de menor uso, con un 14%.

Pregunta 4. Cual empresa le ha prestado los servicios de archivo.

Cuadro 5. Quien le ha prestado sus servicios

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Serví Archivo Ltda.	14	70%
INDEX S.A.	2	10%
UIS	4	20%
Total	20	100%

Figura 4. Quien le ha prestado sus servicios



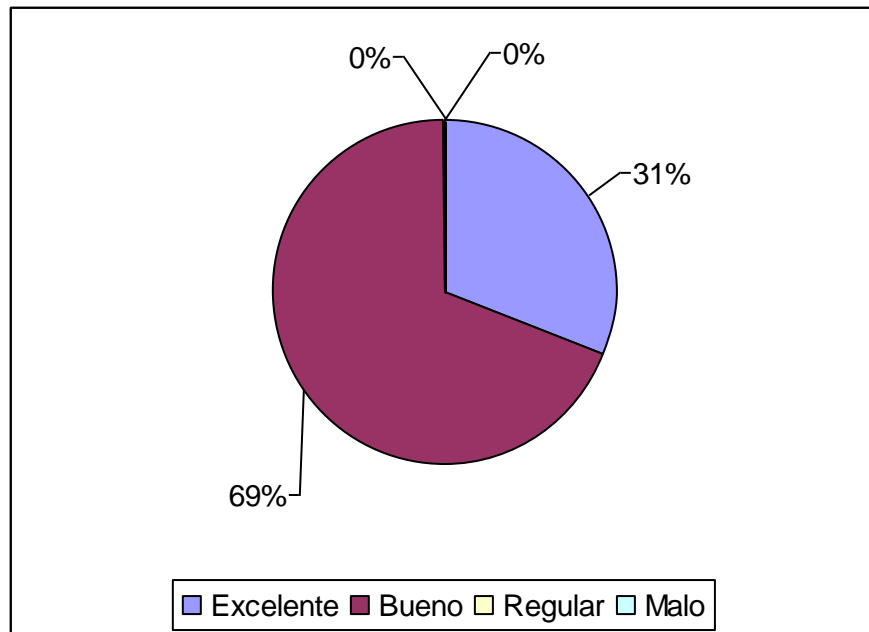
De las empresas que han contratado los servicios de archivo el 70% lo ha realizado con Servi Archivo Ltda., un 20% lo ha efectuado con la UIS y un 10% con INDEX S.A.

Pregunta 5. Como califica el servicio.

Cuadro 6. Calificación

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Excelente	6	31%
Bueno	14	69%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	20	100%

Figura 5. Calificación



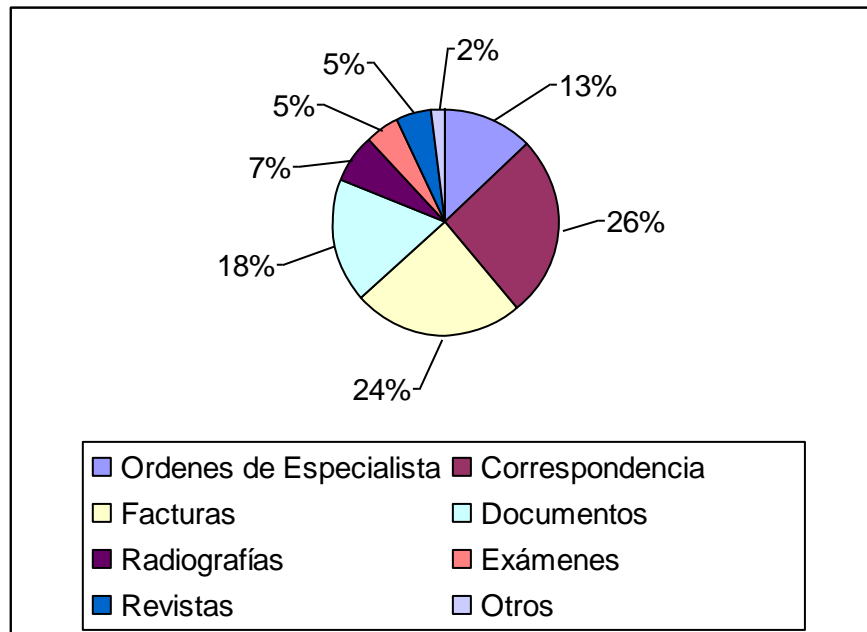
Las 20 empresas que han contratado servicios de archivo han calificado en un 31% como excelente el servicio y como un servicio bueno el 69%. Ninguno ha calificado de regular o malo. Esta información le indica a la empresa que se debe procurar por ofrecer un excelente servicio, siendo altamente competitiva, buscando satisfacer totalmente las necesidades de los clientes.

Pregunta 6. De los siguientes documentos cuales considera que requieren organización documental.

Cuadro 7. Documentos requeridos para la organización Documental

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Ordenes de Especialista	47	13%
Correspondencia	93	26%
Facturas	86	24%
Documentos	64	18%
Radiografías	25	7%
Exámenes	18	5%
Revistas	18	5%
Otros	7	2%
Total	358	100%

Figura 6. Documentos requeridos para la organización Documental



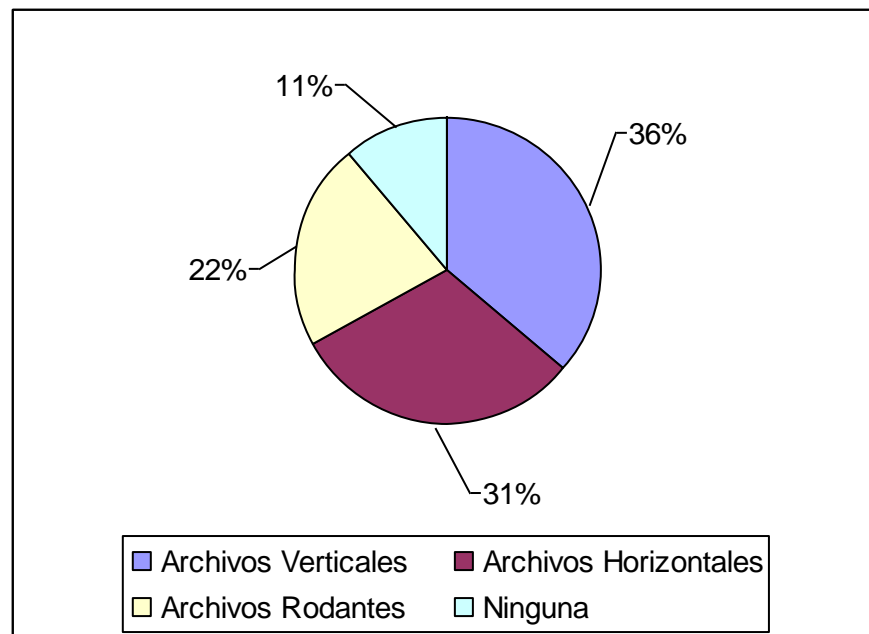
Las 109 empresas investigadas han señalado más de un documento para organizar documentalmente, razón por la cual se presentan 358 respuestas; siendo los documentos más requeridos para ser organizados la correspondencia con un 26%, las facturas con el 24% y documentos con el 18%.

Pregunta 7. Que mobiliario usa para organizar los documentos en la empresa.

Cuadro 8. Mobiliario para organizar los documentos

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Archivos Verticales	103	36%
Archivos Horizontales	87	31%
Archivos Rodantes	64	22%
Ninguna	32	11%
Total	286	100%

Figura 7. Mobiliario para la organización de los documentos



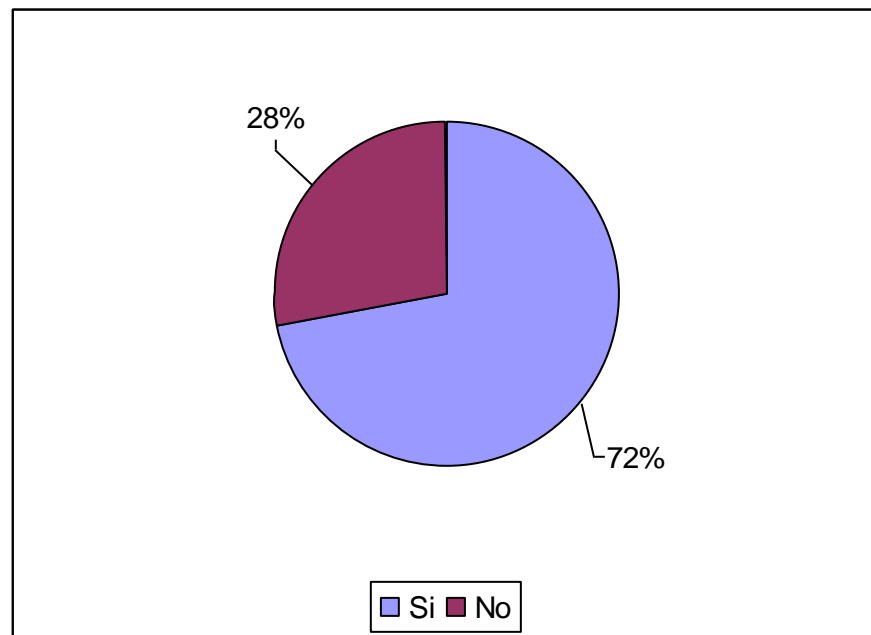
Las 109 empresas investigadas han indicado más de un mobiliario para la organización de documentos, razón por la cual se han presentado 286 respuestas; siendo los archivos verticales los más empleados con un 36%, y los de un menor uso los archivos rodantes con un 22%. Un 11% de las empresas no usan ningún tipo de mobiliario.

Pregunta 8. Conoce su empresa la normatividad archivística.

Cuadro 9. Conocimiento de la normatividad

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Si	78	72%
No	31	28%
Total	109	100%

Figura 8. Conocimiento de la normatividad



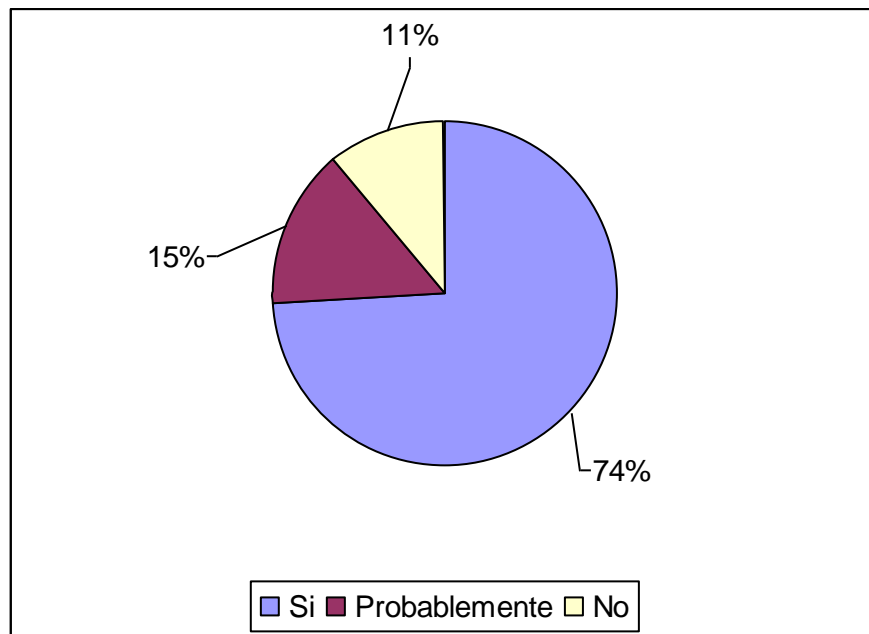
Las respuestas anteriores demuestran que el 72% de las empresas investigadas tiene conocimiento sobre la normatividad archivística. Esta información le representa a la nueva empresa un interesante panorama, ya que este conocimiento implica que las empresas conocen la importancia de esta actividad. Y sobre el 28% que la desconocen, es importante para el sector capacitarlos y darles la información pertinente para que la apliquen.

Pregunta 9. En el evento de existir en Bucaramanga una empresa que ofrezca servicios de archivo, usted la contrataría.

Cuadro 10. Contrataría una nueva empresa de servicios de archivo

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Si	81	74%
Probablemente	16	15%
No	12	11%
Total	109	100%

Figura 9. Contratación de una nueva empresa



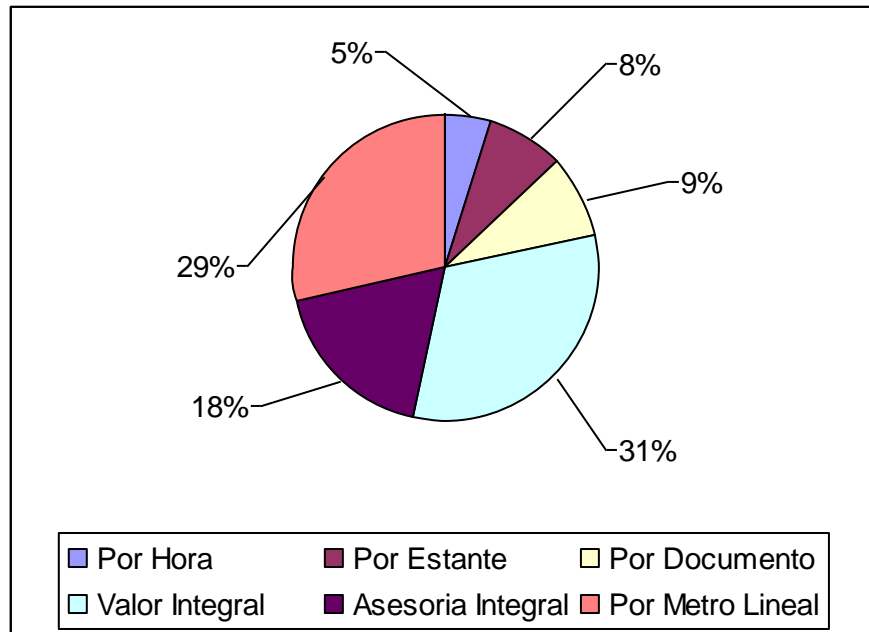
De las 109 empresas que se han encuestado, el 74% de ellas manifiestan que si contratarían una nueva empresa y un 15% indican que probablemente lo harían. Un 11% dicen que no contratarían los servicios de archivo.

Pregunta 10. Que modalidad para cobrar el servicio desea que aplique la empresa.

Cuadro 11. Modalidad de pago a seleccionar

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Por Hora	5	5%
Por Estante	8	8%
Por Documento	9	9%
Valor Integral	30	31%
Asesoría Integral	17	18%
Por metro lineal	28	29%
Total	97	100%

Figura 10. Modalidad de pago a seleccionar



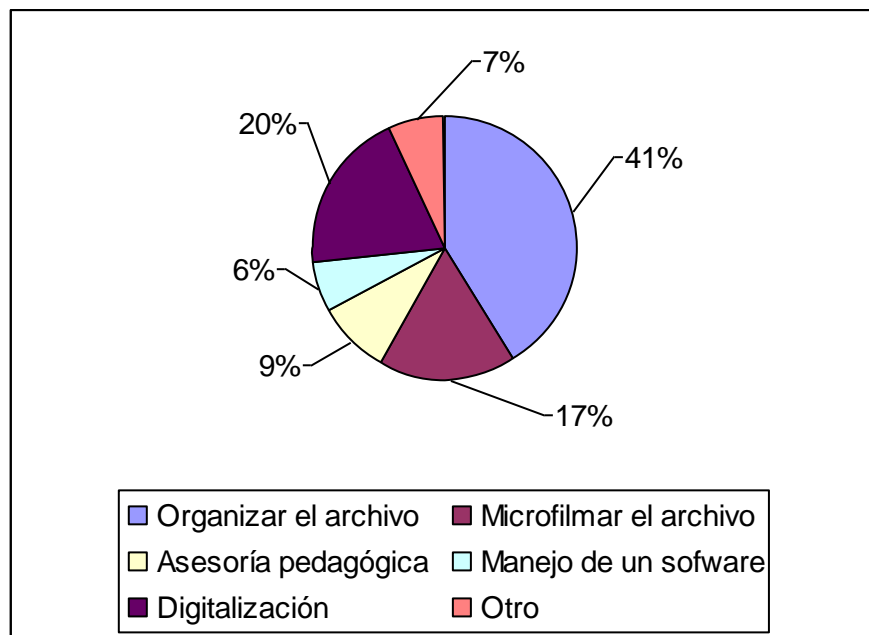
De las empresas investigadas 97 han manifestado que si (81) o probablemente (16) contratarían los servicios de archivo; y las modalidades de cobro que prefieren con mayor preferencia son por valor integral el 31% y por metro lineal con el 29%.

Pregunta 11. Que tipo de servicio considera más importante para su empresa.

Cuadro 12. Servicios importantes para la empresa

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Organizar el archivo	89	41%
Microfilmear el archivo	37	17%
Asesoría Pedagógica	19	9%
Montaje de un Software	13	6%
Digitalización	43	20%
Otro	15	7%
Total	216	100%

Figura 11. Servicios importantes para la empresa



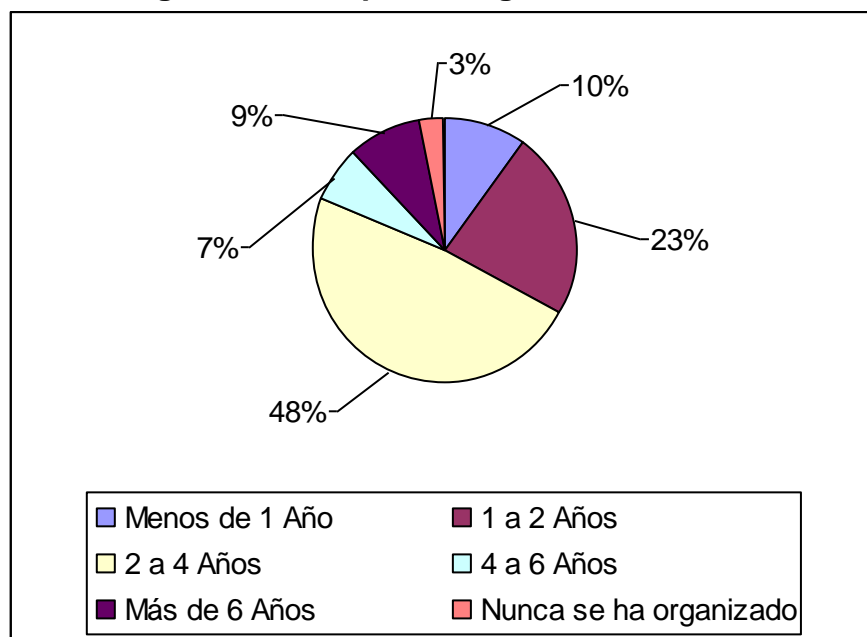
Las 97 empresas investigadas han indicado más de un servicio importante para la empresa, razón por la cual se han presentado 216 respuestas; siendo la organización de archivo la de mayor frecuencia con un 41% y en segundo lugar se indica la digitalización con un 20%. Un 7% ha indicado otros servicios, estos son: recuperación física de archivos (72%) y eliminación de archivos (28%).

Pregunta 12. Cuanto tiempo hace que no organizan el archivo.

Cuadro 13. Tiempo sin organizar el archivo

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Menos de 1 Año	10	10%
1 a 2 Años	22	23%
2 a 4 Años	46	48%
4 a 6 Años	7	7%
Más de 6 Años	9	9%
Nunca se ha organizado	3	3%
Total	97	100%

Figura 12. Tiempo sin organizar el archivo



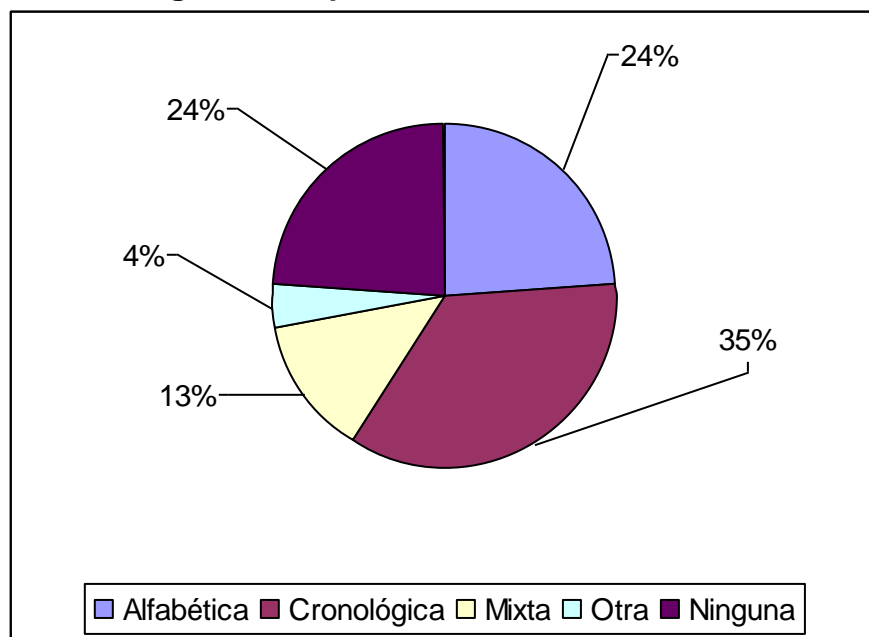
De las 97 empresas encuestadas el 48% de ellas no han organizado el archivo en un promedio de 3 años, un 23% no lo organiza en un promedio de 1,5 años, un 9% no lo organiza desde hace más de 6 años y el 3% nunca lo ha organizado.

Pregunta 13. Que tipo de ordenación tiene el archivo de su empresa.

Cuadro 14. Tipo de orden en los archivos

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Alfabética	23	24%
Cronológica	34	35%
Mixta	13	13%
Otra	4	4%
Ninguna	23	24%
Total	97	100%

Figura 13. Tipo de orden en los archivos



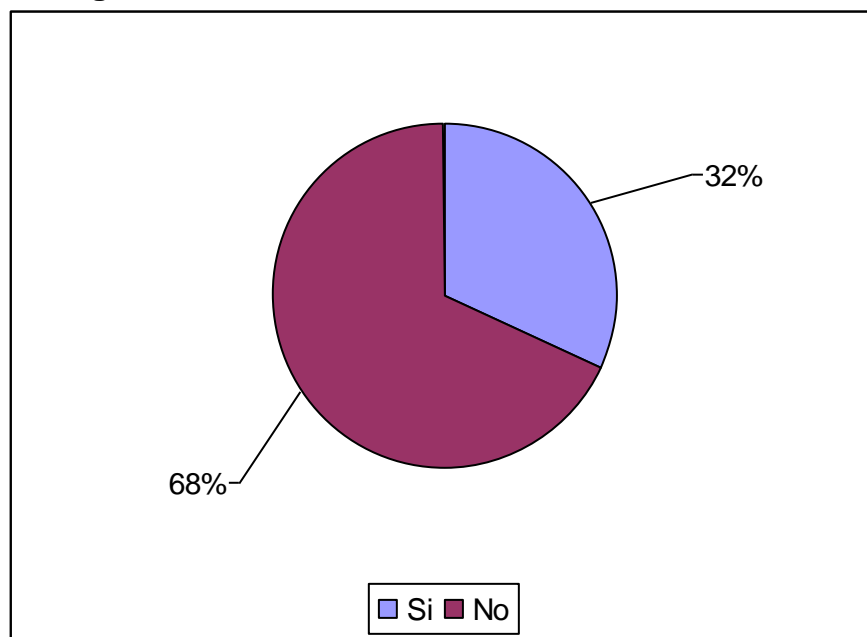
Las empresas manifiestan en un 35% que están ordenando los archivos alfabéticamente, un 24% lo ordena cronológicamente, un 13% emplea ordenamiento alfabético y cronológico a la vez y un 4% ordena el archivo de otra forma, según su tamaño. El 24% de las empresas no esta utilizando ningún orden, hay desorden.

Pregunta 14. En las oficinas manejan alguna relación de los documentos.

Cuadro 15. Relación de los documentos en oficinas

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Si	31	32%
No	66	68%
Total	97	100%

Figura 14. Relación de los documentos en oficinas



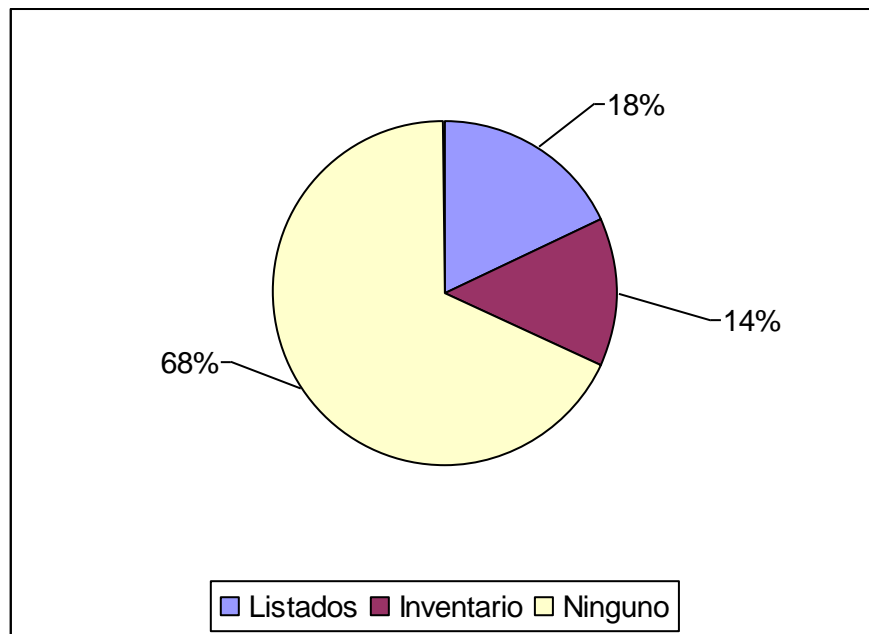
De las empresas encuestadas solamente el 32% de ellas está relacionando los documentos en sus oficinas. El 68% de ellas no lo están haciendo, según este índice la nueva empresa tiene grandes posibilidades de prestar sus servicios favoreciendo la gestión administrativa para sus clientes.

Pregunta 15. Que tipo de relación están empleando en las oficinas.

