

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SUMINISTROS  
DE SERVICIOS EN GENERAL PARA EL HOGAR Y EMPRESARIAL EN  
BARRANCABERMEJA**

**INGRID STHER BARBOSA BORJA  
INGRID TATIANA MERCADO ALZATE**

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

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SUMINISTROS  
DE SERVICIOS EN GENERAL PARA EL HOGAR Y EMPRESARIAL EN  
BARRANCABERMEJA**

**INGRID STHER BARBOSA BORJA  
INGRID TATIANA MERCADO ALZATE**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de  
profesional en Gestión Empresarial**

**Director  
M.A. LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ ACEVEDO**

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

## *DEDICATORIA*

*Para mí este trabajo significa la continuación de mi gran proyecto de vida y de las innumerables experiencias, que me han hecho crecer aceleradamente y por otro lado, es para mí el comienzo de una nueva etapa como profesional.*

*Durante su realización he aprendido a valorar mucho más a mis seres queridos, amigos y todas aquellas personas que han sido un gran apoyo para llegar al final de esta etapa y a quienes indiscutiblemente dedico este símbolo de esfuerzo tan importante para mí.*

*Doy gracias a mis padres; por ser mis padres, por ser las personas con las que he contado, cuento y contaré incondicionalmente durante toda mi vida, porque ha sido un trabajo en equipo protagonizado por mí pero, con una gran recompensa que sé que ellos sentirán.*

*Ingrid Tatiana Mercado Alzate*

## DEDICATORIA

*A Dios*

*Por su Infinita bondad y amor, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por haberme dado salud para lograr mis triunfos y porque pude ver como se glorificaba en cada uno de mis momentos difíciles en la Universidad.*

*A mi Madre.*

*Por haberme educado y soportar mis errores. Gracias a sus consejos, por el amor que me has brindado, por inculcar ese sabio don de la responsabilidad.  
¡Je amo mucho!*

*A mi Padre....*

*A quien le debo la vida*

*A mi hermana*

*Por estar en mis momentos difíciles, por ayudarme, por sus recomendaciones y porque siempre alimenta mi alma.*

*A mis maestros.*

*Gracias por su tiempo, por su apoyo, por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional*

*A mis amigos de la U.*

*Gracias al equipo que formamos y logramos llegar hasta el final del camino y que hasta el momento seguimos siendo amigas Ingrid Tatiana por su dedicación incondicional y apoyo, por soportarme.*

*A la Universidad Industrial de Santander UIS me dieron la oportunidad de formar parte de ella.*

*¡Gracias!*

**INGRID SJHER BARBOSA BORJA**

## AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

“A Dios, que nos permitió la luz para prepararnos y cumplir la misión que nos encomendó.

A nuestros padres José; Ofelia, María y Alonso por su amor y apoyo incondicional.

A nuestros hermanos por su lealtad y serenidad que nos alientan a la vida.

Gracias a nuestro Director de Proyectos, el Señor **LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ ACEVEDO** por su acompañamiento en todo el proceso para la elaboración de este proyecto.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	26
1. GENERALIDADES .....	29
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	29
1.1.1 Evolución y tendencias del sector.....	29
1.1.1.1 Panorama internacional .....	29
1.1.1.2 Panorama nacional .....	30
1.1.1.3 Panorama local.....	31
1.1.2 Historia del Outsourcing e Intermediación Laboral.....	31
1.1.3 Oportunidades del sector.....	35
1.2. CONTEXTO GEOGRÁFICO.....	37
1.2.1 Municipio de Barrancabermeja.....	37
1.2.1.1 Demografía .....	37
1.2.1.2 Etnografía.....	38
1.2.1.3 Patrimonio natural.....	38
1.2.1.4 Economía.....	38
1.2.1.5 Educación y cultura.....	39
1.2.1.6 Gastronomía .....	39
1.2.1.7 Turismo .....	40
1.2.1.8 Elementos empresariales.....	40
1.3. ASPECTOS LEGALES .....	40
2. ESTUDIO DE MERCADO.....	43
2.1. OBJETIVOS.....	43
2.1.1 General.....	43
2.1.2 Específicos.....	43
2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	44
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.....	45
2.2.2. Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.....	46
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO .....	47
2.3.1 Mercado potencial.....	47
2.3.2 Mercado objetivo.....	47
2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	48
2.4.1 La demanda .....	48
2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados .....	48
2.4.1.2 Necesidades de información.....	50
2.4.1.3 Ficha Técnica.....	51
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	52
2.4.3 Estimación de la demanda.....	67
2.4.4 Proyección de la demanda.....	69

2.5 LA OFERTA.....	70
2.5.1 Planteamiento del problema. ....	71
2.5.2 Necesidades de información.....	71
2.5.3 Ficha técnica de la oferta.....	71
2.5.4 Tabulación y presentación de los resultados de la oferta. ....	72
2.5.5 Análisis de la situación actual de la competencia. ....	84
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	86
2.6.1 Estimación de la oferta. ....	86
2.6.2 Relación entre demanda y oferta. ....	89
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN .....	91
2.7.1 Estructura de los canales actuales. ....	91
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. ....	92
2.7.3 Selección de los canales de comercialización .....	93
2.7.3.1 Ventajas y desventajas del canal directo. ....	94
2.8. PRECIO .....	95
2.8.1 Análisis de precios. ....	95
2.8.2 Estrategias de fijación de precios. ....	95
2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.....	96
2.9.1 Objetivos de S & Suministros.....	96
2.9.2 Logotipo .....	96
2.9.3 Lema.....	98
2.9.4 Análisis de medios. ....	98
2.9.5 Selección de medios.....	99
2.9.6 Estrategias publicitarias. ....	102
2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción. ....	102
2.9.7.1 De lanzamiento. ....	103
2.9.7.2 De operación.....	104
2.10. RESULTADOS Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO .....	105
3. ESTUDIO TÉCNICO.....	108
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	108
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. ....	108
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	108
3.1.2.1 Tamaño del proyecto y la demanda.....	108
3.1.2.2 Tamaño del proyecto y los suministros e insumos.....	108
3.1.2.3 Tamaño del proyecto la tecnología y equipos.....	109
3.1.2.4 El tamaño del proyecto y la localización. ....	109
3.1.2.5 Tamaño del proyecto y el financiamiento.....	109
3.1.3 Capacidad del proyecto. ....	110
3.1.3.1 Capacidad total diseñada.....	110
3.1.3.2 Capacidad instalada .....	111
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. ....	112
3.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	113
3.2.1 Macro localización. ....	113
3.2.2 Micro localización.....	114

3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	118
3.3.1. Ficha técnica del servicio .....	118
3.3.2 Descripción técnica del proceso .....	120
3.3.3.1 Outsourcing.....	123
3.3.3.2 Intermediación Laboral.....	125
3.3.5 Recursos.....	129
3.3.5.1 Recursos humanos (Mano de obra directa) .....	129
3.3.5.2 Recursos físicos.....	131
3.3.5.3 Recurso de insumos .....	133
3.3.6 Análisis de proveedores.....	133
3.3.7 Distribución en planta .....	135
3.3.7.1 Logística de distribución.....	136
3.4. RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO .....	137
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	139
4.1. FORMA DE CONSTITUCIÓN.....	139
4.1.1 .Tipo de sociedad.....	139
4.1.2 Gestión de creación, constitución y legalización.....	143
4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL .....	144
4.2.1 Visión y Misión. ....	145
4.2.2 Objetivos.....	145
4.2.3 Políticas empresariales.....	146
4.2.3.1 Políticas de personal.....	146
4.2.3.2 Políticas de compras.....	147
4.2.3.3 Políticas de ventas.....	147
4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	148
4.3.3 Asignación salarial .....	155
4.4 RESULTADIS DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO .....	157
5. ESTUDIO FINANCIERO .....	159
5.1. INVERSIONES .....	159
5.1.1. Inversión fija.....	159
5.1.1.1 Terreno. ....	159
5.1.1.2 Construcción y adecuación.....	159
5.1.1.3 Maquinaria y equipo.....	159
5.1.1.4 Muebles y enseres.....	160
5.1.1.5 Equipos de oficina.....	160
5.1.1.6 Herramientas (Kit de materiales). ....	161
5.1.1.7. Total de inversión fija.....	161
5.1.2. Inversión diferida. ....	161
5.1.3. Inversión de capital de trabajo .....	162
5.1.3.1 Costo de prestación de servicio .....	162
5.1.3.2 Mano de obra directa .....	162
5.1.3.3 Costos indirectos del servicio.....	165
5.1.3.4 Depreciación.....	165

5.1.3.5 Costos indirectos de prestación de servicio .....	165
5.1.3.6 Total costo de prestación del servicio. ....	166
5.1.4 Gastos de administración y ventas .....	166
5.1.5 Gastos financieros (Intereses). ....	168
5.1.6 Total capital de trabajo.....	169
5.1.7 Inversión total.....	169
5.1.4 Fuentes de financiación .....	169
5.2 COSTOS.....	172
5.2.1 Costos fijos .....	172
5.2.2 Costos variables .....	173
5.2.3 Costo total unitario .....	173
5.3. PRECIO DE VENTA .....	175
5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS .....	178
5.4.1 Ingresos. ....	178
5.4.2 Egresos.....	180
5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS.....	181
5.5.1. Estado de resultados proyectados a 5 años .....	181
5.5.2 Flujo de caja proyectado. ....	182
5.5.3 Balance General inicial y proyectado.....	184
5.6 RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO...	185
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	187
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	187
6.2.1 Interacciones entre las actividades del proyecto y los factores ambientales. .....	190
6.2.2 Matriz de evaluación de impactos.....	191
6.2.3 Plan de mitigación del impacto ambiental.....	194
6.3 IMPACTO FINANCIERO.....	196
6.3.1 Valor Presente Neto.....	196
6.3.2 Tasa Interna de Retorno TIR .....	200
6.3.3 Período de recuperación.....	201
6.3.4 Análisis de las razones financieras. ....	201
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO .....	206
6.5 RESULTADOS SOBRE LA EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO	208
7. CONCLUSIONES .....	210
8. RECOMENDACIONES.....	212
BIBLIOGRAFÍA.....	214
ANEXOS.....	217

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Contratación del servicio para el hogar .....	53
Cuadro 2. Contratación del servicio para las empresas.....	54
Cuadro 3. Frecuencia de uso del servicio solicitado para los hogares .....	55
Cuadro 4. Frecuencia de uso del servicio solicitado para las empresas.....	56
Cuadro 5. Preferencia por una empresa que brinde estos servicios.....	56
Cuadro 6. Costo servicios personal interno .....	57
Cuadro 7. Costo servicios personal externo .....	58
Cuadro 8. Costo servicios acompañamiento al Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados .....	59
Cuadro 9. Costo servicios limpieza de casas .....	60
Cuadro 10. Costo servicios limpieza de oficinas.....	61
Cuadro 11. Costo servicios limpieza de bodegas .....	62
Cuadro 12. Costo servicios de reparaciones locativas .....	63
Cuadro 13. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en el hogar .....	64
Cuadro 14. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en las empresas.....	65
Cuadro 15. Oferta servicios .....	66
Cuadro 16. Estimación de la demanda de hogares para la empresa prestadora de servicios.....	68
Cuadro 17. Estimación de la demanda de empresas para la empresa prestadora de servicios.....	69
Cuadro 18. Proyección de la demanda para los hogares de S&SUMINISTROS...70	70
Cuadro 19. Proyección de la demanda para las empresas de S&SUMINISTROS 70	70
Cuadro 20. Servicios ofrecidos .....	72
Cuadro 21. Modo de contacto.....	73
Cuadro 22. Modo de servicio .....	74
Cuadro 23. Valor servicio personal interno .....	75
Cuadro 24. Valor servicio personal externo .....	76
Cuadro 25. Valor servicios acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados .....	77
Cuadro 26. Valor servicios limpieza de casas .....	78
Cuadro 27. Valor servicios limpieza de oficinas.....	79
Cuadro 28. Valor servicios limpieza de bodegas .....	80
Cuadro 29. Valor servicios limpieza de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies.....	81
Cuadro 30. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para los hogares...82	82
Cuadro 31. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para las empresas 83	83
Cuadro 32. Cantidad de trabajadores promedio con que cuenta la empresa y trabajadores independientes.....	84

Cuadro 33. Características de la competencia relacionada con el Outsourcing e Intermediación .....	84
Cuadro 34. Debilidades y Fortalezas de la competencia .....	86
Cuadro 35. Estimación de la oferta de hogares para la empresa prestadora de servicio.....	87
Cuadro 36. Estimación de la oferta de empresas prestadoras de servicio para las empresas.....	88
Cuadro 37. Proyección de la oferta para los hogares de S & SUMINISTROS .....	88
Cuadro 38. Proyección de la oferta para las empresas de S&SUMINISTROS.....	89
Cuadro 39. Demanda insatisfecha para servicios suministrados al hogar .....	89
Cuadro 40. Demanda insatisfecha para servicios suministrados a las empresas .	90
Cuadro 41. Plan de medios .....	103
Cuadro 42. Presupuesto de lanzamiento .....	104
Cuadro 43. Presupuesto de operación mensual.....	104
Cuadro 44. Capacidad diseñada hogares.....	111
Cuadro 45. Capacidad diseñada empresas.....	111
Cuadro 46. Capacidad instalada hogares.....	112
Cuadro 47. Capacidad instalada empresas .....	112
Cuadro 48. Capacidad proyectada hogares .....	113
Cuadro 49. Capacidad proyectada empresas.....	113
Cuadro 50. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores.....	115
Cuadro 51. División y descripción de grados a los factores.....	115
Cuadro 52. Ponderación de los factores .....	116
Cuadro 53. Grados de cada factor.....	116
Cuadro 54. Total puntos por zonas.....	117
Cuadro 55. Ficha técnica del servicio .....	119
Cuadro 56. Cargos administrativos.....	129
Cuadro 57. Estimación cargos operativos hogares 2014.....	130
Cuadro 58. Estimación cargos operativos empresas 2014.....	130
Cuadro 59. Cargo operativos servicios de hogar .....	131
Cuadro 60. Cargos operativos servicios de empresas.....	131
Cuadro 61. Maquinaria y equipo .....	131
Cuadro 62. Muebles y enseres .....	132
Cuadro 63. Equipos de oficina .....	132
Cuadro 64. Herramientas.....	132
Cuadro 65. Insumos.....	133
Cuadro 66. Perfil cargo: Gerente .....	149
Cuadro 67. Perfil cargo: Secretaria.....	150
Cuadro 68. Perfil cargo: Coordinador de Servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral .....	151
Cuadro 69. Perfil cargo: Asesor Comercial.....	152
Cuadro 70. Perfil cargo: Psicóloga.....	153
Cuadro 71. Perfil cargo: Contador Público.....	154
Cuadro 72. Perfil cargo: Auxiliar Servicios Generales .....	155
Cuadro 73. Estructura salarial.....	156

Cuadro 74. Maquinaria y equipo .....	160
Cuadro 75. Muebles y enseres .....	160
Cuadro 76. Equipos de oficina .....	160
Cuadro 77. Herramientas.....	161
Cuadro 78. Inversión Fija .....	161
Cuadro 79. Inversión diferida .....	162
Cuadro 80. Capacidad proyectada hogares .....	163
Cuadro 81. Capacidad proyectada empresas.....	163
Cuadro 82. Mano de obra a usar por servicios a hogares .....	163
Cuadro 83. Mano de obra a usar por servicios a empresas .....	164
Cuadro 84. Mano de obra directa .....	164
Cuadro 85. Costos indirectos del servicio .....	165
Cuadro 86. Depreciación .....	165
Cuadro 87. Costos Indirectos de prestación del servicio .....	166
Cuadro 88. Prorrateo de costo y gastos .....	166
Cuadro 89. Total costos de prestación del servicio.....	166
Cuadro 90. Gastos administrativos .....	167
Cuadro 91. Gastos de administración.....	167
Cuadro 92. Gastos de personal de ventas.....	168
Cuadro 93. Total gastos administración y ventas .....	168
Cuadro 94. Gastos financieros.....	168
Cuadro 95. Total capital de trabajo .....	169
Cuadro 96. Inversión total .....	169
Cuadro 97. Amortización del crédito .....	170
Cuadro 98. Resumen del crédito .....	172
Cuadro 99. Costos fijos.....	172
Cuadro 100. Costos variables.....	173
Cuadro 101. Costos totales unitarios .....	173
Cuadro 102. Costo mensual del servicio de personal interno .....	174
Cuadro 103. Costo mensual del servicio de personal externo .....	174
Cuadro 104. Costo mensual del servicio de acompañamiento o limpieza bodegas o reparaciones locativas.....	174
Cuadro 105. Costo mensual del servicio de limpieza de casas u oficinas .....	174
Cuadro 106. Precio de venta servicio interno (Mensual) .....	175
Cuadro 107. Precio de venta servicio externo (Mensual) .....	175
Cuadro 108. Precio de venta servicio acompañamiento Adulto Mayor (Turno) ...	176
Cuadro 109 Precio de venta servicio limpieza de casas (Turno) .....	176
Cuadro 110. Precio de venta servicio limpieza de oficinas (Mensual) .....	177
Cuadro 111. Precio de venta servicio limpieza de bodegas (Día).....	177
Cuadro 112. Precio de venta servicio reparaciones locativas (Día).....	177
Cuadro 113. Proyección de servicios a prestar.....	178
Cuadro 114. Precios de venta por servicios .....	179
Cuadro 115. Ingresos por venta de servicios.....	179
Cuadro 116. Proyección de egresos.....	180
Cuadro 117. Estados de resultados proyectados .....	181

Cuadro 118. Flujo de caja proyectado .....	182
Cuadro 119. Balance General inicial y proyectado .....	184
Cuadro 120. Factor ambiental: Agua .....	191
Cuadro 121. Factor ambiental: Energía .....	191
Cuadro 122. Factor ambiental: Ruido .....	192
Cuadro 123. Factor ambiental: Aire .....	192
Cuadro 124. Factor ambiental: Suelo .....	192
Cuadro 125. Factor ambiental: Paisaje .....	193
Cuadro 126. Factor ambiental: Residuos .....	193
Cuadro 127. Factor ambiental: Agua .....	194
Cuadro 128. Factor ambiental: Energía .....	194
Cuadro 129. Factor ambiental: Ruido .....	194
Cuadro 130. Factor ambiental: Aire .....	195
Cuadro 131. Factor ambiental: Suelo .....	195
Cuadro 132. Factor ambiental: Paisaje .....	195
Cuadro 133. Factor ambiental: Residuos .....	195
Cuadro 134. Cálculo de la tasa interna de retorno .....	198
Cuadro 135. Valor Presente Neto .....	198
Cuadro 136. Flujo neto de caja .....	199
Cuadro 137. Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR .....	200
Cuadro 138. Cálculo del período de recuperación .....	201
Cuadro 139. Razón corriente .....	201
Cuadro 140. Capital de trabajo .....	202
Cuadro 141. Nivel de endeudamiento .....	203
Cuadro 142. Rotación de activos .....	204
Cuadro 143. Margen bruto de ganancia .....	205
Cuadro 144. Margen neto de utilidad .....	205
Cuadro 145. Punto de Equilibrio .....	207
Cuadro 146. Cálculos para graficar punto de equilibrio Año 1 .....	207

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Ficha técnica de la demanda .....	51
Tabla 2. Ficha técnica de la oferta .....	71

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Canales de comercialización .....	94
Figura 2. Logotipo .....	97
Figura 3. Macro localización del proyecto .....	114
Figura 4. Micro localización del proyecto .....	118
Figura 5. Diagrama de procesos Outsourcing .....	124
Figura 6. Diagrama de procesos Intermediación Laboral .....	127
Figura 7. Plano de la distribución de planta .....	136
Figura 8. Organigrama.....	148

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Contratación del servicio para el hogar .....	53
Gráfica 2. Contratación del Servicio para las empresas .....	54
Gráfica 3. Frecuencia de uso del servicio solicitado para los hogares.....	55
Gráfica 4. Frecuencia de uso del servicio solicitado para las empresas.....	56
Gráfica 5. Preferencia por una empresa que brinde estos servicios.....	57
Gráfica 6. Costo servicios personal interno .....	58
Gráfica 7. Costo servicios personal externo .....	59
Gráfica 8. Costo servicios acompañamiento al Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados .....	60
Gráfica 9. Costo servicios limpieza de casas.....	61
Gráfica 10. Costo servicios limpieza de oficinas.....	62
Gráfica 11. Costo servicios limpieza de bodegas .....	63
Gráfica 12. Costo servicios reparaciones locativas.....	64
Gráfica 13. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en el hogar .....	65
Gráfica 14. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en las empresas.....	66
Gráfica 15. Oferta servicios .....	67
Gráfica 16. Servicios ofrecidos .....	73
Gráfica 17. Modo de contacto.....	74
Gráfica 18. Modo de servicio .....	75
Gráfica 19. Valor servicios personal interno .....	76
Gráfica 20. Valor servicio personal externo .....	77
Gráfica 21. Valor servicios acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados .....	78
Gráfica 22. Valor servicios limpieza de casas.....	79
Gráfica 23. Valor servicios limpieza de oficinas.....	80
Gráfica 24. Valor servicios limpieza de bodegas .....	80
Gráfica 25. Valor servicios limpieza de reparaciones locativas .....	81
Gráfica 26. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para los hogares ...	82
Gráfica 27. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para las empresas .....	83
Gráfica 28. Punto de equilibrio.....	208

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta De La Demanda .....	217
Anexo B. Encuesta De La Oferta .....	220
Anexo C. Estimación Cargos Operativos Hogares Y Empresas Años 2015 - 2018.....	223
Anexo D. Costos Mano De Obra Personal Directo Años 2015 - 2018 .....	227

## RESUMEN

### TÍTULO

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SUMINISTROS DE SERVICIOS EN GENERAL PARA EL HOGAR Y EMPRESARIAL EN BARRANCABERMEJA \***

### AUTOR

INGRID SHER BARBOSA BORJA Y INGRID TATIANA MERCADO ALZATE\*\*

### PALABRAS CLAVES

Outsourcing, Intermediación Laboral, Hogares y Empresas

### DESCRIPCIÓN

El proyecto de creación de una empresa dedica al Outsourcing e Intermediación Laboral está diseñado con la finalidad de proporcionar beneficios a los hogares apoyando la fuerza laboral de las familias y las empresas que buscan la forma de optimizar los procesos y reducir costos operacionales.

Se buscará abarcar los diferentes sectores de la ciudad con un amplio portafolio de servicios que serán realizados por personal profesional en cada uno. Se prestaran servicios relacionados con la función comercial entre los cuales estarán evaluación y diagnóstico del sistema de información de la empresa con objeto de determinar su efectividad, formación y desarrollo de competencias comerciales, asesorar al cliente en el enfoque del proceso de selección proponiendo estrategias de reclutamiento.

Este estudio ofrece los parámetros necesarios para crear una empresa dedicada al servicio de outsourcing e intermediación laboral en Barrancabermeja. El estudio de mercados muestra que gran parte de la población objetivo desea los servicios que brindará la nueva empresa, por ser una alternativa a la oferta donde las empresas existentes no satisfacen la demanda total; por su parte, el estudio técnico indica que se facilita la localización, y la obtención de recursos.

La constitución de la empresa es sencilla y permite planear, administrar, dirigir y controlar las actividades propias de la nueva empresa; el estudio financiero indica que la inversión inicial (\$190.413.606) y el capital de trabajo (\$158.617.906) están al alcance de las interesadas en el proyecto. La evaluación da a conocer la ausencia de impactos ambientales y sociales negativos, y la oportunidad de generar empleo en la región, mejorando la existencia de los inversionistas y el sector empresarial; los indicadores TIR (56,44%) Y VPN (\$379.080.971) reflejan las ventajas económicas del proyecto para la recuperación de la inversión en el corto plazo. Los resultados demuestran que el proyecto es viable..

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Programa de Gestión Empresarial. Director: M.A. Luis Francisco Hernández.

## ABSTRACT

### TITLE

**FEASIBILITY STUDY FOR THE ESTABLISHMENT OF A COMPANY OF GENERAL SERVICES SUPPLIES FOR HOME AND BUSINESS IN BARRANCABERMEJA \***

### AUTHOR

BARBOSA BORJA INGRID STHER AND MERCADO ALZATE INGRID TATIANA \*\*

### KEYWORDS

Outsourcing, labor mediation, Homes and Businesses

### DESCRIPTION

The project of creating a company dedicated to Outsourcing and Labor Mediation is designed with the purpose of providing benefits to households supporting workforce families and businesses looking for ways to streamline processes and reduce operational costs.

Will seek to cover the different areas of the city with a broad portfolio of services to be performed by professional staff in each. Related business function including assessment and diagnosis will be the information system of the company to determine its effectiveness, training and development of commercial skills, to advise the client in the selection process approach proposed recruitment strategies services were provided.

This study provides the parameters needed to create a company dedicated to service outsourcing and employment agency in Barrancabermeja. Market research shows that much of the target population, the services provided like the new company, to be an alternative to the existing deal where companies do not meet the total demand, for its part, the technical study indicates that facilitates locating and obtaining resources.

The constitution of the company is simple and allows you to plan, manage, direct and control the characteristics of the new business activities, financial study indicates that the initial investment ( \$ 190,413,606 ) and working capital ( \$ 158,617,906 ) in the vicinity of those interested in the project. The evaluation discloses no negative environmental and social impacts, and the opportunity to create jobs in the region, improving the existence of investors and the business sector; TIR ( 56.44 %) and VPN indicators ( \$ 379,080,971 ) reflect the economic benefits of the project for the recovery of investment in the short term. The results demonstrate that the project is viable.

---

\*Degree Work

\*\* Institute of Regional Projection and Distance Education. Business Management Program. Director: M.A. Luis Francisco Hernández.

## GLOSARIO

- ✓ **Benchmarking.** Se trata de un proceso de investigación constante que busca nuevas ideas para llevar a cabo métodos, prácticas y procesos de adaptación de las características positivas, con el fin de obtener lo mejor de lo mejor.
- ✓ **Co-sourcing.** Modalidad en la cual el prestador del servicio de outsourcing ofrece algún tipo de valor añadido a su cliente, como compartir los riesgos.
- ✓ **Deslocalización.** También conocido como Off-shoring, implica la contratación de servicios a terceros radicados en países que ofrecen costos menores a causa de la legislación laboral, entre otros factores.
- ✓ **Empresas de servicios temporales.** Es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor realizada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto a estas el carácter de empleador. Están incluidas dentro de las reparaciones locativas, entre otras, las siguientes obras: el mantenimiento, la sustitución, restitución o mejoramiento de los materiales de pisos, cielorrasos, enchapes, pintura en general, y la sustitución, mejoramiento o ampliación de redes de instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, telefónicas o de gas.
- ✓ **Higiene y Seguridad Industrial.** Tienen como objetivo el salvaguardar la vida y la preservación de la salud y la integridad física de los trabajadores. Este objetivo será conseguido a través de mecanismos encaminados a proporcionar buenas condiciones de trabajo.
- ✓ **In-house.** Es el outsourcing que se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio.