Cuadro 16. Tipo de relación empleado en las oficinas

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Listados	17	18%
Inventarios	14	14%
Ninguno	66	68%
Total	97	100%

Figura 15. Tipo de relación empleado en las oficinas



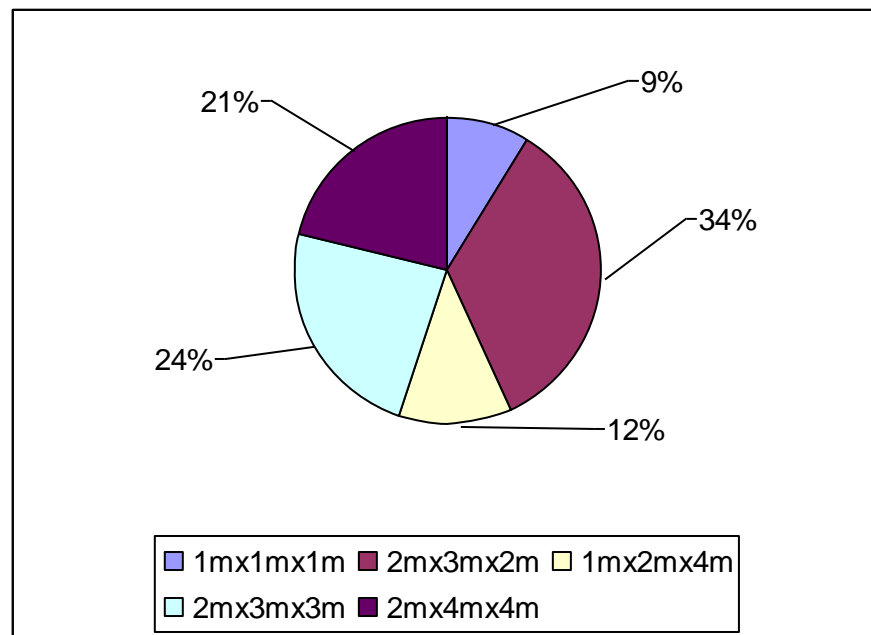
De las empresas encuestadas el 18% relaciona los documentos en la oficina por medio de listados y el 11% lo realiza en la oficina por medio de inventarios. El 68% no usa ningún tipo de relación en las oficinas, pues como se respondió en la pregunta 14 este mismo porcentaje es el que ha indicado que no relaciona los documentos en las oficinas.

Pregunta 16. Cual es el área física donde se encuentra el archivo sin organizar.

Cuadro 17. Area física archivo (alto – ancho – largo)

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
1m X 1m X 1m	9	9%
2m X 3m X 2m	33	34%
1m X 2m X 4m	12	12%
2m X 3m X 3m	23	24%
2 m X 4m X 4m	20	21%
Total	97	100%

Figura 16. Area física del archivo



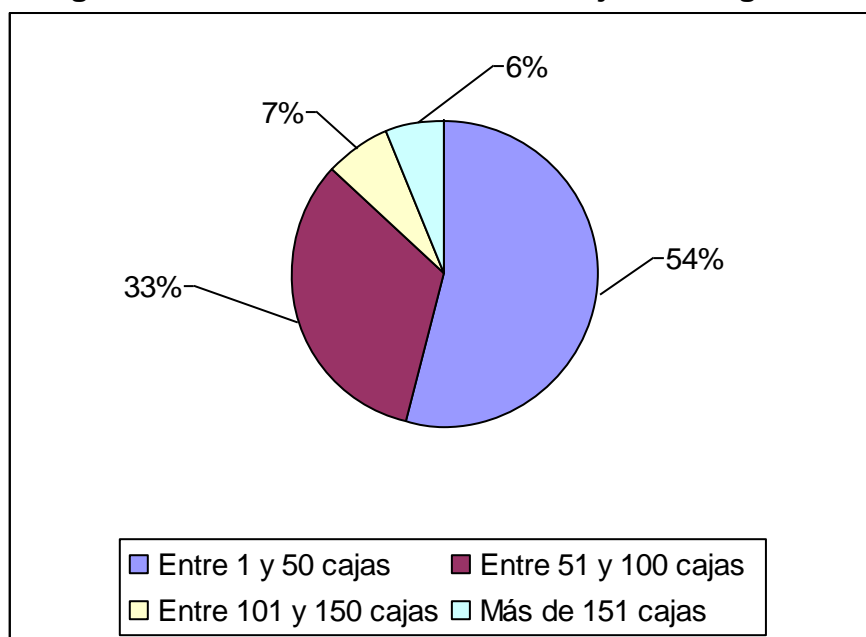
Las áreas físicas de archivo sin organizar que se presenta con mayor frecuencia en las empresas son de 2 metros de alto por 3 metros de ancho por 2 metros de largo con un 34% y de 2 metros de alto por 3 metros de ancho por 3 metros de largo con un 24%. El área física de menor frecuencia es de 1 metro de alto por 1 metro de ancho por 1 metro de largo con el 9%.

Pregunta 17. Que cantidad de archivo en cajas y en m³ tiene la empresa sin organizar.

Cuadro 18. Cantidad de archivo que tiene la empresa sin organizar en cajas

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Entre 1 y 50 Cajas	36	54%
Entre 51 y 100 Cajas	22	33%
Entre 101 y 150 Cajas	5	7%
Mas de 151 Cajas	4	6%
Total	67	100%

Figura 17. Cantidad de archivo en cajas sin organizar



De las empresas encuestadas, que desean y podrían solicitar estos servicios, 67 de ellas tiene el archivo sin organizar en cajas y 30 empresas lo tienen en el piso (en m³) sin organizar dentro de un cuarto o bodega.

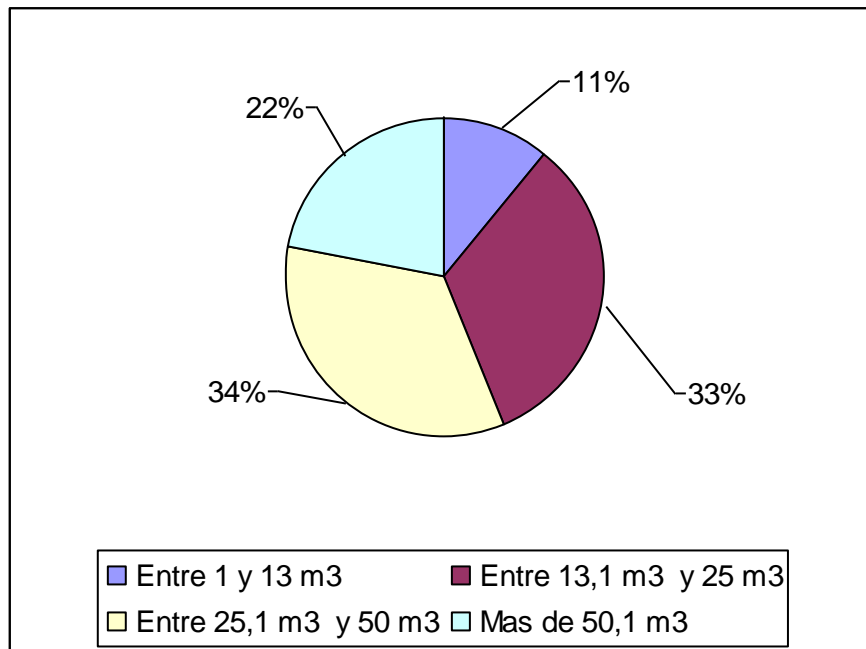
De les 67 empresas que tienen el archivo en cajas y sin organizar, el 54% ha indicado que tiene entre 1 a 50 cajas, y el 33% manifiesta que tiene entre 51 y 100 cajas de archivo sin organizar.

A continuación se analiza la cantidad de archivo sin organizar en m³.

Cuadro 19. Cantidad de archivo que tiene la empresa sin organizar en m³

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Entre 1 y 13m ³	3	11%
Entre 13,1 y 25 m ³	10	33%
Entre 25,1 y 50 m ³	10	34%
Mas de 50,1 m ³	7	22%
Total	30	100%

Figura 18. Cantidad de archivo en metros sin organizar



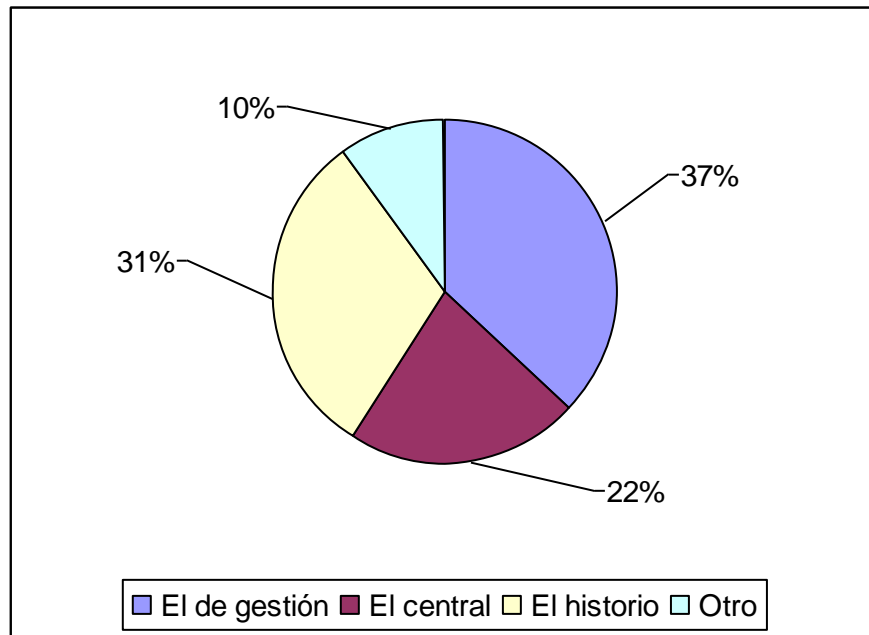
De las empresas encuestadas 30 de ellas tiene el archivo sin organizar amontonado en un cuarto o bodega; de estas el 34% tiene entre 25,1 m³ y 50 m³, y un 33% tiene el archivo sin organizar en un volumen de 13,1 m³ a 25 m³.

Pregunta 18. Si usted ve la necesidad de empezar a organizar el archivo de su empresa, a cual le daría mayor prioridad.

Cuadro 20. Archivo al que le daría prioridad para organizar

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
El de gestión	36	37%
El central	21	22%
El histórico	30	31%
Otro	10	10%
Total	97	100%

Figura 19. Archivo al que le daría prioridad para organizar



Las 97 empresas de la ciudad de Bucaramanga que si y probablemente contratarían los servicios de archivo; indican que el archivo para organizar de mayor prioridad e importancia es el de gestión 37% y después el histórico con un 31%.

- Conclusiones de la investigación:

Mediante la aplicación del cuestionario se ha determinado que el 26% de las empresas cuentan con personal capacitado en archivista, y solamente un 18% de ellas han contratado servicios de archivo especialmente en organización (41%) y microfilmación (26%). La empresa que presenta mayor contratación es Servi Archivo Ltda. con el 70%, siendo el servicio calificado por los usuarios como bueno en un 69%. Los documentos que con mayor frecuencia de archivo son la correspondencia (26%) y las facturas (24%). Las empresas cuentan casi con igual proporción en número de archivos verticales, horizontales y rodantes.

El 72% de las empresas encuestadas tienen conocimiento sobre la normatividad legal de archivo, y el 74% de ellas si contrataría los servicios de la nueva empresa, y desearía se cobrara este servicio por valor integral (31%), ya que el 41% considera organizar el archivo como importante en la empresa, además el 48% no lo ha organizado desde hace 3 años en promedio. El 35% de las empresas considera que el archivo se debe organizar cronológicamente. El 68% de las empresas no realiza ningún tipo de relación de documentos en sus oficinas. De las empresas que realizan relación de documentos el 18% lo hace por listados.

El área de archivo sin organizar más frecuente en las empresas es de 2 m x 3m x 2 m, con un 34%; y un 54% lo tiene entre 1 y 50 cajas. Las empresas indican como mayor prioridad de organización de archivo al de gestión (37%).

Los anteriores resultados demuestran que para las empresas, tanto del sector público como privado, de la ciudad de Bucaramanga será importante la creación de una nueva empresa para ofrecer servicios de organización de archivo, además se puede ver que se va a contar con una importante demanda del servicio.

2.4.2 Estimación de la demanda. Con base a la información que se ha recolectado, en la aplicación de la encuesta; se pretende realizar la estimación de la demanda, mediante la técnica de la extrapolación, para el primer año de servicio en la ciudad de Bucaramanga.

Considerando que el comportamiento observado en la muestra estudiada se puede proyectar para el total de la población, mediante los porcentajes obtenidos, se realiza el siguiente análisis.

Tomando la información suministrada al contestar la pregunta número 9 del cuestionario aplicado a la demanda (donde se indaga de que si en el evento de existir en Bucaramanga una empresa que ofrezca servicios de archivo las empresas los utilizarían), las empresas responden en un 74% que si contratarían los servicios y en un 15% indican que probablemente lo harían. Para el calculo de

la estimación de la demanda se tomará solo el 74%, de quienes responden afirmativamente.

Ahora de acuerdo a lo expresado en el numeral 2.3.2, mercado objetivo, la población objeto de estudio está constituida por 152 empresas (18 empresas públicas, 98 mediana empresa y 36 gran empresa)¹⁶; por lo tanto el 74% de estas estarían interesadas en contratar los servicios de archivo que ofrecerá la nueva empresa.

$$152 * 74\% = 112 \text{ empresas}$$

2.4.3 Evolución histórica de la demanda del servicio. Para analizar cuantitativamente la evolución histórica de la demanda del servicio, se va a considerar para esta investigación la población empresarial que en los últimos seis años estuvo en condiciones de solicitar esta clase de servicios, en la ciudad de Bucaramanga.

Se tomará como fuente de información la Cámara de Comercio de la ciudad, totalizando el número de empresas públicas, mediana empresa y gran empresa.

Tabla 1. Evolución histórica de la demanda

Año	No. Total Empresas
2002	97
2003	118
2004	149
2005	163
2006	162
2007	152

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga,
Constitución de Empresas 2005, 2006, 2007

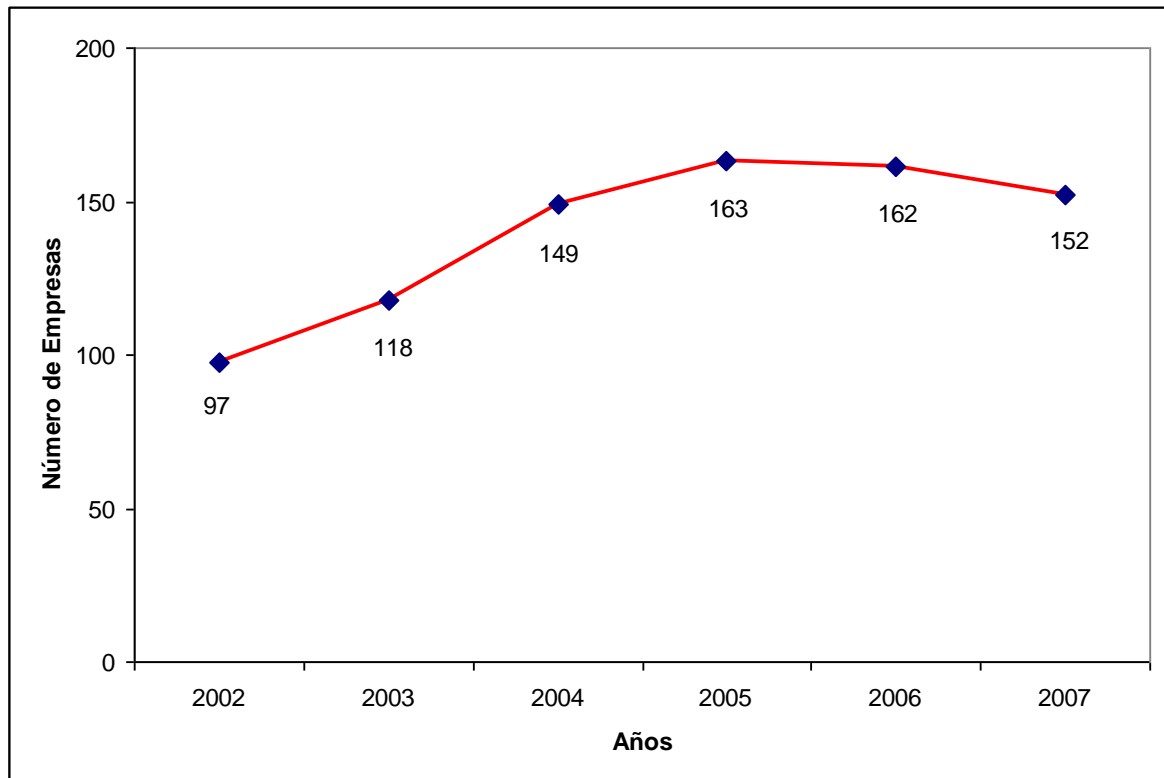
La tabla anterior estima el número de empresas públicas, mediana empresa y gran empresa en la Ciudad de Bucaramanga durante los últimos seis años.

Gráficamente (Ver Figura 20) se observa una débil tendencia descendente de la proyección histórica de la demanda, en los últimos tres años, para las empresas

¹⁶ Informe sobre Actualidad Económica Constitución de Empresas 2007 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, número 55 de Febrero de 2008.

en la ciudad de Bucaramanga; como consecuencia de la coyuntura económica por la que ha pasado el país en los últimos años.

Figura 20. Evolución histórica de la demanda



2.4.4 Proyección de la demanda. Para este análisis se tomará como base la información suministrada por la Tabla 1 en lo referente al total de empresas estimadas, la proyección se realizará aplicando la técnica del método de mínimos cuadrados.

Este método pretende relacionar linealmente el comportamiento que tienen dos variables entre sí, denominadas **X** (valor constante del método) y **Y** (estimación de empresas), las cuales una depende de la otra; es decir X (independiente) hace que Y (dependiente) dependa de ella y están relacionadas dentro de una recta de tipo $Y = m X + b$ en donde m y b son dos valores constantes (parámetros a ser determinados) que hacen que los puntos de la recta y/o cerca de ella se desplacen hacia la derecha o izquierda.

En la siguiente tabla se observan los cálculos matemáticos necesarios para aplicar la técnica del método de mínimos cuadrados.

Tabla 2. Proyección para la demanda

Año	X	Y	X²	XY	Y²
2002	-5	97	25	-486	9462
2003	-3	118	9	-353	13862
2004	-1	149	1	-149	22293
2005	1	163	1	163	26652
2006	3	162	9	485	26131
2007	5	152	25	760	23093
SUMAS	0	841	70	419	121494

Fuente: Datos de la Tabla 1

Se halla el valor **m** aplicando la siguiente ecuación:

$$m = \frac{\sum XY - (\sum X * \sum Y) / n}{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}$$

$$m = \frac{419 - (0 * 841) / 6}{70 - (0)^2 / 6}$$

$$m = \frac{419}{70} = \mathbf{5,9877}$$

Se halla el valor **b** aplicando la siguiente ecuación:

$$b = \frac{\sum Y - m (\sum X)}{n}$$

$$b = \frac{841 - 5,9877 (0)}{6}$$

$$b = \frac{841}{6} = \mathbf{140,1683}$$

Se determina el coeficiente de correlación “R”.

$$R = m * (Sx / Sy)$$

$$Sx = ((\sum X^2 / n) - (\overline{X})^2)^{1/2}$$

$$Sx = ((70 / 6) - (0)^2)^{1/2}$$

$$Sx = (11,667 - 0)^{1/2} = \mathbf{3,4157}$$

$$Sy = ((\sum Y^2 / n) - (\overline{Y})^2)^{1/2}$$

$$Sy = ((121494 / 6) - (140,1667)^2)^{1/2}$$

$$Sy = (20249 - 19646,6944)^{1/2} = \mathbf{24,3594}$$

$$R = m * (Sx / Sy)$$

$$R = 5,9877 * (3,4157 / 24,3594) = \mathbf{0,8396}$$

Este resultado indica que la correlación que existe entre las variables, representada por la siguiente ecuación de línea recta es muy buena, porque el valor es muy próximo a uno.

$$Y = m X + b$$

Se reemplazan los valores de m y b obtenidos anteriormente:

$$m = 5,9877$$

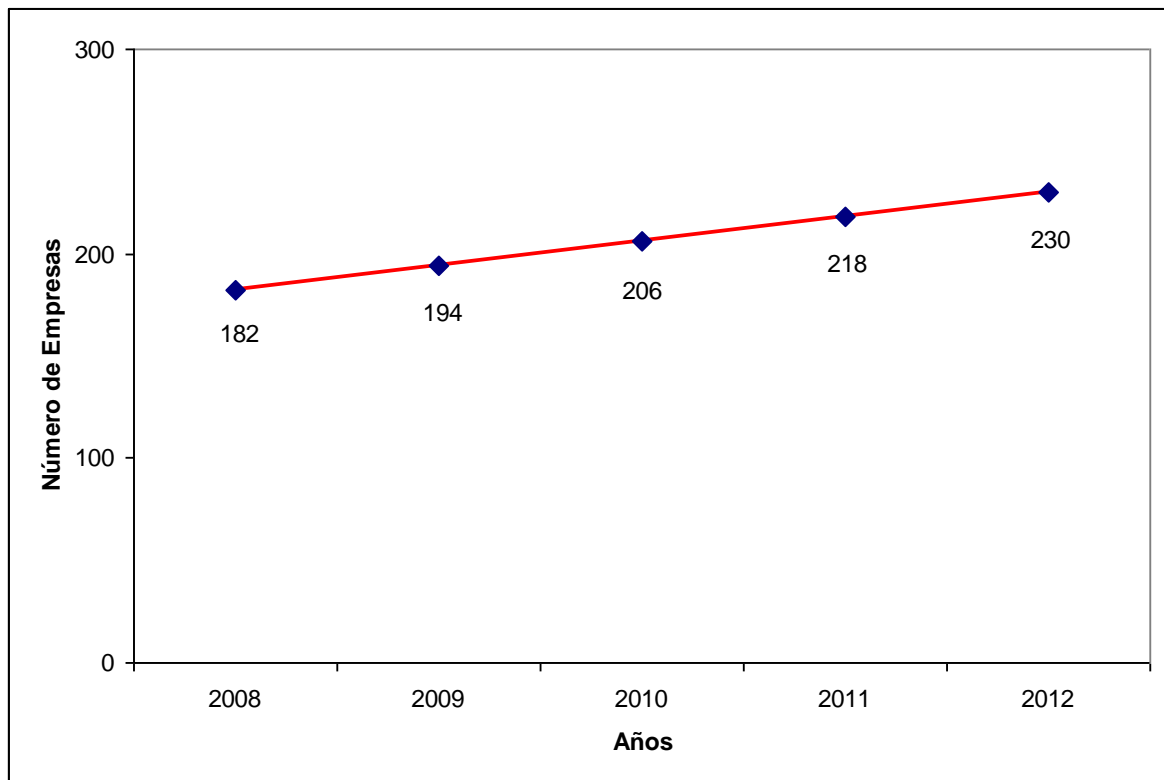
$$b = 140,1983$$

$$Y = 5,9877 X + 140,1983$$

Aplicando esta ecuación se determina la proyección de la demanda para los próximos cinco años:

$Y_1 = 5,9877 (7) + 140,1983 =$	182	Año 2008
$Y_2 = 5,9877 (9) + 140,1983 =$	194	Año 2009
$Y_3 = 5,9877 (11) + 140,1983 =$	206	Año 2010
$Y_4 = 5,9877 (13) + 140,1983 =$	218	Año 2011
$Y_5 = 5,9877 (15) + 140,1983 =$	230	Año 2012

Figura 21. Proyección de la demanda



Se observa que la demanda proyectada para los próximos cinco años sigue manteniendo un crecimiento relativo estimado.

Ahora, para proyectar la demanda de empresas que solicitarían los servicios de archivo se toma nuevamente la información suministrada al contestar la pregunta número 9 del cuestionario (donde se indaga de que si en el evento de existir en Bucaramanga una empresa que ofrezca servicios de archivo las empresas los utilizarían), donde las empresas responden en un 74% que si contratarían estos servicios.

Aplicando el 74% a las empresas que se proyecta existan para los próximos cinco años, se tendrían las siguientes empresas interesadas en requerir servicios; es decir este sería el mercado potencial.

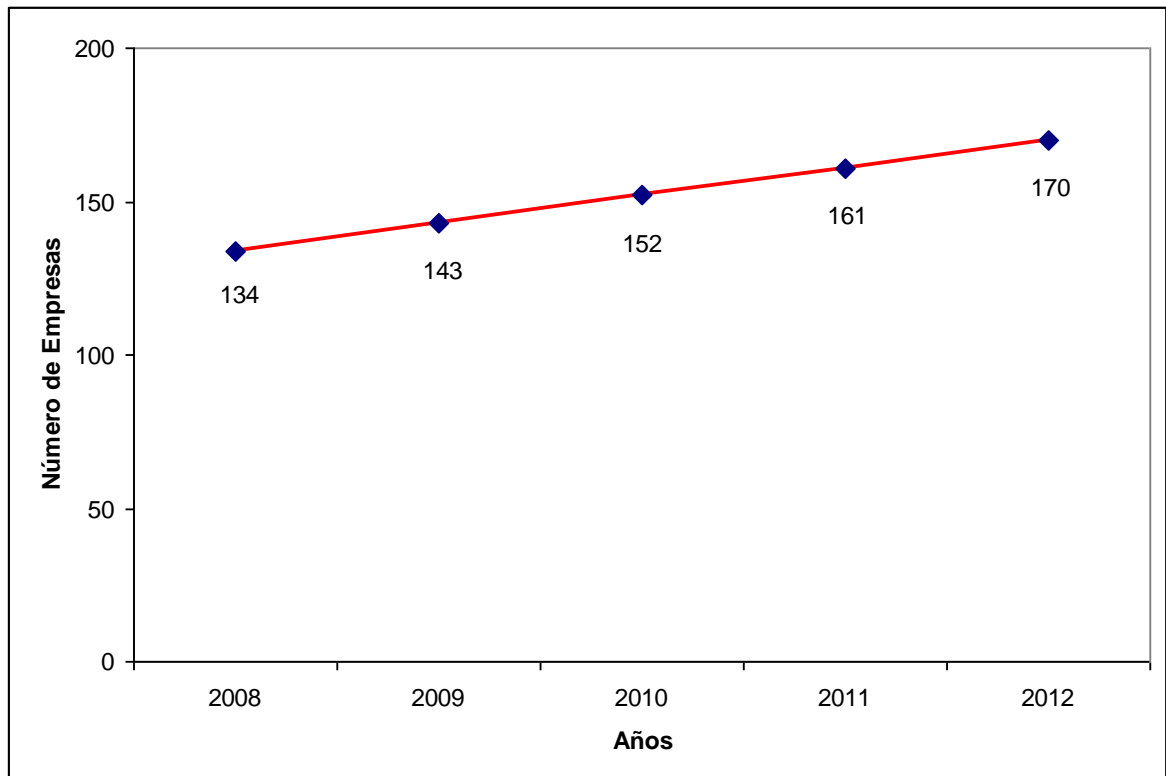
Tabla 3. Proyección de empresas que demandarían el servicio de archivo

Año	No. Empresas Estimadas	No. Empresas que desearían servicios
2008	182	134
2009	194	143
2010	206	152
2011	218	161
2012	230	170

Fuente: Datos de la Figura 21

Gráficamente (Ver Figura 22) se observa la tendencia ascendente de las empresas que estarían dispuestas a demandar servicios de archivo que ofertaría la nueva empresa para los próximos cinco años en la ciudad de Bucaramanga.

Figura 22. Proyección de empresas que demandarían servicios de archivo



2.5 LA OFERTA

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

La oferta de servicio de archivo en la ciudad de Bucaramanga es muy limitada, de acuerdo a conversaciones realizadas con los gerentes y/o administradores de las empresas encuestadas para el estudio de la demanda; algunas empresas que ofrecen este servicio parcialmente lo hacen como un valor agregado a la venta de software especializado para el manejo documental, esta clase de software es producido en su gran mayoría en la ciudad de Bogotá y las empresas que lo comercializan en la ciudad tienen la necesidad de contar con el servicio de profesionales en archivística para realizar la asesoría; donde estos profesionales en su gran mayoría pertenecen a las mismas empresas.

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

2.5.1 Necesidades de información. Entre mayor sea el conocimiento que se tenga de los competidores, mejores elementos de juicio se tendrán para diseñar las estrategias de comercialización que aumente las posibilidades de éxito para la prestación del servicio de archivo en el mercado.

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

- a) Información sobre la oferta en el mercado, para conocer el perfil del competidor e identificar sus debilidades y fortalezas en el servicio de archivo que ofrece.
- b) Información para conocer las empresas que ofrecen actualmente servicios de archivo, e identificar su nivel.
- c) Información sobre el canal de comercialización, publicidad y promoción que utilizan para promover los servicios que ofrecen.
- d) Información sobre la evolución histórica del servicio de archivo que ofrecen, para conocer su tendencia.
- e) Información para conocer los procesos, procedimientos y los recursos que aplican para la prestación de este servicio.

f) Información para identificar, de acuerdo a la experiencia de las demás empresas del sector, cuales son los servicios adicionales que prestan.

g) Información para conocer cuales son los precios que se manejan en el sector.

2.5.2 Ficha técnica. Para realizar la investigación sobre la oferta se ha diseñado la siguiente ficha técnica, donde se consideran el tipo y el método de investigación, al igual que la técnica de recolección de información, instrumento y modo de aplicación; también se indica el proceso a utilizar y sus características.

Cuadro 21. Ficha técnica de la investigación de la oferta

Tipo de Investigación	<p>* Descriptiva: este tipo de investigación se fundamenta en fuentes primarias y secundarias de información, con el cual se buscará determinar las características del servicio de archivo que se oferta¹⁷.</p> <p>* Exploratoria: este tipo de investigación es el primer nivel de conocimiento, el cual permitirá familiarizarse con la técnica archivística ofertada¹⁸.</p>
Método de investigación	<p>* Inductivo: proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada¹⁹. En esta investigación a partir de los resultados obtenidos de la muestra a trabajar, se preverán los comportamientos generales del mercado de oferta.</p> <p>* Deductivo: proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares</p>

¹⁷ MENDEZ, Carlos. Metodología. Mc Graw Hill. Bogotá. 2001, pág. 136.

¹⁸ Ibid, pág. 134.

¹⁹ Ibid, pág. 141.

	<p>contenidas explícitamente en la situación general²⁰. En este proyecto el análisis de la oferta se puede señalar respecto a lo particular del mismo.</p> <p>* Análisis: proceso de conocimiento que se inicia por la investigación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esa manera se establece la relación causa efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación²¹. El método de análisis se usará al procesar y tabular la información recogida en las encuestas, sacando conclusiones de esta información.</p> <p>* Síntesis: proceso de conocimiento que produce de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, de la parte al todo, de los principios a las consecuencias²².</p>
Fuentes de información	<p>Las fuentes utilizadas para el desarrollo de la presente investigación serán de dos tipos: las primarias y las secundarias. Las fuentes primarias estarán constituidas por el gerente y/o administrador de las empresas a las que se le realizará el estudio: los potenciales oferentes del servicio y las personas conocedoras del tema. Como fuentes secundarias se tienen estudios previos, tesis, documentos y textos relacionados con la actividad de archivo. Además de fuentes como Cámara de Comercio, DANE e INTERNET, entre otras.</p>
Técnicas de recolección de información	<p>La encuesta directa y por internet que se aplicará a la población objeto de estudio.</p>
Instrumento	<p>Cuestionario estructurado conformado por 10 preguntas. Ver Anexo B.</p>

²⁰ Ibid, pág. 141.

²¹ Ibid, pág. 141.

²² Ibid, pág. 141.

Modo de aplicación	Directa, internet.
Definición de población	La población está constituida por: * Elemento: gerente y/o administrador de la empresa que ofrece servicios de archivo. * Unidad de muestreo: Cada una de las empresas registradas en la Cámara de Comercio que ofrecen servicios de archivo en Bucaramanga.
Proceso de muestreo	Censo
Marco Muestral	Las empresas registradas en la Cámara de Comercio que ofrecen servicios de archivo en Bucaramanga. En total son 10. Serví Archivo Ltda. INDEX S.A. UIS SENA ESAP Informática documental Ltda. MTI S.A. FESA S.A. Almacénar S.A. P&Z Servicios Ltda.
Alcance	Ciudad de Bucaramanga.
Tiempo de aplicación	Del 9 al 13 de Diciembre de 2008.

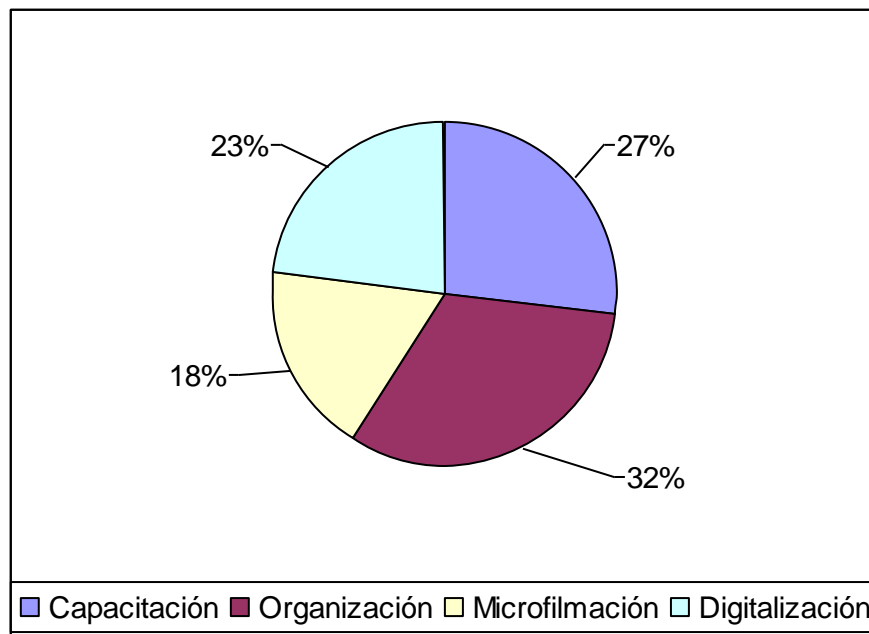
2.5.3 Tabulación y presentación de resultados de la oferta. La información que se ha recolectado debe presentarse adecuadamente para poder ser analizada y satisfacer las expectativas propuestas para conocer el comportamiento de la competencia.

Pregunta 1. Que tipo de servicios de archivo le están requiriendo.

Cuadro 22. Tipo de servicios requeridos

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Capacitación	6	27%
Organización	7	32%
Microfilmación	4	18%
Digitalización	5	23%
Total	22	100%

Figura 23. Servicios requeridos



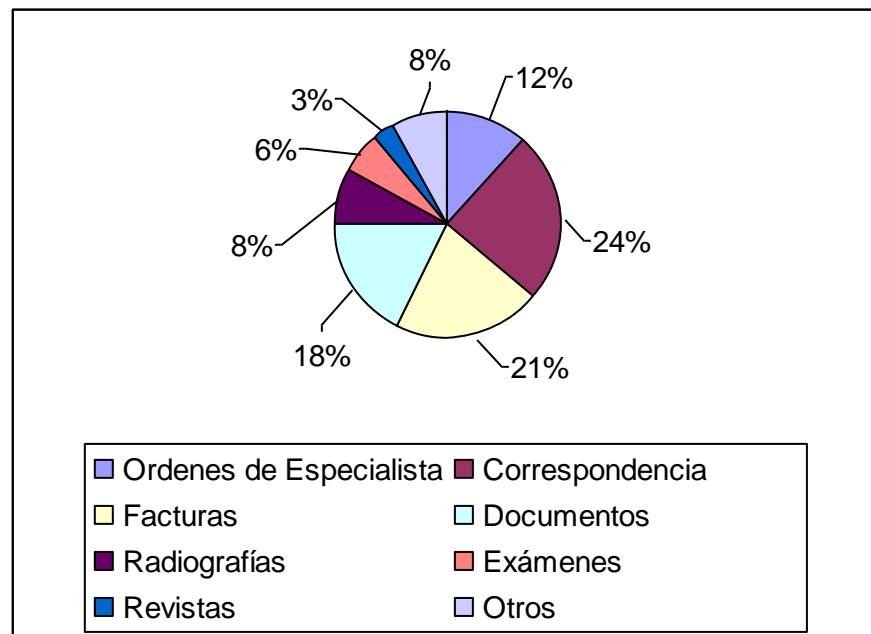
A las 10 empresas encuestadas han respondido en más de una ocasión, para un total de 22 veces; siendo el servicio de organización el más requerido con un 32% y el de capacitación con un 27%.

Pregunta 2. Las empresas le requieren sus servicios de archivo con mayor frecuencia para que clase de documentos.

Cuadro 23. Servicios requeridos por clase de documentos

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Ordenes de Especialista	4	12%
Correspondencia	8	24%
Facturas	7	21%
Documentos	6	18%
Radiografías	3	8%
Exámenes	2	6%
Revistas	1	3%
Otros	3	8%
Total	34	100%

Figura 24. Servicios requeridos por clase de documentos



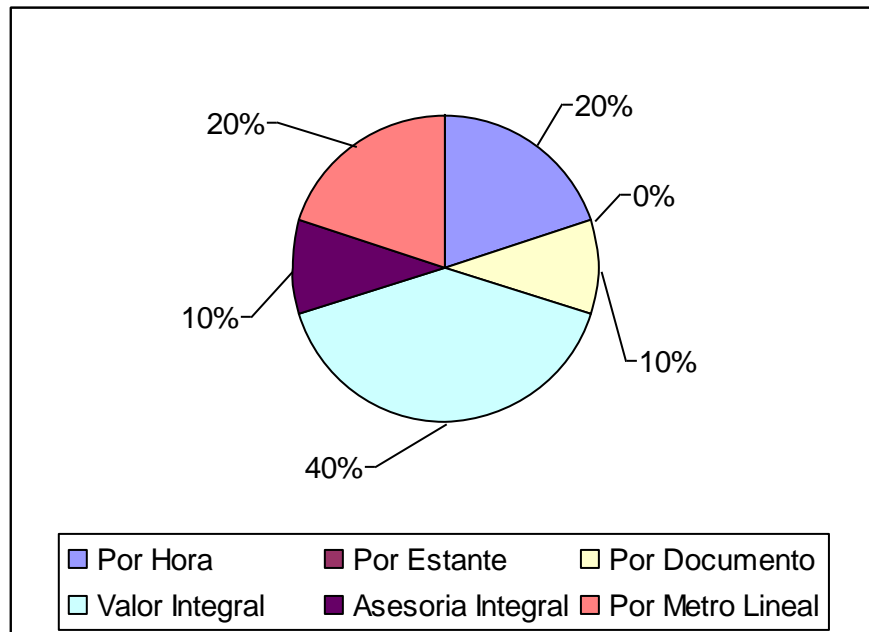
Las 10 empresas investigadas han señalado más de un documento, razón por la cual se presentan 34 respuestas; siendo los documentos con más servicios solicitados la correspondencia con un 24%, las facturas con el 21% y documentos con el 18%.

Pregunta 3. Bajo que modalidad de pago le han contratado los servicios de archivo.

Cuadro 24. Modalidad de pago

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Por Hora	2	20%
Por Estante	0	0%
Por Documento	1	10%
Valor Integral	4	40%
Asesoría Integral	1	10%
Por Metro Lineal	2	20%
Total	10	100%

Figura 25. Modalidad de pago



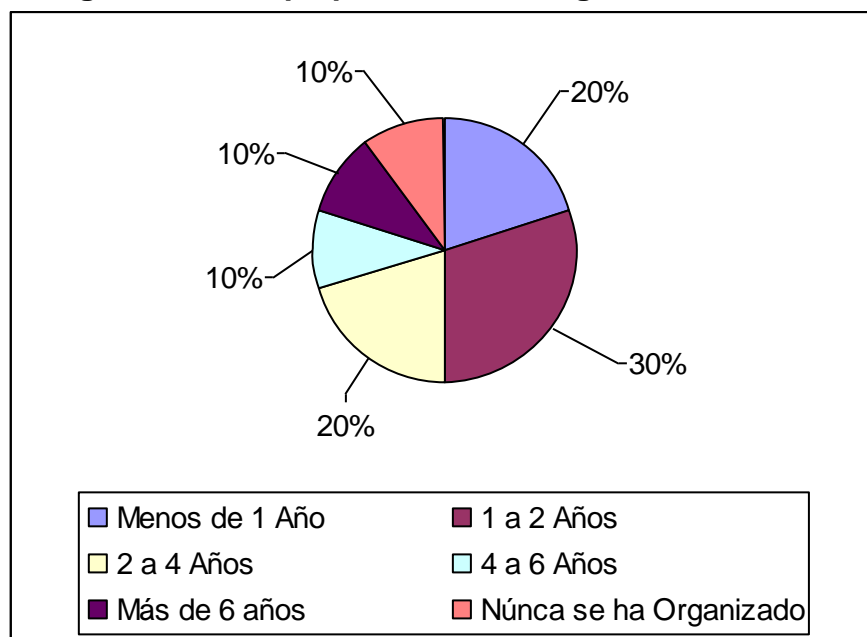
Las empresas investigadas indican que la modalidad de pago más usual para los servicios que prestan es por valor integral el 40%, la modalidad por hora y por metro lineal se indican con un 20% para cada una.

Pregunta 4. Tiempo promedio en el cual las empresas no organizan el archivo.

Cuadro 25. Tiempo promedio sin organizar el archivo

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Menos de 1 Año	2	20%
1 a 2 Años	3	30%
2 a 4 Años	2	20%
4 a 6 Años	1	10%
Más de 6 Años	1	10%
Nunca se ha Organizado	1	10%
Total	10	100%

Figura 26. Tiempo promedio sin organizar el archivo



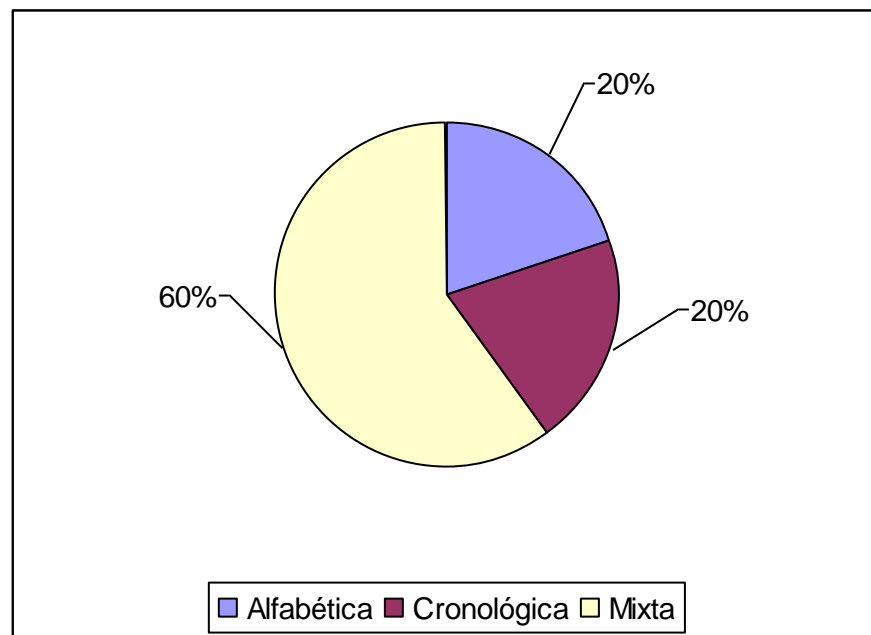
De las 10 empresas encuestadas el 30% de ellas indican que las empresas no han organizado el archivo en un promedio de 1,5 años, un 20% no lo organiza en un promedio de 2,5 años y otro 20% no lo ha organizado hace menos de un año.

Pregunta 5. Tipo de ordenamiento de archivo que le realizan a las empresas.

Cuadro 26. Tipo de ordenamiento de archivo

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Alfabética	2	20%
Cronológica	2	20%
Mixta	6	60%
Total	10	100%

Figura 27. Tipo de ordenamiento de archivo



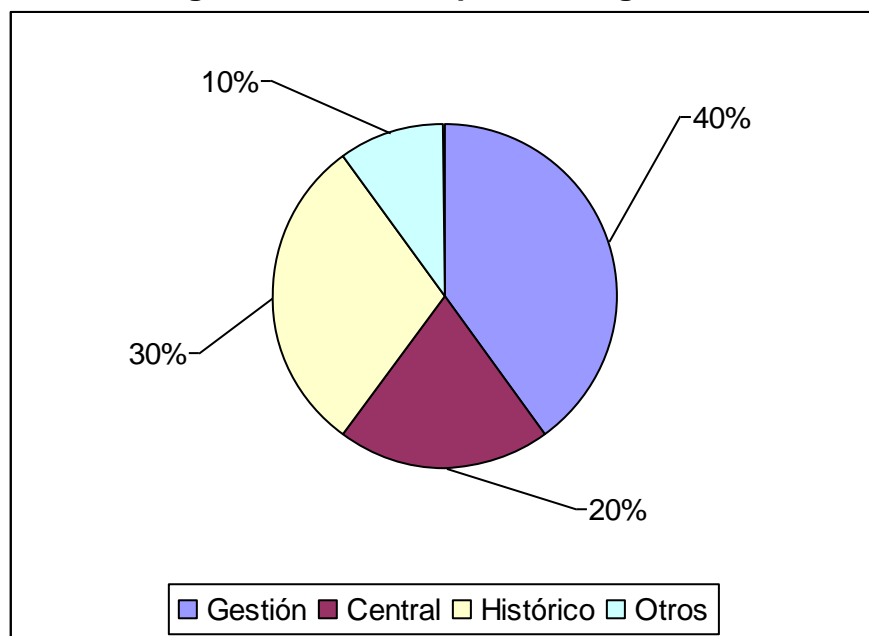
Las empresas manifiestan que en el 60% de las empresas los archivos se están ordenando de manera mixta (alfabética y cronológicamente) y en un 20% se esta ordenando tanto cronológica como alfabéticamente.

Pregunta 6. Qué clase de archivo es el que con mayor frecuencia organizan.

Cuadro 27. Archivo que más organizan

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
El de gestión	4	40%
El central	2	20%
El histórico	3	30%
Otro	1	10%
Total	10	100%

Figura 28. Archivo que más organizan



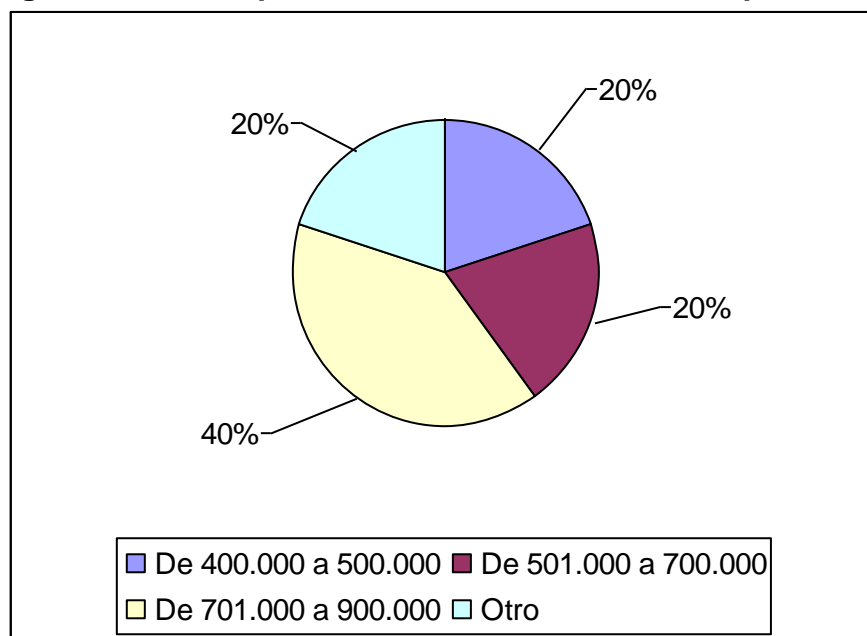
Las 10 empresas que están prestando sus servicios de archivo en la ciudad de Bucaramanga manifiestan que la clase de archivo que más están organizando es el de gestión con un 40% y después el histórico con un 30%.

Pregunta 7. Precio promedio que cobran por servicios de capacitación

Cuadro 28. Precio promedio de los servicios de capacitación

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
De \$400.000 a \$500.000	2	20%
De \$501.000 a \$700.000	2	20%
De \$701.000 a \$900.000	4	40%
Otro	2	20%
Total	10	100%

Figura 29. Precio promedio de los servicios de capacitación



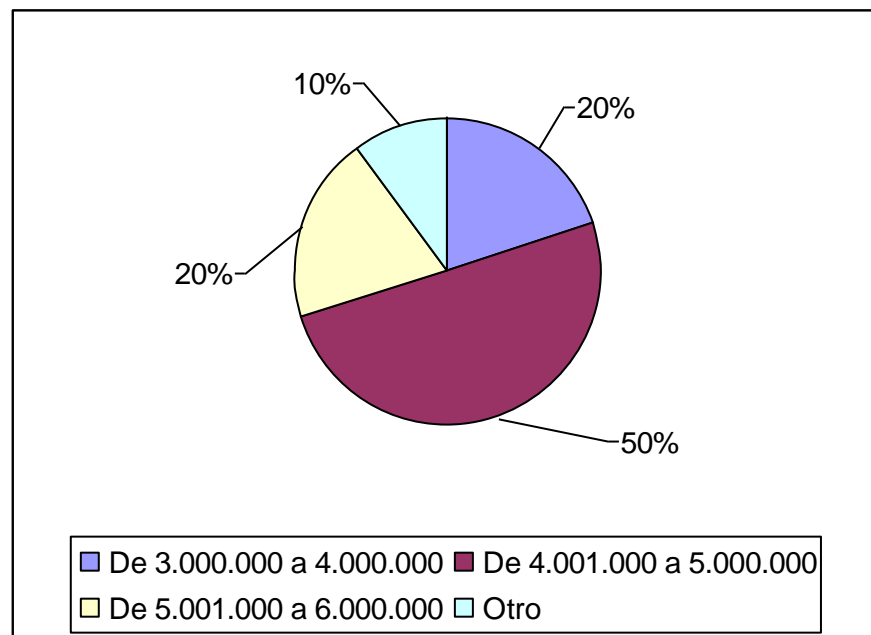
Las empresas que están prestando los servicios de archivo en la ciudad de Bucaramanga indican que el precio cobrado por los servicios de capacitación que prestan en un 40% corresponden a \$800.000 en promedio, para la mayoría de contratos.

Pregunta 8. Precio promedio que cobran por servicios de organización, microfilmación y digitalización

Cuadro 29. Precio promedio de los servicios de organización, microfilmación y digitalización

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
De \$3.000.000 a \$4.000.000	2	20%
De \$4.001.000 a \$5.000.000	5	50%
De \$5.001.000 a \$6.000.000	2	20%
Otro	1	10%
Total	10	100%

Figura 30. Precio promedio de los servicios de organización, microfilmación y digitalización



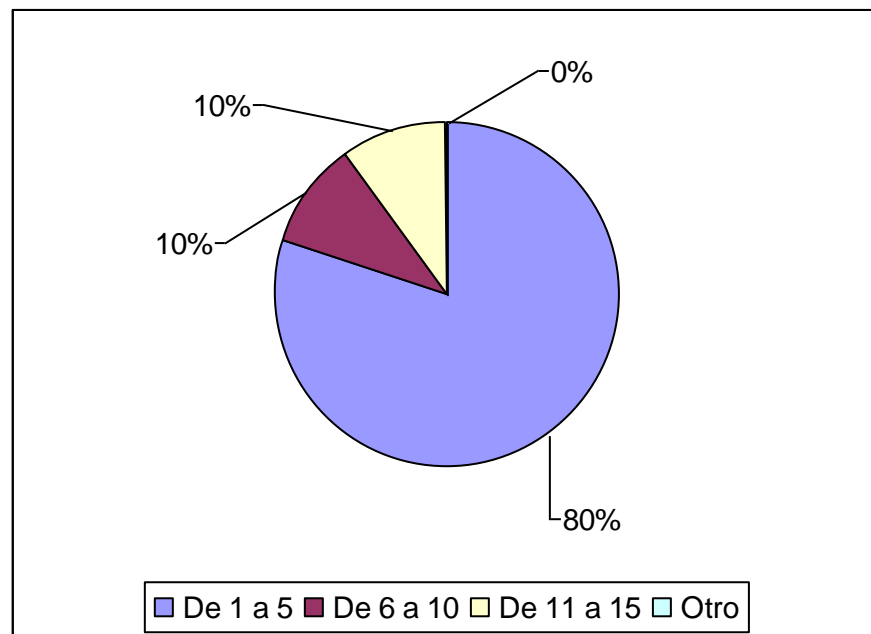
Las 10 empresas indican en un 50% que el precio promedio de los servicios de organización, microfilmación y digitalización es de \$4.500.000.