- ✓ **Intermediación Laboral.** Es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose como oferentes de mano de obra las personas naturales que están disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y, como demanda de la mano de obra, el reconocimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacante, sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas.
- ✓ **Marketing.** Conjunto de técnicas empleadas para colocar y vender un producto en el mercado.
- ✓ **Offshore.** También es llamado outsourcing internacional. Es cuando una empresa decide desarrollar algunos procesos fuera de su país de origen. Por ejemplo una empresa estadounidense productora de zapatos, decide montar el departamento de diseño en Norteamérica pero confeccionar el producto en China, porque allá la mano de obra es más barata.
- ✓ **Off-site.** Cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que lo presta.
- ✓ **Outsourcing.** Es el proceso en el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio.
- ✓ **Reparaciones o mejoras locativas.** Son aquellas obras que tienen como finalidad mantener el inmueble en las debidas condiciones de higiene y ornato sin afectar su estructura portante, su distribución interior, sus características funcionales, formales y/o volumétricas." (Art. 10, Decreto 1469 de 2010)

- ✓ **Suministro.** Es la acción y efecto de suministrar (proveer a alguien de algo que necesita). Se trata de la actividad que se realiza para satisfacer las necesidades de consumo de una unidad económica (una familia, una empresa, etc.).
  
- ✓ **Tercerización.** Se dice que existe un proceso de tercerización cuando una determinada actividad deja de ser desarrollada por los trabajadores de una empresa y es transferida para otra empresa. Esta otra empresa es una "tercera", de ahí el nombre de "tercerización" al proceso mediante el cual se le transfieren actividades. Dada la naturaleza de lo que ocurre en tales casos se podría encontrar otro nombre para bautizar este proceso: externalización. La actividad que antes se desarrollaba internamente, dentro de la empresa (y que por tanto estaba "internalizada"), pasa a "externalizarse", o sea a desenvolverse en el exterior de la empresa.

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto se realizó con el propósito de conocer la factibilidad para la creación de una empresa de Suministros de Servicios en General para el Hogar y Empresarial en el municipio de Barrancabermeja

La idea de este proyecto nace de la necesidad, de crear en el municipio de Barrancabermeja una empresa de Intermediación Laboral y Outsourcing, proporcionando de esta manera beneficios a los hogares apoyando la fuerza laboral de hombres y mujeres sin descuidar sus familias y las empresas que buscan la forma de optimizar los procesos y reducir costos operacionales concentrándose así en su actividad principal, reuniendo las condiciones de comodidad y calidad que permiten a los clientes disfrutar de servicio con responsabilidad, apariencia, sino de una excelente variedad en opciones y ante todo calidad en el servicio prestado.

Frente a esta realidad, se busca establecer las ventajas competitivas y oportunidades que el mercado local está ofreciendo para posicionar el proyecto, brindando una visión llena de estrategias y actividades que permitan penetrar en el mercado, lo cual logre credibilidad y mayor acogida entre los clientes potenciales que se desenvuelven en el mismo.

En el desarrollo de este estudio se empleó el modelo de factibilidad, el cual permite conocer ciertos criterios, desde los puntos de vista de los mercados, técnico, administrativo, financiero y ambiental, que facilitan la toma de decisiones en cuanto a la creación de la empresa en mención, obedeciendo a la viabilidad en los mercados, en el estudio técnico, administrativo, financiero y ambiental.

Este proyecto tiene una perspectiva de 5 años, con una inversión inicial que abarca la creación de la empresa tanto en su constitución legal, como las instalaciones.

El estudio de mercado arroja el respectivo análisis, la proyección y relación entre la demanda y la oferta; y el mercado objetivo relacionado con el proyecto. Finalmente el estudio de mercado dará la información acerca del precio apropiado para colocar los servicios y competir en el mercado, o bien imponer un nuevo precio por alguna razón justificada.

Estudio técnico especifica el tamaño y la capacidad diseñada y utilizada del proyecto, determinar la localización más adecuada en base a factores que condicionen su mejor ubicación, mostrar la distribución y diseño de las instalaciones, especificar el presupuesto de inversión, dentro del cual queden comprendidos los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación y enunciar la estructura legal aplicable al proyecto.

El estudio administrativo expresa la forma de constitución de la empresa, su misión y visión, con el personal necesario para el montaje de la empresa.

En el estudio financiero se conocen las necesidades de capital, la proyección de ingresos y egresos, y los estudios financieros con sus respectivas proyecciones.

En la evaluación del proyecto, se analizan los impactos sociales y ambientales, la evaluación financiera por medio del cálculo del VPN y de la TIR, el periodo de recuperación de la inversión inicial, y un análisis de las razones financieras básicas.

De esta forma, se consolida una solución favorable a la necesidad de las empresas en tercerizar los procesos en recursos humanos y para los hogares, de contar con personal idóneo para el desarrollo de las tareas domésticas.

Una propuesta innovadora que contribuye a la sociedad nuevas alternativas para evitar incomodidad, trámite, pérdida de tiempo y riesgos innecesarios a la hora de contratar personal.

S & Suministros manejará un modelo de negocio (que si bien tiene ánimo de lucro) busca también mejorar la calidad de vida de las empleadas del hogar y del personal de las empresas, al tiempo que permite a los futuros clientes (hogares, empresas y personas independientes) tener acceso de manera eficiente y práctica a un servicio (que en muchos casos es esencial), aun costo muy competitivo. Inclusivos porque en el proceso todos ganan: los clientes, las empleadas del hogar, las empresas, y por consecuencia lógica las autoras del proyecto.

Por lo anterior S & Suministros será una proyecto viable para el Puerto Petrolero ya que generará empleo, bienestar social, calidad de vida y rentabilidad para sus socios.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 PANORAMA DEL SECTOR

#### 1.1.1 Evolución y tendencias del sector.

**1.1.1.1 Panorama internacional.** Desde los años 90 hasta la actualidad el auge y protagonismo del outsourcing no ha hecho sino aumentar. La teoría que inicialmente había sido estudiada en las aulas de las universidades, trasciende definitivamente los círculos académicos y las empresas comienzan a interiorizarla como parte de su estrategia empresarial.

Esta tendencia coincide además con la revolución informática y de las tecnologías de la comunicación y de la información así como con una creciente globalización y cambios notorios en las preferencias de los consumidores. Lo que inicialmente se externalizaba a empresas ubicadas en el entorno cercano a la propia empresa (externalización on-shore), ahora se puede externalizar a empresas ubicadas en lugares tan remotos como Asia – India, China, Tailandia, Europa del Este o Rusia (externalización off-shore) gracias a unos sistemas de comunicación cada vez más potentes y baratos<sup>1</sup>.

Por otra parte la Intermediación Laboral nació “en los años que van desde fines de la segunda guerra mundial hasta fines de los años sesenta, el comercio y las finanzas internacionales tuvieron una expansión importante. Sin embargo, las economías centrales (o del Norte industrializado) y las de algunos países subdesarrollados (o periféricos o del Sur) se desarrollaron protegiendo sus

---

<sup>1</sup> White, R. / James, B. (2000): “Manual del Outsourcing: Guía completa de externalización de actividades empresariales para ganar competitividad” Barcelona; Ediciones Gestión 2000, S.A., pág. 15, [http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1\\_introd.html#](http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1_introd.html#), fecha de consulta, 27 de agosto de 2012

producciones internas, el mercado interno era lo más importante para las empresas.

La producción industrial se organizó según el modelo llamado Taylorista-Fordista de organización y gestión del trabajo y la producción. Las empresas trabajaban para un mercado que crecía regularmente y era previsible.

Una de sus estrategias de expansión era la verticalización. Los crecimientos de la productividad se obtenían no sólo por la introducción de nuevas tecnologías sino también, en parte, operando a escalas de producción cada vez más grandes”<sup>2</sup>.

**1.1.1.2 Panorama nacional.** La intermediación laboral y outsourcing al igual que otros países del mundo, en Colombia también se ha atravesado un proceso de desregulación de sus relaciones laborales y separación de los procesos productivos de bienes y servicios en diferentes empresas. Nuestro país no fue ajeno a estas tendencias que buscaban desmontar los vínculos estables de los trabajadores no calificados o semi-calificados, de modo que se lograra una reducción de costos salariales colocando la fuerza de trabajo en condiciones de contratación temporal.

Colombia, al igual que otras economías del mundo, ha introducido el outsourcing y la intermediación laboral so pretexto de bajar el costo laboral para aumentar la competitividad empresarial en un mercado globalizado, con ello ha ido debilitando las estructuras protectoras del derecho laboral, implementando figuras tales como: Bolsas de Empleo, Empresas de Servicios Temporales, Cooperativas de Trabajo Asociado, Contratos de Colaboración Empresarial y las Empresas Unipersonales;

---

<sup>2</sup> STOLOVICH, Luis, La tercerización ¿con qué se come? disponible en Internet en <http://www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/ar/libros/Uruguay/ciedur/stolovich.rtf>, fecha de consulta 28 de agosto de 2012

figuras que siguen fielmente los principios del Outsourcing e Intermediación Laboral<sup>3</sup>.

**1.1.1.3 Panorama local.** Quién no ha escuchado decir en cualquier sector de la economía que Barrancabermeja está en constante crecimiento en comparación con los demás municipios a nivel nacional; que es un gran vivero y un espectacular sitio para crear empresa pero sobretodo, que es un inigualable entorno competitivo.

En cuanto al Outsourcing e Intermediación Laboral en Barrancabermeja, se ha evidenciado la evolución de estos servicios con empresas de otras ciudades como Bucaramanga y Bogotá, sin embargo no existe una empresa que sea propia de Barrancabermeja, generando una gran oportunidad de negocios en este campo en la ciudad ya que se crearía un servicio más cercano y humano para las empresas y hogares de la región.

**1.1.2 Historia del Outsourcing e Intermediación Laboral.** Después de la Segunda Guerra Mundial, las empresas trataron de concentrar en sí mismas la mayor cantidad posible de actividades, para no tener que depender de los proveedores. Sin embargo, esta estrategia que en principio resultara efectiva, fue haciéndose obsoleta con el desarrollo de la tecnología, ya que nunca los departamentos de una empresa podían mantenerse tan actualizados y competitivos como lo hacían las agencias independientes especializadas en un área, además, su capacidad de servicio para acompañar la estrategia de crecimiento era insuficiente.

---

<sup>3</sup> GUERRERO, Liz (Estudiante Facultad de Derecho, Medellín), OROZCO, Sara, (Estudiante Facultad de Derecho, Medellín), "Incidencias del Outsourcing en el ámbito laboral colectivo en Colombia, <http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM25162006/01.Texto%20completo.pdf>; fecha de consulta, 28 de agosto de 2012.

El Outsourcing e Intermediación Laboral se origina en los Estados Unidos por vuelta de 1940 y llega, masivamente a nuestro continente, a inicios de los 90. Se define, como la externalización de los medios para concentrarse en los fines estratégicos. Pudiendo ser los medios, los servicios, la producción y el área comercial.

Estos conceptos comienzan a ganar credibilidad al inicio de la década de los 70's enfocado, sobre todo, a las áreas de información tecnológica en las empresas. Las primeras empresas en implementar modelos de Outsourcing e Intermediación laboral fueron gigantes como EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse entre otros.

Por los años cincuenta después de la reconstrucción de Europa por parte de los Americanos, se dio un fenómeno parecido, también por exceso de demanda sobre la oferta, pero acá la subcontratación se hizo para garantizar que algunos proveedores si surtieran la materias primas que se requerían y en el momento oportuno. También es de este período muy común la contratación con terceros de los servicios de asesoría.

En los años setenta, se hace necesario para quienes no mantienen recursos de petróleo, reducir costos y esto los hizo buscar quienes produjeran bienes requeridos por las empresas, a quienes los produjeran más<sup>4</sup>.

Sin embargo, el desarrollo de las mismas no comenzaría hasta la segunda mitad del siglo XX, con especial fuerza en la última década de dicho siglo. Su crecimiento es enorme y así, en concordancia con el desarrollo de la economía

---

<sup>4</sup> Historia del outsourcing, URL:  
<http://clubensayos.com/Negocios/Historia-Del-Outsourcing/163809.html>; Marzo de 2012, consulta 03 de abril de 2013.

global, el sistema de franquicias conforma una parte central de la economía mundial<sup>5</sup>.

Debido a la misma globalización, la competencia al extremo hace que todas las empresas busquen para sobrevivir nuevas formas de aumentar la calidad y bajar los costos y ser de esta manera más competitivos. El internet a partir de la década de los 90 mejoró sustancialmente las comunicaciones entre empresas, lo que impulsó a que las empresas hagan vínculos más estrechos de colaboración trabajando en varias formas de outsourcing, haciendo que cada vez existan empresas más especializadas en nichos significativos de mercado. Es entonces como aparece formalmente el outsourcing<sup>6</sup>.

En los últimos años los procesos de descentralización productiva se han incrementado debido a las ventajas económicas que genera a las empresas. Existen dos figuras vinculadas a este proceso, la intermediación laboral y el outsourcing. La primera consiste en el destaque de personal de una empresa de servicios a una empresa usuaria, mientras que en el segundo caso la empresa contratante se desprende de una etapa del proceso productivo para que sea una segunda empresa -contratista- quien lo desarrolle. En nuestro país la legislación laboral sólo regula la intermediación Laboral, la norma que se detalla, la definición de la tercerización y las implicaciones de su uso fraudulento.

El outsourcing y la intermediación laboral, constituyen dos disciplinas, dos dinámicas que permanentemente se encuentran presentes en la actividad empresarial y el trabajo. Es un entorno en un caso necesario, particularmente fundamental en el proceso de globalización; se refiere a la "Tercerización". El otro

---

<sup>5</sup> Historia del outsourcing, URL:  
<http://clubensayos.com/Negocios/Historia-Del-Outsourcing/163809.html>; Marzo de 2012, consulta 03 de abril de 2013.

<sup>6</sup> Ibid.

aspecto la "Intermediación" constituye un espectro que necesita una recomposición para superar las taras que trae consigo<sup>7</sup>.

La relación laboral se entabla normalmente, vía el contrato de trabajo, entre dos partes claramente identificables: un trabajador, que brinda sus servicios, y un empleador que los recibe, aprovecha y remunera; es pues una relación bilateral.

Han surgido, sin embargo, formas de prestación de servicios que de algún modo incorporan a un tercero, generando así relaciones de carácter trilateral o triangular: un trabajador, un empleador formal, que remunera a aquél, y una empresa que es la destinataria del servicio o producto, a la que se suele denominar usuaria o principal.

Hay una variedad inmensa de denominaciones para las asimismo variadas formas de triangulación, tales como contratas y subcontratas, enganche, colocación y agencias de colocación, tercerización, outsourcing, descentralización o descentralización productiva, externalización, desverticalización, desconcentración, focalización, especialización flexible, trabajo en régimen de subcontratación (que fue el utilizado por OIT en los preparativos y debates de las Conferencias de 1996 y 1997), interposición, intermediación, empresas de trabajo temporal, empresas de servicios o prestadoras de servicios, suministro de personal, cooperativas de trabajadores, empresas asociativas de trabajadores, etc.

Algunas de estas formas se manifiestan en la presencia de auténticas empresas, autónomas de la principal, que realizan en su propio local, con sus equipos y maquinarias propios y, naturalmente, con sus trabajadores determinadas tareas o

---

<sup>7</sup> Tercerización e Intermediación laboral, URL:  
<http://derechoempre2.obolog.com/tercerizacion-intermediacion-laboral> 249039, Michael Fernando Zambrano, Abril de 2012, consulta: 03 de abril de 2013.

funciones que, dentro de la estructura clásica, eran antes desempeñadas por aquella principal; es un fenómeno al que se denomina tercerización u outsourcing.

En el otro extremo del espectro se sitúan aquellas empresas que se limitan a suministrar personal, el cual pasa a efectuar tareas dentro del local, con las herramientas e insumos y bajo la dirección, por lo general abierta y ostensible, de la usuaria, y a quienes apropiadamente se denomina intermediarios<sup>8</sup>.

**1.1.3 Oportunidades del sector.** El municipio de Barrancabermeja por tener como sede la principal petrolera del país ECOPETROL S.A., se ha convertido en una ciudad-región del Magdalena Medio, centro de abastecimiento de los habitantes de las comunidades que viven cercanos al Río Magdalena, donde consiguen bienes y servicios.

Por ser una ciudad-región y con los nuevos proyectos de la modernización de la Refinería, construcción de la zona franca, nuevo puerto sobre el río Magdalena, desarrollo de nuevos complejos educativos, con nuevas universidades, planta de hidro-tratamiento, ludoteca, la ruta del sol y la construcción de la nueva vía Yuma, Barrancabermeja se ha convertido en un sitio estratégico para el establecimiento de firmas contratistas y personas interesadas en el trabajo con Ecopetrol, lo cual ha aumentado la demanda de los servicios (doméstico, Limpieza en general, mantenimiento en general, reparaciones locativas).

Estos proyectos requieren tanto de mano de obra masculina como femenina, creando la necesidad de buscar quien realice las labores dentro del hogar (aseo general, lavado, planchado, cuidado de los niños, ayuda con las tareas y cuidado del adulto mayores entre otras) sin descuidar sus familias. De igual forma muchos hogares no cuentan dentro de sus familias con un miembro que realice ciertas

---

<sup>8</sup> <http://derechoempre2.obolog.com/tercerizacion-intermediacion-laboral-249039>, fecha de consulta: 03 de abril de 2013

labores (cerrajería, plomería, jardinería, etc.) y ven la necesidad de recurrir a otras personas.

De acuerdo con información suministrada por la Cámara de Comercio de Barrancabermeja; el municipio no ha cuenta con una empresa de outsourcing e intermediación laboral, por lo tanto las empresas que están ubicadas en Barrancabermeja son de otras ciudades o prestan sus servicios de manera informal<sup>9</sup>. Por lo tanto sería factible crear en la ciudad, una empresa de outsourcing e intermediación laboral.

Por lo anterior la oferta del servicio no es suficiente, para la demanda existente del mismo; por lo cual se presentan situaciones donde se ven obligados a contratar de manera informal a personas para que solucionen o realicen actividades de su hogar o empresa sin que les ofrezca ningún tipo de garantías, corriendo o asumiendo el riesgo de contratar personal no apto para desarrollar la actividad encomendada, aparte de poner en riesgo su seguridad personal, pues están obligados a contratar a cualquier persona sin ningún tipo de referencia o garantía alguna.

De igual forma las empresas no quieren contratar o tener en nómina personas que se dediquen a labores menores las cuales los empresarios pueden subcontratar.

Por lo tanto, existe una oportunidad de negocio para el establecimiento de S&SUMINISTROS para que desarrolle actividades cotidianas, que contara con un servicio integral y legalmente constituida que suministrara el personal idóneo requerido en el horario establecido por la empresa, en cualquier situación que se le presente al cliente; brindándole las garantías necesarias con honestidad y responsabilidad que este servicio requiere; donde los clientes tienen la opción de

---

<sup>9</sup> Segundo Censo Empresarial de Barrancabermeja 2008, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, julio de 2009.

encontrar una variedad de servicios que puedan acceder para solucionar cualquiera que sea su situación.

## **1.2. CONTEXTO GEOGRÁFICO**

**1.2.1 Municipio de Barrancabermeja.** Barrancabermeja es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Santander conocido como la Capital Petrolera de Colombia. Es sede de la refinería de petróleo más grande del país ECOPETROL y es la capital de la provincia de Mares. Está ubicada a 136 km de Bucaramanga, a orillas del Río Magdalena, en la región del Magdalena Medio, de la cual es la ciudad más importante y segunda en todo el departamento. Fue fundada en el año 1536. En abril de 1922, según la Ley 5 de 1922 expedida por el Congreso fue nombrado como Municipio el corregimiento de Barrancabermeja<sup>10</sup>.

**1.2.1.1 Demografía.** Demográficamente la ciudad está ubicada en el departamento de Santander, a 110 km al occidente del casco urbano de Bucaramanga. Limita al norte con el municipio de Puerto Wilches, al sur con los municipios de Puerto Parra y Simacota, al suroriente con San Vicente de Chucurí, al oriente con el municipio de Girón, y al occidente con el Río Magdalena y el departamento de Antioquia. Está sobre la Ruta Nacional 66, a 29 kilómetros de la Troncal del Magdalena. Tiene una extensión territorial de 1.154 km<sup>2</sup>, con temperatura promedio de 27° C. Se estima que la habitan cerca de 300.000 personas distribuidas en siete comunas; compuesta cada una por al menos 20 barrios<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Pagina oficial de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, URL:  
[http:// www.barrancabermeja.org](http://www.barrancabermeja.org), Agosto de 2009; Consulta 01 de marzo de 2013.

<sup>11</sup> Planeación Municipal. Plan de Ordenamiento Territorial; URL:  
<http://www.barrancabermeja.gov.co>; febrero de 2008; Consulta 01 de marzo de 2013.

En cuanto a infraestructura, la ciudad cuenta con importantes vías de acceso como la Troncal de la Paz, la vía Panamericana y otras vías que comunican con los municipios aledaños y con el norte, centro y occidente del país. Además cuenta con su tradicional puerto fluvial sobre las orillas del Río Magdalena y el Aeropuerto Internacional Yariguíes.

**1.2.1.2 Etnografía.** Su etnografía es de mestizos y blancos (96,72%), afrocolombianos (3,15%), amerindio (0,13%) y gitanos (0,01%).

**1.2.1.3 Patrimonio natural.** La Ciénaga San Silvestre es un paisaje a destacar. Es la reserva natural más importante de Barrancabermeja, las ventajas de éste centro lacustre, son muchas: el recorrido en bote o en el crucero del amor o ski.

**1.2.1.4 Economía.** La economía del municipio gira en torno a la industria petroquímica debido a la actividad de exploración de pozos petroleros y la refinación del mismo que realiza la Empresa Colombiana de Petróleos ECOPETROL. La refinería de Barrancabermeja es la principal refinería del país, con una producción total de 250.000 barriles de combustible por día. Entre otras labores económicas de la región, se destacan las industrias petroquímicas, la operación portuaria y los servicios logísticos para el transporte, la ganadería, la pesca, la agricultura y el comercio. La economía en Barrancabermeja ha mejorado a través de los años, gracias a los inversionistas que han creído en la ciudad, y han generado progreso y empleo en la región<sup>12</sup>.

El Observatorio Económico y de Competitividad de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, entrega el informe “Dinámica Empresarial”, como un instrumento informativo sobre los resultados económicos que registró el puerto petrolero al concluir el 2010. En el cual se evidencia que en el 2010 se

---

<sup>12</sup>Biblioteca virtual wikipedia, URL: <http://www.es.wikipedia.org/wiki/Barrancabermeja>; Febrero de 2008; Consulta 01 de marzo de 2013.

matricularon 1.312 nuevas empresas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, evidenciándose un crecimiento negativo del 3,2% respecto al año 2009. Y que dentro de las empresas constituidas y matriculadas en el 2010, el 84,7% son personas naturales, lo que implica que en la ciudad se siguen constituyendo con mayor participación empresas de menor capital. En tanto, las sociedades constituidas participaron con el 14,6% y representan el grupo de entidades con una estructura organizacional<sup>13</sup>.

**1.2.1.5 Educación y cultura.** La ciudad cuenta con instituciones públicas y privadas, con todos los niveles, desde pre escolares, educación básica primaria, secundaria, técnica, tecnológica hasta la formación universitaria. La cultura de Barrancabermeja, se ha visto permeada por las oleadas migratorias generadas debido a la bonanza petrolera. De esta manera, Antioquia, los santanderes, entre otras regiones del país han influido en la identidad de la Hija del Sol. La música que predomina en la ciudad son las tradicionales bandas papayeras y las tamboras; los más jóvenes prefieren el rock, la música electrónica, sin dejar de lado las raíces que los caracterizan. Los eventos culturales que se realizan son el Festival de tamboras (Marzo); Festival de Bandas (abril); Festival de Vallenato (octubre); Fiestas del Petróleo (Agosto)<sup>14</sup>.

**1.2.1.6 Gastronomía.** Los platos típicos de Barrancabermeja son el bocachico frito o en viuda y el sancocho "trifásico". La Gastronomía tiene innumerables influencias culturales, que determinan su comer; se enmarca la tradición culinaria costeña, la paisa (antioqueña). La influencia ocasionada por la llegada de personas de Boyacá y Cundinamarca, aportó el consumo de diversos platos. La gastronomía santandereana también está presente en la alimentación con sus platos típicos como el cabro, pepitoria, mute, carne oreada entre otras.

---

<sup>13</sup>Registro mercantil Cámara de Comercio de Barrancabermeja, <http://www.ccbarranca.org.co>, Consulta 01 de marzo de 2013.

<sup>14</sup>COTE Edgard (Alcalde), BARBOSA Jorge (Jefe Oficina Asesora de Planeación), MÁRQUEZ Edilberto (Coordinador Proyecto) Barrancabermeja en Cifras, edición 2004 – 2005.

**1.2.1.7 Turismo.** Se destacan el Museo del Petróleo (vía al corregimiento El Centro), la Ciénaga San Silvestre, el Río Magdalena, el Cristo Petrolero y el corregimiento El Llanito; el puente Barrancabermeja – Yondó, el Complejo Industrial de ECOPETROL, que puede ser visitado por instituciones educativas del país, mediante solicitud formal. Otros lugares de interés son: el Paseo Yuma, el Parque de la Vida, el Paseo de la Cultura, el Parque Recreacional, los Centros Comerciales San Silvestre, Centro Comercial IWANA, y Centro Popular Comercial. Los clubes con que cuenta la ciudad son el Club Infantas, Club Miramar, Club Náutico San Silvestre; Sede Campestre del Club Miramar. Centro Recreacional CAFABA entre otros.

**1.2.1.8 Elementos empresariales.** En el municipio existe una incipiente cultura microempresarial; la mayor parte de las empresas están relacionadas con la industria petrolera de la regional. Gran parte de la zona urbana deriva sus ingresos directa e indirectamente de la actividad petrolera y de la Administración Municipal. La población asalariada de estos dos sectores soporta la actividad económica; el resto de la población presta servicios dirigidos a la mencionada población asalariada. Es así como la Administración Municipal y las diversas organizaciones locales o gremios económicos como son el Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Medio (PDPMM), FUNDESMAG, El Fondo Emprender, Cámara de Comercio, SENA, ACOPI, entre otros; trabajan por el desarrollo de una economía alterna en los diferentes sectores del Municipio<sup>15</sup>.

### **1.3. ASPECTOS LEGALES**

Principales normas que regulan el proyecto:

---

<sup>15</sup>Página oficial Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, [www.barrancabermeja.gov.co](http://www.barrancabermeja.gov.co), Barrancabermeja en cifras, consulta 01 de marzo de 2013.

- ✓ Decreto 3115 del 30 de diciembre de 1997. Es la actividad organizada encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra dentro del mercado laboral para que mutuamente satisfagan sus necesidades, entendiéndose como oferentes de mano de obra las personas naturales que están en disposición de ofrecer su fuerza de trabajo en un mercado laboral y como demanda de mano de obra, el requerimiento de las diferentes unidades económicas para que sus vacantes sean ocupadas por personas calificadas para el desempeño de las mismas.
  
- ✓ Decreto 4369 del 4 diciembre del 2006. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones.
  