Pregunta 9. Número de empresas que en el último año han contratado sus servicios en Bucaramanga

Cuadro 30. Número de empresas que han contratado sus servicios

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
De 1 a 5	8	80%
De 6 a 10	1	10%
De 11 a 15	1	10%
Otro	0	0%
Total	10	100%

Figura 31. Número de empresas que han contratado sus servicios



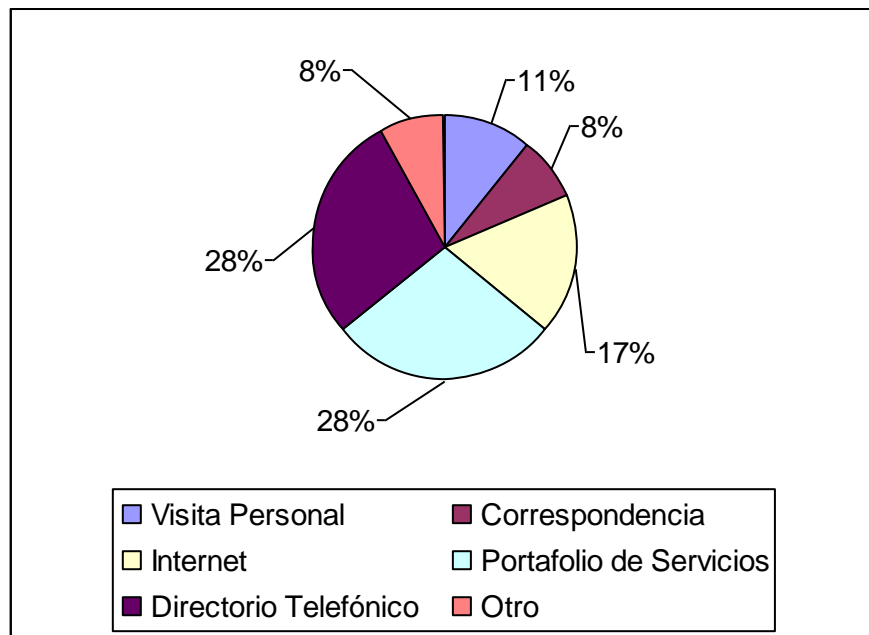
El 80% de las empresas que prestan servicios de archivo en la ciudad de Bucaramanga indican que en el último año los han contratado un promedio de 3 empresas.

Pregunta 10. Medio de comunicación utilizado por las empresas oferentes

Cuadro 31. Medio de comunicación utilizado por las empresas oferentes

OPCION	F. ABSOLUTA	F. RELATIVA (%)
Visita Personal	4	11%
Correspondencia	3	8%
Internet	6	17%
Portafolio de servicios	10	28%
Directorio Telefónico	10	28%
Otro	3	8%
Total	36	100%

Figura 32. Medio de comunicación utilizado por las empresas



El medio de comunicación que más usan las empresas para darse a conocer son el directorio telefónico y el portafolio de servicios con un 28% cada uno. El Internet lo utilizan un 17%.

- Conclusiones de la investigación:

Mediante la aplicación del cuestionario se ha determinado que el 32% de las empresas que prestan servicios de archivo en la ciudad de Bucaramanga, han sido contratadas para prestar servicios de organización y un 27% para capacitación. La clase de documentos que organizan con mayor frecuencia es la correspondencia (24%) y las facturas (21%).

El 40% de las empresas encuestadas indican que la modalidad de pago de mayor frecuencia es por valor integral y un 20% dice que por hora. Además el 30% de las empresas que los contratan no han organizado el archivo hace 1.5 años en promedio y un 20% dice que hace menos de un año.

Estas empresas oferentes del servicio indican que al 60% de las empresas les han organizado el archivo de forma mixta (alfabética y cronológicamente); y afirman que el archivo con mayor prioridad que han organizado es el archivo de gestión en un 40% y el histórico en un 30%.

El precio promedio que se esta cobrando por servicios de capacitación es de \$800.000, según lo indica el 40% de las empresas, y por los servicios de gestión es de \$4.500.000 de acuerdo al 50% de las empresas prestadoras de los servicios.

El 80% de las empresas indican que han sido contratadas en el último año por un promedio de 3 empresas de la ciudad.

El medio de comunicación que más han usado las empresas para darse a conocer son el directorio telefónico y el portafolio de servicios con un 28% cada uno y el Internet lo han utilizado en un 17%.

2.5.4 Análisis de la situación actual de la competencia

Como se observa y de acuerdo a la investigación realizada y aplicación de la encuesta, en la ciudad de Bucaramanga se encuentran actualmente 10 empresas que de manera directa o indirecta serian la competencia para la nueva empresa.

A continuación se enuncian cada una de ellos con sus características más importantes.

- ***Serví Archivo Ltda.***

Organización con más de 13 años de experiencia archivística que ofrece servicios de consultoría y servicio integral para la gestión documental y la aplicación de nuevas tecnologías. Ofrece insumos archivísticos como fólderes, ganchos, etc. Comercializa software y tecnología de la información para la gestión documental.

Ofrece capacitación archivística. Se encuentra ubicada en la carrera 33 No. 38 – 23 en la ciudad de Bucaramanga. Algunos de sus clientes son el INPEC, la CDMB, Cafaba y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga entre otros.

- **INDEX S.A.**

Empresa que ofrece software especializado para la organización archivística y como complemento la asesoría al respecto. Se encuentra ubicada en la calle 48 No. 32 – 14 oficina 501 Edificio Tempo.

- **UIS**

La Universidad Industrial de Santander UIS es una institución universitaria que brinda capacitación archivística mediante una carrera profesional que otorga el título de Historiador y en la cual tiene preparación en gestión documental pero esta no es su finalidad principal por lo que sirven de apoyo a los empresarios de la región como asesores y/o auditores dejando la parte operativa a otras personas. Se encuentra ubicada en la carrera 27 calle 9 (ciudad universitaria) en la ciudad de Bucaramanga.

- **SENA**

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA ofrece capacitación mediante la carrera técnica profesional de Administración Documental que tienen en promedio desde el año 2000 una promoción por año de aproximadamente en promedio 30 personas para un total de 210 Técnicos Profesionales en Administración Documental al año 2007. Se encuentra ubicada en la carrera 27 No. 15 – 7 en la ciudad de Bucaramanga.

- **ESAP**

La escuela Superior de Administración Pública ESAP es una institución educativa que ofrece un diplomado en Gestión Documental que solo se ha realizado dos promociones con un promedio de 32 estudiantes, los cuales son principalmente funcionarios activos del sector público que buscan adquirir o ampliar sus conocimientos teóricos en el tema archivístico. Se encuentra ubicada en la carrera 28 No. 31 – 7 en la ciudad de Bucaramanga.

- **Informática Documental Ltda.**

Empresa de servicios especializada en la asesoría y ejecución de proyectos de organización de archivos, elaboración y aplicación de tablas de retención documental, organización de fondos acumulados, microfilmación y digitalización de documentos. Suministra software de gestión documental, además de alquiler o arrendamiento de inmuebles para la organización de archivos. Se encuentra ubicada en la Avenida El Dorado No.6 8C – 61 oficina 203 en la ciudad de Bogotá

D.C. Algunos de sus clientes son el DANE, la Superfinanciera, la Gobernación de Santander, la Dirección de Transito de Bucaramanga, UNME, CTR Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

- ***MTI, Manejo Técnico de la Información, S.A.***

Empresa con 15 años de experiencia y 500 empleados distribuidos en las sedes de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla. Suministra software y servicios de gestión documental. Se encuentra ubicada en la calle 17a No. 42a – 43 en la ciudad de Bogotá D.C. Su cliente más importante es el ICETEX (en consorcio con Fesa S.A.).

- ***FESA S.A.***

Empresa que ofrece servicio de outsourcing en gestión documental mediante el análisis del flujo de la información y el uso de herramientas de hardware, software y comunicaciones que les permita capturar, almacenar electrónicamente, distribuir, publicar, consultar y administrar la información contenida en documentos físicos y/o electrónicos (cartas, formatos, fotos, videos, audio, etc.). Se encuentra ubicada en la Avenida Carrera 50 No. 9a – 35 en la ciudad de Bogota D.C. Su cliente más importante es el ICETEX (en consorcio con MTI S.A.).

- ***Almacén S.A.***

Almacenes Generales de Deposito Mercantil S.A., es una empresa que ofrece soluciones integrales de logística de acuerdo a las necesidades de la empresa, especializada en almacenamiento y transporte de mercancía y cadenas de frío, con más de 55 de años de experiencia. Últimamente ofrece el servicio de tecniarchivos que consiste básicamente en el almacenamiento adecuado de los archivos y su transporte y los servicios complementarios de gestión documental. Digitalización y microfilmación, además de la aplicación de nuevas tecnologías para la consulta de los documentos. Se encuentra ubicada en la Carrera 1ª No. 10ª – 12 Edificio SPSM Santa Marta.

- ***P&Z Servicios Ltda.***

Empresa certificada con la norma de calidad ISO 9001:2000 por el servicio de administración de información, archivos, documentos y elaboración de tablas de retención documental. Ofrecen captura de información y consulta de documentos via intranet con la ayuda de software especializados. Se encuentra ubicada en la Transversal 71 F 5a – 54 oficina 301 en la ciudad de Bogota D.C.

2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA

De acuerdo a la información, sobre la oferta, suministrada en el cuadro 30 se puede observar y concluir lo siguiente:

Tabla 4. Empresas atendidas el último año en Bucaramanga

Empresas contratantes De	Promedio	Frecuencia	Promedio Total de Empresas Atendidas
1 a 5	3	8	24
6 a 10	8	1	8
11 a 15	13	1	13
Total			45

Fuente: Datos del Cuadro 30

Ahora, según la estimación de la demanda (numeral 2.4.2) con base a la información que se ha recolectado, en la aplicación de la encuesta; se estimo que el 74% de las empresas (112) están interesadas en contratar servicios de archivo durante el primer año en la ciudad de Bucaramanga.

Con la información anterior se puede concluir que la demanda en la ciudad de Bucaramanga fue atendida durante el último año en un 40,18%; (45/112).

En conclusión se puede considerar una demanda insatisfecha del 59,82%; (100% - 40,18%) en la ciudad de Bucaramanga.

2.7 CANAL DE COMERCIALIZACION

Para determinar la adecuada comercialización y ofrecimiento del servicio de archivo a prestar en la nueva empresa, se ha realizado un estudio teniendo en cuenta los tipos de canales de comercialización empleados en el mercado y los factores limitantes en el ofrecimiento de servicios.

2.7.1 Estructura de los canales actuales. En la ciudad de Bucaramanga actualmente para hacer llegar los productos y servicios al consumidor final, las empresas están utilizando básicamente cuatro tipos de canales, los cuales están estructurados de la siguiente forma:

- a) Productor al Consumidor final.
- b) Productor, Mayorista y al Consumidor final.
- c) Productor, Mayorista, Minorista y al Consumidor final.

d) Productor, Minorista y al Consumidor final.

2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. A continuación se presentan las ventajas y desventajas de los canales actuales.²³

a) Productor al Consumidor final.

VENTAJAS: Este canal resulta de gran importancia para los productores que desean que su producto y/o servicio tenga un reconocimiento en el consumidor final. Es muy beneficioso para una empresa en etapa de inicio o crecimiento. La comercialización directa le permite a la empresa tener un mayor control de su precio y estrategias de mercadeo. Este canal es ideal para las empresas oferentes de servicios, se le reconoce como un canal directo..

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

b) Productor, Mayorista y al Consumidor final.

VENTAJAS: Se pueden vender grandes cantidades y así disminuir costos en los procesos de elaboración. Como no se encarga de colocar los productos en el Mercado esto le va a permitir concentrarse mejor en otros aspectos como mejorar sus niveles de calidad y producción.

DESVENTAJAS: Solo genera productos estandarizados por la producción en volumen. Como no se encarga de la venta final al consumidor no detecta con anticipación sus falencias o debilidades. No es adecuado para la venta o comercialización de servicios.

c) Productor, Mayorista, Minorista y al Consumidor final.

VENTAJAS: En este canal se vende grandes cantidades de productos esto va a permitir que los procesos en la empresa resulten más económicos. Los mayoristas almacenan los productos en lugares estratégicos para la disponibilidad de los minoristas quienes se encargan de colocarlos en diferentes partes del Mercado.

²³ KOTLER, Philip. Fundamentos de Mercadotecnia. Prentice Hall Hispanoamericana S.S. México. 1985, pág. 318 a 320.

DESVENTAJAS: Se producen y comercializan solo productos estandarizados. Para el mayorista se requiere mínima publicidad por parte de la empresa, pero para incursionar en el mercado el minorista requiere buena publicidad. Se requiere manejar muy bien los precios y una buena rotación. Para el productor le es imposible determinar el cliente final, controlar los precios y la ubicación de sus productos en establecimientos que estén de acuerdo a los objetivos de la empresa. No es adecuado para la venta o comercialización de servicios.

d) Productor, Minorista y al Consumidor final.

VENTAJAS: Se puede vender en cantidades suficientes que permitan que el procesamiento y la remisión resulten económicas. Permite evaluar con mayor rapidez las tendencias de la moda. Los minoristas se encargan de poner los productos de aceptación en el Mercado, se puede producir lo que se va a vender, controlar el precio y la ubicación de sus productos en establecimientos que estén acordes con los objetivos de la empresa. Lograr una aceptación y compra del minorista se ve reflejado en la promoción del producto y se puede alcanzar un mercado selectivo.

DESVENTAJAS: Exigen productos estandarizados. Para incursionar en el minorista se requiere una campaña publicitaria. Aumentar poco los precios y tener buena rotación. Solicitan precios bajos y márgenes de rotación. Es relativamente adecuado para la venta o comercialización de servicios, va a depender de la clase de servicio a ofrecer.

2.7.3 Selección del canal de comercialización. Con base a la información anterior, el más adecuado para la nueva empresa es el canal a) Productor al Consumidor final. Además, de esta forma los mismos clientes serán intermediarios en difundir, con sus comentarios favorables, el servicio e incentivar a otros clientes potenciales. Ver Figura 33.

Figura 33. Canal de comercialización propuesto



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

Como técnica a emplear, en el canal directo, se va a optar por la visita directa al cliente para así aprovechar la identificación clara que se tiene de la población objeto y además se facilita su aplicación por ser finita e identificable fácilmente.

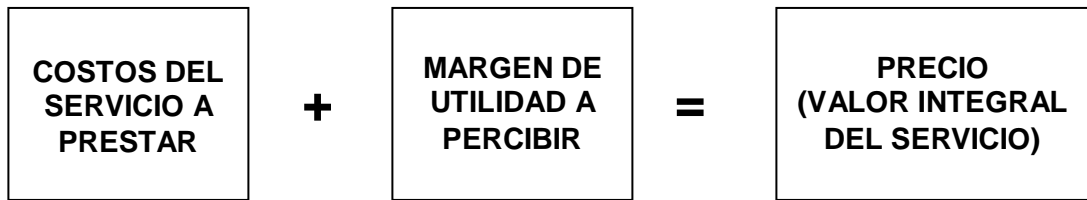
Esta técnica será práctica, permitiendo presentar la empresa, los servicios a ofrecer e ilustrar al cliente sobre los beneficios en gestión de documentos y archivística que podrá alcanzar al usar los servicios que se le ofrecen.

2.8 PRECIO

El precio es la cantidad de dinero que se cobra por un servicio o producto determinado, además es considerado como una variable que genera entradas e ingresos a la empresa o negocio, y motiva las decisiones de compra y preferencia del cliente, por su parte el establecimiento, negocio o empresa utiliza el precio como factor de competitividad, sin dejar de tener en cuenta otros factores como la estacionalidad y los ciclos del servicio.

El precio de los servicios de archivo, que ofrecerá la nueva empresa, se va a determinar conforme a lo manifestado por los clientes potenciales en la investigación de la demanda realizada y específicamente en lo indicado en la pregunta número 10 donde se indaga por la modalidad para cobrar el servicio, donde el 31% de los encuestados manifestaron que por valor integral del servicio.

Figura 34. Precio del servicio a ofrecer



Se aclara que dependiendo del servicio a prestar el costo varia, ya que los procedimientos pueden llegar a ser distintos y esto marcara por lo tanto la diferencia entre un servicio y otro tipo de servicio.

2.8.1 Análisis de precios. La política sobre el análisis de precios que se emplearán, será una guía de acción que facilite las decisiones que se deberán tomar sobre el costo del servicio. Además esas políticas deberán ser compatibles con los objetivos y contribuir a su logro, para tal fin deberá tenerse en cuenta que el costo del servicio será conforme a los procesos aplicados.

Además se procurará por que el precio del servicio sea altamente competitivo, para lo cual se tendrá en cuenta la información suministrada por las empresas oferentes de estos servicios en la ciudad de Bucaramanga, como lo han manifestado en las preguntas 7 y 8 de la encuesta aplicada a la oferta.

Se tomarán para este análisis los precios promedio indicados con mayor frecuencia relativa, según cuadros 28 y 29.

- Servicios de Capacitación = \$ 800.000
- Organización = \$ 4.000.000
- Microfilmación = \$ 5.000.000
- Digitalización = \$ 4.500.000

2.8.2 Estrategias de fijación de precios. Como única estrategia para la fijación de precios sobre los servicios de archivo a ofrecer hacia el futuro, se fijará mantenerlos iguales y vigentes durante cada año; siendo aumentados proporcionalmente en la medida en que el costo de vida se incremente año a año.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

Hacer publicidad y promoción, debe generar ventas, ya que es una forma de motivar a la gente a comprar servicios o productos, por tanto la publicidad debe hacer que los mensajes plasmados al ofrecer un servicio o producto sean creíbles, aceptables, persuasivos y urgentes, es decir que impacten al público de manera clara y directa.

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

- a) Realizar publicidad de manera limpia con mensajes claros y sencillos para generar impacto en los consumidores del servicio.
- b) Incursionar en el mercado motivando y estimulando a los gerentes y/o administradores de las empresas a través de diferentes estrategias publicitarias (portafolio de servicios, revistas, prensa, Internet, etc.), donde se genere un conocimiento e interés por el servicio ofertado.
- c) Crear interés en las personas que lean o escuchen la publicidad motivándolos a solicitar los servicios de archivo, recordando siempre el nombre de la empresa **J&M Servicios de Archivo Ltda.**
- d) Consolidar la presencia de la empresa en el mercado, asegurando los clientes al brindarles además de un buen servicio una excelente calidad, lo cual se verá reflejada en el logotipo y en el lema o slogan que se utilizará en el lanzamiento de la empresa.
- e) Lograr que los demandantes del servicio logren identificar mediante su nombre y logotipo la razón social de la empresa fácilmente.

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

Con la presentación del logotipo se pretende manifestar lo siguiente, esta es su explicación:

- El logotipo contiene un gráfico que representa un ejecutivo que se encuentra seleccionando información de un archivo debidamente ordenado.
- Sobre la parte inferior se encuentra el nombre de la empresa, este se observa primero impreso de una manera débil y después con una impresión fuerte.

Con la impresión débil se quiere señalar la opinión de las empresas sobre J&M Servicios de Archivo Ltda. antes de contratar sus servicios y con la impresión fuerte la opinión que tomarán las empresas después de obtener sus servicios.

- Las letras, de la impresión fuerte, en color verde son para indicar el optimismo, el éxito y la esperanza de la nueva empresa.

De esta forma con el logotipo se pretenden identificar los servicios que se ofrecerán en la empresa, como se observa a continuación en la Figura 35.

Figura 35. Logotipo de la empresa



J & M Servicios de Archivo Ltda.

J & M Servicios de Archivo Ltda.

2.9.3 Lema. Es la frase que utilizará la empresa para expresar el pensamiento que servirá de motivación a la conducta de los clientes. Con esta frase se pretende invitar al cliente a que solicite los servicios para que tengan mejor éxito en su empresa o negocio.

El lema se conformó y redactó utilizando palabras claras, sencillas, de fácil comprensión y lectura, como se lee a continuación. Ver Figura 36.

Figura 36. Lema de la empresa

Apoyamos su Empresa con Procedimientos de Organización Documental

Mediante este lema la empresa desea mantenerse en la mente del consumidor indicándole que si desea organizar sus documentos y/o archivos, J&M Servicios de Archivo Ltda. lo apoyará con sus servicios y así podrán las empresas en Bucaramanga asegurar su éxito.

2.9.4 Análisis de medios. Con el objeto de seleccionar los medios publicitarios adecuados, para la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., se debe determinar el alcance, la frecuencia y el impacto que se pretende lograr para favorecer la comunicación del mensaje en la población objeto.

- *Alcance.* Se pretende llegar a las empresas de la ciudad de Bucaramanga pertenecientes al sector público y privadas, y dentro de estas solo a aquellas denominadas como mediana y gran empresa, que tengan la necesidad de emplear el servicio de archivo.
- *Frecuencia.* Se desea que la población quede expuesta al mensaje de la empresa que se va a constituir a través de medios especializados y del interés de las empresas antes mencionadas.
- *Impacto.* Se busca un impacto normal de comunicación, sin llegar a saturar, que le permita al cliente recordar fácilmente el mensaje.

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

- *Hábitos de la audiencia meta.* Buscar el medio más eficaz para llegarle al cliente que se desea para cumplir con los objetivos de la empresa.

- *Servicio y/o producto.* Cada tipo de medio publicitario tiene su propio potencial de demostración, visualización, explicación, credibilidad y colorido.
- *Mensaje.* Un mensaje que anuncie un gran evento, producto o servicio deberá ser publicado en un medio que sea correspondiente con la agilidad y rápida difusión que la empresa desea.
- *Costo.* Hay medios costosos y económicos para la publicidad de mensajes, se debe escoger el más adecuado dependiendo del recurso financiero y de las características del producto o servicio a publicitar y/o promocionar.

Considerando lo anterior se seleccionan los siguientes medios de publicidad y promoción para dar a conocer el servicio de archivo a ofrecer en la empresa:

- Medio impreso: Cartas de Información y el Portafolio de Servicios.
- Medio electrónico: La página Web y el Internet.

2.9.6 Estrategias publicitarias. Las estrategias publicitarias a emplear para dar a conocer la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., se consideran de dos clases: publicidad de expectativa y publicidad de mantenimiento.

- a) *Publicidad de expectativa o lanzamiento.* Se utilizara para captar la atención del público y se hará días previos al lanzamiento de la empresa en el mercado.
- Publicidad impresa: Se enviara carta dirigida a las 81 empresas (que de acuerdo a la pregunta 9 de la encuesta aplicada a la demanda y en el cuadro 10 han manifestado que estarían interesadas en contratar los servicios de la nueva empresa) y se les presentará el Portafolio de Servicios.
 - Coctel de inauguración: El día señalado para la inauguración se realizara un coctel al cual asistirán las 81 empresas interesadas a las cuales se les ha entregado previamente tarjeta de invitación.
- b) *Publicidad de mantenimiento.* Se utiliza para dar a conocer el servicio durante su crecimiento y posicionamiento, y captar la atención del público.
- Publicidad impresa: Se mantendrán la información suministrada por correo y Portafolio de Servicios.
 - Publicidad mediante Pagina Web.

2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción. Toda clase de publicidad y promoción se debe costear para su financiación.

2.9.7.1 De lanzamiento. La publicidad de lanzamiento tiene como fin dar a conocer el servicio a ofrecer en la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. a sus potenciales clientes.

Cuadro 32. Presupuesto publicidad de lanzamiento

Publicidad	Cantidad	Vlr. Unitario	Vlr. Total
Cartas	81	\$3.000	\$243.000
Portafolio de Servicios	81	\$10.000	\$810.000
Coctel de Inauguración	1	\$1.650.000	\$1.650.000
Total			\$2.703.000

Fuente: Teleservimos, Tipografía La Bastilla, Cossio.

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

Cuadro 33. Presupuesto publicidad de operación

Publicidad	Cantidad	Vlr. Unitario	Vlr. mes	Vlr. Año
Cartas	15 al mes	\$3.000	\$45.000	\$540.000
Portafolio de Servicios	15 al mes	\$10.000	\$150.000	\$1.800.000
Página Web	1	\$100.000	\$100.000	\$1.200.000
Total			\$295.000	\$3.540.000

Fuente: Teleservimos, Tipografía La Bastilla, Diseño WEB.

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

La viabilidad comercial que presenta el proyecto sobre la creación de la empresa de servicios de archivo J&M Servicios de Archivo Ltda. en la ciudad de Bucaramanga, se considera altamente favorable según lo demuestran los siguientes resultados relevantes encontrados en el estudio de mercados.

- La ciudad cuenta con solo tres empresas para ofertar servicios de archivo; lo cual es propicio para que empresas de otras regiones del país vengan a ofertar sus servicios a un costo mayor.
- Las empresas en Bucaramanga conocen el valor que tiene la organización de archivos, para mejorar su gestión administrativa y desarrollo empresarial; y han manifestado que de existir una nueva empresa en la ciudad el 74% de ellas estarían interesadas en contratar sus servicios..

- Según el estudio de la oferta, la mayoría de las empresas oferentes son de otras ciudades lo que implica que sus costos son un poco mayores a los costos por servicios que ofrecería una nueva empresa ubicada en la ciudad; esto indica que hay una buena oportunidad de incursionar en el medio y un buen punto de competitividad sería los precios más bajos a los que ellos ofrecen.
- Analizando los servicios que ofrecen las empresas competidoras, se puede observar que nadie cuenta con las mismas especificaciones de servicio que la nueva empresa ofrecería.
- Por información obtenida en la aplicación de encuestas se observo que el sector de la empresa pública, la gran empresa y la mediana empresa de la ciudad de Bucaramanga desean fortalecer su gestión administrativa mediante el manejo adecuado de su información.

3. ESTUDIO TECNICO

El estudio técnico comprende inicialmente la determinación del tamaño del proyecto, en cuanto a la capacidad diseñada, instalada y utilizada o inicial de prestación de los servicios de archivo.

Seguidamente se determina la localización, se diseñan los procedimientos de prestación de los servicios y se presentan sus diagramas, para facilitar los procesos de inducción del personal y el control del desempeño de los mismos.

Después se identifican los recursos requeridos para llevar a cabo el montaje y puesta en marcha de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., teniendo en cuenta las necesidades físicas, humanas, de insumos y logísticas.

Luego se muestra la distribución en planta del establecimiento, con el fin de distribuir los equipos y las personas en el espacio disponible para ello y finalmente se presentan las más importantes conclusiones del estudio.

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se definirá en cantidad de servicios a prestar, teniendo en cuenta los factores que lo limitan como: el tamaño del mercado, la capacidad financiera, el recurso humano y la tecnología.

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

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

- **Tamaño del mercado.** De acuerdo a los resultados del estudio de mercados se demostró que este factor no es limitante, debido a que se cuenta con un buen volumen de demanda con actitud favorable frente al uso de los servicios de archivo y a la creación de la empresa por parte de un buen número de clientes; estas serían 112 empresas, según lo indicado en la pregunta 9 de la encuesta aplicada a la demanda (ver cuadro 10) y al análisis realizado en el numeral 2.4.2. Además la oferta en el mercado no es numerosa y solo se cuenta con tres empresas propias de la ciudad, las demás son externas como

se ha indicado en el numeral 2.5.4 donde se analiza la situación actual de la oferta.

- **Capacidad financiera.** Los autores, quienes son los inversionistas interesados en el proyecto, manifiestan que cuentan con \$20'000.000 en total como recursos propios para el montaje y puesta en marcha de la empresa (\$10'000.000 cada uno). Sin embargo, si se requiere de una inversión mayor, existe la posibilidad de adquirir un préstamo con entidades financieras de la ciudad de Bucaramanga, en tal caso los inversionistas manifiestan un tope máximo de \$20'000.000 para adquirir esta obligación, teniendo en cuenta la situación económica y la disponibilidad personal.
- **Jornada laboral de oficina.** La atención al público se realizará en una oficina ubicada en un lugar cómodo y estratégico de la ciudad; donde se atenderá en la jornada normal de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes y el día sábado se atenderá de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- **Recurso humano.** Se observa la necesidad de contratar personal con habilidades, destreza y conocimientos sobre actividades y procedimientos especializados para la capacitación y gestión de archivo. El perfil de este recurso se encuentra en la ciudad y es ofertado por instituciones como el SENA mediante la carrera técnica profesional de Administración Documental (desde el año 2000 salen promociones cada año con un promedio de 30 personas). La ESAP oferta personas con diplomado en Gestión Documental, ya hay dos promociones con un promedio de 32 personas en cada una y la UIS que mediante la carrera profesional de Historiador esta haciendo su aporte en esta clase de recurso humano. Además, el desempleo de personas con estas características permite tener una buena demanda cuando se le solicite.
- **Tecnología.** La tecnología que se requiere para el montaje y las actividades que deberá desarrollar la empresa en la prestación de sus servicios de archivo no presentan dificultad para su adquisición, montaje y mantenimiento; la ciudad de Bucaramanga cuenta con proveedores idóneos que permitirá seleccionar la tecnología más adecuada de acuerdo a las necesidades de los clientes.

3.1.3 Capacidad del proyecto. La capacidad del proyecto se define en términos de la cantidad de servicios que la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. podrá ofrecer para atender las necesidades de archivo de las empresas públicas, mediana empresa y gran empresa en la ciudad de Bucaramanga durante un año de funcionamiento. El número de servicios a prestar se debe determinar con base a tres capacidades, estas son: diseñada, instalada y utilizada.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. Esta capacidad corresponde al máximo nivel de servicios de archivo prestados a las empresas en la ciudad de Bucaramanga, y

se planea considerando los factores que se determinaron para describir el tamaño del proyecto.

Según el tamaño del mercado, de acuerdo a los resultados del estudio de la demanda, se puede contar con 112 empresas como clientes posibles para los servicios de archivo.

Ahora, de acuerdo al cuadro 3, donde se indica que 20 empresas si han contratado servicios de archivo; y según cuadro 4 se han contratado en el último año 74 servicios (14 de capacitación (19%) y 60 de gestión de archivo – Organización, Digitación y Microfilmación – (81%)). En conclusión la encuesta aplicada a la demanda indicó que 20 empresas contrataron 74 servicios.

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

<i>No. De empresas</i>	<i>No. De Servicios</i>	
20	74	
112	X	X = 414 servicios

Las empresas públicas, gran empresa y mediana empresa de la ciudad de Bucaramanga que están interesadas en contratar servicios de archivo estarían dispuestas a solicitar 414 servicios para el próximo año; con un promedio de 3.7 servicios por empresa.

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. de acuerdo a sus expectativas y objetivos empresariales contaría con una capacidad total diseñada para atender el 30% de ese mercado durante el primer año de actividad, (414 x 30% = 124).

Cuadro 34. Capacidad diseñada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0.35	10.3	124

Se observa que la empresa está diseñada para ofertar 0.35 servicios por día, 10.3 servicios mensuales (mes de 30 días) y para el primer año un total de 124 servicios.

Esta capacidad se lograría utilizando siempre el 100% de la capacidad disponible de la empresa. Contando con 4 técnicos profesionales en archivística, laborando cada uno 48 horas a la semana.

3.1.3.2 Capacidad instalada. La capacidad instalada se calculará teniendo en cuenta que no siempre la empresa será utilizada al 100% de su capacidad instalada teniendo en cuenta factores como fluctuaciones del mercado, la incertidumbre económica del país y la competitividad de la oferta. Considerando lo anterior se espera ocupar la empresa en un promedio del 75% de su capacidad diseñada, ($124 \times 75\% = 93$).

Cuadro 35. Capacidad instalada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0.26	7.75	93

Se observa que la empresa presentará una capacidad instalada para ofertar 0.26 servicios por día, se realizarían 7.75 servicios mensuales y para el primer año un total de 93 servicios.

Esta capacidad se lograría contando con 3 técnicos profesionales en archivística, laborando cada uno 48 horas a la semana.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada; se calcula deduciendo que la empresa será utilizada en el mismo número de servicios ofertados en la capacidad instalada, es decir será utilizada durante el primer año en 93 servicios y empleando 3 técnicos profesionales en archivística

Cuadro 36. Capacidad utilizada para el primer año

Total servicios/día	Total servicios/mes	Total servicios/año
0.26	7.75	93

Ahora, considerando un horizonte para el proyecto de 5 años, se espera tener una capacidad proyectada de servicios de archivo para la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., como se observa en la tabla 5, donde se registra un crecimiento en servicios para cada año del 10%.

Tabla 5. Capacidad proyectada

Año	No. De Servicios	No. Técnicos profesionales	Servicios archivo (19%)	Servicios de gestión* (81%)
1	93	3	17	76
2	102	3	19	83
3	112	4	21	91
4	123	4	23	100
5	135	5	25	110

* Organización, Digitación y Microfilmación
Fuente: Datos Cuadro 36

Como se observa en la tabla, en el transcurso de cinco años se lograría aumentar la capacidad actual en un 46.4%, y no se cubriría aun toda la capacidad instalada.

3.2 LOCALIZACION

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., debe seleccionar la ubicación más conveniente para su funcionamiento, esta se determina teniendo en cuenta diferentes alternativas y seleccionando aquella que ofrezca los máximos beneficios o los menores costos.

3.2.1 Macrolocalización. La oficina para la atención de los clientes de la empresa, se ubicará en el área urbana de la ciudad de Bucaramanga, ya que en esta ciudad es donde se van a desarrollar sus actividades.

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

Para seleccionar de una manera imparcial el local para la oficina más conveniente se va a recurrir a la técnica de selección de *ponderación de los factores y puntuación de los factores y grados*.

La ponderación de los factores se hace asignándole a cada factor un valor en porcentaje, dependiendo de su importancia en la localización de la empresa; esto es de menor a mayor importancia; teniendo en cuenta que la suma de la ponderación del total de factores escogidos suma 100%.

El proceso de la puntuación de los factores y de los grados se hace escogiendo un total de puntos a asignar, en este caso de 1000 puntos, que al multiplicarse por la

ponderación de cada factor arroja el puntaje máximo asignado para los factores escogidos.

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

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

A continuación se muestra el proceso de la Ponderación de los factores y puntuación de los factores grados.

- **Selección de factores y grados.** Se determinan los siguientes considerando que son los de mayor incidencia al momento de tomar una decisión, se asignan tres grados por factor.

F1 Costo de arrendamiento de la oficina.

Grado 1	Muy costoso	Mayor a \$801.000
Grado 2	Costoso	Entre \$601.000 y \$800.000
Grado 3	Económico	Menor a \$600.000

F2 Costo de servicios públicos.

Grado 1	Muy costoso	Mayor a \$501.000
Grado 2	Costoso	Entre \$301.000 y \$500.000
Grado 3	Económico	Menor a \$300.000

F3 Disponibilidad de vías de acceso.

Grado 1	Malo	Es mínimo el número de vías
Grado 2	Regular	Es regular el número de vías
Grado 3	Bueno	Es adecuado el número de vías

F4 Infraestructura disponible.

Grado 1	Malo	El local cuenta con muy poca área
Grado 2	Regular	El local cuenta con poca área
Grado 3	Bueno	El local cuenta con suficiente área

F5 Servicios públicos disponibles.

Grado 1	Malo	Los servicios son escasos
Grado 2	Regular	Los servicios son limitados
Grado 3	Bueno	Los servicios son variados

F6 Presencia de actividades comerciales.

Grado 1	Malo	Las actividades son escasas
Grado 2	Regular	Las actividades son limitadas
Grado 3	Bueno	Las actividades son variadas

F7 Acceso a parqueo.

Grado 1	Malo	No hay sitio disponible para parqueo
Grado 2	Regular	El sitio de parqueo es retirado
Grado 3	Bueno	El sitio de parqueo es adecuado

F8 Disponibilidad de transporte.

Grado 1	Malo	Pocas rutas de taxis, buses y busetas
Grado 2	Regular	Algunas rutas de taxis, buses y busetas
Grado 3	Bueno	Numerosas rutas de taxis, buses y busetas

F9 Impacto social.

Grado 1	Malo	La creación del local despierta poco interés
Grado 2	Regular	La creación del local despierta interés
Grado 3	Bueno	La creación del local despierta gran interés

- Ponderación y puntuación de factores y grados. A cada factor se le asigna un puntaje, que se distribuye entre sus grados; también se asigna la ponderación.

Tabla 6. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados

FACTORES Y GRADOS				PUNTOS	
PONDERACION					
F1	Costo de arrendamiento del local.				
	Grado 1	Muy costoso	0		
	Grado 2	Costoso	75		
	Grado 3	Económico	150	150	15% x 1000 ptos
F2	Costo de servicios públicos.				
	Grado 1	Muy costoso	0		
	Grado 2	Costoso	60		
	Grado 3	Económico	120	120	12% x 1000 ptos
F3	Disponibilidad de vías de acceso.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	50		
	Grado 3	Bueno	100	100	10% x 1000 ptos
F4	Infraestructura disponible.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	80		
	Grado 3	Bueno	160	160	16% x 1000 ptos
F5	Servicios públicos disponibles.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	40		
	Grado 3	Bueno	80	80	8% x 1000 ptos
F6	Presencia de actividades comerciales.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	40		
	Grado 3	Bueno	80	80	8% x 1000 ptos
F7	Acceso a parqueo.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	60		
	Grado 3	Bueno	120	120	12% x 1000 ptos
F8	Disponibilidad de transporte.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	45		
	Grado 3	Bueno	90	90	9% x 1000 ptos
F9	Impacto social.				
	Grado 1	Malo	0		
	Grado 2	Regular	50		
	Grado 3	Bueno	100	100	10% x 1000 ptos
TOTAL				1000	100%

- **Determinación de la ubicación.** Una vez definidos los factores y puntajes se procede a evaluar las alternativas de ubicación, determinando para ello el grado en que se encuentra representado cada factor dentro de determinada localización; la suma de los puntajes obtenidos por factor por cada una de las alternativas dará el parámetro de decisión para la escogencia de la mayor ubicación, que será la que alcance un mayor puntaje.

En el Cuadro 37 se presenta el proceso para la determinación de la ubicación:

Cuadro 37. Determinación de la ubicación de la oficina

F	CENTRO		SOTOMAYOR		CIUADADELA	
	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE
F1	2	75	2	75	2	75
F2	2	60	3	120	2	60
F3	3	100	3	100	2	50
F4	2	80	3	160	2	80
F5	3	80	3	80	3	80
F6	3	80	3	80	2	40
F7	3	120	3	120	2	60
F8	3	90	3	90	3	90
F9	3	100	3	100	2	50
	785		865		585	

De acuerdo con los resultados obtenidos en el método de puntos se determina la ubicación de la oficina en un local ubicado en el sector Sotomayor, en la carrera 28 No. 50 – 24, con un canon de arriendo por \$800.0000. La empresa de arriendos y ventas que facilita este inmueble es FINCAR.

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

El servicio que se va a prestar en la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., se va a desarrollar con base en procesos adecuados para el servicio con el propósito de alcanzar la completa satisfacción del cliente; para ello es necesario detallar técnica y operativamente estos procesos.

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

Cuadro 38. Ficha técnica del servicio que se ofrece en la empresa

<p>Servicio principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización técnica documental de archivos como apoyo para las labores de búsqueda y manipulación de unidades documentales en las empresas.
<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención directa al cliente en la oficina de lunes a sábado. • Horario de atención en oficina de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6 p.m. • Prestación del servicio en horario adecuado a las necesidades del cliente. • Servicio suministrado por personas altamente capacitadas en la prestación de estos servicios. • La asesoría en gestión documental se realizará inicialmente con el diagnóstico y posteriormente se plantearán los procedimientos de archivo apropiados para cada caso.
<p>Especificaciones técnicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento es altamente calificado. • Los equipos que se utilizan para las actividades de capacitación y/o gestión archivística son de un gran nivel técnico.
<p>Vida útil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de archivo y/o gestión documental tendrá un periodo de vida útil de 1 año por la necesidad que existe anualmente de realizar transferencias del archivo de gestión al central específicamente. • El servicio de asesoría tendría una vida útil de 1 año también ya que las empresas tienen la tendencia a la mejora continua, sobre todo aquellas empresas certificadas con la norma ISO 9001:2000, y generalmente esta actividad exige cambios en la estructura orgánico funcional de la empresas, es decir en los manuales de procesos, procedimientos, funciones, etc.

3.3.2 Descripción técnica del servicio. Teniendo en cuenta la actividad básica de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda.; se describe el proceso sobre la manera como se ofrecen los servicios archivísticos para las empresas públicas, grandes y medianas empresas de la ciudad de Bucaramanga, así como también la manera de atender al cliente y la prestación del servicio.

El servicio de archivo para la gestión documental se inicia cuando el cliente interesado en recibir el servicio acude a la empresa. Allí es recibido por la secretaria quien le da la información inicial sobre los servicios o actividades que se ofertan en la empresa; a continuación, si el cliente lo desea, le sigue informando sobre las características del servicio y a su vez le da información sobre los costos del servicio y las formas de cancelarlo. Le pregunta si desea hablar con el Gerente para recibir más información, estimar detalles del servicio o realizar el contrato, si es así el cliente pasa a dialogar con el Gerente y si al terminar el dialogo decide contratar a la empresa se realiza el contrato y el cliente procede a cancelar el 50%, de acuerdo a los términos fijados, del precio del servicio antes del inicio de las actividades. Al final del proceso y después de recibir los servicios contratados con empresa, el cliente a satisfacción procederá a cancelar el saldo.

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

Debe corresponder a un plan discriminado a corto, mediano y largo plazo y contar con un órgano coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo y a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en cada organización y un conjunto de directrices que faciliten el planteamiento de la documentación.

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., ofertará dos servicios así:

1) Servicio de Capacitación: Este servicio se ofrecerá en las instalaciones de la empresa donde se cuenta con un salón y con los recursos adecuados para cumplir con este propósito. La capacitación tendrá una duración de 40 horas, distribuidas en 10 jornadas de 4 horas cada una. Este servicio se ofrece si el cliente lo desea, no es necesario tomarlo para recibir el siguiente servicio.

2) Servicio de Gestión de Archivo: Este servicio involucra los procesos de Organización, Microfilmación y Digitalización.

**** Proceso de Organización:** Se desarrolla en tres etapas, así:

Etapa A: Clasificación documental. Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental de

acuerdo con la estructura orgánico funcional de la entidad que ha contratado los servicios.

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

Etapa B: Organización documental. Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden acordado previamente.

- Se hacen relaciones entre las unidades documentales, series, subseries y tipos documentales.
- Se realiza conformación y apertura de expedientes.
- Se determinan los sistemas de ordenación.
- Se organizan las series documentales de acuerdo con la metodología empleada.
- Foliación.

Etapa C: Descripción documental. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación.

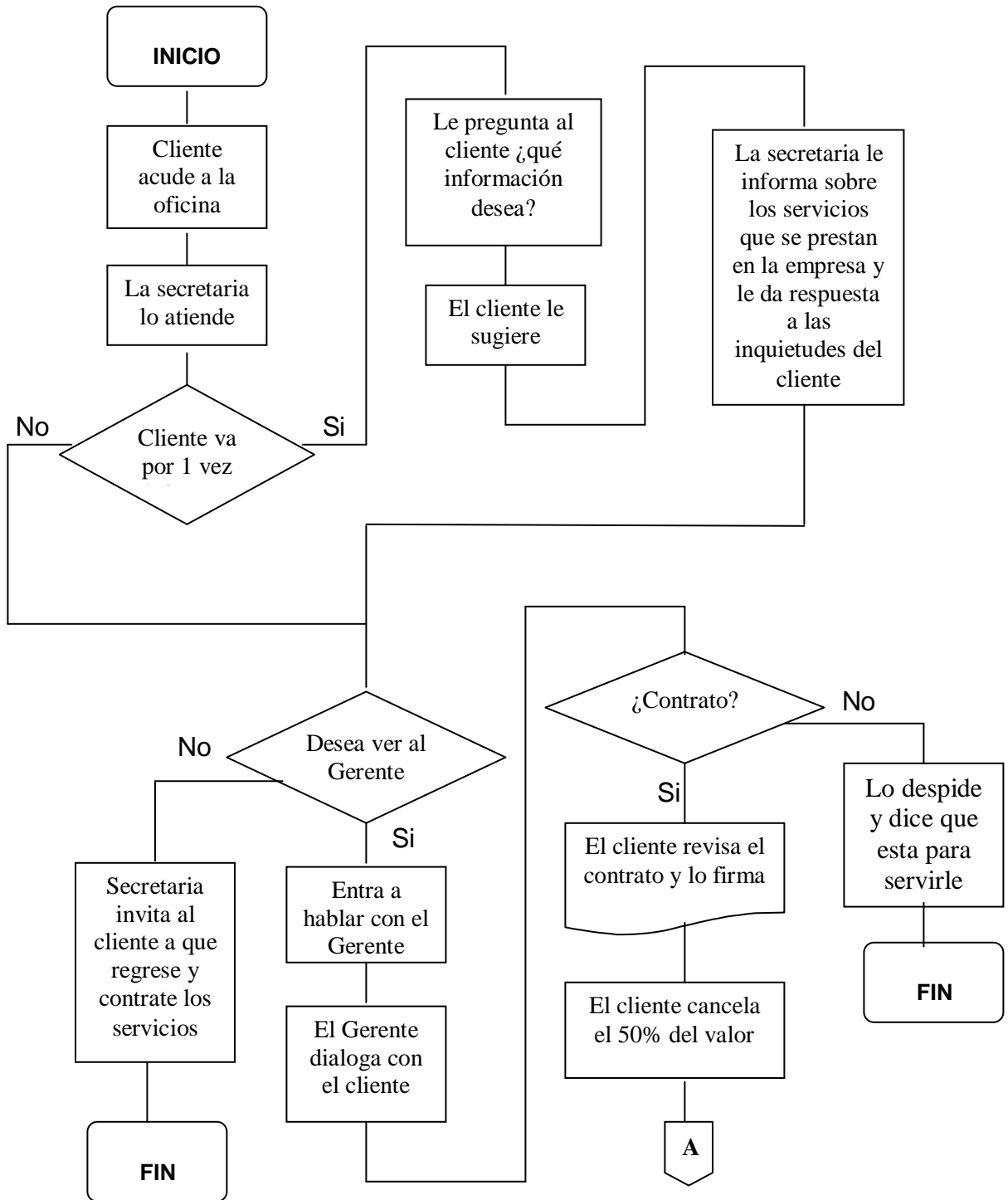
- Análisis de información y extracción de contenidos.
- Diseño de instrumentos de recuperación como guías, inventarios catálogos e índices.
- Actualización permanente de instrumentos.

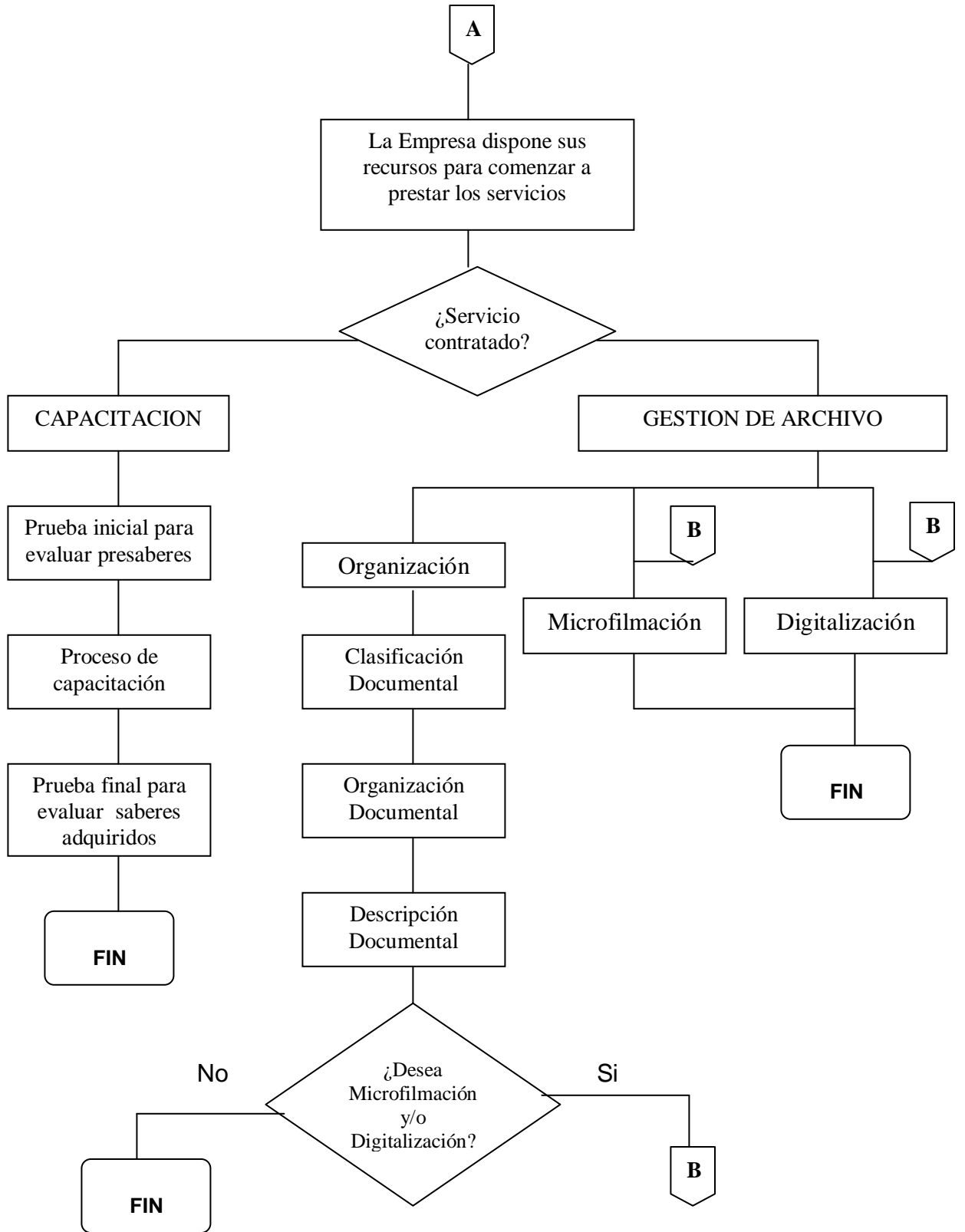
**** Proceso de Microfilmación:** Este servicio la empresa contratante lo puede tomar parcialmente, y consiste en utilizar equipos de microfilmación para consignar en medios magnéticos la información y archivos previamente organizados.

**** Proceso de Digitalización:** Este servicio también se puede tomar parcialmente y consiste en trasladar la información ya organizada a un software o programa en un equipo de computo.

3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento. El proceso que se ha descrito en el numeral anterior se representara gráficamente, como se puede observar en el siguiente diagrama, ver Figura 37.

Figura 37. Diagrama sobre la prestación del servicio de Archivo





3.3.4 Control de calidad. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., desde su inicio implementará los principios de calidad de la norma ISO 9001:2000 para que hacia el futuro se tengan los procedimientos necesarios que permitan obtener fácilmente la certificación.

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

- Teniendo en cuenta la opinión de los clientes, quienes son los que en realidad están sintiendo y calificando el servicio que se les presta. Se contará con un buzón de sugerencias y con formatos para que el cliente evalúe el servicio.
- Toda actividad estará supervisada por el Gerente, quien está atento y presto a la correcta realización de todos los procesos, y a su corrección dado el caso de que se cometan errores además a cargo de el está la logística.
- La calidad de los equipos para el desarrollo de las diferentes actividades se asegurará por medio de mantenimientos preventivos y el correcto uso de los mismos.

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

- **Mejoramiento:** Se realizarán evaluaciones periódicas por parte de la gerencia para determinar la conveniencia de los procedimientos aplicados en cada uno de los servicios que presta la empresa y así determinar si se deben realizar cambios que se ajusten mejor a las necesidades de la empresa.
- **Auditoria interna:** Se evaluará el desempeño del personal y de cada área de la empresa determinando así las no conformidades.
- **No conformidades:** Se buscan soluciones a las no conformidades y se establece un periodo de tiempo para ejecutar las acciones correctivas las cuales deben ser cerradas en el tiempo establecido para ello.