- ✓ Decreto 1128 de 1999, artículo 19 numeral 18. Deberes de los comerciantes.
  
- ✓ Resolución 00218 del 8 de febrero de 2000, artículo 27 numeral 19, artículo 28 numeral 17, artículo 30 numeral 6, artículo 31 numeral 12
  
- ✓ Ley 50/90, artículos 71 a 94. La contratación de trabajadores a través de empresas de servicios temporales.
  
- ✓ Marco Legal. Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan las disposiciones para promover el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas. Analizar las disposiciones del gobierno nacional en materia del fortalecimiento empresarial.
  
- ✓ Ley 1014 del 26 de enero de 2006 de Emprendimiento y Empresarismo, mediante el cual se reglamenta el emprendimiento en Colombia.

- ✓ Resolución 0002652 de agosto 28 de 2004. Ministerio de la Protección Social. Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano.
  
- ✓ La Constitución Política Colombiana, en el Título XII del Régimen Económico y de la Hacienda Pública, artículo 333, establece la libertad económica y considera la empresa como la base para el desarrollo.
  
- ✓ La Ley 29 de 1990, llamada Ley de Ciencia y Tecnología, es el marco que regula las disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico, y la promoción de empresas basadas en innovación y desarrollo tecnológico.
  
- ✓ Artículo 58 la Constitución Política hace referencia a los derechos de propiedad, consagrando la propiedad privada como derecho de los colombianos, sujeto al interés público o social, y dándole importancia a las formas de propiedad asociativa y solidaria.
  
- ✓ Ley Mipyme: La ley marco en la que se suscribe la política estatal para la promoción de la creación de empresas en Colombia es la Ley 590 del 10 de julio de 2000, conocida como Ley Mipyme. Fue creada principalmente con el objeto de “Inducir el establecimiento de mejores condiciones del entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas”, como un reconocimiento al papel fundamental de las instituciones en el desarrollo empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas son definidas de acuerdo con el número de personas empleadas y sus activos totales.

## 2. ESTUDIO DE MERCADO

### 2.1. OBJETIVOS

**2.1.1 General.** Realizar un estudio de mercados a través del análisis tanto de fuentes primarias como secundarias que permita identificar y medir las diferentes variables del mercado para la creación de una empresa de Intermediación Laboral y Outsourcing en el municipio de Barrancabermeja, determinando las características de la demanda y la oferta para saber si es comercialmente factible su creación.

### 2.1.2 Específicos.

- ✓ Investigar la demanda a través del análisis de las diferentes fuentes de información primaria y secundaria, con el fin de caracterizar la población objetivo, el comportamiento del sector en el mercado y estrategias de marketing para lograr participación en el mismo, para cuantificar su tamaño y hacer su proyección.
- ✓ Analizar el comportamiento actual y futuro de la población interesada en la obtención de los servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral, teniendo en cuenta sus preferencias, gustos, poder adquisitivo, con el fin de determinar las condiciones que afectan positiva y negativamente el mercado al que se desea llegar con la creación de esta empresa. Esto se realizará mediante la proyección de la demanda.
- ✓ Realizar un análisis sobre la oferta mediante la obtención de información que permita determinar las fortalezas y debilidades de las empresas prestadoras de

estos servicios ubicadas en el municipio de Barrancabermeja y así evaluar su nivel de competitividad en el sector.

- ✓ Seleccionar la mejor estrategia publicitaria a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente a los estímulos del entorno con el fin de ofrecerle una publicidad acertada que permita a S & SUMINISTROS el reconocimiento y su posicionamiento en el mercado.
- ✓ Identificar el canal de distribución más adecuado para el servicio mediante una selección creativa e innovadora sobre los canales actuales empleados en la comercialización de estos servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral, con el fin de lograr una mayor cobertura del mercado.
- ✓ Determinar el precio del servicio a ofrecer 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.
- ✓ Conocer el comportamiento de la plaza evaluando históricamente sus tendencias para identificar estacionalidades y respuestas a las diferentes tendencias del mercado.

## **2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La creación de una Empresa de Outsourcing e Intermediación Laboral será una compañía que ofrezca los servicios integrales las áreas de servicio doméstico, limpieza en general y reparaciones locativas, para suplir las necesidades reales de los hogares y empresas de la región, mediante la selección o suministro del

personal debidamente entrenado para la realización de las actividades mencionadas.

S & SUMINISTROS garantizará a sus clientes un adecuado y profesional proceso de selección de personal el cual ingresará a los hogares y empresas, que va desde el levantamiento del perfil, reclutamiento, entrevistas, verificación de referencias, visitas domiciliarias, aplicación de pruebas psicotécnicas, hasta la presentación de los candidatos; igualmente, ofrecerá a sus clientes el suministro de personal para actividades domésticas que se requieran de manera temporal.

**2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.** La empresa prestadora de servicios S & Suministros, es la empresa que nace para brindar soluciones en materia de recurso humano ante necesidad que presentan los hogares y las empresas de contar con personal idóneo para el desarrollo de las diferentes funciones dentro de las mismas.

S & Suministros prestará los servicios de:

Servicio Doméstico:

- ✓ Personal interna
- ✓ Personal externa
- ✓ Acompañamiento del adulto mayor, enfermos y/o discapacitados.

Limpieza en general:

- ✓ Limpieza de casas
- ✓ Limpieza de oficinas
- ✓ Limpieza de bodegas

Reparaciones locativas:

- ✓ Pintura y estuco

- ✓ Mantenimiento eléctrico
- ✓ Plomería
- ✓ Impermeabilización en grandes superficies
- ✓ Cerrajería
- ✓ Jardinería

S & SUMINISTROS contará con una base de datos del personal especializado en cada una de las áreas antes mencionadas.

**2.2.2. Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.** S & SUMINISTROS tendrá unas características especiales como las que a continuación se relacionan:

- ✓ No existe una empresa 100% barranqueña que esté legalmente constituida que ofrezca este tipo de servicio<sup>16</sup>.
- ✓ Realizar programas de capacitación en atención al cliente, relaciones humanas e interpersonales, así mismo convenios para capacitar el personal en cada una de las áreas del servicio prestado.
- ✓ Se ofrecerá personal idóneo y con la experiencia necesaria para realizar cada una de las actividades.
- ✓ Se manejará personal de acuerdo a las preferencias del cliente teniendo en cuenta las edades necesarias para realizar cada actividad.
- ✓ Respaldo y confianza a los clientes, contando con supervisores en todas las áreas, ofreciendo garantía del servicio.

---

<sup>16</sup>Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 28 de agosto de 2012.

- ✓ S & Suministros contará con su propia página web, desde la cual se podrán hacer reservas de los servicios.
  
- ✓ Ofrecer un servicio integral en recurso humano para el hogar y las empresas

## **2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.3.1 Mercado potencial.** Teniendo en cuenta que la actividad industrial que se mueve en el municipio de Barrancabermeja, se extienden hasta regiones que están comprendidas en la llamada zona del Magdalena Medio, en las cuales se ubican grandes empresas industriales de actividades como: extracción de aceite de palma, industrias madereras, y de igual forma existen zonas de explotación y exploración de petróleo y gas, lograr expandirse a esta zona se considera un reto fundamental una vez el proyecto se logre posicionar en el municipio de Barrancabermeja.

**2.3.2 Mercado objetivo.** Está constituido por los hogares de las comunas 1, 2, y 3 debido a que está habitada por el personal con mayores ingresos económicos en la ciudad, ya que su medio laboral activo se mueve en lugares tales como: ECOPETROL, bancos, clínicas, alcaldía y empresas contratistas de la ciudad entre otros, constituido por 32.145 hogares<sup>17</sup> y las 6.775 empresas públicas y privadas de la región, actualmente vigentes e inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup>COTE Edgard (Alcalde), BARBOSA Jorge (Jefe Oficina Asesora Planeación), MÁRQUEZ Edilberto (Coordinador Proyecto) Barrancabermeja en cifras, edición 2004 – 2005.

<sup>18</sup>Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 28 de agosto de 2012.

## **2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**2.4.1 La demanda.** La identificación de la demanda y los posibles beneficios que aportaría, es el punto de partida para evaluar un proyecto. La comprensión de estos factores es clave porque determinan si la inversión en verdad se justifica. La medida de la demanda para un servicio será la cantidad de personas que hacen uso del mismo. La evaluación de la demanda no determina únicamente la factibilidad general de la inversión y la magnitud del servicio, sino que además puede tener un impacto importante en las características del servicio a ser generado, la tecnología aplicada, los materiales que se pueden utilizar; y la programación de actividades. Por lo tanto, es indispensable realizar un estudio para estimar la demanda y sus posibles resultados, siendo la evaluación de la demanda (existente o potencial) para un servicio propuesto, el primer paso que se tome para determinar si la inversión es factible o no.

Con el fin de evaluar y seleccionar la estrategia adecuada para que la empresa se posicione en el mercado, se procederá a realizar una investigación concluyente que permite obtener información acerca de las expectativas de los hogares y empresas sobre los servicios que se ofrecerán en la ciudad y el nivel de aceptación de los mismos.

**2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados.** El municipio de Barrancabermeja por tener como sede la principal petrolera del país ECOPETROL S.A., se ha convertido en una ciudad-región del Magdalena Medio, centro de abastecimiento de los habitantes de las comunidades que viven cercanos al Río Magdalena, donde consiguen bienes y servicios.

Por ser una ciudad-región y con los nuevos proyectos de ensanche de las plantas industriales, Barrancabermeja se ha convertido en un sitio estratégico para el

establecimiento de firmas contratistas y personas interesadas en el trabajo con ECOPETROL S.A., lo cual ha aumentado la demanda de este servicio.

Existen varios aspectos en el estilo de vida que han influido en los nuevos hábitos y que favorecen el desarrollo del negocio de los outsourcing e Intermediación Laboral; por ejemplo, la gran cantidad de hombres y mujeres que trabajan fuera de casa. Lo cual está íntimamente ligado a la disponibilidad económica y por lo tanto, al incrementarse esta, aumentan las demanda de los servicios. Por lo tanto, existe una oportunidad de negocios para el establecimiento de una empresa de Outsourcing e Intermediación Laboral que desarrolle actividades cotidianas de personal, para el hogar o empresarial como aseo general, cerrajería, plomería, niñera con un servicio integral y formalmente legalizada por que se le suministrara el personal idóneo requerido en el horario establecido por la empresa, en cualquier situación que se le presente al cliente; brindándole las garantías necesarias con honestidad y responsabilidad que este servicio requiere; donde los clientes tienen la opción de encontrar una variedad de productos que puedan acceder para solucionar cualquiera que sea su situación.

Resulta necesario comprender el entorno del municipio y caracterizarlo debido a que existen empresas de tipo de subcontratación las cuales tienen sus oficinas principales en ciudades diferentes a Barrancabermeja.

Para determinar la viabilidad del proyecto es indispensable, conocer y cuantificar las empresas que ofrecen el servicio de Outsourcing e Intermediación Laboral para el hogar y empresarial, el grado de conocimiento que tienen los empresarios de la zona sobre esta modalidad de servicio, cuántos han realizado estos procesos en sus empresas y cuántos están dispuestos a invertir en esta forma de contratación.

De igual forma, es indispensable establecer los canales precisos para realizar una efectiva campaña de comercialización, conocer la expectativa de los futuros clientes y con ello, diseñar las diferentes estrategias de marketing que impulsen el posicionamiento del proyecto. Lo anterior puede conseguirse a través del estudio del mercado actual, con la consolidación de esta información se pueden realizar proyecciones para estructurar el proyecto y confirmar una viabilidad de participación en el mercado.

**2.4.1.2 Necesidades de información.** En esta investigación se requiere la siguiente información sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Identificar si existe la necesidad de este servicio en la ciudad.
  
- ✓ Conocer los tipos de servicios que solicita el cliente.
  
- ✓ Determinar el número de personas por familia interesadas en este tipo de servicio y las cantidades de visitas a estos tipos de empresas.
  
- ✓ Conocer la frecuencia con la cual la comunidad requiere estos servicios.
  
- ✓ Determinar los niveles de precios que las personas están interesados en cancelar por los servicios.
  
- ✓ Identificar las empresas existentes en la ciudad que ofrecen el mismo servicio.
  
- ✓ Determinar las estrategias comerciales y de publicidad implementadas por la competencia para la atracción de clientes.

### 2.4.1.3 Ficha Técnica

**Tabla 1. Ficha técnica de la demanda**

Tipo de investigación	<p><b>Descriptiva:</b> Se realiza con el propósito de conocer y limitar los hechos que conforman el problema existente de no tener una empresa propia de la ciudad de Barrancabermeja; y el proceso para la recolección de la información, para analizar la factibilidad del proyecto.</p> <p><b>Explicativa:</b> Se exponen los resultados de los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación utilizados y las decisiones que se tomaran a futuro.</p>
Método de investigación	Se utilizó el método inductivo-deductivo, a partir de los conocimientos generales del servicio, se identifican las expectativas y el interés que poseen las personas y empresas que utilizan estos servicios de suministro de personal, para así establecer S & Suministros
Fuentes de información	<p><b>Fuente primaria:</b> Aplicación de encuesta a los hogares, administradores o gerentes de firmas contratistas, trabajadores, para conocer sus opiniones y apreciación sobre el proyecto de una empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral.</p> <p><b>Fuentes secundaria:</b> Se solicitó información en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se buscó información en el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE), la Empresa Electrificadora de Santander (ESSA) y Gases de Barrancabermeja, suministran información sobre el número de familias y sus estratos en el Municipio de Barrancabermeja, Además se obtuvo información en internet, libros y trabajos de grado relacionados con el tema; para llevar a cabo la realización del estudio.</p>
Técnicas de investigación	Encuesta
Instrumento de recolección de información	Cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas.
Modo de aplicación	Directa
Definición de población	Definición de la población: 32.145 hogares <sup>19</sup> y las 6.775 empresas <sup>20</sup> públicas y privadas de la región, actualmente

<sup>19</sup>Ibíd. Pág. 34

(elemento, unidad de muestreo)	vigentes e inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.
Proceso de muestreo	<p>Se realizó el cálculo para dar inicio a la caracterización de la demanda:</p> $\frac{\sigma^2 Npq}{e^2 (N-1) + \sigma^2 pq}$ <p>Donde n; tamaño de la muestra  <math>\sigma</math>= Nivel de confianza = 1,96  p= Probabilidad a favor = 50%  q= Probabilidad en contra = 50%  N= Población objetivo = 38.920 empresas y hogares  e= Margen de error estimado = 5%</p> <p>Tamaño de la muestra.</p> <p>n = <math>\frac{1,96^2 * (38.920) * (0,50) (0,50)}{(0,05)^2 * (38.920 - 1) + (1.96)^2 * (0,50) * (0,50)}</math> = 380 Encuestas</p> <p>Representa el 83% (315 encuestas) de la muestra calculada son hogares y el 17% (65 encuestas) son empresas públicas y privadas de la región.</p>
Marco muestral	Se realizaron visitas a los hogares y empresas que hacen parte de la población objetivo, con el fin de consolidar las 380 encuestas.
Alcance	La ciudad de Barrancabermeja
Tiempo de aplicación	Marzo 20 a Abril 17 de 2013
Realizado por	Ingrid Sther Barbosa Borja / Ingrid Tatiana Mercado Alzate

**2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados.** Para llevar a cabo la tabulación de la información recolectada a través del cuestionario estructurado, se utilizará la herramienta de Excel porque facilita el cálculo de la ponderación de los resultados, la graficación de los mismos y el análisis de los datos.

<sup>20</sup>Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 28 de agosto de 2012

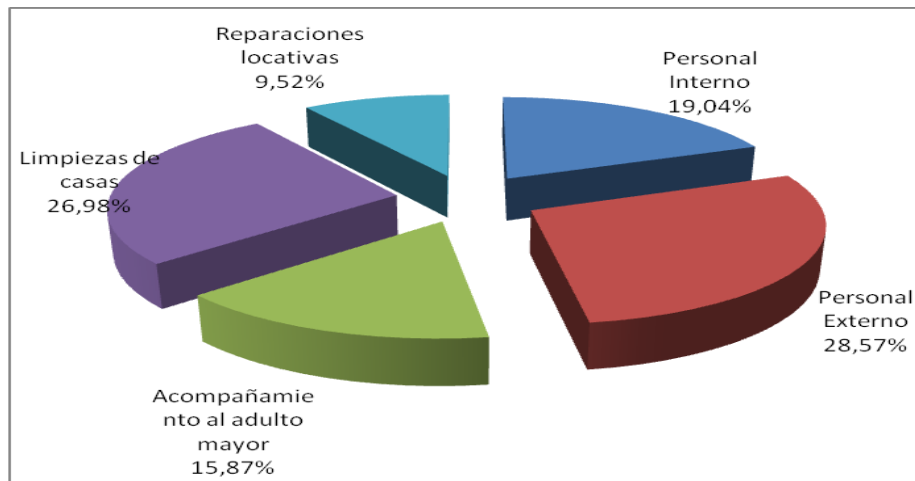
- **Tabulación, presentación y análisis de resultados.**

1. ¿Qué tipo de servicios utilizaría usted de una empresa que le suministrara el personal para que desarrolle las actividades de su hogar o empresa?

**Cuadro 1. Contratación del servicio para el hogar**

Descripción	Número	Porcentaje
Personal interno	60	19,04%
Personal externo	90	28,57%
Acompañamiento al adulto mayor	50	15,87%
Limpiezas de casas	85	26,98%
Reparaciones locativas	30	9,52%
Total	315	100,00%

**Gráfica 1. Contratación del servicio para el hogar**



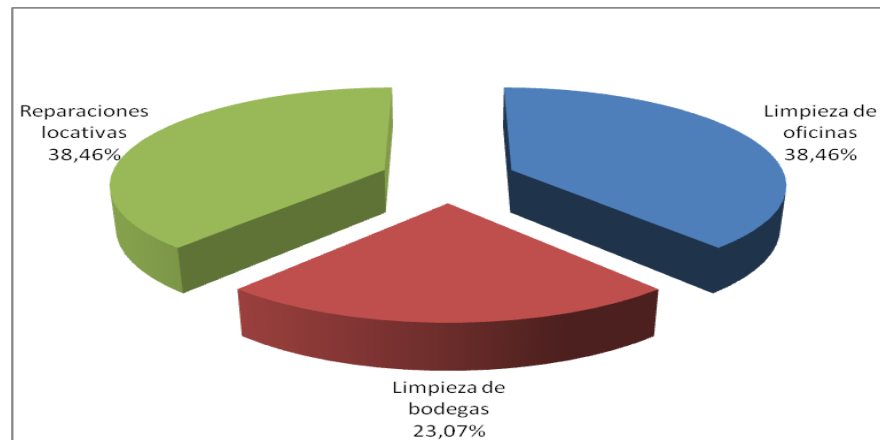
De acuerdo a los resultados del cuadro 1, arroja que los servicios más frecuentes en el mercado son: el 28,57% de necesidad de personal interno, 26,98% de limpieza de casas, destacando la especial participación de los hogares quienes demandan mayores servicios debido a que las dos cabezas del hogar laboran y no

quieren descuidar sus familias, evidenciándose que la empresa tendrá gran acogida entre la comunidad.

**Cuadro 2. Contratación del servicio para las empresas**

Descripción	Número	Porcentaje
Limpieza de oficinas	25	38,46%
Limpieza de bodegas	15	23,07%
Reparaciones locativas	25	38,46%
Total	65	100,00%

**Gráfica 2. Contratación del Servicio para las empresas**



De acuerdo con los resultados del cuadro 2, arroja que las necesidades de las empresas son por igual la limpieza de oficinas y las reparaciones locativas con un 38,46% cada una ya que buscan la forma de optimizar los procesos y reducir costos operacionales concentrándose así en su actividad principal, dando esto cabida a una empresa como S & Suministros a la prestación de sus servicios.

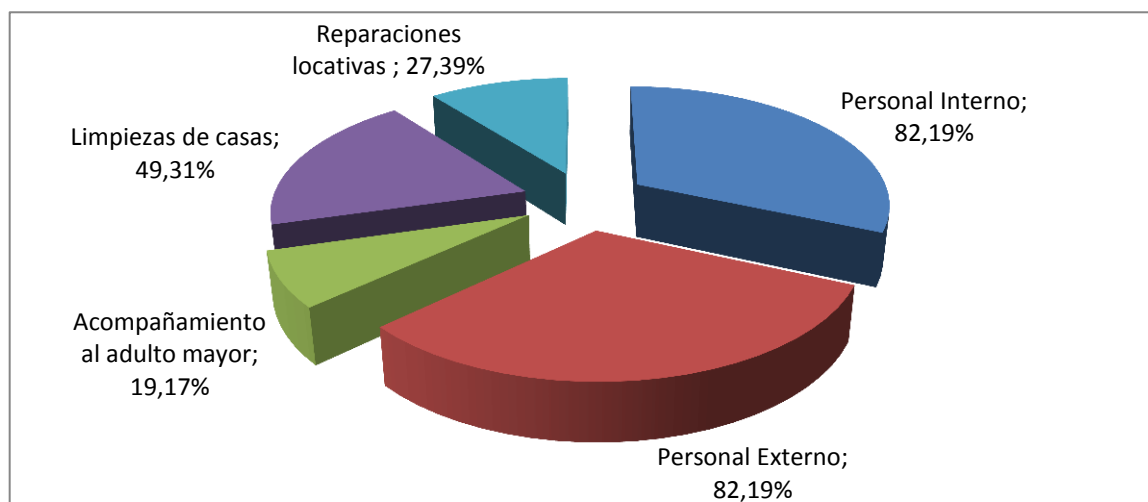
- ¿Si usted tuviera la oportunidad de contratar los siguientes servicios por cuánto tiempo lo haría al mes?

- ✓ Los datos presentados en este cuadro son resultado de los días promedio por año de uso de cada uno de los servicios. (365 días)

**Cuadro 3. Frecuencia de uso del servicio solicitado para los hogares**

Descripción	Días/Mes por Año	Porcentaje
Personal Interno (mes)	10	82,19%
Personal Externo (mes)	10	82,19%
Acompañamiento al adulto mayor (día)	70	19,17%
Limpiezas de casas (día)	180	49,31%
Reparaciones locativas (día)	100	27,39%

**Gráfica 3. Frecuencia de uso del servicio solicitado para los hogares**



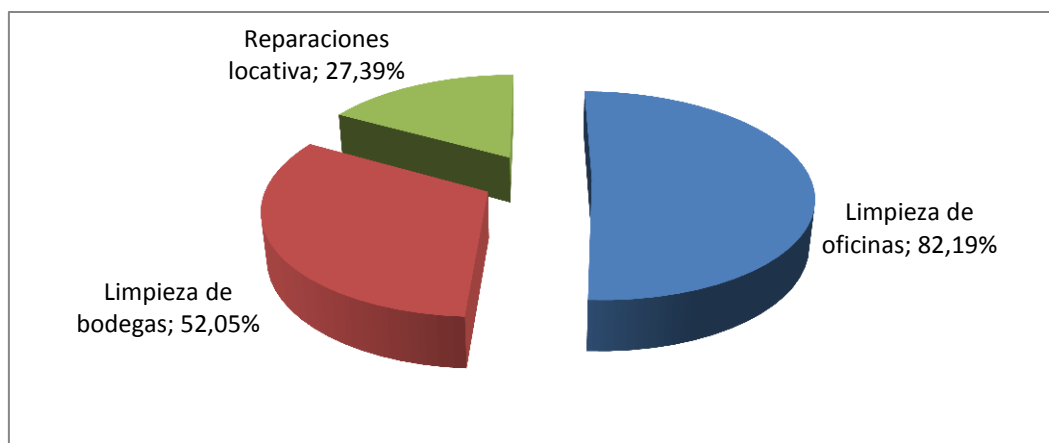
El cuadro 3 indica que los servicios con mayor frecuencia de uso de días del año son los servicios de personal interno y personal externo con el 82,19%, seguido del servicio de limpieza de casas con un 49,31%, lo cual demuestra una demanda existente para el servicio, teniendo en cuenta la población flotante que existe en la ciudad, siendo este un gran mercado por satisfacer.

- ✓ Los datos presentados en este cuadro son resultado de los días promedio por año de uso de cada uno de los servicios.(365 días)

**Cuadro 4. Frecuencia de uso del servicio solicitado para las empresas**

Descripción	Días/Mes por Año	Porcentaje
Limpieza de oficinas (mes)	10	82,19%
Limpieza de bodegas (día)	190	52,05%
Reparaciones locativa (día)	100	27,39%

**Gráfica 4. Frecuencia de uso del servicio solicitado para las empresas**



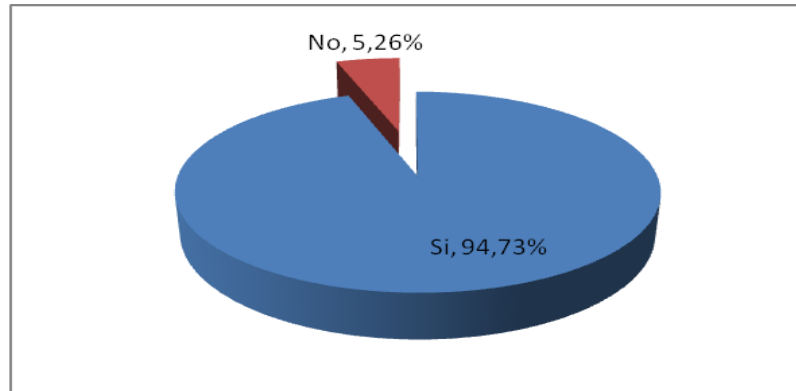
El cuadro 4 indica que el servicio con mayor frecuencia de uso de días del año en las empresas es el servicio de limpieza de oficinas con el 82,19% y el servicio de limpieza de bodegas tienen una utilización del 52,05%, mostrando una demanda existente para el servicio.

3. ¿Contrataría una empresa legalmente constituida que brindara la opción de utilizar cualquiera de esos productos?

**Cuadro 5. Preferencia por una empresa que brinde estos servicios**

Descripción	Número	Porcentaje
Si	360	94,73%
No	20	5,26%
Total	380	100,00%

**Gráfica 5. Preferencia por una empresa que brinde estos servicios**



En el cuadro 5 se demostró que una empresa de Outsourcing e Intermediación laboral sería aceptada por la comunidad en general ya que se generaría trabajo, calidad de vida y se contaría con una empresa autóctona de la ciudad.