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

3.3.5.1 Recurso humano. Para el funcionamiento de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. se requiere el siguiente recurso humano, quienes son los encargados de la prestación del servicio:

- 1 Gerente
- 1 Secretaria Auxiliar contable
- 3 Técnicos profesionales en Administración Documental (Archivística)

3.3.5.2 Recurso físico. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., requiere para la prestación de sus servicios el siguiente recurso físico:

- **Equipos de operación**

- 3 Computadores portátiles con licencia
- 2 Computadores de escritorio con licencia
- 2 Impresoras
- 1 Escáner
- 1 Cámara fotográfica
- 1 Filmadora
- 1 Video Beam y telón
- 1 Software Gestión Documental
- 1 Teléfono

- **Muebles en madera**

- 5 Estantes para archivo de 4 pisos verticales.
- 4 Escritorios con 2 cajones y silla (1 para secretaria y 3 para los técnicos)
- 1 Sala de espera (mesa y 4 sillas)
- 1 Escritorio con 3 cajones y silla (Gerente)
- 1 Biblioteca pequeña (Gerente)
- 10 Pupitres (salón de capacitación)
- 1 Tablero en acrílico

3.3.5.3 Recurso de insumos. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., requiere para la prestación del servicio los siguientes insumos.

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

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

- **Proveedores de equipos**
 - Abaco – Cámaras Digitales. Teléfono: 6575266
 - Abaco Audiovisuales. Teléfono: 6574444
 - Multicómputo. Teléfono: 6435340
 - Soluciones Informáticas. Teléfono: 6358034

- **Proveedores de muebles**
 - Hogar Coomultrasan. Teléfono: 6434204
 - Muebles BIEN HECHOS. Teléfono: 6426789
 - COLMUEBLES. Teléfono: 6421587

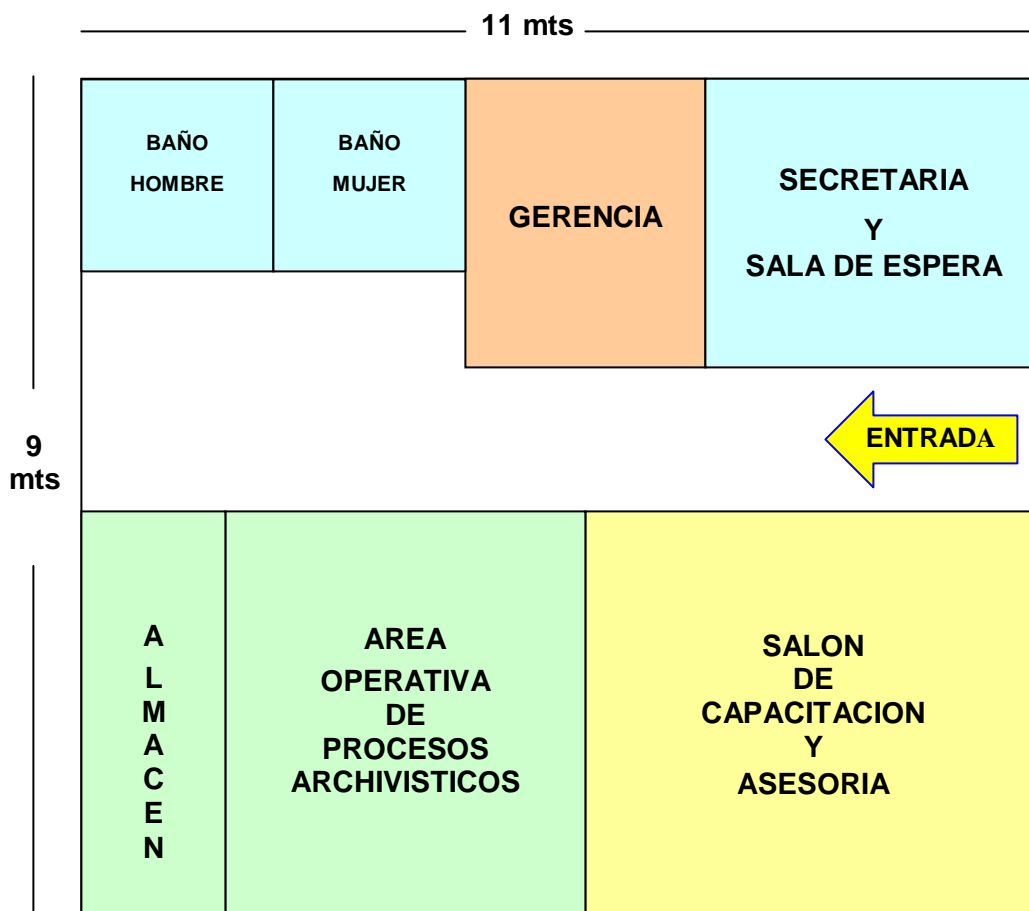
- **Proveedores de insumos**
 - Central Papelera Ltda. Teléfono: 6434222
 - Litografía La Bastilla. Teléfono: 6300148

3.3.7 Distribución de planta. Teniendo en cuenta que la empresa requiere de un lugar para la atención del público es necesario disponer de un local para el funcionamiento de la oficina; y de acuerdo al estudio realizado anteriormente en la microlocalización y a los resultados obtenidos en la aplicación del método de puntos se determina el sector del barrio Sotomayor como la mejor opción con dirección de la oficina en la carrera 28 No. 50 – 24.

Este local se arrendaría por medio de la empresa FINCAR quien facilita el inmueble con un canon de arriendo por valor de \$800.000; el local es amplio y cuenta con un área de 99 mts² (11 metros de largo por 9 metros de ancho) distribuidos en la siguiente forma:

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

Figura 38. Distribución de planta para la oficina



3.3.8 Logística de facilitación del servicio. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. contará con un sistema de logística de servicio enfocado hacia el mejoramiento en el servicio al cliente, de la siguiente forma:

- **Organización.** La secretaria dispondrá de formatos de venta donde se registrarán los servicios que el cliente desea y la información pertinente a tener en cuenta para la prestación del servicio, contará con elementos indispensables como calculadoras, lapicero, libreta de apuntes y listado sobre el valor del servicio y posibles formas de pago. Esta información se entregará a la persona que en representación de la empresa desea contratar los servicios. Si el cliente desea ampliar o mejorar su información y cerrar el contrato habla con el gerente.

- **Mando.** El Gerente será el responsable de la coordinación de los servicios con los técnicos profesionales en Administración Documental (Archivística) y de todo la logística necesaria para su prestación; por lo tanto tendrá mando sobre los demás pero a su vez cada persona deberá responder ante él por los actividades y procesos realizados. Cada técnico debe elaborar el respectivo informe sobre el desarrollo de actividades y los acontecimientos que se presenten al prestar el servicio, de esta manera se medirá la responsabilidad que se le ha asignado a cada cuál.
- **Previsión.** Se mantendrá un control por parte de la gerencia para que los recursos e insumos no falten en la prestación del servicio.
- **Control.** El control lo ejercerá el Gerente asistiendo a cada empresa contratante a verificar el buen desarrollo de los mismos, también por medio de los informes recibidos tanto de sus técnicos profesionales en archivística como de los clientes. Así se podrán definir estrategias de mejoramiento y/o mantenimiento.

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

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

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

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

- a) La capacidad ha utilizarse inicialmente es totalmente viable ya que se cuenta con la demanda suficiente para el servicio. Según información, de la encuesta aplicada a la demanda en el estudio de mercados, hay 112 empresas con disponibilidad de contratar los servicios de archivo; para un promedio total de 414 servicios para el primer año, con un promedio de 3.7 servicios por empresa. Donde la empresa atendería para el primer año un 22.46% equivalente a 25 empresas y 93 servicios en promedio.
- b) La planta física que se ha localizado para la oficina es completamente viable en el sector teniendo en cuenta los factores favorables para el desempeño de la actividad.

- c) La adquisición de equipos, muebles y mantenimiento en general se puede adquirir en la ciudad donde hay varios proveedores que ofrecen variedad de precios cómodos a las capacidades de los autores del proyecto.
- d) Los procedimientos de facilitación del servicio son claros y de fácil manejo por parte de las personas encargadas.
- e) El recurso humano y de insumos que se requieren para las actividades del proyecto no presentan dificultad para su adquisición.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

El estudio administrativo se realiza con la finalidad de definir los requisitos exigidos, según la forma de constitución de la empresa que se espera crear.

Así mismo, comprende la formulación de los lineamientos básicos que regirán la cultura organizacional de la empresa, como son: la visión, la misión, los objetivos y las políticas (de personal, compras y de ventas) que se emplearán en el giro ordinario de la empresa.

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

4.1 FORMA DE CONSTITUCION

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. se constituirá bajo los parámetros de una sociedad de responsabilidad limitada, pues la obligación de los socios sola la constituye el pago de sus aportes y no está representada en títulos negociables. La sociedad como tal será inscrita en la Cámara de Comercio y estará constituida con escritura pública en la Notaria correspondiente.

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

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

En la presente empresa participaran inicialmente 2 socios, los autores del proyecto (cada uno realiza aportes por \$10'000.000), por lo tanto cada socio tendrá participación del 50% en impuestos y utilidades.

Los gastos que se generen por la constitución de la empresa, serán repartidos en partes iguales y asumidos por cada uno de los socios.

4.1.1 Constitución de la Sociedad de Responsabilidad Limitada. Se conformará de la siguiente forma:

- Razón social: **J&M Servicios de Archivo Ltda.**

- Número de socios: se constituirá con el mínimo número, dos socios.
- Como se constituye: por Escritura Pública.
- Duración: se conformará por cinco años, bajo la posibilidad de ser renovada.
- Capital: está representado en \$10'000.000 (diez millones de pesos m/c) por parte de cada socio para un total de \$20'000.000, este valor será pagado en su totalidad al momento de constituir la sociedad, así como al momento de solemnizar cualquier aumento del mismo.
- Administración: la representación de la sociedad y administración de los negocios sociales corresponde a todos y cada uno de los socios, pero por acuerdo conjunto se podrá delegar la responsabilidad y administración de la sociedad en un gerente; estableciéndose para esta constitución al profesional en Gestión Empresarial *Juan Bautista Acero Santos*, estableciéndosele de manera clara y precisa sus atribuciones.
- Responsabilidad: cada socio responde hasta por el valor de su aporte, pero es posible pactar para algún socio una responsabilidad mayor, prestaciones, accesorias o garantías suplementarias, expresando su naturaleza, cuantía, duración y modalidades.
- Disolución: este tipo de sociedad prevé dos especiales consistentes en pérdidas que reduzcan el capital por debajo del 50% o incremento del número de socios a más de 25.

4.1.2 Procedimiento. El procedimiento para constituir la sociedad J&M Servicios de Archivo Ltda. es el siguiente:

- Tramitar la carta de estudio de nombre comercial, ante la Cámara de Comercio.
- Una vez obtenida la aprobación del nombre comercial, debe otorgar la Escritura Pública correspondiente, la cual debe contener por lo menos: nombre (razón social o denominación), nombre de los socios, identificación, nacionalidad, domicilio social (que debe ser el mismo del establecimiento de comercio), término de duración, objeto social, capital social (valor total, número de cuotas o acciones, valor de cada una) y distribución del mismo entre los socios, indicar la forma en que se pagó el capital social (efectivo o especie), facultades del representante legal y nombramientos. Esta escritura debe ser otorgada por los socios.

Dentro del mes siguiente a la fecha de otorgamiento de la Escritura Pública de constitución, el representante legal se debe presentar con:

- Carta de estudio del nombre comercial.
- Copia notarial de la Escritura Pública de constitución.
- Formularios de matrícula mercantil de la sociedad y de sus establecimientos de comercio debidamente diligenciados.

- Carta de aceptación de los representantes legales, miembros de la junta directiva y revisor fiscal, si lo hubiere, indicando documento de identidad.
- Carta de apertura del establecimiento de comercio, firmada por el representante legal.

Una vez obtenida la inscripción, se puede solicitar:

- Certificado de existencia y representación legal.
- Registro de libros mercantiles (actas, registro de socios, caja diario, balance e inventarios).
- NIT ante la administración de impuestos nacionales.

Una vez tramitado el NIT, se debe presentar fotocopia del mismo ante la ventanilla de información, con el propósito de completar el certificado de la empresa.

4.1.3 Protocolización de la Minuta. Los tramites a realizar para protocolizar la minuta son los siguientes:

- Escritura Pública de Constitución. Se debe realizar la respectiva escritura pública ante un notario, ya sea directamente o a través de un apoderado, con el fin de protocolizar la celebración del contrato.
- Registro de la Escritura Pública en la Cámara de Comercio. El artículo 111 del Código de Comercio, estipula que copia de la escritura social debe ser inscrita en el registro mercantil de la Cámara de comercio, éste tiene por objeto llevar matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos.

Se debe tener en cuenta que el artículo 35 del Código de Comercio impide a las Cámaras de Comercio matricular una sociedad o establecimiento de comercio con el mismo nombre de otro ya inscrito, por lo cual se recomienda consultar previamente la razón social en la Cámara de Comercio.

4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. deberá cumplir con los siguientes requisitos legales, para el ejercicio de las funciones establecidas:

- Inscripción y registro en la Cámara de Comercio (registro mercantil o matrícula mercantil).
- Número de identificación tributaria (NIT), el cual se solicita en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- Escritura de constitución de la empresa.

- Número patronal de la EPS, para la vinculación de trabajadores y los aportes respectivos.
- Formulario único de afiliación e inscripción a la IPS.
- Solicitud de vinculación del trabajador al sistema general de riesgos profesionales.
- Formulario de vinculación o actualización al sistema general de pensiones.
- Licencias de funcionamiento y permisos especiales.

4.2.1 Visión. La sociedad empresarial J&M Servicios de Archivo Ltda. desarrollará sus actividades con el firme propósito de alcanzar en el mediano plazo la siguiente Visión:

“En el año 2013 la empresa **J&M Servicios de Archivo Ltda.** será la mejor empresa especializada en ofrecer servicios de archivo para las empresas del sector público, la mediana y gran empresa en la ciudad de Bucaramanga, prestando un servicio acorde a las necesidades del sector y ofreciendo una adecuada alternativa en gestión documental alcanzando los más altos estándares de calidad y excelencia siendo reconocida a nivel de la ciudad como la mejor opción para la contratación de servicios de archivo”

4.2.2 Misión. La sociedad empresarial J&M Servicios de Archivo Ltda. pretende realizar sus actividades con el empeño y entusiasmo necesario para dar cumplimiento a la siguiente Misión:

“La empresa **J&M Servicios de Archivo Ltda.** liderará iniciativas para generar, desarrollar y ofrecer servicios sobre la gestión de archivo en la ciudad de Bucaramanga para las empresas públicas, mediana y gran empresa. El logro de este propósito se sustenta en un compromiso ético, en la capacidad de desarrollar procesos archivísticos acordes a las necesidades del cliente y en el trabajo de sus miembros comprometidos en el fortalecimiento empresarial, industrial y comercial de la ciudad”

4.2.3 Objetivos. Los objetivos de la sociedad empresarial J&M Servicios de Archivo Ltda. pretenden entre ellos brindarle la posibilidad a la empresa de desarrollarse y proyectarse hacia el futuro.

- Realizar servicios de archivo que le permitan a sus clientes, las empresas, una mejor organización documental mejorando su nivel competitivo.
- Facilitar al cliente servicios de archivo dinámicos y flexibles que estén acordes a sus necesidades y que cumplan con sus especificaciones obteniendo así los mejores resultados.

- Contribuir al crecimiento y desarrollo de la actividad económico, comercial, industrial y empresarial de la ciudad.
- Brindar la oportunidad a la comunidad con capacidad laboral de emplearse en las actividades que requiera la empresa.
- Desarrollar constantemente nuevas estrategias de servicios de archivo siendo innovadores cumpliendo con la normatividad vigente.
- Mantener siempre la disposición de ofrecer el trato que el cliente merece con el propósito de mejorar calidad de vida y propender por un entorno empresarial más favorable.
- Ofrecer servicios de archivos contando con personal altamente calificado y motivado por el progreso de la empresa logrando la fidelización del cliente.

Para conseguir estos objetivos la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. deberá fundamentar su actividad de acuerdo con los siguientes principios y valores:

- **Legalidad.** Los materiales y elementos que se requieran para la dotación y el ofrecimiento de los servicios de archivo se adquirirán debidamente bajo todos los requerimientos de ley con el fin de evitar el contrabando y lo ilegal.
- **Calidad.** Todos los servicios de archivo que se ofrezcan en la empresa serán bajo procedimientos adecuados a los requerimientos del cliente, con el propósito de satisfacer su necesidad y expectativa.
- **Educación y cultura.** Las personas y empleados de la empresa, por su contacto directo con el cliente, se dirigirán y abordarán al cliente de manera muy respetuosa para sugerirle o escucharlo con atención, brindando siempre la atención que se merece.
- **Servicio.** Todas las actividades de la empresa estarán orientadas por los principios de apoyo y servicio a quien lo necesite, de una manera ágil y eficiente, dentro y fuera de la empresa.
- **Ética.** La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. actuará con independencia y bajo criterios de rigor, respeto, honestidad, equidad y pluralismo. La información que faciliten y dispongan los clientes para su manejo será manipulada y estudiada con absoluta reserva.
- **Rentabilidad.** La empresa siempre buscará conseguir los resultados económicos que permitan la reinversión permanente y la autonomía empresarial, aspectos claves para un futuro prometedor.

4.2.4 Políticas. Para canalizar los objetivos propuestos, la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. a definido los siguientes procedimientos para lograr las políticas:

- Enfocar la prestación del servicio al cliente con el propósito de satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas, para que el mismo sea la mejor publicidad.
- Propender por una gestión documental sana y con respeto con el ánimo de ser más competitivo.
- Brindar un excelente servicio de calidad total, basándolo siempre en el mejoramiento continuo del servicio.
- Todo el personal que labore con la empresa debe tener un alto sentido de formación humana.
- Desarrollar con alto profesionalismo el servicio, buscando que las empresas clientes mejoren su gestión administrativa.
- Realizar el adecuado mantenimiento de equipos buscando una óptima calidad de servicio.
- La información suministrada por los clientes será manejada de forma imparcial con criterio profesional y con absoluta reserva.

Las políticas se definen de personal, compras y ventas, así:

- **Personal**

El personal que trabaje con la empresa o para la empresa, debe ser preparado académicamente y tener experiencia en su área de desempeño.

El contador será contratado por servicios, es decir no hará parte de la nómina de la empresa.

El reclutamiento de personal se hará por intermedio de:

- Avisos publicados en el diario de mayor circulación local, y en empresas que se denominan como bolsas de empleo.

- Se solicitarán hojas de vida para las diferentes actividades.

Para la selección de personal se procederá de la siguiente manera:

- Se revisarán las hojas de vida presentadas de las cuales se hará una preselección.
- A las hojas de vida seleccionadas se les llamará para realizar entrevista.
- En la entrevista se seleccionará el personal requerido.

Después de seleccionar el personal y de avisar a los interesados se les llamará y se les darán las instrucciones necesarias respecto de la forma de contratación.

Se realizarán contratos a término fijo por prestación de servicios para 3 meses inicialmente y después para un año.

El salario se establecerá de acuerdo a lo establecido en el código sustantivo de trabajo que represente lo de la ley.

Si se llega a requerir dotación está se hará tres veces al año como lo estipula la ley, sería el caso de la secretaría.

- **Compras.**

De todos los aspectos relacionados con las compras necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, en el momento en que empiece su funcionamiento, estará encargado el Gerente.

El Gerente seleccionará después de analizar cada portafolio de proveedores, cual es el más conveniente en caso de que se requiera comprar algún insumo o equipo necesario, después de la puesta en marcha de la empresa.

La forma de pago se hará como estipule la empresa proveedora, sin embargo se intentará manejar el crédito a 30 y 60 días.

Después de este proceso se elaborará la orden de pedido y la salida de caja, seguidamente se procederá a hacer el pedido.

Los insumos requeridos por la empresa se irán comprando a medida que se necesiten.

- **Ventas**

El proceso de venta del servicio se hará directamente en la oficina, hablando con el cliente y estableciendo previamente un contrato a la fecha de inicio de las actividades requeridas. En su defecto, si así lo desean los dueños, gerentes o administradores de las empresas contratantes, el proceso de venta de los servicios también se podrán hacer directamente en las oficinas de las empresas estableciéndose previamente las fechas para tal actividad.

El pago de los servicios que ofrezca la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. se harán en efectivo o en cheque.

La cancelación de los servicios de archivística por parte del cliente se realizará así: 50% al momento de realizar el contrato y 50% al momento de terminar el evento o actividad.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SOCIEDAD

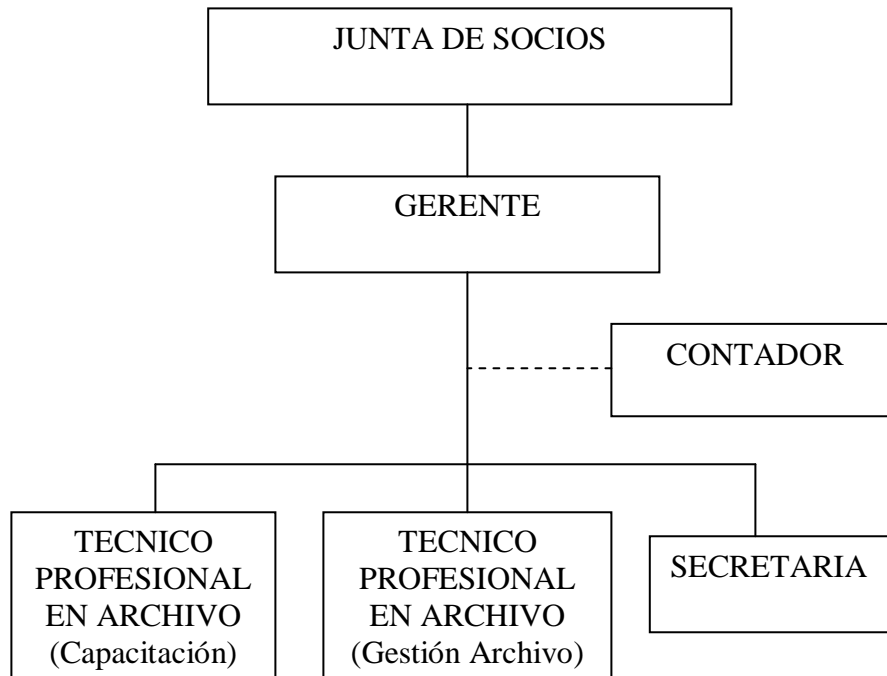
La sociedad J&M Servicios de Archivo Ltda. en la ciudad de Bucaramanga, tiene como finalidad la prestación de servicios de archivística, que consisten en la realización de servicios para capacitación o para la gestión documental (organización, microfilmación y digitación) para las empresas públicas,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

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

- **Area administrativa y financiera.** Se encarga de la administración, organización, planeación, dirección, control y evaluación de las actividades realizadas en la empresa. Además realiza el mercadeo de los servicios, análisis de los costos, manejo de la parte contable y en general tiene la responsabilidad del buen funcionamiento de la empresa.
- **Area operativa.** Se encarga de la atención y prestación del servicio de archivo al cliente, son los responsables de la calidad del servicio.

4.3.1 Organigrama. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., teniendo en cuenta que esta en su etapa de iniciación, presenta el siguiente organigrama como base fundamental para la organización de sus actividades.

Figura 39. Organigrama de la empresa



Como se observa es una estructura sencilla y prácticamente plana, esto permite dadas las características de la empresa una rápida y directa comunicación entre el cargo administrativo y los cargos operativos.

El organigrama contempla una junta de socios teniendo en cuenta que son dos personas, los autores del proyecto, los gestores de la empresa.

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

4.3.2 Descripción y perfil de cargos. Se hará una descripción del perfil de los cargos requeridos para el funcionamiento de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. A continuación se presenta su diseño técnico.