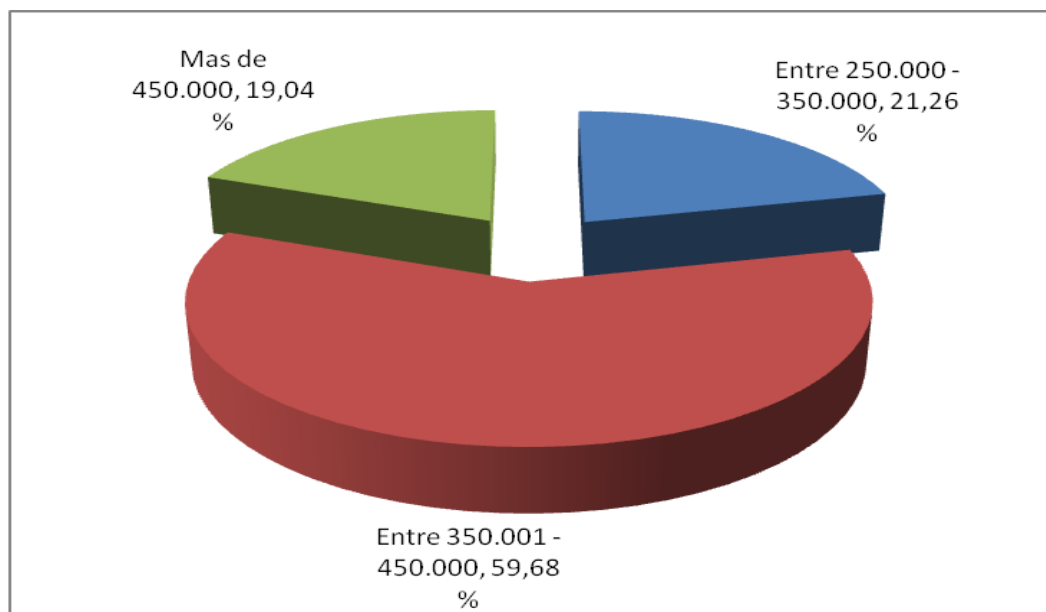
4. ¿Cuánto paga en promedio por estos servicios al mes?

Para esta pregunta se indagó a los posibles clientes que usarían o contratarían los servicios, sobre los costos que han pagado o estarán dispuestos a pagar por cada uno de los diferentes servicios.

**Cuadro 6. Costo servicios personal interno**

Servicios	Valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
Personal Interno	Entre 250.000 - 350.000 pesos	67	21,26%	\$63.810
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	188	59,68%	\$238.730
	Más de 450.000 pesos	60	19,04%	\$95.238
	<b>Total</b>	315	100,00%	\$397.778

**Gráfica 6. Costo servicios personal interno**

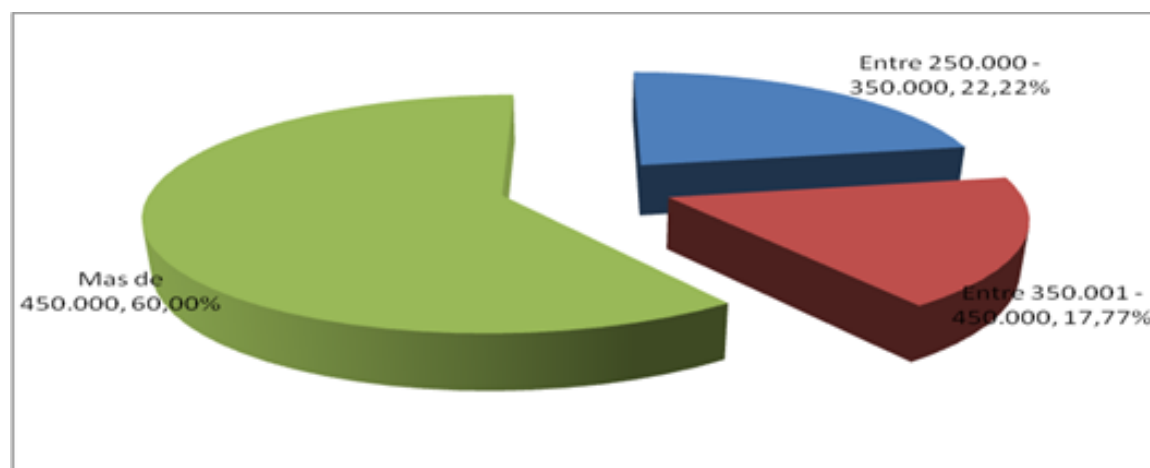


En el cuadro 6 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de personal interno un promedio de \$397.778 al mes, el cual es inferior al mínimo ya que los hogares desconocen la ley y pagan por debajo del mismo ignorando las prestaciones que tiene servicio doméstico, siendo esto un gran reto que deberá asumir la empresa a la hora de establecer los precios.

**Cuadro 7. Costo servicios personal externo**

Servicios	Valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
Personal Externo	Entre 250.000 - 350.000 pesos	70	22,22%	\$66.666
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	56	17,77%	\$71.111
	Más de 450.000 pesos	189	60,00%	\$300.000
	<b>Total</b>	315	100,00%	\$437.777

**Gráfica 7. Costo servicios personal externo**

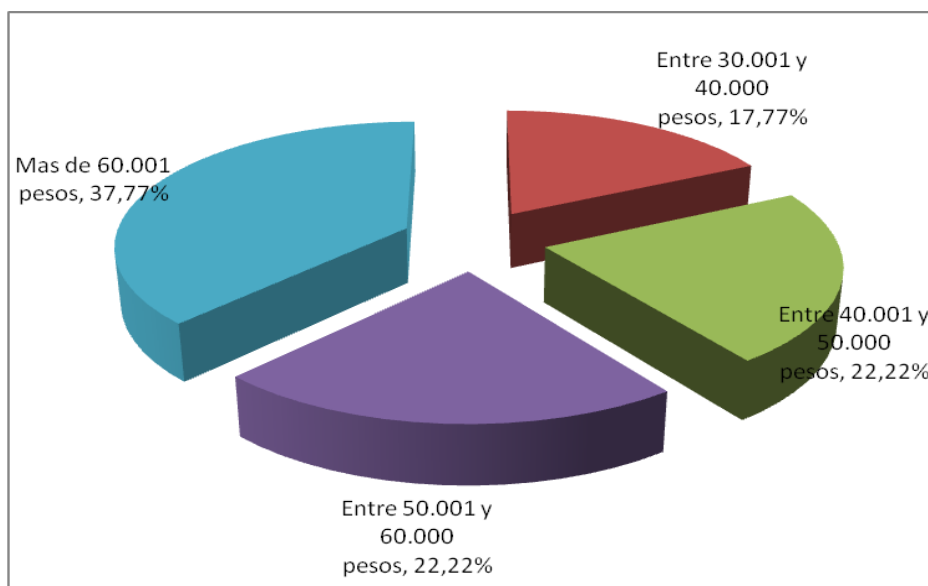


En el cuadro 7 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de personal externo un promedio de \$437.777 al mes, el cual es inferior al mínimo ya que los hogares desconocen la ley y pagan por debajo del mismo ignorando las prestaciones que tiene servicio doméstico.

**Cuadro 8. Costo servicios acompañamiento al Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados**

Servicios	valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
	Menos de 30.000 pesos	0	0	0
Acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados	Entre 30.001 y 40.000 pesos	56	17,77%	\$6.222
	Entre 40.001 y 50.000 pesos	70	22,22%	\$10.000
	Entre 50.001 y 60.000 pesos	70	22,22%	\$12.222
	Más de 60.001 pesos	119	37,77%	\$24.555
	<b>Total</b>		315	100,00%

**Gráfica 8. Costo servicios acompañamiento al Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados**

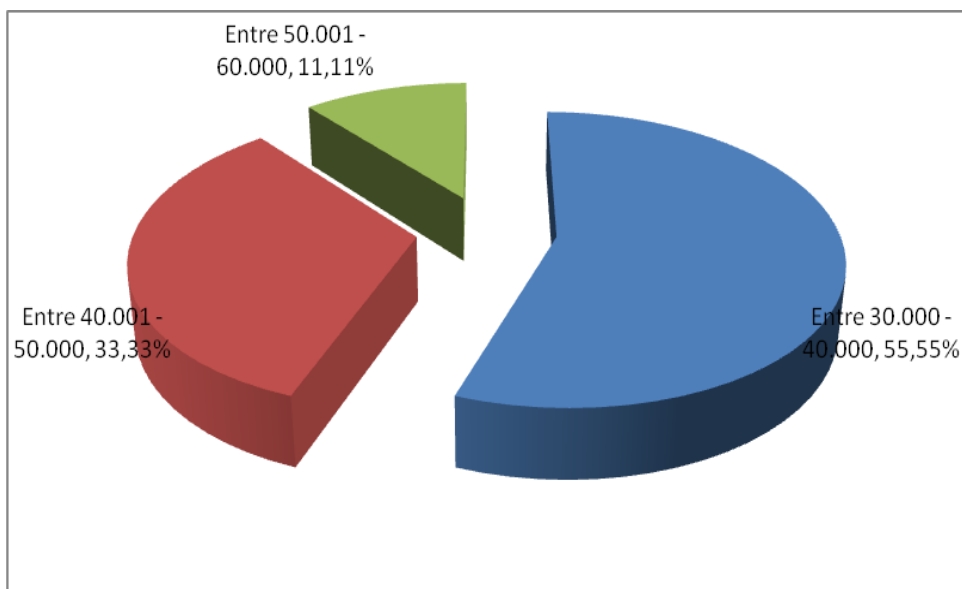


En el cuadro 8 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de acompañamiento al Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados un promedio de \$52.999 al día.

**Cuadro 9. Costo servicios limpieza de casas**

Servicios	Valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
limpieza de Casas	Entre 30.000 - 40.000 pesos	175	55,55%	\$19.444
	Entre 40.001 - 50.000 pesos	105	33,33%	\$15.000
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	35	11,11%	\$6.111
	<b>Total</b>	315	100,00%	\$ 40.555

**Gráfica 9. Costo servicios limpieza de casas**

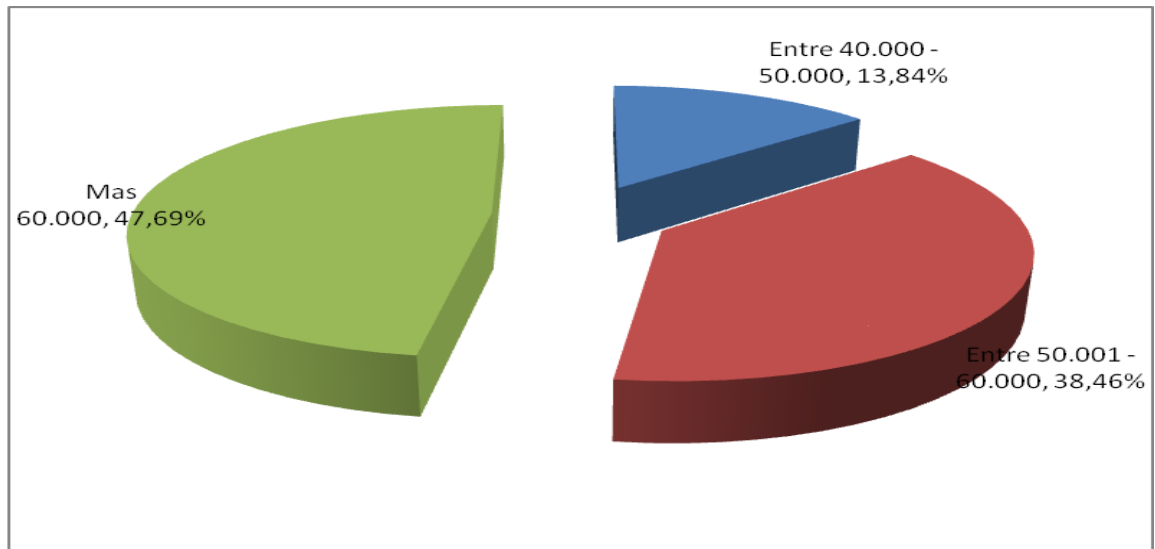


En el cuadro 9 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de limpieza de casas un promedio de \$40.555 al día, el cual es mayor al salario diario mínimo, debido a que este servicio se presta en su mayoría por personas que son contratadas de manera informal.

**Cuadro 10. Costo servicios limpieza de oficinas**

Servicios	Valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
limpieza de oficinas	Entre 40.000 - 50.000 pesos	9	13,84%	\$6.230
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	25	38,46%	\$21.154
	Más 60.000 pesos	31	47,69%	\$31.000
	<b>Total</b>	65	100,00%	\$ 58.384

**Gráfica 10. Costo servicios limpieza de oficinas**

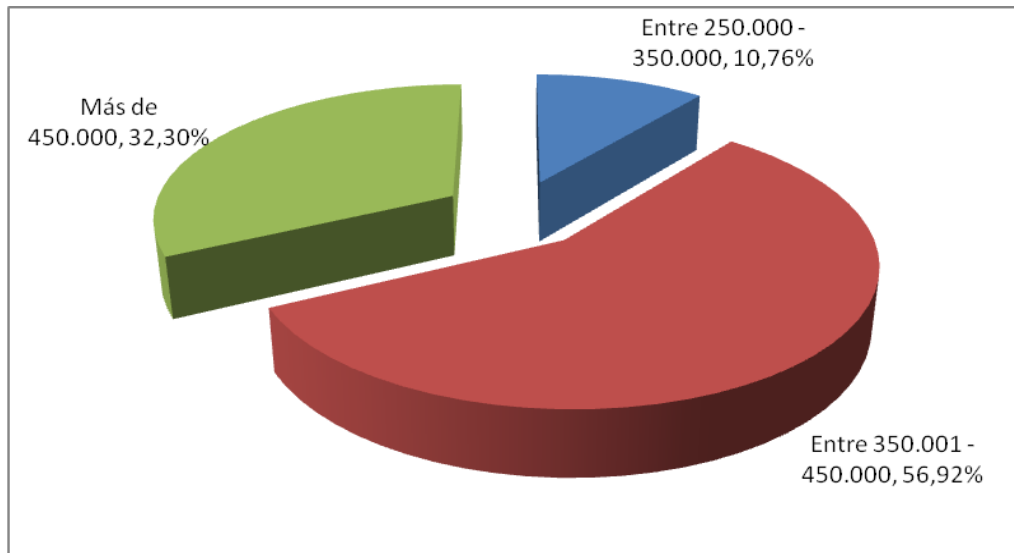


En el cuadro 10 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de limpieza de oficinas un promedio de \$ 58.384 al día, este valor varía de acuerdo al tamaño de la oficina.

**Cuadro 11. Costo servicios limpieza de bodegas**

Servicios	Valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
limpieza de Bodegas	Entre 250.000 - 350.000 pesos	7	10,76%	\$32.308
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	37	56,92%	\$227.692
	Más de 450.000 pesos	21	32,30%	\$161.538
	<b>Total</b>	65	100,00%	\$ 421.538

**Gráfica 11. Costo servicios limpieza de bodegas**

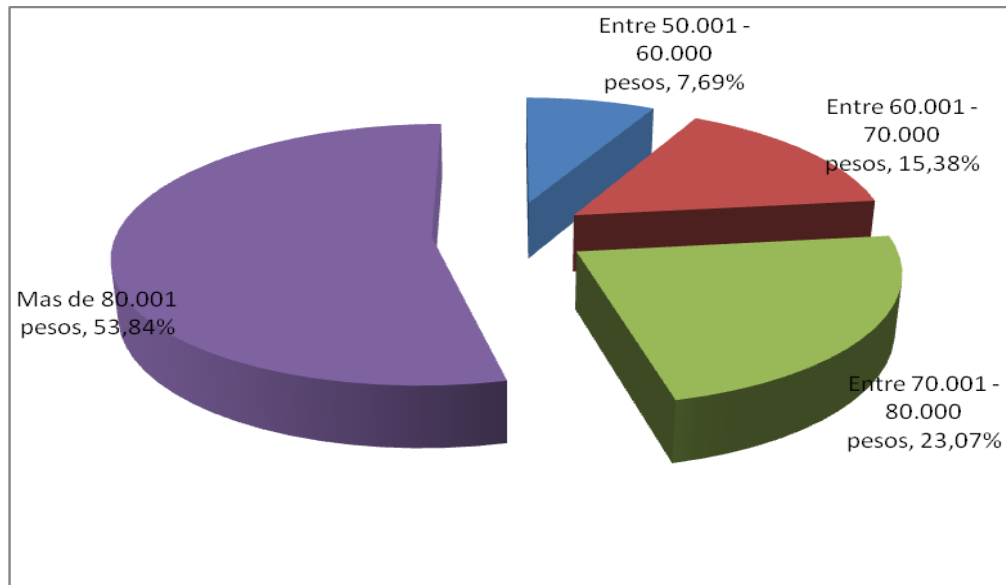


En el cuadro 11 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de limpieza de bodegas un promedio de \$421.538 al mes, este valor varía de acuerdo al tamaño de la bodega.

**Cuadro 12. Costo servicios de reparaciones locativas**

Servicios	valores	Número personas	Porcentaje	Promedio
Reparaciones locativas (Cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies	Entre 50.001 - 60.000 pesos	5	7,69%	\$4.231
	Entre 60.001 - 70.000 pesos	10	15,38%	\$10.000
	Entre 70.001 - 80.000 pesos	15	23,07%	\$17.308
	Más de 80.001 pesos	35	53,84%	\$45.769
	<b>Total</b>		65	100,00%

**Gráfica 12. Costo servicios reparaciones locativas**



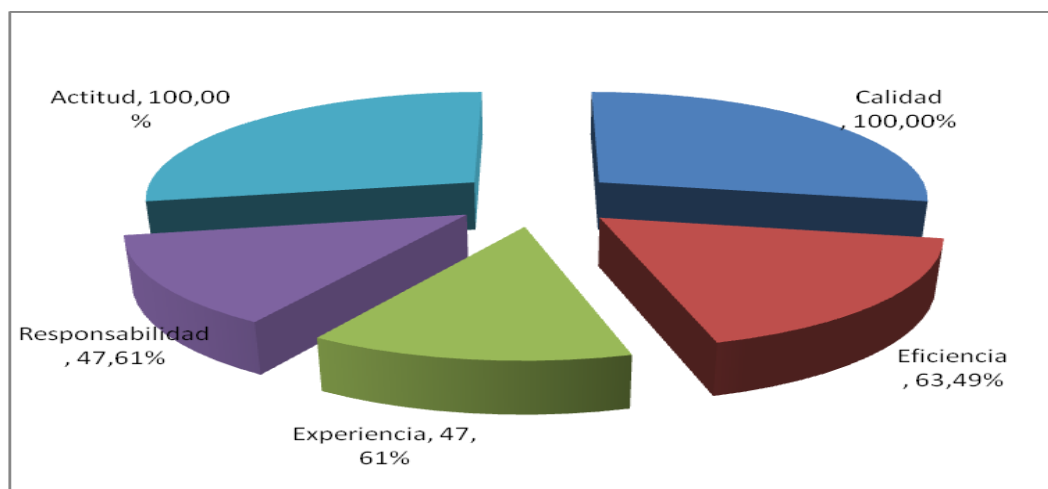
En el cuadro 12 se demostró que las personas en Barrancabermeja pagan por el servicio de Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies un promedio de \$77.308 al día, este precio varían de acuerdo al trabajo realizado.

5. ¿Qué tiene en cuenta al solicitar estos servicios ?, opción de respuesta múltiple

**Cuadro 13. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en el hogar**

Descripción	Número	Porcentaje
Calidad	315	100,00%
Eficiencia	200	63,49%
Experiencia	150	47,61%
Responsabilidad	150	47,61%
Actitud	315	100,00%

**Gráfica 13. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en el hogar**

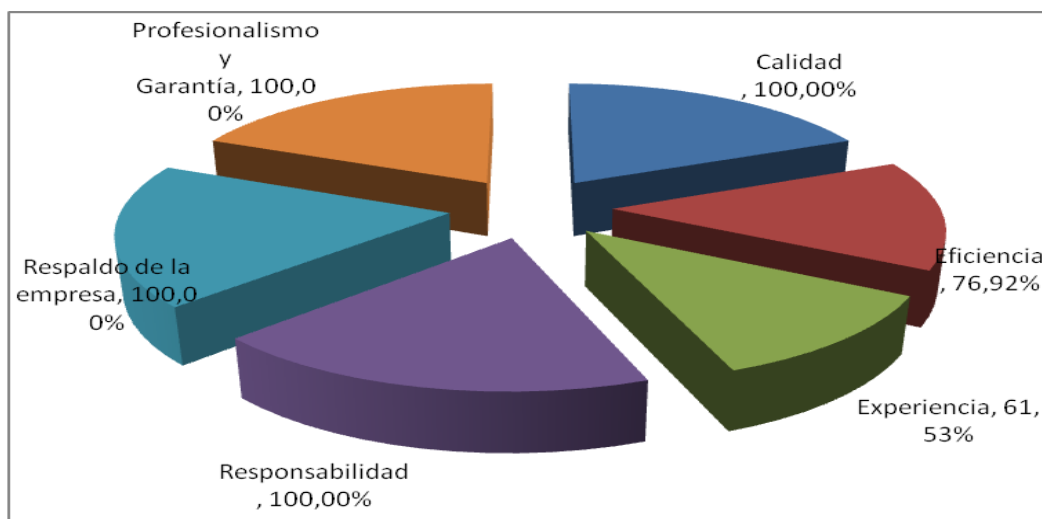


En el cuadro 13 se demuestra que en su mayoría los hogares están más interesados en la calidad y la actitud de los servicios que puedan prestar estos trabajadores dando seguridad y respaldo al cliente. Lo cual será de gran importancia para S & Suministros a la hora de prestar los servicios a los clientes.

**Cuadro 14. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en las empresas**

Descripción	Número	Porcentaje
Calidad	65	100,00%
Eficiencia	50	76,92%
Experiencia	40	61,53%
Responsabilidad	65	100,00%
Respaldo de la empresa	65	100,00%
Profesionalismo y Garantía	65	100,00%

**Gráfica 14. Principales factores para seleccionar un establecimiento prestador de servicios en las empresas**



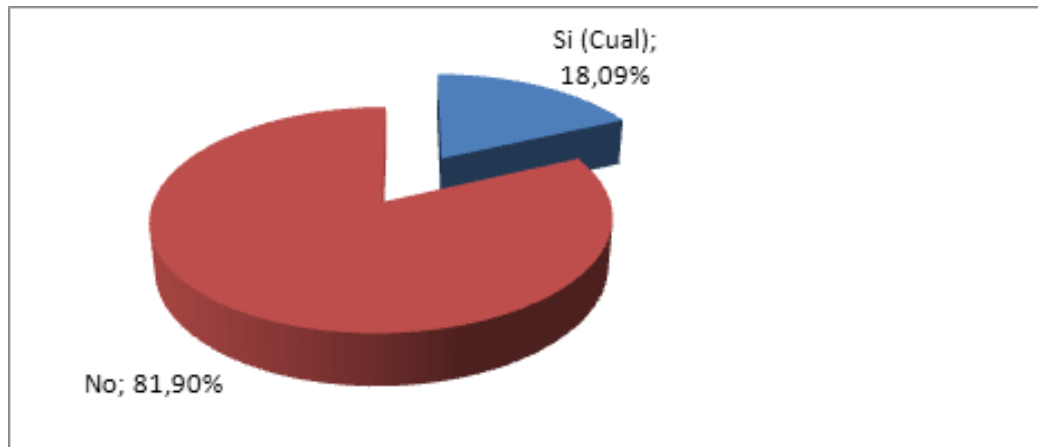
En el cuadro 14 se demuestra que en su mayoría las empresas están más interesadas en la calidad, profesionalismo y garantía, y respaldo de empresas de los servicios que puedan prestar estas empresas, siendo esto un punto a favor para S & Suministros ya que bajo estos preceptos será regida la empresa.

6. ¿Actualmente conoce usted una empresa que preste servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral en Barrancabermeja?

**Cuadro 15. Oferta servicios**

Descripción	Número	Porcentaje
Si (Cual)	57	18,09%
No	258	81,90%
Ebenezer, Fuller, Todo Aseo (empresas conocidas por los encuestados)		

**Gráfica 15. Oferta servicios**



En el cuadro 15 se observa que el 81,90% de los encuestados no conocen una empresa prestadora de servicios para el hogar y empresas en Barrancabermeja demostrando que es un mercado potencial para S & Suministros.

**2.4.3 Estimación de la demanda.** De acuerdo con los resultados de la investigación de mercados, se calcula la demanda para la empresa prestadora de servicios para el hogar-oficina.

Total población: 32.145 hogares<sup>21</sup> y 6.775 empresas públicas y privadas de la región, que se encuentran actualmente vigentes e inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja

$$DP = P * \% C * X$$

Donde,

DP = Es la demanda potencial

P = 32.145 hogares<sup>22</sup> y 6.775 empresas públicas y privadas de la región,

<sup>21</sup>COTE Edgard (Alcalde), BARBOSA Jorge (Jefe Oficina Asesora Planeación), MÁRQUEZ Edilberto (Coordinador Proyecto) Barrancabermeja en cifras, edición 2004 – 2005.

<sup>22</sup> Ibid

actualmente vigentes e inscritas en la cámara de Comercio de Barrancabermeja

C : Porcentaje de personas que utilizarán los servicios, Ver cuadro 1 y 2.

X : La cantidad promedio de meses o días por año (ver cuadro 3 y 4 páginas 50 y 51 respectivamente)

$$DP = P * \% C * X$$

Para la realizar este cálculo se tendrá en cuenta que los servicios de personal interno, personal externo y limpieza de oficinas se contratan por mes, en cuanto a acompañamiento de adulto mayor, reparaciones locativas y limpieza de bodegas son servicios que se contratan de manera diaria o esporádicamente.

**Cuadro 16. Estimación de la demanda de hogares para la empresa prestadora de servicios**

Servicios	P	Aceptación	C	X días/mes	Uso servicio al Año
Personal Interno ( <b>mes</b> )	32.145	30.451 (94,73% ver cuadro 5)	19,04%	10	57.979
Personal Externo ( <b>mes</b> )	32.145		28,57%	10	86.999
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado ( <b>día</b> )	32.145		15,87%	70	338.280
Limpieza de Casas ( <b>día</b> )	32.145		26,98%	180	1.478.822
Reparaciones locativas ( cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies) ( <b>día</b> )	32.145		9,52%	100	289.894

**Cuadro 17. Estimación de la demanda de empresas para la empresa prestadora de servicios**

Servicios	P	Aceptación	C	X días/mes	Uso servicio al Año
Limpieza de Oficinas (mes)	6.775	6.418 (94,73% ver cuadro 5)	38,46%	10	24.684
Limpieza de Bodegas (día)	6.775		23,07%	190	281.320
Reparaciones locativas ( cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies) (día)	6.775		38,46%	100	246.836

Para la estimación de la demanda, se tendrá en cuenta los resultados de la investigación de mercados de los cuadros 16 y 17 así, la ciudad de Barrancabermeja 32.145 hogares y 6.775 empresas públicas y privadas de la región actualmente vigente e inscrita en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

**2.4.4 Proyección de la demanda.** Esta proyección se realiza con la tasa de crecimiento promedio del 1,49 % anual de la población<sup>23</sup> extraído del documento Dinámica Demográfica de la ciudad de Barrancabermeja, estudio realizado por el Centro de Estudios Regionales del Magdalena Medio (CER), y el 4,1% de las empresas<sup>24</sup> del municipio de Barrancabermeja tomado del informe “Dinámica Empresarial”, del Observatorio Económico y de Competitividad de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, como un instrumento informativo sobre los resultados económicos y cambio de la estructura por edades de la población que registro el puerto petrolero, durante los años 2012 al 2016.

<sup>23</sup><http://190.147.208.162/flex/documentos/Din%C3%A1mica%20demogr%C3%A1fica%20de%20la%20ciudad%20de%20Barrancabermeja.pdf>, Fecha de consulta: 02 de febrero de 2013.

<sup>24</sup><http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial%202010.pdf>, Fecha de consulta 02 de febrero de 2013

**Cuadro 18. Proyección de la demanda para los hogares de S&SUMINISTROS**

<b>Servicio</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>
Personal Interno ( <b>Servicio Mensual</b> )	57.979	58.842	59.719	60.609	61.512
Personal Externo ( <b>Servicio Mensual</b> )	86.999	88.295	89.611	90.946	92.301
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado ( <b>Servicio por Días</b> )	338.280	343.321	348.436	353.628	358.897
Limpieza de Casas ( <b>Servicio por Día</b> )	1.478.822	1.500.857	1.523.220	1.545.916	1.568.950
Reparaciones locativas ( <b>Servicio por Día</b> )	289.894	294.213	298.597	303.046	307.561

**Cuadro 19. Proyección de la demanda para las empresas de S&SUMINISTROS**

<b>Servicio</b>	<b>Año 2012</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>
Limpieza de Oficina ( <b>Servicio Mensual</b> )	24.684	25.696	26.750	27.847	28.989
Limpieza de Bodegas ( <b>Servicio por Día</b> )	281.320	292.854	304.861	317.360	330.372
Reparaciones locativas ( <b>Servicio por Días</b> )	246.836	256.957	267.492	278.459	289.876

## 2.5 LA OFERTA

Esta se encuentra representada por las empresas que ofrecen un servicio similar al de este proyecto en la ciudad de Barrancabermeja. Inicialmente se ha realizado una exploración del mercado oferente de este servicio en Barrancabermeja, y se observa que en la ciudad se encuentran 65 empresas que están ofertando servicios similares a S & Suministros sin ser empresas dedicadas al Outsourcing e Intermediación Laboral. Se aclara entonces que se considera como oferta directa aquellas empresas que están prestando el mismo servicio y se encuentran registradas y debidamente constituidas en la Cámara de Comercio; y oferta indirecta son aquellas entidades que ofrecen los servicios con un fin específico, en las diferentes actividades que pueden realizar las personas.

**2.5.1 Planteamiento del problema.** Las empresas que ofertan este tipo de servicios o servicios afines, son muy pocas en Barrancabermeja. Y las pocas existentes en la ciudad no son propias de la ciudad. Para el presente estudio se tendrán en cuenta las empresas privadas, porque ellas dominan una buena parte del mercado potencial debido a la trayectoria que tienen, los años de experiencia y los resultados demostrados. Liderando este grupo se encuentran Fuller, Ebenezer, Todo Aseo, AdmiAsesores, Asear, Zonas verdes, Casa limpia, Adecco.

**2.5.2 Necesidades de información.** El estudio de la oferta requiere de la siguiente información:

- ✓ Conocer tipo de cliente que solicitan este servicio en la ciudad.
- ✓ Identificar la competencia existente, sus fortalezas y debilidades en aspectos técnicos y de gestión en este tipo de servicio.
- ✓ Determinar las estrategias de precios para incursionar en el mercado.
- ✓ Tecnología: ¿Cuál es el capital requerido para implementar este servicio.
- ✓ Identificar la frecuencia de uso de este producto.
- ✓ Determinar si existen empresas que ofrecen este servicio.
- ✓ Conocer los canales y estrategias promocionales del mercado.

**2.5.3 Ficha técnica de la oferta.**

**Tabla 2. Ficha técnica de la oferta**

<b>Tipo de investigación</b>	<p><b>Descriptiva.-</b> Se realiza con el propósito de establecer las características demográficas de las unidades de investigación (población, actividades que ofrecen, entre otros) e identificar las empresas donde se prestan los servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral en la ciudad de Barrancabermeja.</p> <p><b>Explicativa.-</b> Se exponen los resultados de los datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación utilizados y las decisiones que se tomarán a futuro.</p>
<b>Método de investigación</b>	Se observó y analizó la población objeto (Competencia) y los diversos servicios que ofrecen a la comunidad.

<b>Fuentes de información</b>	<b>Fuentes Primarias:</b> se realizaron visitas a los sitios que ofrecen servicios afines, además se realizaron llamadas telefónicas a dichos establecimientos. <b>Fuentes Secundarias:</b> Se solicitó información en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, se consultó información en internet y en el directorio telefónico.
<b>Técnicas de investigación</b>	Encuesta Telefónica Dirigida, Encuesta Escrita
<b>Instrumento para la recolección de la información</b>	Cuestionario estructurado.
<b>Modo de aplicación</b>	Dirigida y Directa.
<b>Definición de población (elemento, unidad de muestreo)</b>	<b>Definición de la población:</b> Por existir pocas empresas que prestan servicios que compiten directamente con el proyecto, se realizará un censo.
<b>Marco Censal</b>	Sector industrial del municipio de Barrancabermeja que ocupa gran parte de la Avenida 36 del municipio; donde se encuentran el mayor número de industrias de diferentes sectores.
<b>Alcance</b>	La 65 empresas que prestan servicios similares a S & Suministros que existen en la ciudad de Barrancabermeja
<b>Tiempo de aplicación</b>	Se aplicó la encuesta durante dos semanas, del 15 al 26 de octubre de 2012
<b>Realizado por</b>	Ingrid Sther Barbosa Borja / Ingrid Tatiana Mercado Alzate

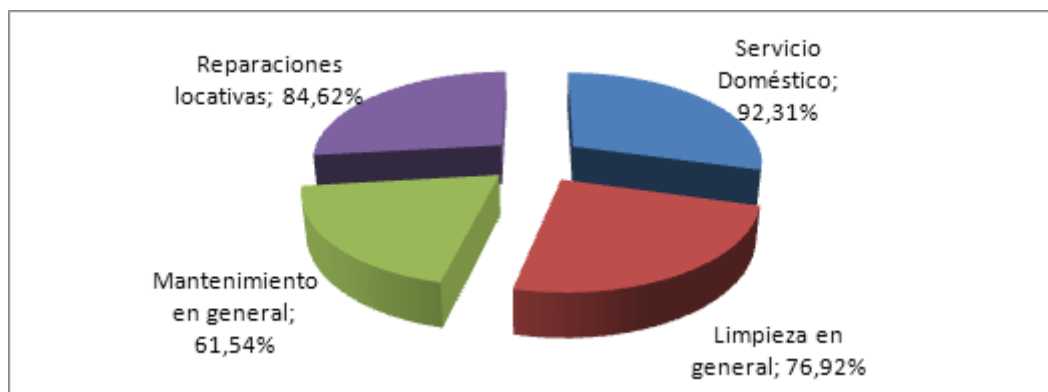
**2.5.4 Tabulación y presentación de los resultados de la oferta.** Debido a que se realizará un censo, la información será agrupada por elementos comunes para las empresas, luego será tabulada y graficada, posteriormente será analizada y se llegará a las conclusiones que enriquecerán este proyecto.

1. ¿Qué tipo de servicio presta su empresa? Selección Múltiple.

**Cuadro 20. Servicios ofrecidos**

Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Servicio Doméstico	60	92,31%
Limpieza en general	50	76,92%
Mantenimiento en general	40	61,54%
Reparaciones locativas	55	84,62%

**Gráfica 16. Servicios ofrecidos**



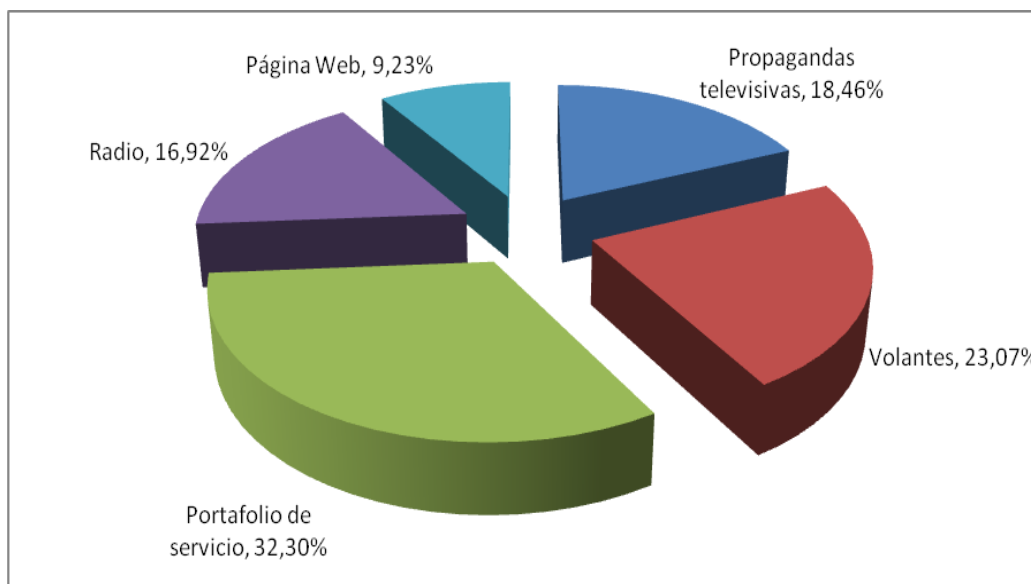
De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que el mercado se encuentra dividido en cada una de las áreas, destacando la especial participación de las personas informales quienes ofrecen mayores servicios domésticos y reparaciones locativas debido a que realizan estos trabajos tanto en empresas como en hogares.

2. ¿De qué manera contacta a sus clientes?, respuesta opción múltiple.

**Cuadro 21. Modo de contacto**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Propagandas televisivas	12	18,46%
Volantes	15	23,07%
Portafolio de servicio	21	32,30%
Radio	11	16,92%
Página Web	6	9,23%
Total	65	100,00%

**Gráfica 17. Modo de contacto**



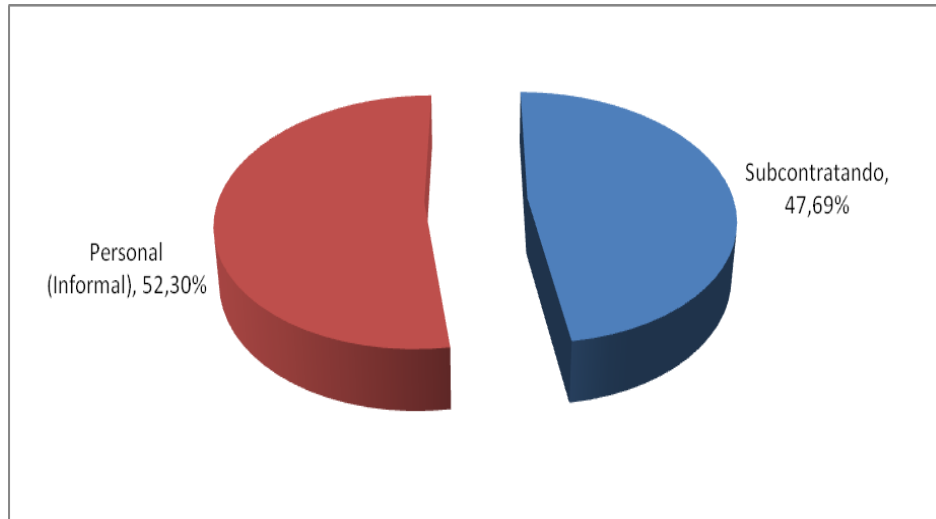
De acuerdo a los resultados obtenidos los volantes y el portafolio de servicio son los medios de comunicación más utilizados a la hora de ofrecer servicios, por tal razón S & Suministros contará con esta publicidad a la hora de contactar a los clientes.

3. ¿De qué manera presta sus servicios a la comunidad?

**Cuadro 22. Modo de servicio**

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Subcontratando	31	47,69%
Personal (Informal)	34	52,30%
Total	65	100,00%

**Gráfica 18. Modo de servicio**



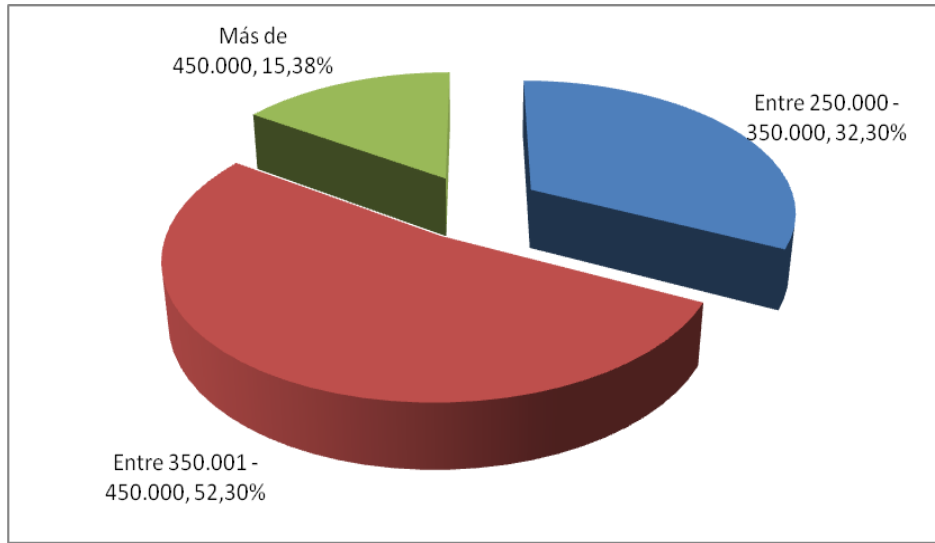
Se observa en la muestra que el número de empresas dedicado al Outsourcing e Intermediación Laboral es bajo y las pocas que están se encuentran son de otras ciudades, aun así el sector se encuentra conformado por personas que ofrecen el servicio de manera informal lo cual permite tener una mayor número de cobertura por la variedad de los servicios ofrecidos en el portafolios y la poca accesibilidad a empresas prestadora de servicios Outsourcing e Intermediación Laboral.

4. ¿Cuánto cobra en promedio por estos servicios al mes?

**Cuadro 23. Valor servicio personal interno**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
Personal Interno	Entre 250.000 - 350.000 pesos	21	32,30%	\$96.923
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	34	52,30%	\$209.231
	Más de 450.000 pesos	10	15,38%	\$76.923
	Total	65	100,00%	\$ 383.077

**Gráfica 19. Valor servicios personal interno**

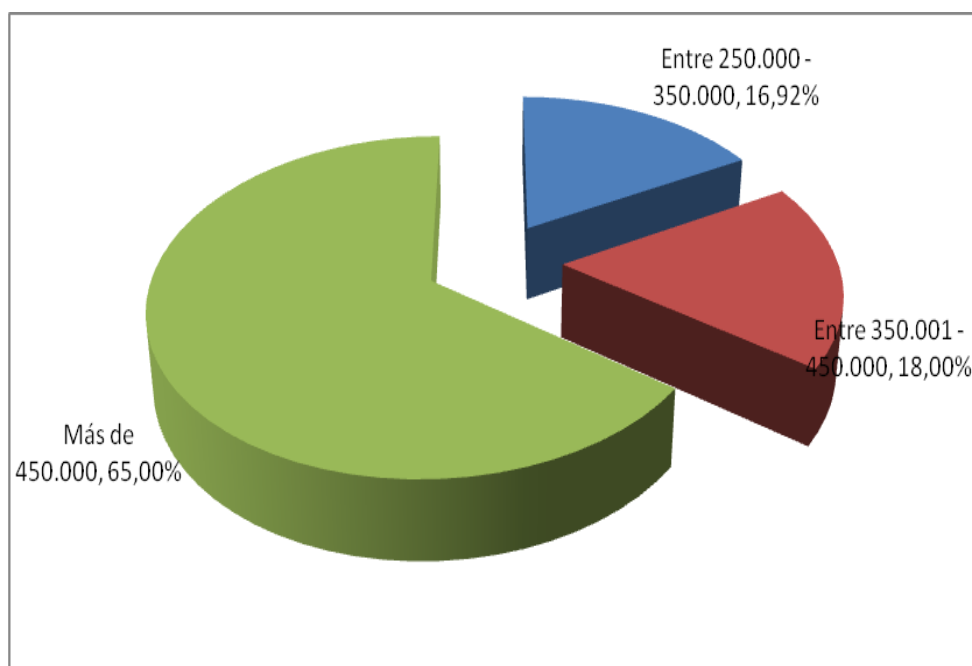


En el cuadro 23 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de personal Interno cobran un promedio de \$383.077 al mes

**Cuadro 24. Valor servicio personal externo**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
Personal Externo	Entre 250.000 - 350.000 pesos	11	16,92%	\$50.769
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	12	18,00%	\$73.846
	Más de 450.000 pesos	42	65,00%	\$323.077
	Total	65	100,00%	\$ 447.692

**Gráfica 20. Valor servicio personal externo**

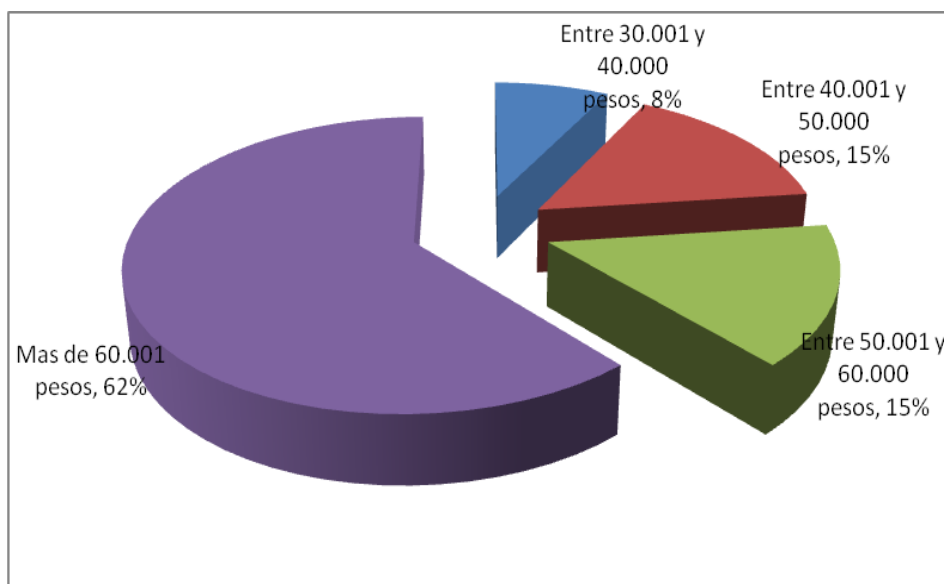


En el cuadro 24 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de personal externo cobran un promedio de \$ 447.692 mes

**Cuadro 25. Valor servicios acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados**

Servicios	valores	Número	Porcentaje	Promedio
	Menos de 30.000 pesos			
Acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados	Entre 30.001 y 40.000 pesos	5	8%	\$2.692
	Entre 40.001 y 50.000 pesos	10	15%	\$6.923
	Entre 50.001 y 60.000 pesos	10	15%	\$8.462
	Más de 60.001 pesos	40	62%	\$40.000
	Total	65	100,00%	\$ 58.077

**Gráfica 21. Valor servicios acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados**

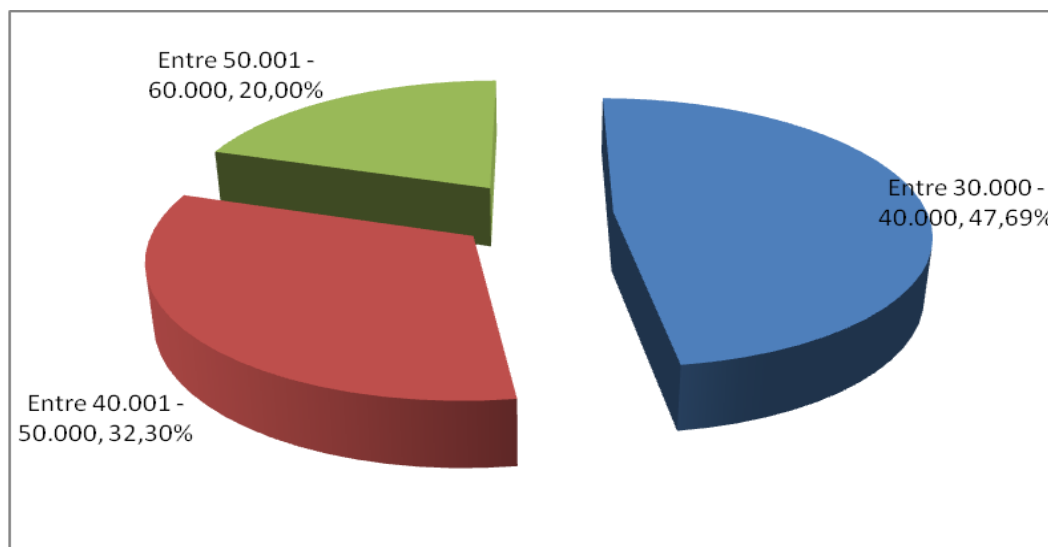


En el cuadro 25 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados cobran un promedio de \$58.077 al día.

**Cuadro 26. Valor servicios limpieza de casas**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
limpieza de Casas	Entre 30.000 - 40.000 pesos	31	47,69%	\$16.692
	Entre 40.001 - 50.000 pesos	21	32,30%	\$14.538
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	13	20,00%	\$11.000
	Total	65	100,00%	\$ 42.231

**Gráfica 22. Valor servicios limpieza de casas**

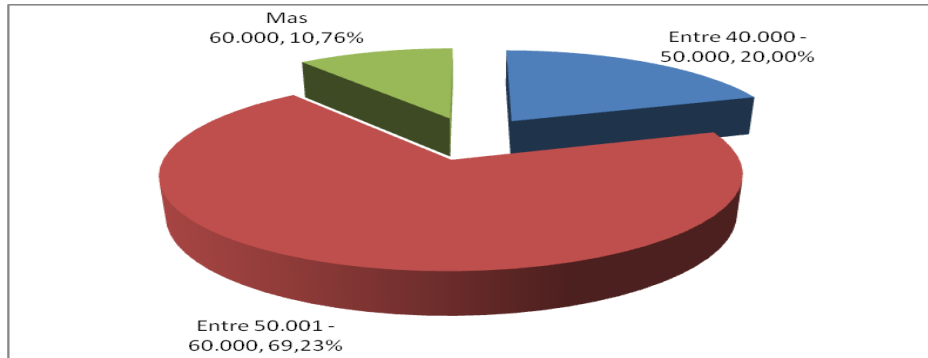


En el cuadro 26 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de limpieza de casas cobran un promedio de \$42.231 al día.

**Cuadro 27. Valor servicios limpieza de oficinas**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
limpieza de oficinas	Entre 40.000 - 50.000	7	20,00%	\$4.846
	Entre 50.001 - 60.000	38	69,23%	\$32.154
	Más 60.000	20	10,76%	\$20.000
	Total	65	100,00%	\$ 57.000

**Gráfica 23. Valor servicios limpieza de oficinas**

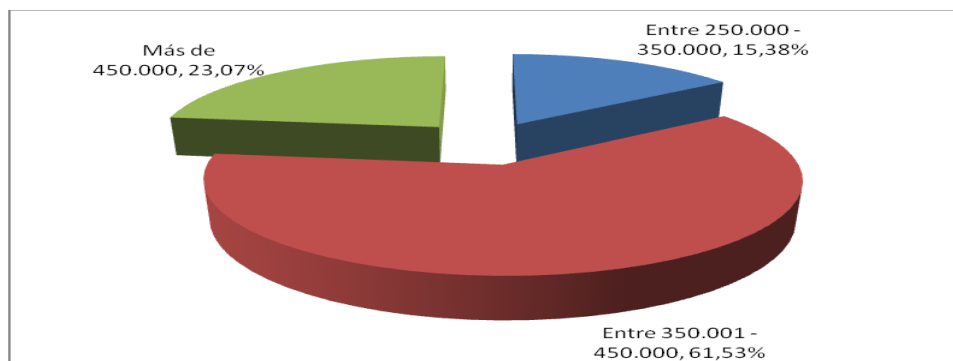


En el cuadro 27 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de limpieza de oficinas cobran un promedio de \$57.000 al día

**Cuadro 28. Valor servicios limpieza de bodegas**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
limpieza de Bodegas	Entre 250.000 - 350.000 pesos	10	15,38%	\$46.154
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	38	61,53%	\$233.846
	Más de 450.000 pesos	17	23,07%	\$130.769
	Total	65	100,00%	\$ 410.769

**Gráfica 24. Valor servicios limpieza de bodegas**

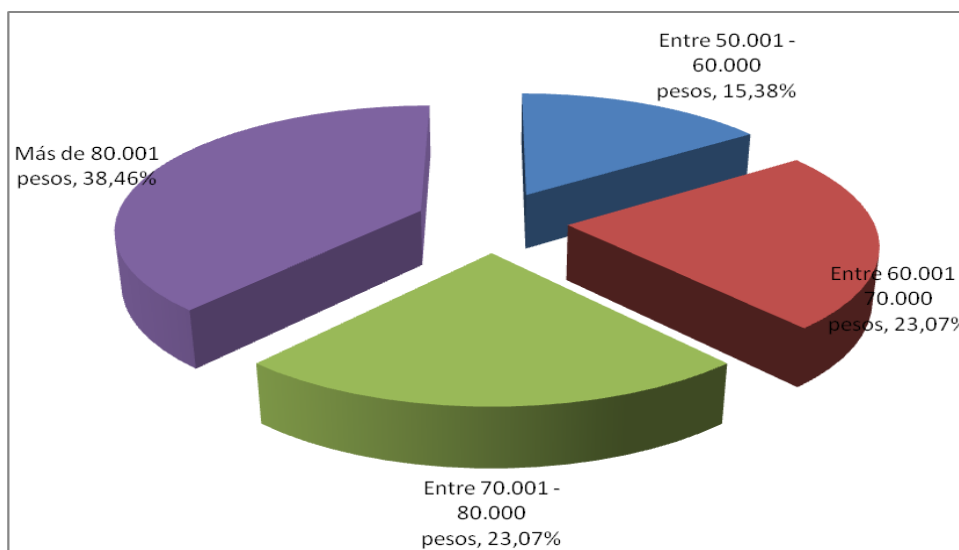


En el cuadro 28 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio de limpieza de bodegas cobran un promedio de \$410.769 al mes

**Cuadro 29. Valor servicios limpieza de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies)**

Servicios	Valores	Número	Porcentaje	Promedio
		Entre 50.001 - 60.000 pesos	5	15,38%
Reparaciones locativas (Cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies)	Entre 60.001 - 70.000 pesos	10	23,07%	\$10.000
	Entre 70.001 - 80.000 pesos	15	23,07%	\$17.308
	Más de 80.001 pesos	35	38,46%	\$45.769
	Total	65	100,00%	\$ 77.308

**Gráfica 25. Valor servicios limpieza de reparaciones locativas**



En el cuadro 29 se demostró que en Barrancabermeja las empresas y personas independientes que prestan el servicio limpieza de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies) cobran un promedio de \$77.308 al día.