J & M Servicios de Archivo Ltda.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: Gerente	CODIGO: DF - 01	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Administrativo	DEPARTAMENTO: Gerencia	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO: Junta de Socios	
SUPERVISA A: Todo el personal	No CARGOS IGUALES: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las diferentes actividades; buscando optimizar y maximizar los recursos de la empresa alcanzando los objetivos comunes.		
DETALLE DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">▪ Liderar y velar por el cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa.▪ Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentre comprometido.▪ Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en el empresa.▪ Atención, servicio y asesoría al cliente.▪ Encargado de la logística y desarrollo de estrategias de publicidad y promoción.▪ Responder y por los insumos y equipos de la empresa y velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos.▪ Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos generados en la prestación del servicio.▪ Estar actualizado técnicas y conocimientos sobre la evolución y tendencias en la gestión de archivos y documentos.▪ Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo.▪ Elaboración de informes sobre las actividades de servicios cumplidas.▪ Desarrollar estrategias de mercadeo del servicio.▪ Representar a la empresa efectuando visitas a las empresas públicas, mediana y gran empresa en la ciudad.▪ Seleccionar el recurso humano de la empresa.		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

J & M Servicios de Archivo Ltda.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

DATOS		
NOMBRE DEL CARGO: Gerente	CODIGO: EC - 01	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Administrativa	DEPARTAMENTO: Gerencia	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO: Junta de Socios	
SUPERVISA A: Todo el personal	ELABORADO POR:	
HABILIDAD		
EDUCACION: Profesional en Gestión Empresarial con formación en Gestión Documental y/o Archivística. Conocimientos en informática.		
EXPERIENCIA: Mínimo un año en cargos similares.		
HABILIDAD MENTAL: Capacidad de decisión y organización, honestidad, liderazgo y relaciones sociales.		
HABILIDAD MANUAL: Normal.		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION: Se encarga de supervisar las actividades que realizan todos en la empresa.		
POR CONTACTOS: Con personas externas para el mercadeo de los servicios.		
MANEJO DE VALORES: Ocasionales y por un valor hasta de \$2.000.000.		
ESFUERZO		
MENTAL: En su jornada requiere concentración plena para planear, diseñar, administrar y controlar.		
FISICO: Normal de la actividad.		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: Agradable, el de la oficina.		
RIESGOS: Ninguno.		
OBSERVACIONES:		
APROBO	APROBO	APROBO

J & M Servicios de Archivo Ltda.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: Secretaria	CODIGO: DF - 02	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Administrativa	DEPARTAMENTO: Gerencia	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	No CARGOS IGUALES: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL Atención de clientes y desarrollar la contabilidad de la empresa.		
DETALLE DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa. ▪ Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometida. ▪ Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en la empresa. ▪ Relacionar y desarrollar los estados financieros y la demás contabilidad de la empresa. ▪ Atender amablemente al cliente e informarlo en lo que desee. ▪ Entregar la publicidad de la empresa al cliente que lo requiera. ▪ Responder por los activos que tiene a su disposición. ▪ Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos que pueda llegar a manejar en la prestación del servicio. ▪ Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo. ▪ Responsable del manejo de la caja menor de la empresa. 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

J & M Servicios de Archivo Ltda.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

DATOS		
NOMBRE DEL CARGO: Secretaria	CODIGO: EC - 02	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Administración	DEPARTAMENTO: Gerencia	
SECCION: Oficina	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	ELABORADO POR:	
HABILIDAD		
EDUCACION: Técnologo en Contabilidad Financiera y/o CAP del Sena con estudios en archivística. Conocimientos en informática.		
EXPERIENCIA: Mínimo dos años en cargos similares.		
HABILIDAD MENTAL: Concentración, conocimientos y memoria.		
HABILIDAD MANUAL: Digitar con agilidad y precisión, redacción en forma correcta.		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION: Ninguna.		
POR CONTACTOS: Pérdida de documentos de clientes y la empresa.		
MANEJO DE VALORES: Utilización de caja menor por valor de \$400.000 para los gastos internos de la empresa, debe adjuntar soportes.		
ESFUERZO		
MENTAL: Concentración, memoria.		
FISICO: Mantener una misma postura por mucho tiempo y visualización de la pantalla.		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: Normal.		
RIESGOS: Ninguno.		
OBSERVACIONES:		
APROBO	APROBO	APROBO

J & M Servicios de Archivo Ltda.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: Técnico Profesional en Archivo	CODIGO: DF - 03	FECHA: 2009 – 2 – 2
DIVISION: Operativa	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	No CARGOS IGUALES: 2	
<p>FUNCION PRINCIPAL</p> <p>Realizar las actividades necesarias para la prestación de los servicios de Gestión de Archivo y/o Capacitación.</p>		
<p>DETALLE DE FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa. ▪ Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometido. ▪ Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en el empresa. ▪ Responder por los equipos y herramientas que tiene a su disposición para el desarrollo de las actividades. ▪ Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la junta y tengan relación con la naturaleza de su cargo. ▪ Elaborar informes correspondientes a las actividades desarrolladas. ▪ Responsable ante la gerencia por los resultados obtenidos en las actividades de archivo en las empresas contratistas. ▪ Realizar visitas a los clientes y elaborar los diagnósticos correspondientes. ▪ Velar y cumplir por la eficacia y eficiencia de cada proceso operativo siguiendo lo establecido en cada contrato. ▪ Participar en la elaboración de las propuestas técnico económicas para los diferentes clientes. ▪ Cumplir con los horarios de trabajo asignados. ▪ Velar por la custodia de los documentos entregados por los clientes para la realización del servicio. 		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

J & M Servicios de Archivo Ltda.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

DATOS		
NOMBRE DEL CARGO: Técnico Profesional en Archivo	CODIGO: EC - 03	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Operativa	DEPARTAMENTO: Operativo	
SECCION: Unidad Operativa	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	ELABORADO POR:	
HABILIDAD		
EDUCACION: Técnico Profesional en Archivo. Conocimientos en informática.		
EXPERIENCIA: Mínimo dos años en cargos similares.		
HABILIDAD MENTAL: Concentración, memoria y dedicación.		
HABILIDAD MANUAL: Rapidez y agilidad		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION: Sobre las actividades que realiza.		
POR CONTACTOS: Total discreción con la información que debe manejar de las empresas contratistas, mantiene contacto directo con Gerente y demás personas de las empresas.		
MANEJO DE VALORES: Manejo de los equipos, elementos y herramientas de trabajo. Su pérdida o causa de daño ocasionado lo hará responsable de acuerdo a la cuantía y la forma de pérdida o daño.		
ESFUERZO		
MENTAL: Concentración y memoria.		
FISICO: Manejo y manipulación de equipos con cierto peso relativo.		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: El expuesto en las empresas que se asesoran.		
RIESGOS: En la manipulación de equipos de peso.		
OBSERVACIONES:		
APROBO	APROBO	APROBO

J & M Servicios de Archivo Ltda.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

NOMBRE DEL CARGO: Contador	CODIGO: DF - 04	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Externa Outsourcing	DEPARTAMENTO: Externa Outsourcing	
SECCION: Externa Outsourcing	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	No CARGOS IGUALES: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL Asesorar, revisar y supervisar la contabilidad de la empresa y los demás estados financieros.		
DETALLE DE FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">▪ Cumplimiento de la misión, visión, los principios y valores organizacionales de la empresa.▪ Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometido.▪ Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en el empresa.▪ Cumplir con principios, honestidad y ética la publicidad y promoción de cualquier producto o servicio.▪ Avalar y aprobar por firma la contabilidad de la empresa, pago de impuestos y demás obligaciones de ley.▪ Informar oportuna, veraz y fidedigna a la Junta de Socios.▪ Asesorar a la secretaria auxiliar contable sobre la contabilidad de la empresa.▪ Asesorar a la gerencia y a la empresa en general sobre cualquier aspecto contable, fiscal y/o tributario.		
EMPLEADO	JEFE INMEDIATO	ANALISTA

J & M Servicios de Archivo Ltda.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

DATOS		
NOMBRE DEL CARGO: Contador	CODIGO: EC - 04	FECHA: 2009 - 2 - 2
DIVISION: Externa Outsourcing	DEPARTAMENTO: Externa Outsourcing	
SECCION: Externa Outsourcing	CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	
SUPERVISA A: Ninguno	ELABORADO POR:	
HABILIDAD		
EDUCACION: Profesional en Contaduría Pública y manejo de software contable especializado.		
EXPERIENCIA: Mínimo dos años en el cargo.		
HABILIDAD MENTAL: Rapidez y habilidad mental en el manejo del lenguaje técnico contable y de los indicadores matemáticos.		
HABILIDAD MANUAL: Normal.		
RESPONSABILIDAD		
SUPERVISION: Sobre las actividades que realiza.		
POR CONTACTOS: Con la información que el Gerente le suministra.		
MANEJO DE VALORES: Ninguno.		
ESFUERZO		
MENTAL: Durante su actividad requiere concentración para planear actividades y coordinar sus cálculos.		
FISICO: Normal.		
CONDICION DE TRABAJO		
MEDIO AMBIENTE: Normal al expuesto en la empresa.		
RIESGOS: Ninguno.		
OBSERVACIONES:		
APROBO	APROBO	APROBO

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

Cuadro 39. Asignación laboral

Cargo	Tipo Contrato	Asignación \$	Transporte \$	Prestaciones \$	Sueldo mensual	Sueldo año
Gerente	Sueldo	856.165	0	443.835	1'300.000	15'600.000
Secretaría	Sueldo	500.000	59.300	259.200	818.500	9'822.000
Técnico Profesional	Sueldo	592.729	0	307.271	900.000	10'800.000
Contador	Honorarios	170.000	0	0	170.000	2'040.000

Fuente: S.M.L.V para el año 2009 por \$497.000 y Transporte por \$59.300

- **Política contractual.** La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda., en función de la Junta de Socios, define dentro de su política de contratación para el desarrollo de actividades y cumplimiento de la Misión organizacional, lo siguiente con base al Salario Mínimo Legal Vigente (S.M.L.V.) para el año 2009 (\$497.000).
 - a) El *Gerente* de la empresa recibirá, en pago a sus funciones realizadas, una retribución económica mensual equivalente a 2.615 S.M.L.V.
 - b) La *Secretaría* recibirá, en pago a sus funciones realizadas, una retribución económica mensual equivalente a un 1.646 S.M.L.V
 - c) El Técnico Profesional en archivística recibirá una retribución económica mensual equivalente a 1.81 S.M.L.V.
 - d) El profesional que desarrolla la función de *Contador* recibirá por honorarios cada mes el equivalente a 0.342 S.M.L.V.
 - e) La carga prestacional establecida, según ley, es la siguiente:

Pensión	12%	Prima	8.33%
Salud	8.5%	Cesantías	8.33%
ARP	0.52%	Vacaciones	4.16%
Parafiscales	9%	Interés Cesantías	1%

Total de carga prestacional = 51.84%

4.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD ADMINISTRATIVA DEL PROYECTO

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

- a) La constitución de la sociedad se pretende llevar a cabo para el segundo semestre del año 2009 por parte de los autores del proyecto.
- b) La estructura organizacional que se ha planeado para la empresa es congruente y corresponde a su misión, objetivos, valores y políticas.
- c) Su organigrama se a constituido bajo un esquema práctico y funcional.
- d) La descripción y el perfil de cargos está claramente definida para que no se presente ninguna clase de inconsistencia en el desarrollo de las funciones de cada funcionario de la empresa.
- e) La política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en la ciudad de Bucaramanga. Y se puede modificar o actualizar mediante aprobación de la Junta de Socios.
- f) Los cargos del Gerente y de los Técnicos Profesionales tendrán contrato laboral mediante la modalidad de Integral.
- g) El cargo del Contador tendrá una compensación por honorarios.
- h) La Secretaria será el único cargo con subsidio de transporte y prestaciones de ley.

5. ESTUDIO FINANCIERO

Los estudios de mercado y técnico, especialmente este último, permitieron identificar los recursos necesarios para la operación del proyecto, establecer la prestación del servicio y definir las condiciones y demás requerimientos para el funcionamiento. El anterior estudio administrativo ha permitido determinar la constitución de la empresa y la asignación laboral correspondiente. Ahora en el estudio financiero se deben convertir estos elementos a valores monetarios para establecer el monto de los recursos financieros que serán necesarios para la implementación y operación y confrontar los ingresos esperados con los egresos, para pronosticar los resultados de la operación que se va a emprender.

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

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

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

5.1 INVERSIONES

Las inversiones en la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. están constituidas por el conjunto de erogaciones o de aportaciones que se tendrán que hacer para adquirir todos los bienes y servicios necesarios para su implementación y así dotarla de su capacidad operativa.

Estas inversiones iniciales se han determinado con los estudios de mercados, técnico y administrativo.

La inversión en la empresa comprende tres categorías, así: Activos Fijos, Activos Intangibles y Capital de Trabajo.

5.1.1 Inversión fija. Es el activo fijo, también denominado capital fijo, y está constituido por diversos bienes o derechos que sirven para alojar la unidad operativa y que permitirán la prestación de los servicios en la empresa.

Los activos tangibles están constituidos por los bienes físicos propiedad de la empresa. Algunos son depreciables como maquinaria, equipos, muebles, enseres e instalaciones. Otros activos no son susceptibles de depreciación como los terrenos pero por el momento la empresa no hará esta inversión.

5.1.1.1 Adecuación y montaje. Se requiere adecuar las unidades de la oficina con cableado estructurado para los equipos de cómputo y para el salón de capacitación.

Cuadro 40. Adecuación y montaje

Detalle	Valor Total
Cableado estructurado	420.000
Total	\$ 420.000

Fuente: Clusters Computadores.

5.1.1.2 Maquinaria y equipo. La maquinaria y equipos que se requieren para la empresa está conformada por los computadores personales (portátil) y los equipos para microfilmación y capacitación. Los portátiles se adquieren con licencia.

Cuadro 41. Maquinaria y equipo

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Computador personal	3	1.250.000	3.750.000
Escáner	1	1.830.000	1.830.000
Cámara fotográfica	1	640.000	640.000
Filmadora	1	1.170.000	1.170.000
Vídeo Beam y telón	1	3.200.000	3.200.000
Total			\$ 10.590.000

Fuente: Abaco Audiovisuales, Multicómputo.

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

Cuadro 42. Muebles y enseres.

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Estantes archivo	5	90.000	450.000
Escritorio y silla	4	200.000	800.000
Sala de espera	1	800.000	800.000
Escritorio y silla Gerente	1	350.000	350.000
Biblioteca pequeña	1	300.000	300.000
Pupitres	10	30.000	300.000
Tablero en acrílico	1	80.000	80.000
Total			\$ 3.080.000

Fuente: Hogar Coomultrasan, COLMUEBLES.

5.1.1.4 Equipo de oficina. Es el equipo que necesitan Gerente y Secretaria para las actividades de venta, registro y contabilidad de los servicios vendidos. Los computadores se adquieren con licencia.

Cuadro 43. Equipo de oficina

Detalle	Cantidad	Valor Unidad	Valor Total
Computador escritorio	2	1.450.000	2.900.000
Impresoras	2	270.000	540.000
Software gestión docum.	1	800.000	800.000
Teléfono (Fax)	1	120.000	120.000
Total			\$ 4.360.000

Fuente: Multicómputo, Soluciones informaticas.

5.1.1.5 Total inversión fija. El total de la inversión fija requerida para la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. es:

Cuadro 44. Total inversión fija

Detalle	Valor Total
Adecuación y montaje	420.000
Maquinaria y equipo	10.590.000
Muebles y enseres	3.080.000
Equipo de oficina	4.360.000
Total	\$ 18.450.000

Fuente: Cuadros 40 al 43.

5.1.2 Inversión diferida. Son bienes no físicos y derechos de la empresa necesarios para su funcionamiento, tales como: patentes, nombre comercial, inversiones y todos los gastos preoperativos los cuales incluyen estudios de prefactibilidad, gastos de organización, de instalación y de puesta en marcha. Dadas sus características estos se amortizan generalmente durante los primeros cinco años de operación como se observa a continuación.

Cuadro 45. Inversión diferida

Detalle	Valor Total	Valor Diferido/Año
Costos de constitución	450.000	90.000
Gastos notariales	150.000	30.000
Estudio factibilidad	1.320.000	264.000
Publicidad de lanzamiento	2.703.000	540.600
Total		\$ 924.600

Fuente: Cuadro 32, Cámara de Comercio, Notaria 8ª.

5.1.3 Inversión capital de trabajo. El capital de trabajo está constituido por las inversiones necesarias para cubrir costos y gastos generados por la operación o funcionamiento normal de la empresa. El monto correspondiente debe estar disponible al final del período de implementación. Esta conformado en esencia por las necesidades de efectivo, de inventarios, de financiamiento de cuentas por cobrar, de avances a proveedores y de pago de gastos por anticipado.

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

5.1.3.1 Costos de prestación del servicio. El costo del servicio que se va a prestar en la empresa será determinado midiendo los siguientes parámetros: insumos, mano de obra directa y costos indirectos del servicio.

a) Insumos. Los insumos estarán medidos por lo requerido para prestar normalmente los servicios en la empresa, y son los siguientes:

Cuadro 46. Insumos

Detalle	Cantidad mes/año	Valor unitario	Valor mes	Valor año
Cajas de CD	2 al mes	10.000	20.000	240.000
Memoria USB	5 al año	30.000	12.500	150.000
Cajas marcadores	2 al año	14.400	2.400	28.800
Cajas papel impresión	2 al mes	9.000	18.000	216.000
Tinta impresión(negra)	2 al mes	20.000	40.000	480.000
Tinta impresión (color)	2 al mes	25.000	50.000	600.000
Kit papelería general	1 al mes	5.000	5.000	60.000
Total			\$ 147.900	\$ 1.774.800

Fuente: Central Papelera Ltda., Litografía La Bastilla.

b) Mano de obra directa. Es el personal que realiza los servicios de gestión de archivo y capacitación.

Cuadro 47. Mano de obra directa

Detalle	Valor mes	Valor año
Técnico Profesional 1	900.000	10.800.000
Técnico Profesional 2	900.000	10.800.000
Técnico Profesional 3	900.000	10.800.000
Total	\$ 2.700.000	\$ 32.400.000

Fuente: Cuadro 39.

c) Costos indirectos de prestación del servicio. Se consideran los siguientes.

- **Depreciación.** Se incluye tanto los de producción como los de administración, ya que se considera esta como parte de la prestación del servicio. Se toma como tiempo promedio de depreciación 5 años.

Cuadro 48. Depreciación

Detalle (No. Und.)	Valor total compra	Valor depreciación anual
Computador personal (3)	3.750.000	750.000
Escáner (1)	1.830.000	366.000
Cámara fotográfica (1)	640.000	128.000
Filmadora (1)	1.170.000	234.000
Video Beam y telón (1)	3.200.000	640.000
Estantes archivo (5)	450.000	90.000
Escritorio y silla (4)	800.000	160.000
Sala de espera (1)	800.000	160.000
Escritorio silla Gerente (1)	350.000	70.000
Biblioteca pequeña (1)	300.000	60.000
Pupitres (10)	300.000	60.000
Tablero en acrílico (1)	80.000	16.000
Computador escritorio (2)	2.900.000	580.000
Impresoras (2)	540.000	108.000
Teléfono (Fax) (1)	120.000	24.000
Total		\$ 3.446.000

Fuente: Cuadros 41, 42 y 43.

El valor de la depreciación mensual será de **\$ 287.167** (\$ 3.446.000/12).

- **Mano de obra indirecta.** Se considera el Gerente y la Secretaria como trabajadores indirectos en la empresa.

Cuadro 49. Mano de obra indirecta

Detalle	Valor mes	Valor año
Secretaría	818.500	9.822.000
Gerente	1.300.000	15.600.000
Total	\$ 2.118.500	\$ 25.422.000

Fuente: Cuadro 39.

- **Insumos indirectos.** Los insumos considerados son los empleados para realizar el aseo y demás elementos de oficina.

Cuadro 50. Insumos indirectos

Detalle	Cantidad mes/año	Valor unitario	Valor mes	Valor año
Kit implementos oficina	1 al año	25.000	2.084	25.000
Kit artículos aseo	1 al mes	10.000	10.000	120.000
Total			\$ 12.084	\$ 145.000

Fuente: Central Papelera Ltda., Mercadefam.

- **Otros CIF.** Se consideran las reparaciones y mantenimientos de equipos para la prestación del servicio.

Cuadro 51. Otros costos indirectos

Detalle	Valor mes	Valor año
Mantenimientos	5.000	60.000
Reparaciones	10.000	120.000
Transportes	50.000	600.000
Total	\$ 65.000	\$ 780.000

Fuente: Autores del proyecto.

En conclusión el valor total de los costos indirectos de producción del servicio se obtienen al sumar depreciación, mano de obra indirecta, insumos indirectos y otros CIF, así:

Costo CIF mensual = **\$ 2.482.751**

Costo CIF anual = **\$ 29.793.000**

d) Total costos de prestación del servicio

Cuadro 52. Total costos de prestación del servicio

Detalle	Valor mes	Valor año
Insumos	147.900	1.774.800
MOD	2.700.000	32.400.000
CIF	2.482.751	29.793.000
Total	\$ 5.330.651	\$ 63.967.800

Fuente: Cuadros 46, 47 y 51.

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

Cuadro 53. Gastos de administración y ventas

Detalle	Valor mes	Valor año
Arriendo	800.000	9.600.000
Agua	40.000	480.000
Luz	140.000	1.680.000
Teléfono	45.000	540.000
Internet	70.000	840.000
Amortización Diferidos	77.050	924.600
Dotación secretaria (3)	18.750	225.000
Publicidad mantenimiento	295.000	3.540.000
Contador (Honorarios)	170.000	2.040.000
Total	\$ 1.655.800	\$ 19.869.600

Fuente: Cuadro 39 y 45, Información autores.

5.1.3.3 Total capital de trabajo. La inversión de capital de trabajo para la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de funcionamiento, este valor corresponde a la suma de \$7.019.206 como se observa en el siguiente cuadro

Cuadro 54. Total capital de trabajo

Detalle	Valor mes
Costos prestación servicio	\$ 5.330.651
Gastos de admón. y ventas	\$ 1.655.800
Total	\$ 6.986.451

Fuente: Cuadros 52 y 53.

5.1.4 Inversión total. En este rubro se consideran todas las erogaciones correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo.

Cuadro 55. Inversión total

Detalle	Valor total
Inversión fija	\$ 18.450.000
Inversión diferida	\$ 924.600
Inversión capital de trabajo (1 mes)	\$ 6.986.451
Total	\$ 26.361.051

Fuente: Cuadros 44, 45 y 54.

5.1.5 Fuentes de financiación. La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. cuenta con las siguientes fuentes financieras.

5.1.5.1 Recursos propios. Para la puesta en marcha se cuenta con recursos propios por valor de \$20.000.000, estos corresponden al 75.87% de la inversión total.

5.1.5.2 Recursos de terceros. Para obtener el 24.13% (\$6.361.051) restante requerido para satisfacer los costos de prestación del servicio y los gastos de operación inicial, se va a recurrir a un préstamo diligenciado ante la entidad financiera Bancolombia a una tasa del 1.8% Mes Vencido y a un plazo de 24 meses. La cuota fija para cancelar el préstamo queda en \$328.744.

Cuadro 56. Amortización del crédito

Años	Meses	INTERÉS	CAPITAL	CUOTA	SALDO
0	0			0	6.361.051
1	1	114.499	214.246	328.744	6.146.805
	2	110.642	218.102	328.744	5.928.704
	3	106.717	222.028	328.744	5.706.676
	4	102.720	226.024	328.744	5.480.652
	5	98.652	230.093	328.744	5.250.559
	6	94.510	234.234	328.744	5.016.324
	7	90.294	238.451	328.744	4.777.874
	8	86.002	242.743	328.744	4.535.131
	9	81.632	247.112	328.744	4.288.019
	10	77.184	251.560	328.744	4.036.459
	11	72.656	256.088	328.744	3.780.371
	12	68.047	260.698	328.744	3.519.673
2	13	63.354	265.390	328.744	3.254.283
	14	58.577	270.167	328.744	2.984.115
	15	53.714	275.030	328.744	2.709.085
	16	48.764	279.981	328.744	2.429.104
	17	43.724	285.021	328.744	2.144.084
	18	38.594	290.151	328.744	1.853.933
	19	33.371	295.374	328.744	1.558.559
	20	28.054	300.690	328.744	1.257.869
	21	22.642	306.103	328.744	951.766
	22	17.132	311.613	328.744	640.153
	23	11.523	317.222	328.744	322.932
	24	5.813	322.932	328.744	0

Fuente: Bancolombia

Observando el cuadro anterior, para el primer año se cancelarían \$3.944.928; en el segundo año se cancelaría una cifra igual.

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos. Son los costos que no tienen variación en el año.

Cuadro 57. Costos fijos

Detalle	Valor Total
Técnico Profesional 1	10.800.000
Técnico Profesional 2	10.800.000
Técnico Profesional 3	10.800.000
Depreciación	3.446.000
Secretaría	9.822.000
Gerente	15.600.000
Amortización diferidos	924.600
Arriendo	9.600.000
Contador	2.040.000
Dotación secretaria (3)	225.000
Total	\$74.057.600

Fuente: Cuadros 39, 45, 47, 48, 49 y 53.

5.2.2 Costos variables. Son los costos que tienen variación en el año.

Cuadro 58. Costos variables

Detalle	Valor Total
Cajas de CD	240.000
Cajas marcadores	28.800
Cajas papel impresión	216.000
Tinta impresión(negra)	480.000
Tinta impresión (color)	600.000
Kit papelería general	60.000
Kit implementos oficina	25.000
Kit artículos aseo	120.000
Mantenimientos	60.000
Reparaciones	120.000
Transportes	600.000
Publicidad mantenimiento	3.540.000
Agua	480.000
Luz	1.680.000
Teléfono	540.000
Internet	840.000
Total	\$9.629.800

Fuente: Cuadros 46, 50, 51 y 53.

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

Cuadro 59. Costos totales unitarios

Detalle	Valor total
Costos fijos	74.057.600
Costos variables	9.629.800
Total	\$ 83.687.400

Fuente: Cuadros 57 y 58.

Se observa que el costo fijo equivale al 88.49% y el costo variable al 11.51%.

Ahora, relacionando lo anterior con la capacidad ha utilizar durante el primer año de 93 servicios de archivo, según el estudio técnico, el costo promedio por unidad de servicio prestada es:

$$\$83.687.400 / 93 \text{ servicios} = \$ \mathbf{899.864,52}$$

5.2.4 Precio de venta. El precio de venta del servicio de archivo, se determina multiplicando el costo unitario del servicio por el margen de utilidad esperada; este margen se determina buscando una rentabilidad adecuada para la empresa y teniendo en cuenta que el servicio va a ser especializado y altamente competitivo con respecto a las empresas de otras ciudades que están prestando servicios en la ciudad. Según lo anterior se espera obtener una utilidad del 30%, lo que sugiere el siguiente precio de venta, el cual se debe interpretar como un promedio.

$$Pv = \$899.864,52 * 1.3 = \$1.169.823,876 \approx \$ \mathbf{1.169.824}$$

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.

De acuerdo con los cálculos efectuados, se presentan proyecciones financieras correspondientes a ingresos y egresos para los primeros cinco años de funcionamiento de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. Estas proyecciones se van a trabajar con **pesos constantes**, solamente previendo incremento en los servicios que la demanda va a requerir.

5.3.1 Egresos Projectados. Para esta proyección de egresos se cuenta con la suma de los costos de prestación del servicio (C.P.S.), ver cuadro 52, y los gastos de administración (G.A.), ver cuadro 53, para el primer año.

Se tiene en cuenta que los costos de prestación del servicio para el 1º y 2º año se mantienen iguales. Pero, en el 3º y 4º año se aumentan porque se contrata un nuevo Técnico Profesional en Administración Documental (\$10.800.000). Y para el 5º año se aumenta nuevamente por que se contrata otro Técnico.

Las nuevas personas que entran a la nomina de la empresa se debe al aumento en la capacidad a utilizar proyectada, ver Tabla 5; como se aumentan los servicios se hace necesario emplear más Técnicos para poder cumplir con este propósito.

Los G.A. (gastos de administración) se mantienen iguales, porque no se aumentan en este período de tiempo y además se trabaja con pesos constantes.

Cuadro 60. Egresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
C.P.S.	63.967.800	63.967.800	74.767.800	74.767.800	85.567.800
G.A.	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600
Oblig. Financ	3.944.928	3.944.928			
Impuestos	6.933.731	10.408.108	12.006.354	16.252.815	17.321.318
Total	\$94.716.059	\$98.190.436	\$106.643.754	\$110.890.215	\$122.758.718

Fuente: Cuadro 52 y 53.

5.3.2 Ingresos proyectados. Estos se determinan sobre el precio de venta establecido de acuerdo al margen de utilidad ya definido (\$ 1.169.824) y así mismo se tendrá en cuenta la capacidad proyectada a utilizar (Tabla 5).

Y para los años siguientes se toman los cálculos sobre la capacidad proyectada a utilizar que se ha indicado de 93, 102, 112, 123 y 135 servicios de archivo a prestar para cada año proyectado; y se tiene en cuenta también el costo de producción de un servicio anteriormente definido.