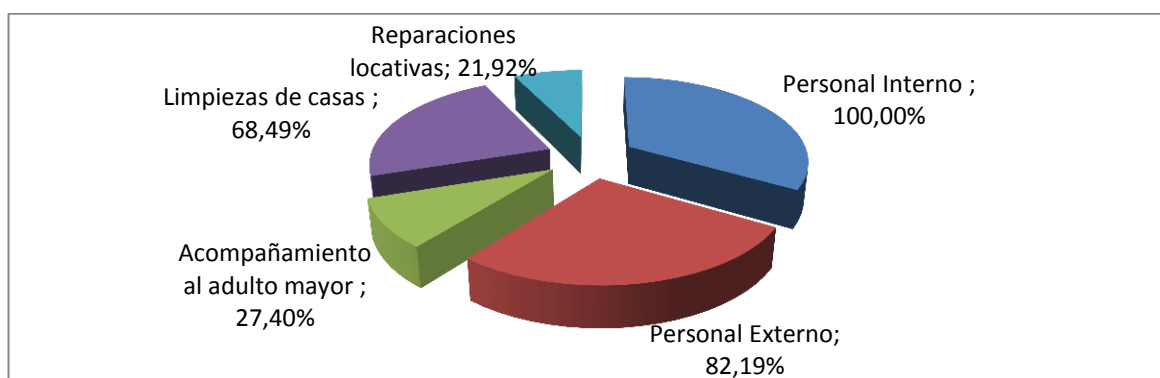
5. ¿Cuántos días al año son contratados los siguientes servicios en su empresa?

- ✓ Los datos presentados en este cuadro son resultado de los días promedio por año de uso de cada uno de los servicios. (365 días)

**Cuadro 30. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para los hogares**

Descripción	Días/Mes por Año	Porcentaje
Personal Interno (mes)	12	100,00%
Personal Externo (mes)	10	82,19%
Acompañamiento al adulto mayor (día)	100	27,40%
Limpiezas de casas (día)	250	68,49%
Reparaciones locativas (día)	80	21,92%

**Gráfica 26. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para los hogares**



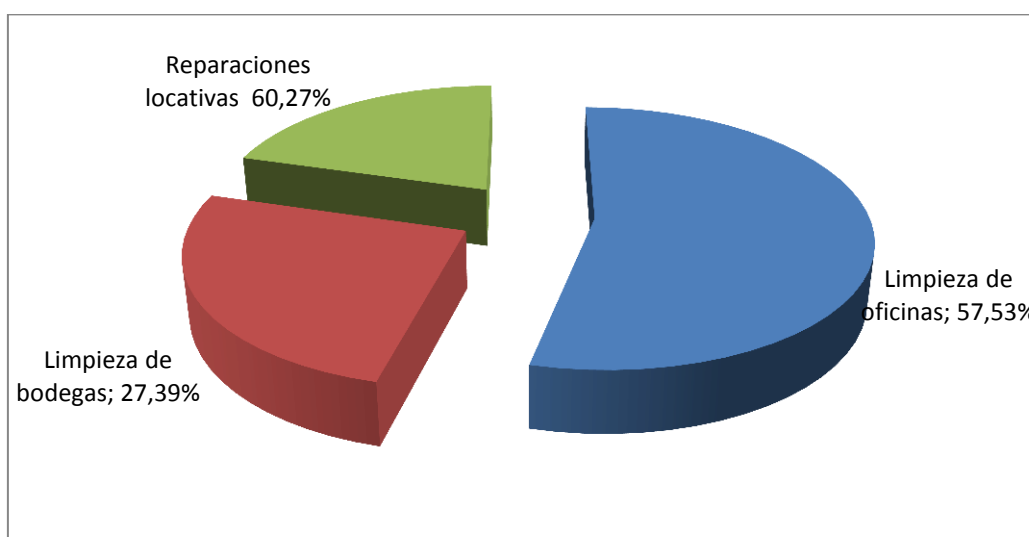
El cuadro 30 indica que el servicio de personal interno con un 100,00% es el más contratado en las empresas y las personas independientes que prestan el servicio, mostrando una demanda existente para el servicio, teniendo en cuenta la población flotante que existe en la ciudad

- ✓ Los datos en este cuadro son resultado de los días promedios de uso de cada uno.

**Cuadro 31. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para las empresas**

Descripción	Días/Mes por Año	Porcentaje
Limpieza de oficinas (mes)	7	57,53%
Limpieza de bodegas (día)	100	27,39%
Reparaciones locativas (día)	80	21,92%

**Gráfica 27. Frecuencia de contratación del servicio solicitado para las empresas**



El cuadro 31 indica que el servicio de reparaciones locativas con un 60,27% es el más contratado en las empresas y las personas independientes que prestan el servicio, mostrando una demanda existente para el servicio, teniendo en cuenta la población flotante que existe en la ciudad.

6. ¿Con cuántos empleados promedio cuenta su empresa para ofrecer estos servicios?

**Cuadro 32. Cantidad de trabajadores promedio con que cuenta la empresa y trabajadores independientes**

Descripción	Número Empleados
Personal Interno	40
Personal Externo	65
Acompañamiento al adulto mayor	30
Limpiezas de casas	60
Limpieza de oficinas	30
Limpieza de bodegas	25
Reparaciones locativas	30

El cuadro 32 se evidencia que a pesar de ser pocas las empresas y las personas independientes que se encuentran prestando estos servicios en Barrancabermeja el servicio de personal externo con 65 empleados es el de mayor número de empleados.

**2.5.5 Análisis de la situación actual de la competencia.** Para la presente investigación se relacionarán algunas entidades competidoras que se encuentran posicionados en el mercado actual; presentando sus debilidades y fortalezas a continuación. (Cuadro 33 – Características de la competencia y cuadro 34 Debilidades y Fortalezas de la competencia).

**Cuadro 33. Características de la competencia relacionada con el Outsourcing e Intermediación**

EMPRESAS DE OUTSOURCING E INTERMEDIACIÓN LABORAL	
EMPRESA	FULLER MANTENIMIENTO
DIRECCIÓN	Cra. 63 # 17 - 92, Teléfono. 4464545, Bogotá - Colombia
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	Los productos que ofrecen son: Lavandería Institucional, Fumigación y Control Plagas Urbanas, Limpieza y Mantenimiento General, Jardinería, Atención a Cafetería Empresarial, Desinfección Profesional.
PRECIOS	Los precios varían de acuerdo al servicio que se desea realizar.
HORARIO	Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m.

<b>EMPRESAS DE OUTSOURCING E INTERMEDIACIÓN LABORAL</b>	
<b>ATENCIÓN</b>	Sábado: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. Por la página WEB
<b>CALIDAD</b>	El servicio es Bueno
<b>EMPRESA</b>	<b>CASALIMPIA S.A.</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 30ª No 31-15, Bucaramanga - Colombia
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	Los servicios que ofrecen son: aseo integral, cafetería, mantenimiento técnico locativo y servicios especializados
<b>PRECIOS</b>	Los precios varían de acuerdo al servicio que se desea realizar.
<b>HORARIO ATENCIÓN</b>	Lunes a Viernes: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. Por la página WEB
<b>CALIDAD</b>	El servicio es Bueno
<b>EMPRESA</b>	<b>ADECCO</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	Carrera 7 # 76 - 35 Piso 6, Bogotá - Colombia
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	Los servicios que ofrecen son: Suministro de personal, Outsourcing de Salud Ocupacional, Outsourcing de Selección, Outsourcing de Nómina,
<b>PRECIOS</b>	Los precios varían de acuerdo al servicio que se desea realizar.
<b>HORARIO ATENCIÓN</b>	Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. Por la página WEB
<b>CALIDAD</b>	El servicio es Bueno
<b>EMPRESA</b>	<b>EFICACIA S.A.</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	Carrera 7 # 76 - 35 Piso 6, Bogotá - Colombia
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	Los servicios que ofrecen son: BPO Mercadeo y Ventas, BPO Producción y Logística, BPO Procesos de Información, BPO Atención y Servicio, BPO Talento Humano, Servicio de Aseo.
<b>PRECIOS</b>	Los precios varían de acuerdo al servicio que se desea realizar,
<b>HORARIO ATENCIÓN</b>	Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:30 p.m. a 6:00 p.m. Sábado: 9:00 a.m. a 12:00 a.m. Por la página WEB
<b>CALIDAD</b>	El servicio es Bueno

De acuerdo a los resultados arrojados en el cuadro 33. Características de la competencia, se puede notar que aunque hay empresas de competencia directa no existe en el mercado del municipio de Barrancabermeja, un sitio que ofrezca la carta de servicios que tendrá S & Suministros y lo más importante que sea autóctona de la ciudad.

**Cuadro 34. Debilidades y Fortalezas de la competencia**

<b>FULLER MANTENIMIENTO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitiva en precios.</li> <li>• Cuenta con buen recorrido en el mercado.</li> <li>• Horarios accesibles.</li> <li>• Excelente servicio al cliente</li> <li>• Compromiso con el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no se encuentra en Barrancabermeja</li> <li>• Los servicios son enfocados solamente a las grandes empresas.</li> <li>• Precios no accesibles para los hogares.</li> </ul>
<b>CASALIMPIA S.A.</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitiva en precios.</li> <li>• Horarios accesibles.</li> <li>• Excelente servicio al cliente</li> <li>• Disponen de los materiales necesarios para la realización de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no se encuentra en Barrancabermeja</li> <li>• Muy poca publicidad.</li> <li>• Los servicios son enfocados solamente a las grandes empresas.</li> <li>• Precios no accesibles para los hogares</li> </ul>
<b>ADECCO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitiva en precios.</li> <li>• Sus servicios variados.</li> <li>• Excelente servicio al cliente</li> <li>• Compromiso con el medio ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no se encuentra en Barrancabermeja</li> <li>• Los servicios son enfocados solamente a las grandes empresas.</li> <li>• Precios no accesibles para los hogares</li> </ul>
<b>EFICACIA S.A.</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sus servicios variados</li> <li>• Buen servicio al cliente</li> <li>• Compromiso con el medio ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no se encuentra en Barrancabermeja</li> <li>• Los servicios son enfocados solamente a las grandes empresas.</li> <li>• Precios no accesibles para los hogares</li> </ul>

## 2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

**2.6.1 Estimación de la oferta.** De acuerdo con los resultados de la investigación de mercados, se calcula la oferta de los servicios para el hogar-oficina.

Total población: 65 empresas privadas de ciudades aledañas<sup>25</sup>.

$$DP = P * C * X$$

Donde,

DP = Es la oferta potencial

P = 65 empresas privadas de otras ciudades<sup>26</sup>.

C = Trabajadores promedio por servicio por empresa (ver cuadro 32)

X = La cantidad promedio meses o días por año (ver cuadro 30 y 31)

$$DP = P * C * X$$

**Cuadro 35. Estimación de la oferta de hogares para la empresa prestadora de servicio**

Servicios	P	C Trabajadores promedio (cuadro 32)	X Días/Mes (cuadro 30)	Uso Servicios al Año
Personal Interno (mes)	65	40	12	31.200
Personal Externo (mes)	65	65	10	42.250
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	65	30	100	195.000
Limpieza de Casas (día)	65	60	250	975.000
Reparaciones Locativas (día)	65	30	80	156.000

<sup>25</sup>Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 13 de marzo de 2013.

<sup>26</sup>Ibid

**Cuadro 36. Estimación de la oferta de empresas prestadoras de servicio para las empresas**

Servicios	P	C Trabajadores promedio (cuadro 32)	X Días/Mes (cuadro 31)	Uso Servicios Año
Limpieza de Oficinas (mes)	65	30	7	13.650
Limpieza de Bodegas (día)	65	25	100	162.500
Reparaciones locativas (día)	65	30	80	156.000

Esta proyección se realiza con la tasa de crecimiento promedio del 1,49 % anual de la población<sup>27</sup> extraído del documento Dinámica Demográfica de la ciudad de Barrancabermeja, estudio realizado por el Centro de Estudios Regionales del Magdalena Medio (CER), y el 4,1% de las empresas<sup>28</sup> del municipio de Barrancabermeja tomado del informe “Dinámica Empresarial”, del Observatorio Económico y de Competitividad de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, como un instrumento informativo sobre los resultados económicos y cambio de la estructura por edades de la población que registro el puerto petrolero, durante los años 2012 al 2016.

**Cuadro 37. Proyección de la oferta para los hogares de S & SUMINISTROS**

Servicios	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Personal Interno	31.200	31.665	32.137	32.616	33.101
Personal Externo	42.250	42.880	43.518	44.167	44.825
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado	195.000	197.906	200.854	203.847	206.884
Limpieza de Casas	975.000	989.528	1.004.271	1.019.235	1.034.422
Reparaciones locativas	156.000	158.324	160.683	163.078	165.507

<sup>27</sup><http://190.147.208.162/flex/documentos/Din%C3%A1mica%20demogr%C3%A1fica%20de%20la%20ciudad%20de%20Barrancabermeja.pdf>, Fecha de consulta: 02 de febrero de 2013.

<sup>28</sup><http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%20mica%20empresarial%202010.pdf>, Fecha de consulta 02 de febrero de 2013

**Cuadro 38. Proyección de la oferta para las empresas de S&SUMINISTROS**

Servicios	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Limpieza de Oficinas	13.650	14.210	14.792	15.399	16.030
Limpieza de Bodegas	162.500	169.163	176.098	183.318	190.834
Reparaciones locativas	156.000	162.396	169.054	175.985	183.201

**2.6.2 Relación entre demanda y oferta.** Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la estimación de la demanda y de la oferta, se procede a calcular la diferencia entre ellas, con lo que se obtendrá el grado de relación existente, y si hay demanda insatisfecha o no.

**Cuadro 39. Demanda insatisfecha para servicios suministrados al hogar**

Servicios	Uso Servicio Año Demanda	Uso Servicio Año Oferta	Demanda Insatisfecha	Porcentaje Demanda Insatisfecha
Personal Interno	57.979	31.200	26.779	46,19%
Personal Externo	86.999	42.250	44.749	51,44%
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado	338.280	195.000	143.280	42,36%
Limpieza de Casas	1.478.822	975.000	503.822	34,07%
Reparaciones locativas ( cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies)	289.894	156.000	133.894	46,19%

**Cuadro 40. Demanda insatisfecha para servicios suministrados a las empresas**

Servicios	Uso Servicio Año Demanda	Uso Servicio Año Oferta	Demanda Insatisfecha	Porcentaje Demanda Insatisfecha
Limpieza de Oficinas	24.684	13.650	11.034	44,70%
Limpieza de Bodegas	281.320	162.500	118.820	42,24%
Reparaciones locativas	246.836	156.000	90.836	36,80%

Debido a la creciente demanda para la consecución de profesionales que realicen ciertos servicios en algunas firmas contratistas, y en las nuevas familias que recién llegan a la ciudad se necesita contar una empresa que satisfaga las necesidades que están surgiendo en el mercado, eso nos lleva a invertir en nuevos y mejores profesionales para atender el mayor número posible de clientes, han implementado procesos de calidad, capacitación a sus funcionarios y contacto para consecución de inventarios de mercancías para el proceso productivo.

Es importante aclarar, que no existe empresa legalmente constituida de Barrancabermeja ya que las empresas que se encuentran en este momento en la ciudad son de Bucaramanga y Bogotá, presentándose una demanda insatisfecha del 46,19% en el servicio de personal interno, 51,44% en el servicio de personal externo, 42,36% en el servicio acompañamiento Adulto Mayor, enfermo y/o discapacitado, 34,07% en el servicio de limpieza de casas, 46,19% en el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies), esto en cuanto a los hogares y en las empresas también existe una demanda insatisfecha bastante grande, 44,70% en el servicio de limpieza de oficinas, 42,24% en el servicio de limpieza de bodegas, 36,80% en el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes

superficies), demostrando que la Empresa S & SUMINISTROS tendrá un amplio mercado al cual poder ofrecer y suministrar sus servicios.

## **2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN**

**2.7.1 Estructura de los canales actuales.** Un canal de distribución es el camino por medio del cual un prestador del servicio entrega al cliente final un determinado bien. Entre el prestador del servicio y el cliente se encuentran un conjunto de personas y organizaciones que ayudan a que la circulación del bien o servicio se realice de manera óptima y efectiva. Estas organizaciones y personas reciben el nombre de intermediarios.

Los canales de comercialización se clasifican en:

Canal directo: como su nombre lo indica, este tipo de canal cuenta con la particularidad de que el productor de un determinado bien o servicio comercializa al mismo de forma directa al consumidor final, sin la necesidad de intermediarios. La mayor parte de los servicios son vendidos a través de este canal. En cambio, son pocos los productos comercializados por medio de canales de distribución directos.

Canal indirecto: recibe esta denominación debido a que entre el productor del bien o servicio y el consumidor se presenta un intermediario. El tamaño puede variar en función de la cantidad de intermediarios que conformen la senda atravesada por el bien o servicio. A partir de esto, se pueden distinguir dos canales indirectos:

- ✓ Canal corto: está constituido por dos peldaños, por ello cuenta con sólo un mediador entre el productor y el consumidor final. Algunos ejemplos de un

canal corto de distribución podrían ser: venta de automóviles, indumentaria exclusiva, entre otros.

- ✓ Canal largo: de manera contraria al precedente, el canal largo se caracteriza por la presencia de una cantidad numerosa de intermediarios, y suele identificar a la gran mayoría de productos de consumo.

Este canal suele incluir a mayoristas, distribuidores especiales y revendedores entre otros.

Existe una idea generalizada acerca de que mientras mayor sea la cantidad de mediadores en un canal de distribución, mayor será también el precio del producto o servicio<sup>29</sup>.

### **2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales.**

Ventajas canal de comercialización directo:

- ✓ Control canal
- ✓ Máxima Promoción
- ✓ Contacto directo con el cliente
- ✓ Sensibilidad inmediata reacciones del mercado
- ✓ Mayor contribución marginal (mayor ganancia, menor comisión)

Desventajas canal de comercialización directo:

- ✓ Mayor conexión, mayores costos
- ✓ Mayor inversión de activo fijo

---

<sup>29</sup> <http://www.tiposde.org/escolares/384-tipos-de-canales-de-comercialización/>, fecha de consulta: 15 de Mayo de 2013

- ✓ Mayor inversión de stocks
- ✓ Administración más costosa
- ✓ Financiamiento directo de las ventas<sup>30</sup>.

Ventajas canal de comercialización indirecto:

- ✓ Conexión, amplia cobertura
- ✓ financiamiento propio
- ✓ organización de ventas propia
- ✓ mantenimiento de stocks
- ✓ complementación de líneas de productos y variedades de surtido
- ✓ especialización por zonas o áreas

Desventajas canal de comercialización directo:

- ✓ Menor Promoción que los directos
- ✓ Controlabilidad relativa, especialmente en los precios
- ✓ Menor contribución marginal con relación al precio final de ventas
- ✓ Volúmenes de compra adicionales a políticas ajenas al fabricante<sup>31</sup>

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** Una vez analizados los canales de comercialización que existen en la actualidad, el canal más apropiado para ofrecer este servicio al mercado objetivo es el canal de marketing directo o canal 1, también llamado nivel cero (0), porque se da mayor importancia a la relación sin intermediarios con el cliente y usuario final del servicio. El canal utilizado en este tipo de servicios es el directo, donde la institución busca y se relaciona directamente con el cliente y el usuario.

---

<sup>30</sup><http://www.buenastareas.com/ensayos/Canales-De-Comercializacion-3205840.html>, fecha de consulta 15 de mayo de 2013.

<sup>31</sup> Ibid

**Figura 1. Canales de comercialización**



### **2.7.3.1 Ventajas y desventajas del canal directo.**

#### **Ventajas**

- ✓ Ofrece confianza
- ✓ Otorga confidencialidad
- ✓ Mejor conocimiento de los servicios y precios
- ✓ Mejor control del canal
- ✓ Máxima promoción
- ✓ Sensibilidad inmediata a las reacciones del mercado
- ✓ Mayor contribución marginal (mayor ganancia, menor comisión)

#### **Desventajas**

- ✓ Limita el crecimiento de la empresa y su participación en el mercado
- ✓ Mayor conexión, mayores costos
- ✓ Mayor inversión de activo fijo
- ✓ Administración más costosa
- ✓ Financiamiento directo de las ventas

## 2.8. PRECIO

**2.8.1 Análisis de precios.** Las empresas dedicadas al Outsourcing e Intermediación Laboral, definen una tarifa mensual o semestral, según sea la capacidad económica de los clientes, o las políticas internas adoptadas para el cobro del servicio prestado.

Para las empresas que compiten directamente con este proyecto (Fuller, Ebenezer, Eficacia S.A., Todo Aseo, AdmiAsesores, Asear, Zonas Verdes, Casa Limpia), se establecen diferentes planes de pago: contado, credi-contado, o crédito (donde se cancela una cuota inicial, y el saldo es financiado en varias cuotas mensuales o quincenales); cualquiera de estos planes por el total de horas de servicio que se prestarán durante la realización del trabajo o labor.

Cabe resaltar que estos ejemplos varían de acuerdo a los servicios y tiempo empleado en cada actividad.

- ✓ **Fuller Mantenimiento.** Fumigación y Control Plagas Urbanas: \$80.000
- ✓ **Casalimpia S.A.** Mantenimiento Técnico locativo eléctrico: \$30.000 por punto eléctrico
- ✓ **Adecco.** Suministro de personal: \$300.000 por colocación de personal
- ✓ **Ebenezer.** Suministro de personal Servicio Interno: \$200.000 por colocación

**2.8.2 Estrategias de fijación de precios.** Existiendo diferentes estrategias para fijar el precio del servicio que prestará la institución (basadas en el costo, en el valor, en la competencia, para servicios nuevos, de mezcla de servicios), se define la primera como la que podrá satisfacer las expectativas de los inversionistas<sup>32</sup>. En esta estrategia, basada en el costo, se fijarán los precios por utilidades meta.

---

<sup>32</sup>Marketing Mix: Estrategias de Fijación de Precios. By Karoline on September 8th, 2008; citado: 21 de octubre de 2011.  
URL:<http://www.bloghispanodenegocios.com/marketing-mix-estrategias-de-fijacion-de-precios/>

## **2.9. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

### **2.9.1 Objetivos de S & Suministros.**

- ✓ Dar a conocer los servicios de S & Suministros en el Municipio de Barrancabermeja y sus alrededores.
- ✓ Posicionar la empresa y su servicio en Barrancabermeja, mediante estrategias que generen alto impacto en la zona de influencia.
- ✓ Persuadir al mercado potencial a adquirir el servicio.
- ✓ Crear en los clientes expectativas que les motive a indagar sobre el servicio.
- ✓ Crear fidelidad de los clientes con la empresa y su servicio, por medio de paquetes atractivos.
- ✓ Realizar un lanzamiento estratégico que permita el recuerdo del nombre y servicios de S & Suministros.
- ✓ Mostrarse en el mercado como una empresa seria y confiable.
- ✓ Lograr posicionamiento en el mercado con el fin de generar preferencia en el mercado potencial.
- ✓ Mostrar los servicios que se vayan implementando para que sean percibidos como atributos diferenciadores por los clientes.
- ✓ Mantener publicidad a través de medios masivos que le permita posicionamiento en el mercado.
- ✓ Proyectarse como una entidad sólida, a través de campañas que permitan acceder a nuevos mercados.

**2.9.2 Logotipo.** Este logotipo combina colores llamativos con imágenes alusivas a los hogares y empresas lugares donde serán prestados nuestros servicios y la legibilidad de la letra para facilitar que quede grabado en la mente de quienes tengan la oportunidad de observarlo; esto se logra integrando los siguientes elementos:

**Figura 2. Logotipo**



- ✓ **Las imágenes.** La imagen de una empresa y un casa visualizan en el logo son la identificación de los lugares a los cuales se prestará los servicios relacionados con el Outsourcing y la Intermediación Laboral.
  
- ✓ **Las fuentes.** El nombre de la empresa utiliza la fuente Palermo tamaño 50. La fuente de la frase **OUTSOURCING E INTERMEDIACIÓN LABORAL** también es Palermo tamaño 22.

La empresa tendrá como objetivo la prestación de servicios para el hogar-oficina. S & SUMINISTROS, significa calidad, eficiencia y responsabilidad el servicio ofrecido. El propio cliente es quien solicita el servicio requerido. Por lo tanto, como tendencia global, es un sitio donde pueden encontrar los servicios de buena calidad, con profesionales, eficiencia a su gusto y absoluto confort.

S & Suministros es el nombre que se requiere posesionar en la mente de los clientes. La empresa busca brindar confiabilidad, atención inmediata y buenos precios.

- ✓ **Los colores:** Los colores utilizados son el naranja, plata y amarillo. El naranja representa el entusiasmo, la felicidad, la determinación, el éxito, el ánimo y el estímulo que tiene nuestra empresa a la hora de prestar los servicios; el color plata simboliza el éxito que se tendrá en el mercado laboral de nuestra

empresa; el color amarillo representa la inteligencia, originalidad, lealtad y compromiso que tendremos a la hora de negociar con los clientes.

### **2.9.3 Lema.**

#### **“SERVICIO CON CALIDAD Y RESPONSABILIDAD EN EL MENOR TIEMPO Y COSTO”**

Dado que cada cliente puede observar lo ofrecido y escoger el servicio que necesite. Así mismo el lema transmite a los clientes, confianza, sentido de pertenencia con la región, buena atención y responsabilidad.

**2.9.4 Análisis de medios.** Cuando se quiere posicionar una empresa o un servicio en un mercado nuevo, se puede acudir a los diferentes medios de comunicación existentes: radio, volantes, afiches, televisión, periódico, pasacalles, vallas; a continuación se analizarán los que se ajustan más al proyecto:

- ✓ **Radio.** Es un medio que llega a grupos específicos de audiencia, su costo depende de la emisora y de la sintonía del programa.
- ✓ **Volantes.** Son económicos en su impresión y su distribución, pero son de corta duración.
- ✓ **Afiches.** Como medio impreso, puede ser de bajo costo, y permitir impresionar mediante buenas imágenes; se pueden exhibir con facilidad en sitios públicos pero están propensos a los vándalos.
- ✓ **Televisión.** Se tendría que pensar en un canal regional; su tele audiencia está limitada por los programas y los horarios en que se transmiten. Su alto precio y efectividad no garantizada lo hace no recomendable para el proyecto.

- ✓ **Periódico.** Su gran influencia en Barrancabermeja, a través de periódicos como la Vanguardia Liberal, Q'Hubo y la revista Urbano lo hacen recomendable para el proyecto. Hay que definir claramente el presupuesto para ello pues el anuncio es costoso dependiendo del día de circulación, del tamaño del anuncio y del número de colores utilizados. Es una buena opción para la campaña de lanzamiento de S & Suministros.
  
- ✓ **Pasacalles.** Tienen una vida útil limitada por el permiso de las autoridades competentes; su costo lo hace recomendables sólo para etapa de lanzamiento de S & Suministros.
  
- ✓ **Vallas.** Es muy efectivo pero también muy costoso; el impacto visual que se puede lograr es alto; algunos lo recomiendan para la etapa de lanzamiento del servicio. Deben ser ubicadas en lugares estratégicos de Barrancabermeja, pero de ello depende también su costo.

**2.9.5 Selección de medios.** Para seleccionar un medio adecuado para S & Suministros es necesario tener en cuenta las siguientes características:

- ✓ Hábitos de audiencia meta: es necesario buscar un medio que lleve el mensaje en forma masiva a hogares y empresas en general.
  
- ✓ Servicio: cada tipo de medio publicitario tiene su propio impacto para llegar al cliente, ya sea en forma visual o auditiva.
  
- ✓ Mensaje: debe ser claro, explícito y con un lenguaje apto para llegar a cualquier persona, sin tecnicismos y de fácil recordación.
  
- ✓ Costo: se debe seleccionar un medio masivo y que se adapte al presupuesto o recurso financiero.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores, S & Suministros utilizará como medio para darse a conocer y mostrar los servicios que ofrece:

- ✓ **Volantes.** Se repartirán 5.000 volantes con las siguientes características: tamaño 10 x 15 cm. a color, papel bond 60 gramos. Su contenido incluirá logotipo, eslogan, dirección y teléfonos de contacto, servicios que brinda.
- ✓ **Tarjetas de presentación.** Como su nombre lo indica, es una tarjeta donde se da a conocer a los demás los aspectos institucionales de la compañía: logo, nombre del representante legal o del funcionario responsable del área, productos y servicios principales, dirección, teléfono, correo electrónico o dirección de la página web entre otros. Estas tarjetas por su tamaño, regularmente de 5 x 9 cm, son de fácil manejo y distribución en lugares como reuniones empresariales y sociales, constituyéndose en una excelente forma para mantener la identidad del negocio.
- ✓ **Portafolio de servicio.** Utilizado para dar a conocer la información básica y precisa de la empresa, se puede incluir: breve reseña histórica, visión, misión, objetivos de la empresa, productos, servicios, garantías, socios, proveedores, respaldos, clientes, trayectoria de la empresa y los datos de contacto como correo electrónico, dirección, teléfono, fax, etc. Debe ser un diseño integral con la imagen de la empresa que ofrece los servicios, la mejor manera de entregar un portafolio de servicios es que este mismo sea una solución para sus potenciales clientes.
- ✓ **Periódico.** El anuncio será de 4 cm. x 2 columnas en la sección Anuncios Destacados, a una sola tinta. Su contenido incluirá logotipo, dirección y teléfonos de contacto, servicio que brinda. Será publicado dos domingos anteriores a la inauguración de S & Suministros.

- ✓ **Anuncios televisivos.** Se realizarán anuncios televisivos en la franja del Informativo de Noticias de Enlace 10 Televisión, durante 30 días; se realizarán 164 emisiones durante el mes, una emisión en cada informativo para un total de 4 impactos diarios de lunes a viernes, los sábados, domingos y festivos una emisión en cada noticiero; y 3 emisiones diarias en el programa VIVA LA MAÑANA el cual se transmite de lunes a viernes, se realizarán en los horarios relacionados a continuación<sup>33</sup>.

LUNES A VIERNES: Cinco emisiones diarias

En directo: 6:30 a.m. 12:00 m. 6:00 p.m.  
En diferido: 1:30 p.m. 10:00 p.m.

SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS

En directo: 6:30 p.m.  
En diferido: 10:30 p.m.

VIVA LA MAÑANA: 3 Emisiones diarias

En directo: 6:30 a.m. – 8:00 a.m.

La duración de cada impacto será de aproximadamente 30 segundos cada uno.

- ✓ **Pautas radiales.** Se realizarán transmisiones de cinco (5) pautas diarias de lunes a viernes días hábiles de 20” de duración durante el primer mes de apertura de S & Suministros en la emisora de mayor sintonía en la ciudad de Barrancabermeja “Yariguíes Stereo” en diferentes programas radial.
- ✓ **Pasacalles.** Se proyecta diseñar un pasacalle para dar publicidad al evento de lanzamiento y en especial a la ubicación del local. Debe ser elaborado en una tela especial y en colores de acuerdo a la identidad de la empresa.

---

<sup>33</sup> Portafolio de Servicios Enlace 10 Televisión E.U., febrero 15 de 2013.

- ✓ **Evento de lanzamiento.** Actividad recomendada para la apertura de una nueva empresa, en ella se invita a personalidades de la ciudad, personas con algún vínculo comercial y/o clientes potenciales, por lo general se acompaña con una presentación de un video institucional que recalque la información más relevante de la empresa, la infraestructura, física, tecnológica, servicios y productos.

**2.9.6 Estrategias publicitarias.** Se utilizará la publicidad de impacto, donde se repartirán volantes con el logo de S & Suministros durante la semana anterior al lanzamiento del servicio. En la semana de lanzamiento se colgaron los pasacalles en los sitios preseleccionados (Avenida 36, Avenida 28, Barrio la floresta, Puerta 25 de Agosto), de igual manera se entregarán los volantes con la información del servicio. La publicación de los anuncios será en Vanguardia Liberal para el domingo anterior y el siguiente a la inauguración de la empresa. El anuncio televisivo estará a cargo de Enlace 10 televisión de Barrancabermeja.

El evento de lanzamiento de S & Suministros se realizará en las instalaciones de la empresa, con el fin que los clientes potenciales la conozcan, y tendrá invitación abierta para todos los posibles clientes potenciales de Barrancabermeja.

**2.9.7 Presupuesto de publicidad y promoción.** Este presupuesto está compuesto por: presupuesto de lanzamiento, que se realiza al inicio de las operaciones de S & Suministros; y el Presupuesto de operación, que se ejecuta durante toda la vida de la empresa.

**Cuadro 41. Plan de medios**

<b>MEDIO</b>	<b>CAMPAÑA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Volantes	<b>Entidad: Gráficas San Gabriel Ltda.</b>	5.000	\$200.000
	Se realizarán volantes, impresos en papel periódico tamaño 10 x 15 cm. a color, papel bond 60 gramos.		
Tarjetas de presentación	<b>Entidad: Litografía y Tipografía Cardales</b>	1.000	\$70.000
	Se imprimirán tarjetas de presentación en papel opalina lisa 120 gramos, tamaño 5 x 9 cm (horizontal) y 9 x 5 cm (vertical), a todo color		
Portafolio de Servicios	Los portafolios de servicios se imprimirán en las impresoras láser de la empresa	500	\$800.000
Prensa	<b>Entidad: Vanguardia Liberal.</b>	16	\$214.400
	El anuncio se publicará de 4 cm. x 2 columnas en la Sección Anuncios Destacados a una sola tinta, con entre 13 y 16 palabras. Será publicado durante un mes, los días jueves, viernes, sábados y domingos. El anuncio se empezará a publicar una semana antes de la inauguración de S & SUMINISTROS		
Radio	<b>Entidad: Yariguíes Stereo</b>	140	\$1.190.000
	Se transmitirán 7 pautas diarias de lunes a viernes días hábiles de 20" de duración, durante el primer mes.		
Televisión	<b>Entidad: Enlace 10 Televisión E.U.</b>	164	\$1.380.000
	164 emisiones mensuales, durante 30 días, una emisión en cada informativo para un total de 5 impactos diarios de Lunes a viernes:		
	6:30 a.m.-12:00 m - 6:00 p.m. en Directo.		
	1:30 p.m. y 10:00 p.m. en Diferido		
Los sábados, domingos y festivos una emisión en cada noticiero 6:30 p.m. y 10:00 p.m. Cada impacto tiene una duración de 10 segundos.			
Pasacalles	<b>Entidad: CarloxPublicidad</b>	4	\$400.000
	Sera elaborado en una tela especial y en colores de acuerdo a la identidad de la empresa.		

**2.9.7.1 De lanzamiento.** Por tener el proyecto una competencia directa e indirecta en el mercado de Barrancabermeja, se debe emplear una gran cantidad de recursos económicos en publicidad y promoción; para ello se usarán todos los

medios de comunicación seleccionados anteriormente: volantes, tarjetas de presentación, periódicos, pauta radial y televisión.

**Cuadro 42. Presupuesto de lanzamiento**

MEDIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Volantes	5.000	40	\$200.000
Distribución de volantes	5.000	20	\$100.000
Tarjetas de presentación	1.000	70	\$70.000
Anuncio de prensa	16	13.400	\$214.000
Pautas de radio	140	8.500	\$1.190.000
Pautas de televisión	164	8.415	\$1.380.060
Pasacalles	4	100.000	\$400.000
Coctel de bienvenida	1	2.450.000	\$2.450.000
<b>Total</b>			<b>\$6.004.060</b>

Fuente: Vanguardia Liberal, Tipografía Gráficas San Gabriel, Tipografía y litografía Cardales, Yariguíes Stereo, Enlace 10 TV.

**2.9.7.2 De operación.** Es importante complementar la publicidad en la etapa de operación con la renovación de volantes, trasmisión de pautas radiales, publicación de anuncio en la Revista Urbano que circula en la ciudad de Barrancabermeja; y además se estará presentando por Enlace 10 Televisión, en el Magazín de la Guía Comercial y Turística de Barrancabermeja, después de un (1) año de su apertura de la empresa S & Suministros.

**Cuadro 43. Presupuesto de operación mensual**

Medio	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>Volantes</b>	1000	40	\$40.000
Distribución de Volantes	150	150	\$22.000
<b>Revista URBANO:</b> Se publicará un anuncio el sexto mes después de la apertura de S & Suministros; el cual estará ubicado en la contraportada, parte inferior centrada de 1/2 x 21 cm de ancho y 13 cm de alto.	1	70.000	\$70.000
<b>Radio Yariguíes Stereo.</b> Pautas. Se realizarán impactos repartidos durante el tercer y sexto mes	240	8500	\$1.530.000

Medio	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
después de abierta la empresa S & Suministros.			
<b>Televisión Enlace 10 TV.</b> 40 emisiones mensuales, una antes de cada informativo Enlace Noticias en directo, 11:55 a.m. y 5:55 p.m. de lunes a viernes durante tres meses.	3.600	350	\$1.260.000
<b>Pagina Web.</b> En la cual los clientes podrán solicitar servicios y encontrar todas las actualizaciones de la empresa.	1	600.000	\$600.000
<b>Total</b>			<b>\$3.522.000</b>

Fuente: Revista Urbano, Tipografía Gráficas San Gabriel, Yariguíes Stereo, Enlace 10 TV.

## 2.10. RESULTADOS Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

Una vez estudiadas las variables del mercado, demanda y oferta, se concluye lo siguiente:

Existe una demanda muy alta de los servicios que prestará S & SUMINISTROS para los 32.145<sup>34</sup> hogares y las 6.775 empresas públicas y privadas de la región, actualmente vigentes e inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja; los cuales se convierten en el mercado objetivo por la disposición que muestran de usar el servicio que prestará la nueva empresa<sup>35</sup>.

Las empresas oferentes y personas naturales existentes en la actualidad sólo pueden ofrecer algunos servicios. Esta demanda insatisfecha es la gran oportunidad para el proyecto de posicionares en el mercado de Barrancabermeja.

La recomendación del servicio por parte de clientes satisfechos, es el mejor método de dar a conocer la empresa. En cuanto a utilización de los servicios en los hogares el 98,65% utilizarán el servicio de personal interno, el 99,25% el

<sup>34</sup>COTE Edgard (Alcalde), BARBOSA Jorge (Jefe oficina Asesora Planeación), MÁRQUEZ Edilberto (Coordinador Proyecto) Barrancabermeja en cifras, edición 2004 – 2005.

<sup>35</sup>Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 28 de agosto de 2012.

servicio de personal externo, el 98,08% el servicio Acompañamiento Adulto Mayor, enfermo y/o discapacitado, el 98,90% el servicio de limpieza de casas, y el 95,52% el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies), y en las empresas también existe una demanda insatisfecha bastante grande, 98,16% en el servicio de limpieza de oficinas, 97,69% en el servicio de limpieza de bodegas, 94,21% en el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies), de acuerdo a lo que se planteó en la apertura e inicios de S & Suministros.

El canal de comercialización del servicio más adecuado es el directo por sus grandes ventajas de reducción de costos, y mayor control de la oferta del servicio.

Los medios más adecuados para promover el servicio son: publicidad en periódico, volantes, portafolio de servicios, tarjetas de presentación, anuncios televisivos, pautas radiales, pasacalles y el evento de lanzamiento de la nueva empresa.

El mercado está expectante de nuevas empresas que ofrezcan alternativas para la prestación de servicios, esperan que ello mejore el servicio y permita el acceso a más personas al campo laboral; así lo confirma la investigación de mercados con un porcentaje de demanda insatisfecha bastante alto para cada uno de los servicios que la empresa prestará (Cuadros 39 y 40).

Existe en la actualidad 65 empresas que prestan servicios parecidos logrando la participación y posicionamiento en el mercado. Sin embargo, estos sitios no satisfacen las expectativas de los hogares y empresas de la ciudad debido a que no están relacionados directamente con la ciudad.

S & Suministros tiene una labor desafiante al competir con empresas que llevan varios años de antigüedad en el mercado. Las posibilidades de éxito de S & Suministros están dadas por la expectativa que tienen los Barranqueños de una empresa que les ofrezca un buen servicio a mejores precios, objetivos inmediatos de este proyecto. En la medida que se generen buenos contratos, los mismos clientes satisfechos se encargarán de recomendar el servicio que se está brindado en la ciudad con lo que se generará sentido de pertenencia, identidad, respaldo, confianza, simpatía y fidelidad con la nueva empresa.

Con base en las conclusiones anteriores, y toda la información obtenida en este estudio, se determina la viabilidad comercial del proyecto

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** El tamaño del proyecto responde al comportamiento existente entre la dimensión del mercado y la capacidad de atenderlo, según los recursos disponibles. El tamaño de la empresa S & Suministros, se determina con los resultados de la investigación de mercado, siendo el punto de partida la demanda potencial que buscan diariamente los clientes.

**3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.** A continuación se presenta el análisis de los factores que determinan el tamaño del proyecto como tamaño del mercado, capacidad financiera, recursos humano e insumos.

**3.1.2.1 Tamaño del proyecto y la demanda.** La demanda para este proyecto es igual al porcentaje de la demanda insatisfecha, ya que el riesgo de la inversión por realizar aumenta en la medida que ese tamaño se acerque más a esta demanda. Este factor es limitante para el proyecto por cuanto la empresa no puede vender más servicios de los requeridos por la demanda.

**3.1.2.2 Tamaño del proyecto y los suministros e insumos.** Se observa la necesidad de contratar en el área administrativa un Gerente o Administrador, Secretaria Auxiliar Contable, Contador Público, Asesor comercial, Psicólogo y Auxiliar Servicios Generales, en el área de servicios se requiere personal con alta calidad de dominio y conocimientos propios de cada área que se brindara el servicio, pero esta necesidad no es limitante, dado que la ciudad se caracteriza por tener una variedad de profesionales dispuestos a prestar sus servicios, estas

son razones por las cuales se prevé que existen personas idóneas para ocupar todas las áreas que S & Suministros requiere, por lo tanto no existe restricción del recurso humano.

✓ **Insumos.** Los insumos que se requiere para el montaje de la empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral, no presentan dificultades para su adquisición, montaje y mantenimiento en el área.

**3.1.2.3 Tamaño del proyecto la tecnología y equipos.** La tecnología disponible constituye un determinante ya que principalmente solo se produce solución razonable a partir de un determinado volumen de servicios. En la actividad de S & Suministros impera la excelente atención y profundos conocimientos en los servicios relacionados al Outsourcing e Intermediación Laboral, por lo tanto este proyecto tendrá tecnología básica para desarrollar su actividad como lo es la base de datos y programas contables y administrativos. Este factor no es limitante por cuanto en el área de Barrancabermeja hay total disponibilidad para acceder a dicha tecnología.

**3.1.2.4 El tamaño del proyecto y la localización.** Para las instalaciones de la empresa se necesitan espacios administrativos y operativos; entre los operativos se tendrán espacios para bodega y sala de espera, y administrativos sala de recepción y oficinas. Este factor no es limitante por cuanto en el área de Barrancabermeja hay total disponibilidad de los lugares posibles de ubicación de la empresa.

**3.1.2.5 Tamaño del proyecto y el financiamiento.** El proyecto de montaje de una empresa dedica al Outsourcing e Intermediación Laboral demanda recursos financieros y dado que los inversionistas cuentan con un capital limitado se requiere un crédito con entidades financieras de la ciudad de Barrancabermeja,

para lo cual se cuenta con la entidad Bancaria BANCOLOMBIA Por lo anterior, este es un factor que restringe la capacidad del proyecto.

**3.1.3 Capacidad del proyecto.** S & Suministros contará con una base de datos actualizada, en la cual, se encontrará las hojas de vida del personal que ha sido seleccionado y evaluado para hacer parte de la empresa en cada uno de los servicios que se ofrece, para el servicio de reparaciones locativas los trabajadores que se encuentran registrados para el servicio en los hogares son los mismos con los que se contará para las empresas.

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada.** Tomando en consideración que la empresa no contará con personal contratado directamente en nómina ya que esto se hará dependiendo del requerimiento de los clientes para cada servicio, de tal manera se hace un estimado de trabajadores que pueda llegar a tener S & Suministros y cuántos servicios podrían realizar por año (365 días).

S & Suministros contará con una base de datos actualizada, en la cual, se encontrará las hojas de vida del personal que ha sido seleccionado y evaluado para hacer parte de la empresa en cada uno de los servicios que se ofrece, para el servicio de reparaciones locativas los trabajadores que se encuentran registrados para el servicio en los hogares son los mismos con los que se contará para las empresas.

**Cuadro 44. Capacidad diseñada hogares**

<b>Servicios</b>	<b>Cantidad de Trabajadores</b>	<b>Turnos realizados por día</b>	<b>Meses/Días por Año</b>	<b>Turnos realizados al año</b>
Personal Interno (mes)	70	1	12	840
Personal Externo (mes)	50	1	12	600
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	10	2	365	7.300
Limpieza de Casas (día)	60	2	365	43.800
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies) (día)	70	1	365	25.550

**Cuadro 45. Capacidad diseñada empresas**

<b>Servicios</b>	<b>Cantidad de Trabajadores</b>	<b>Turnos realizados por día</b>	<b>Meses/Días por Año</b>	<b>Turnos realizados al año</b>
Limpieza de Oficinas (mes)	50	1	12	600
Limpieza de Bodegas (día)	40	1	365	14.600
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies) (día)	70	1	365	25,550

**3.1.3.2 Capacidad instalada.** Para el cálculo de la capacidad instalada para el montaje se encuentra lo siguiente:

La empresa trabajará en jornadas de ocho (8) horas y en casos especiales como reparaciones locativas y acompañamiento adulto mayor las 24 horas, se tuvo en cuenta la información suministrada por la demanda en el estudio de mercados.

Para este cálculo se tendrá en cuenta la capacidad diseñada para hogares y empresas, ver cuadro 44 y cuadro 45, teniendo en cuenta el porcentaje de uso por

año de las empresas que actualmente se encuentran en Barrancabermeja, ver cuadro 30 y cuadro 31 de la oferta en el estudio de mercados.

**Cuadro 46. Capacidad instalada hogares**

Servicios	Turnos realizados al año (cuadro 44)	Porcentaje de personas que utilizarán los servicios (cuadro 30)	Servicios a prestar al año
Personal Interno	840	100,00%	840
Personal Externo	600	82,19%	493
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado	7.300	27,40%	2.000
Limpieza de Casas	43.800	68,49%	29.999
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies)	25.550	21,92%	5.601

**Cuadro 47. Capacidad instalada empresas**

Servicios	Turnos realizados al año (cuadro 45)	Porcentaje de personas que utilizaran los servicios (cuadro 31)	Turnos utilizados al año
Limpieza de Oficinas	600	57,53%	345
Limpieza de Bodegas	14.600	27,39%	3.999
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies)	25.550	21,92%	5.601

**3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.** Se estima que S & Suministros iniciará actividades con un 50% de la capacidad instalada en la empresa (teniendo en cuenta que es una empresa nueva) y se proyecta un incremento del 10% para

los siguientes años. De acuerdo al crecimiento de S & Suministros se estudiará la vinculación de nuevo personal.

**Cuadro 48. Capacidad proyectada hogares**

Año	Personal interno	Personal externo	Acompañamiento Adulto Mayor	Limpieza de casas	Reparaciones locativas
2014	462 servicios	272 servicio	1.100 servicios	16.500 servicios	3.080 servicios
2015	508 servicios	299 servicios	1.210 servicios	18.150 servicios	3.388 servicios
2016	559 servicios	329 servicios	1.331 servicios	19.965 servicios	3.727 servicios
2017	615 servicios	362 servicios	1.464 servicios	21.962 servicios	4.100 servicios
2018	676 servicios	398 servicios	1.611 servicios	24.158 servicios	4.510 servicios

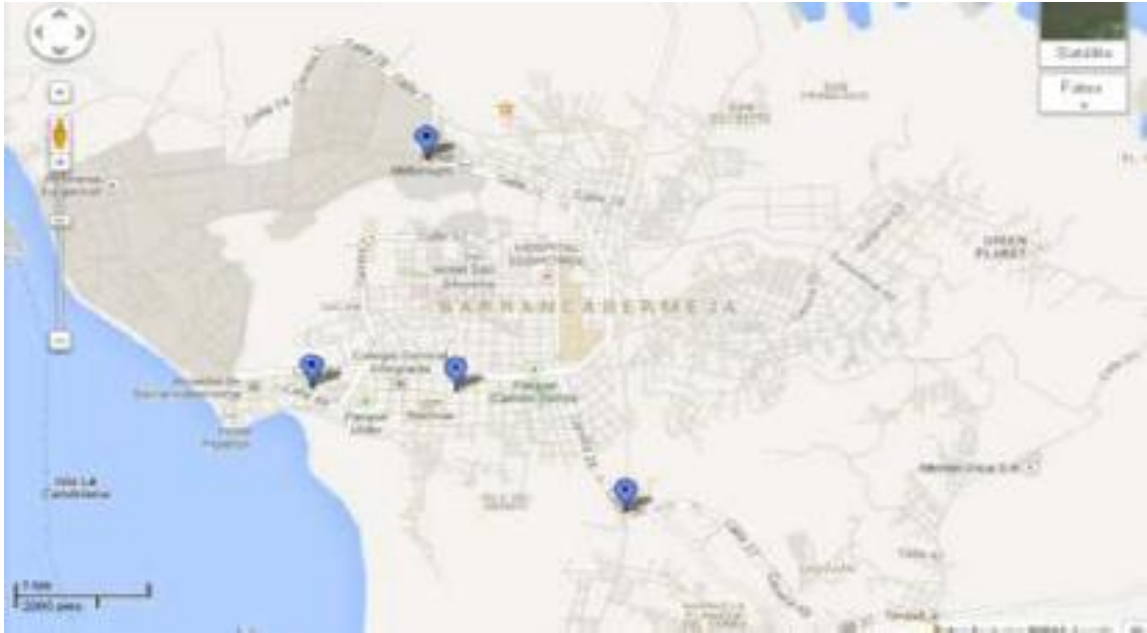
**Cuadro 49. Capacidad proyectada empresas**

Año	Limpieza de oficinas	Limpieza de bodegas	Reparaciones locativas
2014	190 servicios	2.200 servicios	3,080 servicios
2015	209 servicios	2.420 servicios	3,388 servicios
2016	230 servicios	2.662 servicios	3,727 servicios
2017	253 servicios	2.928 servicios	4,100 servicios

### 3.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

**3.2.1 Macro localización.** S & Suministros estará ubicado en el municipio de Barrancabermeja; por ser este el sector de interés para las autoras del proyecto además de la necesidad que se ha identificado de brindarle una empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral a la comunidad con el propósito de que los hogares y empresas tengan otra alternativa de contratación con una empresa 100% Barranqueña.

**Figura 3. Macro localización del proyecto**



Fuente: GOOGLE MAPS<sup>36</sup>

**3.2.2 Micro localización.** Consiste en determinar la ubicación más adecuada para el funcionamiento de la empresa de Outsourcing e Intermediación Laboral. Inicialmente se tienen cuatro posibles lugares pre-seleccionados en diferentes zonas de la ciudad ya que son puntos estratégicos y más importantes del municipio de Barrancabermeja y cumplen con los requisitos legales para su montaje y funcionamiento, para estimar el sitio ideal se utilizará el método de puntos.

- ✓ **Método de puntos.** Con el fin de estimar el sitio o localización del proyecto se hace por análisis de cada factor y dándole un puntaje relativo a cada uno de ellos, para integrar en un todo el valor de cada zona analizada, con el fin de seleccionar la ideal.

<sup>36</sup><http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&t=h&oe=UTF8&msa=0&msid=109244579373830775560.00048cdd13c66dba19dac>, fecha de consulta 12 de junio de 2013.

- ✓ **Ponderación de factores.** La ponderación de cada factor se asigna teniendo en cuenta la importancia con que influye en el proceso de valoración. El puntaje total es de 100 y la asignación de puntos a cada factor se hizo teniendo en cuenta la ponderación dada.

**Cuadro 50. Ponderación y asignación de puntos a cada uno de los factores**

Factor	Ponderación Conceptual	Asignación de Puntos
Canon de arrendamiento	20%	20
Ubicación del local	30%	30
Medios de transporte	10%	10
Vías de acceso	20%	20
Disponibilidad de servicios públicos	20%	20
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

**Cuadro 51. División y descripción de grados a los factores**

GRADO	Descripción
1	Comprende la alternativa menos beneficiosa para S & Suministros
2	Lo constituye la alternativa aceptable para S & Suministros
3	Es la opción que mayor beneficio ofrece para el desarrollo de S & Suministros

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

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

Donde:

**P.Max**= Puntuación máxima de cada factor.

**P.Min** = Puntuación mínima de cada factor.

**N** = Número de grados de cada factor

**Cuadro 52. Ponderación de los factores**

Factor	Ponderación
Canon de arrendamiento	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$
Ubicación del local	$R = \frac{30 - 0}{3 - 1} = 15$
Medios de transporte	$R = \frac{10 - 0}{3 - 1} = 5$
Vías de acceso	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$
Disponibilidad de servicios públicos	$R = \frac{20 - 0}{3 - 1} = 10$

**Cuadro 53. Grados de cada factor**

Factor	G - 1	G - 2	G - 3
f-a	0	10	20
f-b	0	15	30
f-c	0	5	10
f-d	0	10	20
f-e	0	10	20

Para la micro localización de S & Suministros se tuvieron en cuenta diferentes zonas de la ciudad de Barrancabermeja:

- ✓ Calle 50 entre carreras 20 – 21 Barrio Colombia (Zona 1). Se tiene en cuenta debido a que se encuentra ubicada en el centro de la ciudad contando con una variedad de almacenes, de gran afluencia de personas.
- ✓ Calle 36 Zona Industrial (Zona 2). Se tiene en cuenta debido a que es la zona industrial de Barrancabermeja, es donde se encuentra la mayor parte de las empresas de la ciudad lo cual sería de gran importancia para la ubicación de la empresa.

- ✓ Entrada de ECOPETROL Puerta Norte (Zona 3). Se tiene en cuenta debido a que es la entrada principal de ECOPETROL lo que haría que personas interesadas en nuestros servicios la ubicaran fácilmente.
- ✓ Calle 50 con calle 27 Barrio Colombia (Zona 4). Se tiene en cuenta debido a que en esta zona se encuentra el Parque a la vida que es muy concurrido por la ciudadanía.