Cuadro 61. Ingresos proyectados

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
No. Servicios	93	102	112	123	135
Total Ingreso	\$108.793.632	\$119.322.048	\$131.020.288	\$143.888.352	\$157.926.240

Fuente: Tabla 5.

5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es un instrumento financiero que permite observar el nivel de ofrecimiento del servicio de archivo mínimo que permita cubrir los costos de tal manera que no se presenten perdidas; y todo el servicio que se entregue por encima de esta cifra arrojará utilidades.

Dicho punto de equilibrio se calcula de la siguiente forma:

$$Qu = CF / (Pvu - Cvu)$$

$$Qu = \text{Costo Fijo} / (\text{Precio venta unitario} - \text{Costo variable unitario})$$

Anteriormente se determino el costo por unidad de servicio en \$ 899.864,52 y se observaron en porcentaje de participación al costo fijo con un equivalente del 88.49% sobre el costo total y un 11.51% como costo variable. Por lo tanto se puede definir el costo variable unitario como \$ 103.574,4.

$$\text{Costo fijo total} = \$ 74.057.600$$

$$\text{Precio de venta unitario} = \$ 1.169.824$$

$$Qu = \$ 74.057.600 / (\$ 1.169.824 - \$103.574,4)$$

$$Qu = \$ 74.057.600 / \$ 1.066.249,6$$

$$Qu = 69,45 \approx \mathbf{70 \text{ servicios}}$$

Esta cifra indica que se deben ofrecer 70 servicios de archivo para no perder ni ganar. Analizando el número de servicios a ofrecer en el primer año se puede determinar que las ventas del servicio para el primer año (93) están por encima en una cifra de 23 servicios de archivística sobre el punto de equilibrio.

5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

El Flujo de Caja presenta de una manera dinámica, el movimiento de entradas y salidas de efectivo de la empresa, en un periodo determinado de tiempo y la situación de efectivo, al final del mismo.

A continuación se observa el flujo de caja, tomando el año 0 como el momento en que se hacen todas las inversiones y a partir del año 1 al año 5 la etapa de operación del proyecto (ingresos y egresos), para la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda.

Tabla 7. Flujo de Caja proyectado

Detalle	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS						
Capital propio	20.000.000	0	0	0	0	0
Ventas		108.793.632	119.322.048	131.020.288	143.888.352	157.926.240
Préstamo banco	6.361.051	0	0	0	0	0
TOTAL INGRESOS	26.361.051	108.793.632	119.322.048	131.020.288	143.888.352	157.926.240
EGRESOS						
Adecuación	420.000	0	0	0	0	0
Maquinaria y equipo	10.590.000	0	0	0	0	0
Muebles y enseres	3.080.000	0	0	0	0	0
Equipo de oficina	4.360.000	0	0	0	0	0
Inversión diferida	924.600	0	0	0	0	0
Costos Prestación Servicio*	0	63.967.800	63.967.800	74.767.800	74.767.800	85.567.800
Gastos de Administración**	0	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600
Pago Obligación Financiera	0	3.944.928	3.944.928	0	0	0
Pago impuesto (33%)	0	6.933.731	10.408.108	12.006.354	16.252.815	17.321.318
TOTAL EGRESOS	19.374.600	94.716.059	98.190.436	106.643.754	110.890.215	122.758.718
Capital Trabajo	6.986.451	0	0	0	0	0
Saldo inicial		26.361.051	40.438.624	61.570.236	85.946.770	118.944.907
SALDO CAJA	26.361.051	40.438.624	61.570.236	85.946.770	118.944.907	154.112.429

* C.P.S.

** G.A.

5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

El Estado de Resultados refleja la operación de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. en un lapso de tiempo de cinco años, dando a conocer detallada y ordenadamente el resultado del ejercicio contable.

Tabla 8. Estado de Resultados proyectado

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	108.793.632	119.322.048	131.020.288	143.888.352	157.926.240
- Costos Prestación Servicio	63.967.800	63.967.800	74.767.800	74.767.800	85.567.800
Utilidad Bruta	44.825.832	55.354.248	56.252.488	69.120.552	72.358.440
- Gastos de Administración	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600	19.869.600
Utilidad Neta Operacional	24.956.232	35.484.648	36.382.888	49.250.952	52.488.840
- Obligación Financiera	3.944.928	3.944.928	0	0	0
Utilidad Neta antes de impuesto	21.011.304	31.539.720	36.382.888	49.250.952	52.488.840
- Impuesto (33%)	6.933.731	10.408.108	12.006.354	16.252.815	17.321.318
Utilidad líquida	14.077.573	21.131.612	24.376.534	32.998.137	35.167.522
- Reserva Legal (10%)	1.407.757	2.113.161	2.437.653	3.299.813	3.516.752
UTILIDAD EJERCICIO	12.669.816	19.018.451	21.938.881	29.698.324	31.650.770

5.7 BALANCE GENERAL (PRIMER AÑO)

El Balance General va a reflejar el estado financiero básico de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. durante el primer año de su funcionamiento.

Tabla 9. Balance General

Detalle	Año 1
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
CAJA Y BANCOS	40.438.624
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	40.438.624
ACTIVO NO CORRIENTE	
MAQUINARIA Y EQUIPO	10.590.000
MUEBLES Y ENCERES	3.080.000
EQUIPO DE OFICINA	4.360.000
DIFERIDOS	924.600
DEPRECIACION ACUMULADA (-)	3.446.000
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	15.508.600
TOTAL ACTIVO	55.947.224
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
IMPUESTO DE RENTA	6.933.731
TOTAL PASIVO CORRIENTE	6.933.731
PASIVO NO CORRIENTE	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.944.928
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	3.944.928
TOTAL PASIVO	10.878.659
PATROMONIO	
CAPITAL SOCIAL	20.000.000
RESERVA LEGAL	1.407.757
RENDIMIENTO/PERDIDA	10.990.992
UTILIDAD DEL EJERCICIO	12.669.816
TOTAL PATRIMONIO	45.068.565
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	55.947.224

5.8 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS

Se analizan a continuación las razones financieras de liquidez y endeudamiento para el primer año de funcionamiento de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. según el anterior Balance General.

- Razón corriente

$$A.C. / P.C. = 40.438.624 / 6.933.731 = \$ 5.83$$

Se analiza que la empresa durante su primer periodo contable, por cada \$1 que debe a corto plazo tiene \$ 5.83 representado en activos corrientes para responder, lo cual es favorable.

- Razón de capital de trabajo

$$K = A.C. - P.C. = 40.438.624 - 6.933.731 = \$ 33.504.893$$

Esta razón es una medida de control interno, más no de liquidez, sin embargo vemos que cuenta con \$ 33.504.893 de capital de trabajo disponible para la operación del primer año. Esta cifra favorece el correcto funcionamiento de la empresa.

- Nivel de endeudamiento

$$P.T. / A.T. = 10.878.659 / 55.947.224 = 0.19$$

Se indica que por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, se han financiado \$0.19. Esta razón indica que la empresa tiene poco compromiso con terceros.

- Endeudamiento corto plazo

$$P.C. / P.T. = 6.933.731 / 10.878.659 = 0.63$$

Se puede observar que esta por encima de lo máximo recomendado que es 0.50, esto indica que por cada peso que la empresa posee con terceros, hay \$0.63 que tienen un vencimiento corriente y \$0.37 son a largo plazo.

- Cobertura intereses

$$\text{Utilidad antes de impuestos} / \text{Gastos financieros} = \\ 21.011.304 / 3.944.928 = 5.32$$

La cobertura de intereses es favorable, pues por cada peso de intereses pagados hubo utilidades antes de impuestos de \$5.32.

- Leverage total

$$\text{P.T.} / \text{PATRIMONIO TOTAL} = 10.878.659 / 45.068.565 = 0.24$$

Esto es favorable para la empresa, pues por cada peso en el patrimonio se tienen deudas de \$0.24. Lo cual ofrece una buena garantía de solidez de la empresa para con los acreedores.

- Rentabilidad con relación al capital

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio} = 24.956.232 / 45.068.565 = 0.553$$

Indica que en el primer año de funcionamiento por cada peso invertido en capital genero \$0.553, lo cual es favorable para el primer año.

- Rentabilidad con relación de inversión

$$\text{Utilidad Neta} / \text{Activo Bruto} = 24.956.232 / 15.508.600 = 1.609$$

Por cada peso invertido en activos se generó una utilidad neta de \$1.609. Como se observa desde el primer año la empresa comienza a recuperarse, y para el segundo año se recupera toda la inversión.

5.9 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

La viabilidad financiera que presenta el proyecto sobre la creación de la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. en la ciudad de Bucaramanga, se considera altamente favorable según lo demuestran los siguientes resultados relevantes encontrados en el estudio financiero.

- El préstamo que se realizará, por \$6.361.051, es un valor muy fácil y cómodo tanto para ser aprobado por el Bancolombia como para ser cancelado en los dos años de plazo que se han sugerido.
- El punto de equilibrio, 70 servicios, para el primer año es una cifra muy razonable para alcanzar. Y si se tiene en cuenta lo proyectado para el primer año de 93 servicios, se tendría el valor percibido por 23 servicios como utilidad.
- Dentro del estado de resultados se observa utilidad del ejercicio desde el primer año, por 412.669.816.
- El precio de venta promedio para los servicios de archivo por \$1.169.824 es altamente competitivo con respecto a los valores enunciados por la competencia.
- La inversión total para la creación de la empresa por \$26.361.051 es un valor cómodo y estará soportado en un 75.87% por recursos propios.
- El capital de trabajo para el primer mes por \$6.986.451, se podrá cubrir en los siguientes meses con 6 servicios de archivo prestados.

6. EVALUACION DEL PROYECTO

Todo proyecto que se genere tiene su impacto social, ambiental y financiero dentro del entorno en que se encuentra, es por ello necesario establecer la investigación necesaria para establecer planes de contingencia que conlleven a buen rumbo este tipo de proyectos.

6.1 IMPACTO SOCIAL

La creación de empresas para producir bienes, obtener ingresos y generar empleo son preocupaciones del Gobierno Nacional y de la sociedad en general, a tal punto que los incentivos para crear empresas son numerosos. Este proyecto de inversión privada, responde a éstas expectativas, generando aportes para la ciudad de Bucaramanga, como son el mejoramiento de la gestión administrativa y la competitividad por parte de las empresas públicas, la gran y mediana empresa que se verán beneficiadas al contratar los servicios de archivística que ofrece la empresa J&M Servicios de Archivo Ltda.

El aporte de la empresa es interesante porque entrará al mercado oferente de servicios de archivo en Bucaramanga una empresa local en donde actualmente la mayoría de empresas que ofertan el servicio son de otras ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla; esto generará como principal impacto una disminución importante en el costo del servicio.

Otros beneficios positivos que trae consigo el proyecto es sobre la creación de empleo tanto directos como indirectos, contribuyendo así a disminuir la tasa de desempleo en el sector. Con esto se contribuye al fortalecimiento del aparato de la producción de servicios y al sector comercial, mediante el empleo de insumos que se producen y comercializan en la ciudad.

También se le contribuye a la ciudad, al departamento y a la nación mediante el pago de impuestos tales como, licencias de funcionamiento, impuestos de industria y comercio e impuesto de renta.

Además contribuirá a otro tipo de ingreso estatal como son retención por ventas y otras contribuciones temporales.

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. en su funcionamiento tendrá un impacto ambiental que se podrá considerar como muy mínimo; este se presentará

en la generación de desechos propios de la misma prestación del servicio. Estos desechos podrán ser de tipo de papelería, generados por la actividad de la oficina.

La actividad no es fuente generadora de olores, gases y temperaturas, el ruido que se pueda generar de la actividad será de un valor permisible dentro de la comunidad.

6.3 EVALUACION FINANCIERA

La empresa J&M Servicios de Archivo Ltda. ubicada en la ciudad de Bucaramanga será evaluada teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Valor Presente Neto.
- Tasa Interna de Retorno.

6.3.1 Valor Presente Neto. El valor presente neto o valor actual neto, es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos netos descontados a la inversión, mide el rendimiento del proyecto frente a la inversión con respecto a las variables económicas y financieras del mercado, con una tasa de interés de oportunidad (TIO) del mercado o la tasa mínima atractiva de retorno.

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

- Tasa de oportunidad o tasa mínima atractiva (DTF) de 10,21%.
- Factor de riesgo, 13,00%; valor obtenido sobre el riesgo que implica desarrollar una actividad comercial como lo es la prestación de servicios.

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1 + 0,1021)(1 + 0,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = ((1,1021)(1,13) - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = (1,2453 - 1) * 100$$

$$\text{Tasa de evaluación} = 24,53 \%$$

El VPN se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática.

$$\text{VPN} = \sum (X) (1 + i)^{-t}$$

Donde:

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

i = TIO = 24,53%

t = Período de 0 hasta 5 años

A continuación se determina el flujo neto de caja

Cuadro 62. Flujo neto de caja

Concepto \ Año	0	1	2	3	4	5
Ingresos		108.793.632	119.322.048	131.020.288	143.888.352	157.926.240
(-) Egresos		(94.716.059)	(98.190.436)	(106.643.754)	(110.890.215)	(122.758.718)
Flujo caja bruto		14.077.573	21.131.612	24.376.534	32.998.137	35.167.522
(+) Depreciación		3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000
(-) Inversión	(26.361.051)					
TOTAL	(26.361.051)	17.523.573	24.577.612	27.822.534	36.444.137	38.613.522

Fuente: Cuadros 48, 60 y 61. Tabla 7.

Aplicando y reemplazando estos valores en fórmula se obtiene por calculadora programable, que el VPN del proyecto es el siguiente.

$$\text{VPN} = \$ 46.013.999,80$$

Esto significa que durante al horizonte de 5 años es mayor que cero, luego se acepta la inversión sin importar cuanto sea mayor la inversión.

Lo anterior es la verdadera utilidad marginal del capital invertido y se dará siempre y cuando las utilidades se reinviertan en el desarrollo del mismo.

6.3.2 Tasa interna de retorno. Este valor es la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero o que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

La TIR se obtendrá mediante la siguiente fórmula matemática.

$$\text{VPN} = \sum (X) (1 + r)^{-t}$$

Donde:

$$VPN = 0$$

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

$$r = TIR = ?$$

t = Período de 0 hasta 5 años

Aplicando y reemplazando estos valores en fórmula se obtiene por calculadora programable, que la TIR del proyecto es el siguiente.

$$TIR = 83,68 \%$$

Esto significa que por cada \$1 invertido en la prestación de servicios de archivo en la nueva empresa retornaría \$0,8368; para un periodo analizado de 5 años

La tasa de 83,68% comparada con la tasa del mercado financiero y de las variables económicas es superior, por lo tanto se concluye que el proyecto desde el punto de vista económico es rentable.

6.3.3 Período de recuperación. Es el tiempo promedio estipulado donde los flujos netos efectivos sin actualizar cubren el monto total de la inversión.

Siempre y cuando las condiciones estimadas y proyectadas para el proyecto se den, el monto de \$26.361.051 se recuperará antes de 2 años; exactamente a 1 año, 9 meses y 9 días, tiempo considerado a mediano plazo según el monto de la inversión.

Cuadro 63. Período de recuperación

Año	Recuperación	Inversión	Saldo
0		- \$26.361.051,00	- \$26.361.051,00
1	\$ 14.071.768,25		- \$12.289.282,75
2	\$ 15.848.629,31		\$ 3.559.346,56
3	\$ 14.407.038,53		\$ 17.966.385,09
4	\$ 15.154.154,76		\$ 33.120.539,85
5	\$ 12.893.459,95		\$ 46.013.999,80

CONCLUSIONES

Al culminar este estudio de investigación se establece que la puesta en marcha de la empresa **J&M Servicios de Archivo Ltda.** para ofrecer servicios de archivo en la ciudad de Bucaramanga, de acuerdo a los estudios realizados, es una empresa económicamente factible de llevarse a cabo.

En la ciudad solo hay en la actualidad 2 empresas que ofrecen esta clase de servicios, por lo tanto como se observó en la investigación de mercados, la mayoría de empresas que están prestando estos servicios son de otras ciudades como Bogotá, Medellín Cali y Barranquilla; por lo tanto hay muy buenas oportunidades de ingresar al mercado y además como se indicó anteriormente el 74% de los clientes potenciales estarían interesados en contratar los servicios de la nueva empresa.

El precio promedio de los servicios a prestar es muy cómodo con respecto a los de la competencia, lo cual sumada a la alta calidad en el servicio le da a la empresa muy buenas oportunidades de contratación por parte de las empresas interesadas.

El estudio técnico arroja una capacidad a utilizar adecuada para cubrir parte de esa demanda, donde en el transcurso de un horizonte de cinco años se incrementan los servicios con el fin de ampliar la cobertura. En el primer año se atenderán en promedio 25 empresas para un total de 93 servicios.

El estudio administrativo indica una organización totalmente factible y con una conformación empresarial adecuada a las necesidades de la empresa, donde su política contractual es clara y se ajusta a las condiciones del mercado laboral en la ciudad de Bucaramanga.

En cuanto al estudio financiero se puede ver claramente la viabilidad del proyecto. La inversión total de \$26.361.051 es un monto cómodo y además los socios cuentan con recursos propios equivalentes al 75.87% del total, siendo el saldo un valor bastante factible para ser obtenido mediante un préstamo financiero.

Al evaluar las utilidades generadas, las cuales se estipulan interesantes para los interesados en el proyecto, así lo demuestra el valor presente neto (\$ 46.013.999,80) y la tasa interna de retorno (83,68 %), quienes particularmente indican un parámetro evaluativo adecuado para pensar que el proyecto es una buena inversión para los propietarios y para la actividad comercial en general.

RECOMENDACIONES

La viabilidad del proyecto para la creación de la empresa **J&M Servicios de Archivo Ltda.** está condicionada a la demanda del servicio por lo tanto se hace especialmente énfasis en el desarrollo de una publicidad, que le permita al cliente crear la necesidad y observar la importancia de este servicio con el propósito de que los soliciten.

El excelente y adecuado servicio al cliente y la atención especializada debe ser la mejor manera de hacer publicidad, de tal forma que cliente satisfecho regrese con nuevos clientes.

La empresa y sus trabajadores deben estar en mejoramiento continuo en la forma de desarrollar sus procedimientos archivísticos.

Mantener la integración y motivación de los trabajadores por el trabajo en equipo en la búsqueda de objetivos comunes y no individuales.

Realizar estrategias de mercado mediante la atención personalizada al cliente buscando siempre el vínculo directo con la empresa contratista, y ofrecerle el servicio ajustado a sus necesidades logrando mejorar su actividad administrativa y empresarial.

BIBLIOGRAFIA

BACA U., Gabriel. *Evaluación de Proyectos*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A., Santafé de Bogotá, 1994.

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elias. *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Editorial Guadalupe Ltda, Santafé de Bogotá, 1996.

FINNERTY, John D. *Financiamiento de Proyectos*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México, 1998.

ICONTEC, *Normas Técnicas para la Presentación de Trabajos de Investigación* Santafé de Bogotá, 2007.

INTERNET

JANY, José Nicolás. *Investigación de Mercados*. Editorial Mac Graw-Hill S.A., Santafé de Bogotá, 2000.

MENDEZ, Carlos. *Metodología*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A., Santafé de Bogotá, 2001.

MERIÑO, Igmer de Jesús y CHAVEZ ALQUICHIRE, Ernestina. *Factibilidad para la creación de asesorías en organización y actualización documental y/o Bibliografica en Barrancabermeja*. En Proyecto de Grado: órgano difusor UIS.

MIRANDA M., Juan José. *Gestión de Proyectos*. MB Editores, Santafé de Bogotá, 2001.

MODULOS. De todos los programas vistos en la Carrera.

SAPAG CHAIN, Nassir. *Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa*. Pearson Educación S.A., Chile 2001.

SAPAG CHAIN, Nassir. SAPAG CHAIN, Reinaldo. *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Editorial McGraw Hill, Santafé de Bogotá, 1997.

SCHEAFFER. MENDENHALL. *Elementos de Muestreo*. Grupo Editorial Iberoamérica, Santafé de Bogotá, 1992.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA – INSEM
GESTION EMPRESARIAL

La presente encuesta tiene el propósito de investigar, conocer y analizar las necesidades con respecto a la creación de una empresa prestadora del servicio de archivo en la ciudad de Bucaramanga.

Agradecemos su colaboración

Nombre de la Empresa: _____

Empresa Pública: _____ Mediana Empresa: _____ Gran Empresa: _____

1) ¿Cuenta su empresa con personal capacitado para la organización documental? Según lo estipulado en la ley general de archivos (Ley 594 / 2000)

Si _____ No _____

2) ¿La empresa ha contratado servicios de archivo?

Si _____ No _____

3) ¿Que tipo de servicios ha contratado en el último año?

- a) Capacitación _____
- b) Organización _____
- c) Microfilmación _____
- d) Digitalización _____
- e) Otro _____, cual _____

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

- a) Servi Archivo Ltda.. _____
- b) INDEX S.A. _____
- c) UIS _____
- d) Otro _____, cual _____

5) ¿Como califica el servicio?

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

6) ¿De los siguientes documentos cuales considera que requieren organización archivística?

- a) Ordenes de especialista _____
- b) Facturas _____
- c) Radiografías _____
- e) Correspondencia _____
- f) Documentos _____
- g) Exámenes _____

d) Revistas _____ h) Otro _____, cual _____

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

- a) Archivos Verticales _____
- b) Archivos Horizontales _____
- c) Archivos Rodantes _____
- d) Ninguna _____
- e) Otro _____, cual _____

8) ¿Conoce su empresa la normatividad de archivo?

Si _____, cual _____ No _____

9) ¿En el evento de existir en Bucaramanga una empresa dedicada a la organización documental, la contrataría?

Si _____ Probablemente _____ No _____

Si su respuesta es negativa a terminado su encuesta. Gracias por su colaboración

10) ¿Qué modalidad para cobrar el servicio desearía que aplicara la empresa?

- a) Por hora _____ b) Por estante _____ c) Por documento _____
- d) Valor integral _____ e) Asesoría integral _____ f) Por metro lineal _____

11) ¿Que tipo de servicio considera importante para su empresa?

- a) Organizar el archivo _____
- b) Microfilmear el archivo _____
- c) Asesoría pedagógica _____
- d) Montaje de software _____
- e) Digitalización _____
- f) Otro _____, cual _____

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

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

13) ¿Que tipo de ordenación tiene el archivo en las oficinas?

- a) Alfabética _____
- b) Cronológica _____
- c) Mixta _____
- d) Otra _____
- e) Ninguna _____

14) ¿En las oficinas manejan alguna relación de los documentos existentes?

Si _____ No _____

15) ¿Que tipo de relación emplea en las oficinas?

- a) Listados _____ b) Inventarios _____ c) Ninguno _____

16) ¿Cual es el área física donde se encuentra el archivo sin organizar?

- a) De 1,00 m. alto por 1,00 m. de ancho por 1,00 m. de largo _____
- b) De 2,00 m. alto por 3,00 m. de ancho por 2,00 m. de largo _____
- c) De 1,00 m. alto por 4,00 m. de largo por 2,00 m. de ancho _____
- d) De 2,00 m. alto por 3,00 m. de largo por 3,00 m. de ancho _____
- e) De 2,00 m. alto por 4,00 m. de largo por 4,00 m. de ancho _____
- f) Menos que las medidas mínimas _____
- g) Mas que las medidas máximas _____

17) ¿Que cantidad de archivo en cajas tiene la empresa sin organizar?

- a) Entre 1 y 50 Cajas _____
- b) Entre 51 y 100 Cajas _____
- c) Entre 101 y 150 Cajas _____
- d) Mas de 151 Cajas _____

ó en m³

- a) Entre 1 y 13 m³ _____
- b) Entre 13,1 y 25 m³ _____
- c) Entre 25,1 y 50 m³ _____
- d) Mas de 50,1 m³ _____

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

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

Anexo B. Encuesta

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA – INSEM
GESTION EMPRESARIAL

La presente encuesta tiene el propósito de investigar, conocer y analizar los servicios de archivo que prestan las empresas especializadas en la ciudad de Bucaramanga a las empresas públicas, mediana empresa y gran empresa.

Agradecemos su colaboración

Nombre de la Empresa: _____

1) ¿Que tipo de servicios de archivo le están requiriendo esta clase de empresas?

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| a) Capacitación _____ | d) Digitalización _____ |
| b) Organización _____ | e) Otro _____, cual _____ |
| c) Microfilmación _____ | |

2) ¿Las empresas le requieren sus servicios de archivo con mayor frecuencia para que clase de documentos?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| a) Ordenes de especialista _____ | e) Correspondencia _____ |
| b) Facturas _____ | f) Documentos _____ |
| c) Radiografías _____ | g) Exámenes _____ |
| d) Revistas _____ | h) Otro _____, cual _____ |

3) ¿Bajo que modalidad de pago le han contratado los servicios de archivo?

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| a) Por hora _____ | d) Valor integral _____ |
| b) Por estante _____ | e) Asesoría integral _____ |
| c) Por documento _____ | f) Por metro lineal _____ |

4) ¿Cual es el tiempo promedio, considerado por usted, en el cual las empresas no organizan el archivo?

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

5) ¿Qué tipo de ordenamiento de archivo le realizan a las empresas con mayor preferencia?

a) Alfabética _____ b) Cronológica _____ c) Mixta _____

6) ¿Qué clase de archivo es el que con mayor frecuencia organizan?

a) El de gestión _____ c) El histórico _____
b) El central _____ d) Otro _____, cual _____

7) ¿Indique el precio promedio que cobran por servicios de capacitación?

a) De \$400.000 a \$500.000 _____ b) De \$501.000 a \$700.000 _____
c) De \$701.000 a \$900.000 _____ d) Otro _____, cual _____

8) ¿Indique el precio promedio que cobran por servicios de organización, microfilmación y digitalización?

a) De \$3.000.000 a \$4.000.000 _____ b) De \$4.001.000 a \$5.000.000 _____
c) De \$5.001.000 a \$6.000.000 _____ d) Otro _____, cual _____

9) ¿En el último año, cuantas empresas (publicas, mediana empresa y gran empresa) le han contratado sus servicios en Bucaramanga?

a) De 1 a 5 _____ c) De 11 a 15 _____
b) De 6 a 10 _____ d) Otro _____, cual _____

10) ¿Qué medio de comunicación han utilizado para darse a conocer?

a) Visita personal _____ d) Portafolio de servicios _____
b) Correspondencia _____ e) Directorio telefónico _____
c) Internet _____ f) Otro _____, cual _____