**Cuadro 54. Total puntos por zonas**

CRITERIO	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		ZONA 4	
	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos
Canon de arrendamiento	2	10	3	20	2	15	2	10
Ubicación del local	2	15	3	30	2	15	2	15
Medios de transporte	3	10	3	10	3	10	2	5
Disponibilidad de servicios públicos	2	10	3	30	2	10	2	10
Vías de acceso	3	20	3	20	3	20	2	10
<b>TOTAL</b>		<b>65</b>		<b>100</b>		<b>70</b>		<b>50</b>

- ✓ **Determinación de la ubicación.** Se determina la ubicación de S & Suministros será Calle 36 Zona Industrial (Zona 2) la cual obtuvo el mayor puntaje, la cual reúne las especificaciones técnicas para la instalación, además el inmueble es amplio, agradable y se encuentra ubicado en la zona industrial de Barrancabermeja, siendo este uno de los mejores sitios estratégicos para la instalación y montaje del proyecto en la ciudad.

✓ **Ventajas y fortalezas.**

- Facilidad de transporte público
- Cercanía a gran variedad de empresas existentes en Barrancabermeja

- Zona Industrial
- Contar con un sitio amplio y en buen estado para prestar el servicio
- Vías de acceso en buenas condiciones.

**Figura 4. Micro localización del proyecto**



Fuente: GOOGLE MAPS<sup>37</sup>

### 3.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO

**3.3.1. Ficha técnica del servicio.** El servicio que pretende ofrecer S & Suministros se presenta en la siguiente ficha técnica.

<sup>37</sup><http://maps.google.es/maps/ms?ie=UTF8&t=h&oe=UTF8&msa=0&msid=109244579373830775560.00048cdd13c66dba19dac>, fecha de consulta 12 de junio de 2013.

**Cuadro 55. Ficha técnica del servicio**

<b>Servicios</b>	<b>Especificaciones</b>
<b>Diseño</b>	Proyecto para la Creación de una Empresa de Suministros de Servicios en General para el Hogar y Empresarial en Barrancabermeja, a partir de sus diferentes características
<b>Especificaciones Técnicas</b>	<p>Se ofrecen los siguientes servicios:</p> <p><b>Servicio Doméstico</b>  <b>Definición.</b> Es aquella persona que residiendo o no en el lugar de trabajo, ejecuta tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, cuidado de niños, jardinería, cuidado de animales y demás tareas propias del hogar.  <b>Personal interna.</b> Se denominan internos los que residen en el sitio o lugar de trabajo, vida útil: mensual  <b>Personal externa.</b> Se denominan externos los que no residen en el lugar de trabajo, vida útil: mensual.  <b>Acompañamiento del Adulto Mayor, enfermos y/o discapacitados.</b> Técnica terapéutica complementaria, que se utiliza para la contención de pacientes descompensados, en un marco de prevención, atención y resocialización, vida útil: Por días.</p> <p><b>Limpieza en general</b>  <b>Definición.</b> Es la eliminación física de materias orgánicas y de la contaminación de los objetos, y en general se practica con agua, a la que se añaden - o no detergentes.  <b>Limpieza de casas.</b> Se denomina limpieza de casas al aseo en general que consiste en barrer, trapear, limpiar y ordenar el hogar, vida útil: Por días.  <b>Limpieza de oficinas.</b> Se denomina limpieza de oficinas al aseo en general que consiste en barrer, trapear, limpiar y ordenar la oficina o empresa, vida útil: Mensual.  <b>Limpieza de bodegas.</b> Se denomina limpieza de bodegas al aseo en general que consiste en barrer, trapear, limpiar y ordenar las bodegas, vida útil: Por días.</p> <p><b>Reparaciones locativas</b>  <b>Definición.</b> Se entiende por reparaciones o mejoras locativas aquellas obras que tienen como finalidad mantener el inmueble en las debidas condiciones de higiene y ornato sin afectar su estructura portante, su distribución interior, sus características funcionales, formales y/o volumétricas."</p>

Servicios	Especificaciones
	<p><b>Pintura y estuco.</b> Se denomina pintura y estuco al mejoramiento que se realizara a interiores y exteriores en hogares y empresas, vida útil: Por días.</p> <p><b>Mantenimiento eléctrico.</b> Se denomina mantenimiento eléctrico Conjunto de acciones oportunas, continuas y permanentes dirigidas a prever y asegurar el funcionamiento normal, la eficiencia y la buena apariencia de equipos eléctricos, oficinas y accesorios., vida útil: Por días.</p> <p><b>Plomería.</b> Se denomina plomería consiste en instalar, mantener y reparar las tuberías de hogares y empresas, vida útil: Por días.</p> <p><b>Impermeabilización en grandes superficies.</b> Se denomina impermeabilización de grandes superficies a la protección contra efectos que el agua puede causar a una edificación tanto las antiestéticas manchas de humedad sobre la superficie de un muro, como las dañinas filtraciones en techos y azoteas de casas y edificios, vida útil: Por días.</p> <p><b>Cerrajería.</b> Se denomina cerrajería a la reparación y mantenimiento de cerraduras, candados, cerrojos, cilindros tanto de puertas comunes como así también de vehículos, vida útil: Por labor de acuerdo al servicio.</p> <p><b>Jardinería.</b> Arte y oficio de cuidar y cultivar los jardines. Vida útil: Por días.</p> <p>S &amp; Suministros conjugara sus servicios, con la utilización de insumos, personal capacitado y equipos adecuados; así como también tendrá una distribución en planta facilitando el acceso de los clientes a cuanto a comodidad en el área de atención al cliente, con el fin de obtener y ofrecer un servicio de excelente calidad, es decir brindar un servicio que supere las expectativas del cliente y medir la capacidad de respuesta del negocio.</p>
<b>Vida Útil</b>	Proyecto inicialmente tendrá un horizonte de cinco años, con tendencia en convertirse en una empresa que incremente la cobertura de los servicios

**3.3.2 Descripción técnica del proceso.** La empresa S & Suministros cumplirá con todos los parámetros establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Para su normal funcionamiento, y a su vez atenderá el desarrollo del ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales de conformidad con el Decreto número 4369 (Diciembre 4 de 2006) del Ministerio de la Protección Social, afines manifestados anteriormente en las generalidades del proyecto.

**a. Atención del Servicio.** Los procesos necesarios para la prestación de los servicios son:

- ✓ Cumplir todas las promesas. Las promesas no son únicamente explícitas, sino que también pueden serlo cosas que se dicen o se suponen en un catálogo o en un letrero de la empresa. De no ser así, las expectativas generadas no se cumplirán y el cliente estará descontento.
  
- ✓ Respetar el tiempo del cliente. El tiempo es el valor máspreciado por el cliente y uno de los recursos más escasos. Cualquier servicio que generemos, debe seguir un proceso que permita que él cliente acceda a el sin tener que hacer colas o sin tener que esperar excesivamente.
  
- ✓ Tener obsesión por los detalles. El concepto de calidad del servicio se basa en la necesidad de SORPRENDER al cliente. Este elemento de sorpresa se consigue con pequeños detalles que den un componente emocional a todo lo que hacemos.
  
- ✓ Ser siempre cortés. El cliente es cada vez más exigente, y quiere ser tratado como una persona única y especial. Esto obliga a que todos los trabajadores tengan un trato exquisito con todos los clientes. Los elementos de comunicación verbal, y especialmente no verbal (una sonrisa, la mirada, los gestos y otros) tienen una gran importancia en este sentido.
  
- ✓ Mantener siempre el rol profesional: Ser un buen profesional significa que “haces lo que tienes que hacer, de la manera como lo tienes que hacer, siempre y con todo el mundo”. Se tiene que intentar dar el mejor servicio posible a todos los clientes y todos los días. Los clientes quieren ser atendidos con los cinco sentidos, y solo la profesionalidad nos da garantías de que los vamos a utilizar.

- ✓ Dar seguridad al cliente. Podemos conseguir que el cliente se sienta seguro si nos ganamos su confianza. Es más prioritario conseguir clientes que conseguir ventas.
  
- ✓ Respetar la confidencialidad. este punto está muy relacionado con el anterior, ya que para ganarse la confianza del cliente es necesario respetar la confidencialidad. El cliente debe tener la seguridad de que todo lo que hable con alguien de la empresa quedará en la intimidad y que no se realizarán comentarios a sus espaldas.
  
- ✓ Ser extremadamente accesibles. ser accesibles físicamente, pero también actitudinalmente.
  
- ✓ Comunicar frecuentemente y de manera comprensible. El cliente necesita recibir información continuamente. Uno de los principales motivos por los que los clientes abandonan una empresa es por falta de comunicación. Los profesionales deben estar “buscando continuamente excusas” para contactar con los clientes, ya que su función principal es la de relacionarse con ellos.
  
- ✓ Reaccionar frente al error. En todas las organizaciones se producen errores, por lo que su presencia es totalmente inevitable. En esta área el cliente analiza qué tipo de actitud toma la empresa cuando comete un error. Lo importante para la empresa es tener capacidad de reaccionar rápidamente frente a estos errores.

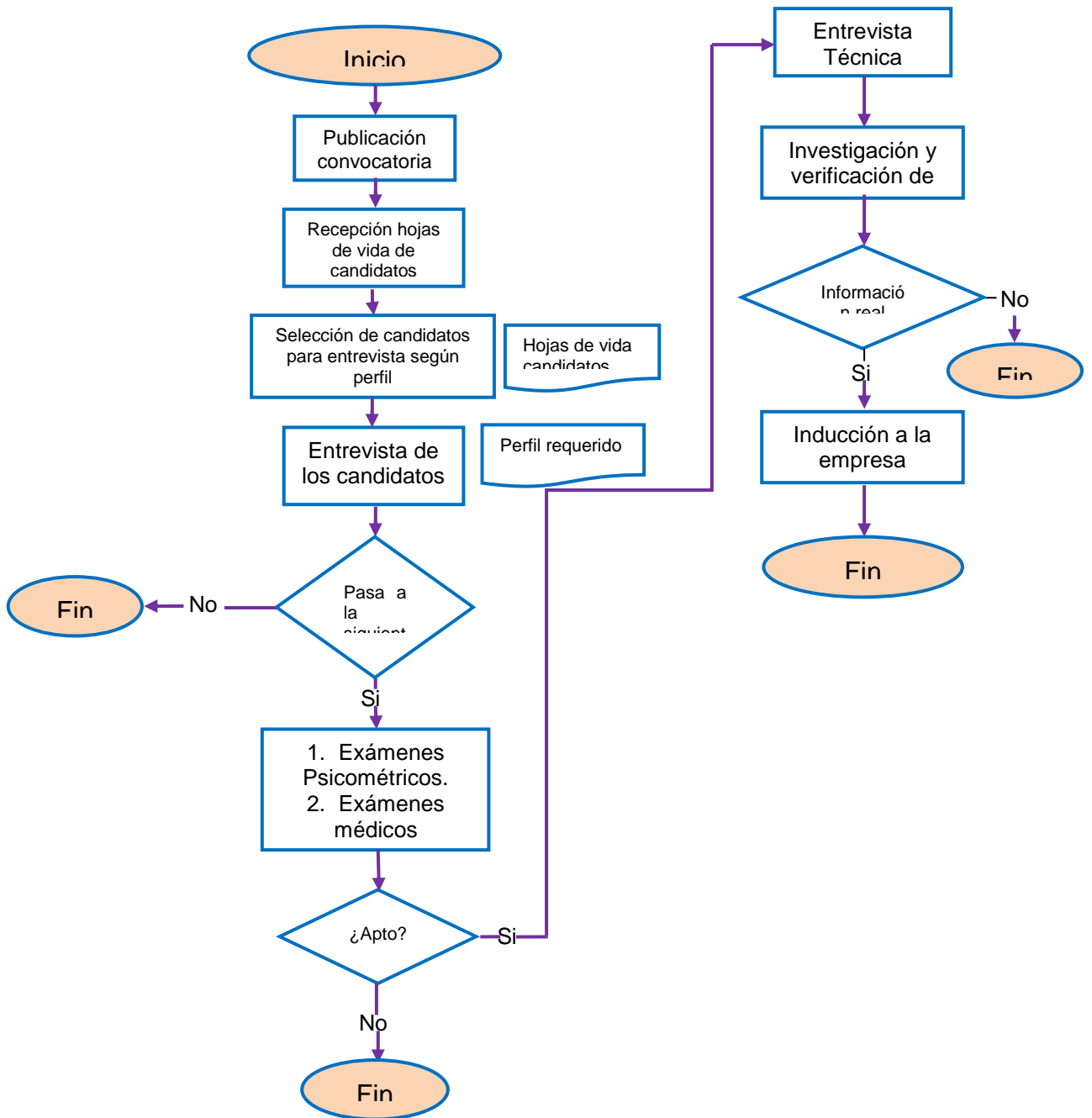
**b. Funcionamiento de la empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral.** Tal como lo demuestra el estudio de mercado, existe demanda para el montaje de la empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral, por lo tanto la empresa contara con un servicio de la mañana y tarde de lunes a viernes. Para el ofrecimiento de nuestros servicios, contara con personal altamente calificado en las diversas áreas ofrecidas.

### 3.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento.

**3.3.3.1 Outsourcing.** Es el proceso mediante el cual una empresa externaliza una parte de su actividad, es decir, contrata a una empresa externa para gestionar una parte de la compañía.

- ✓ **Atención al cliente.** Este se hará de forma personalizada, vía telefónica o internet
- ✓ **Se atenderá la solicitud del cliente.** Una vez identificada la necesidad se determinará el tiempo solicitado para dar el servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- ✓ **Entrevista de selección.** Es una conversación formal y profunda que se lleva a cabo para evaluar la aceptabilidad del candidato. Es recomendable que la entrevista sea de tipo mixta, es decir, una mezcla de preguntas específicas y preguntas abiertas. Las preguntas específicas ayudarán a hacer una comparación entre las competencias de los candidatos. Por el contrario, las preguntas abiertas nos permitirán clarificar las diferencias y permitirán detectar liderazgo, aspiraciones, trabajo bajo presión, etcétera.
- ✓ **Exámenes psicométricos.** Aplicar este tipo de exámenes es de gran ayuda para evaluar el tipo de personalidad con la que cuenta el candidato, así como para profundizar en sus áreas de intereses y de oportunidad. Miden la aptitud, el potencial el rendimiento, y la personalidad.
- ✓ **Examen médico.** Pre ocupacional o de pre ingreso. Se realiza antes de la contratación de un trabajador, con base en el perfil del cargo, que tiene la obligación de suministrarle el empleador al médico, describiendo en forma breve las tareas y el medio en que se desarrolla su labor.

Figura 5. Diagrama de procesos Outsourcing



Fuente: Autores del proyecto

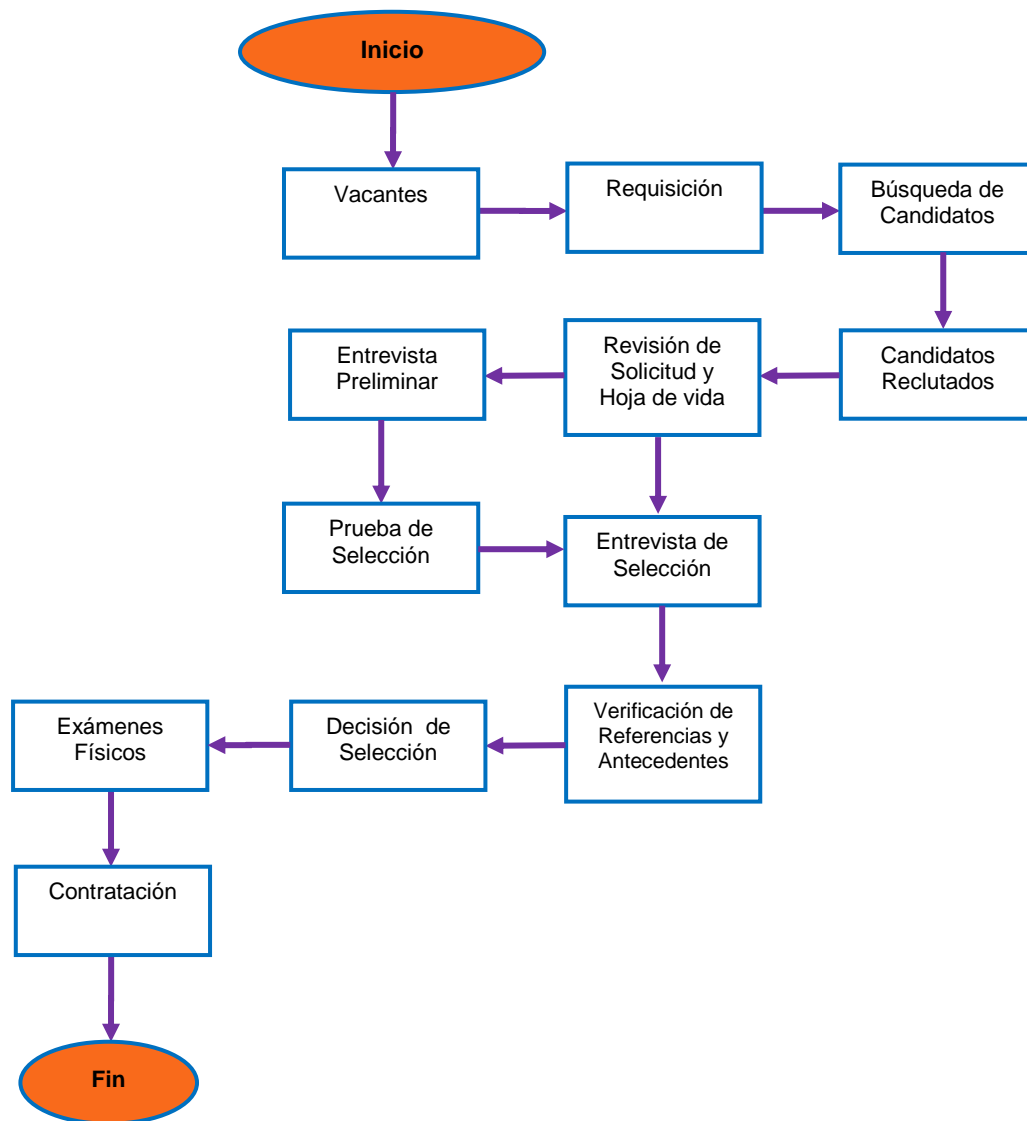
- ✓ **Entrevista técnica.** Evalúa las competencias específicas del candidato
- ✓ **Investigación y verificación de referencias.** Una vez aprobados los procesos anteriores, se investiga los datos generales como las referencias de personas que conozcan la vida laboral y personal del candidato.
- ✓ **Inducción a la empresa.** Al ingresar a la empresa el nuevo colaborador deberá contar con un panorama que transmita la visión, misión y los valores de la compañía, así como sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, lo que sensibiliza al candidato sobre la importancia de sus actividades.

### 3.3.3.2 Intermediación Laboral.

- ✓ **La vacante.** Como primer punto en el proceso de reclutamiento, es el surgimiento de la vacante.
- ✓ **La requisición.** Tan pronto como un cliente presenta la existencia de una vacante, ya sea por renuncia, por aumento en el volumen de trabajo o por jubilación u otros, debe llenar un formulario de requisición el cual debe ser entregado a la agencia de empleo.
- ✓ **Búsqueda de candidatos.** Una vez se han presentado el formulario de requisición se inicia con la etapa de reclutamiento de candidatos donde se cuenta con una base de datos para elegir los candidatos que cumplan el perfil solicitado a través del formulario de requisición.
- ✓ **Candidatos reclutados.** Luego de revisar las hojas de vida de los candidatos que cumplen el perfil se inicia el proceso de seleccionar a los mejores.
- ✓ **Revisión de solicitud y hoja de vida.** Para iniciar el proceso de selección, los candidatos deben llenar un formulario de solicitud de empleo el cual provee referencias para las entrevistas.

- ✓ **Entrevista preliminar.** Es una conversación formal muy superficial el cual nos lleva a conocer personalmente al candidato confirmando información de su hoja de vida.
  
- ✓ **Pruebas de selección.** Son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto por lo que ayudan a tomar una mejor decisión a la hora de seleccionar el mejor candidato.
  
- ✓ **Entrevista de selección.** En esta etapa se realiza una entrevista formal y profunda con los candidatos que fueron favorables en las pruebas aplicadas y que conduce a evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto.
  
- ✓ **Verificación de datos y referencias en el proceso de selección.** Se debe recurrir a la verificación de datos y referencias con el objetivo de constatar la veracidad de la información suministrada.
  
- ✓ **Decisión de selección.** En esta etapa se presenta una terna de candidatos que pasaron con el más alto puntaje del proceso de selección y cumplen con el perfil requerido de acuerdo a la solicitud del cliente.
  
- ✓ **Examen médico en el proceso de selección.** Los clientes desean verificar la salud del candidato a un puesto por muchas razones como pudiera ser que tuviera alguna enfermedad contagiosa o algún padecimiento que con el tiempo pueda ocasionarle algún tipo de accidente o lesión.
  
- ✓ **Decisión de contratar.** En esta fase de la selección, se debe comunicar al candidato electo la fecha de inicio de labores e, igualmente, es necesario avisar a los otros solicitantes que no fueron seleccionados.

**Figura 6. Diagrama de procesos Intermediación Laboral**



Fuente: Autores del proyecto

**3.3.4 Control de calidad.** La empresa de Outsourcing e Intermediación Laboral para el logro de una mayor calidad en la prestación sus servicios, utilizará los criterios de control en la planificación y gestión de sus actividades con el fin de obtener una mayor rentabilidad de los medios que dispone y de incrementar la competitividad en los servicios que ofrece.

Se tendrán en cuenta los siguientes elementos: necesidades del cliente, planeación y ejecución de los servicios prestados, los tiempos de servicio, encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes y usuarios del servicio, evaluación del comportamiento de atención, y análisis de motivación del personal vinculado a la empresa.

Por tanto se hace necesario implementar medidas como:

- ✓ Se aplicará a los procesos administrativos, de apoyo, de prestación de servicios, pedagógicos o curriculares, la metodología conocida como PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar); implementando procesos necesarios para su cumplimiento y toma de decisiones que permitan la mejora continua de los procesos.
- ✓ Implementar políticas de calidad coherentes con el direccionamiento estratégico de S & Suministros (Misión, Visión y Valores), hacia el mejoramiento de sus resultados, lo cual sirve de marco o base para definir los objetivos de la institución.
- ✓ Identificar los criterios y métodos para asegurar los procesos de operación y control de los mismos.
- ✓ Para la contratación del personal, es necesario dar cumplimiento al perfil requerido en cada cargo, con el fin de contratar personal calificado.
- ✓ El Gerente debe enfocar a todo el personal a mantener un buen clima institucional y apto para el bienestar de los clientes.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de recursos de esa forma apoyar las operaciones.

- ✓ Implementar acciones de mejoramiento continuo para alcanzar las metas propuestas.

**3.3.5 Recursos.** Los recursos deben permitir el montaje de la empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral y su funcionamiento. Se deben determinar teniendo en cuenta la capacidad del proyecto y las instalaciones previamente señaladas.

**3.3.5.1 Recursos humanos (Mano de obra directa).** El recurso humano necesario para el funcionamiento ideal de S & Suministros (Ver cuadro 56)

**Cuadro 56. Cargos administrativos**

Personal Requerido		
Cantidad	Cargo	Tipo de Contrato
1	Gerente o Administrador	Contrato Indefinido
1	Secretaria	Contrato laboral a un año
1	Coordinador de Servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral	Contrato laboral a un año
1	Psicóloga	Contrato laboral a un año
1	Asesor Comercial	Prestación de Servicios
1	Contador	Prestación de Servicios
1	Auxiliar Servicios Generales	Contrato laboral a un año

- ✓ **Recursos humanos (Mano de obra indirecta).** Para el funcionamiento de S & Suministros en la prestación de servicios para el hogar y empresa se requiere el siguiente personal teniendo en cuenta que esta contratación se hará en base a la capacidad utilizada de los servicios por parte de los clientes (Ver cuadro 48 y 49), teniendo en cuenta que la empresa iniciara actividades con un 50% de la capacidad instalada más un incremento del 10% anual, se contratara solo el personal necesario para la cantidad de servicios que los clientes requieren y por los cuales pagaran, teniendo en cuenta los turnos que cada empleado

puede realizar y la vida útil de cada servicio ( Ver cuadro 44 y 45) se realizan los siguiente cálculos para la estimación de los cargos operativos del año 2014 (Ver cuadro 57 y 58). Estimación de los cargos operativos para los años 2015 al 2018 (Ver anexo C)

**Cuadro 57. Estimación cargos operativos hogares 2014**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar hogares
Personal Interno (mes)	462	1	12	39
Personal Externo (mes)	272	1	12	23
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	1100	2	365	2
Limpieza de Casas (día)	16500	2	365	23
Reparaciones locativas ( cerrajería, jardinería, pintura) (día)	3080	1	365	9

**Cuadro 58. Estimación cargos operativos empresas 2014**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar Empresas
Limpieza de Oficinas (mes)	190	1	12	16
Limpieza de Bodegas (día)	2200	1	365	6
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería) (día)	3080	1	365	9

✓ Cuadro resumen de los cargos operativos para hogar y empresas

**Cuadro 59. Cargo operativos servicios de hogar**

<b>PERSONAL CALCULADO</b>	<b>Personal interno</b>	<b>Personal externo</b>	<b>Acompañamiento Adulto Mayor</b>	<b>Limpieza de casas</b>	<b>Reparaciones locativas</b>
2014	39	23	2	23	9
2015	43	25	2	25	10
2016	47	28	2	28	11
2017	51	31	3	31	12
2018	57	34	3	34	13

**Cuadro 60. Cargos operativos servicios de empresas**

<b>PERSONAL CALCULADO</b>	<b>Limpieza de oficinas</b>	<b>Limpieza de bodegas</b>	<b>Reparaciones locativas</b>
2014	16	6	9
2015	18	7	10
2016	20	7	11
2017	22	8	12
2018	24	9	13

**3.3.5.2 Recursos físicos.** Para establecer los equipos se debe tener en cuenta una serie de factores que afectan directamente la elección, de manera que se establezcan parámetros para tomar decisiones, estos van desde el proveedor, el precio, la capacidad, flexibilidad, infraestructura necesaria, costos de instalación, hasta la puesta en marcha.

✓ **Maquinaria y equipo**

**Cuadro 61. Maquinaria y equipo**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>
Máquinas de hidrolavado -alta presión	2
Máquinas para lavado en seco de muebles	2

✓ **Muebles y enseres**

**Cuadro 62. Muebles y enseres**

Concepto	Cantidad
Escritorios	3
Sillas ergonómicas	3
Estantes	2
Sillas Auxiliares	10

✓ **Equipos de oficina**

**Cuadro 63. Equipos de oficina**

Concepto	Cantidad
Computador portátil	3
Impresora Hp Color Láser Jet Pro 200 M276nw Multifuncional	1
Teléfono inalámbrico	2
Telefax Panasonic KX FT – 77	1

✓ **Herramientas**

**Cuadro 64. Herramientas**

Concepto	Cantidad
Stihl Guadañadora 27,2 cc-1hp-5 kilos	2
Colima Cuchilla para guadaña 350 - 1,8 mm	5
Sodimac Colombia Yoyo para guadaña	3
Escalera tijera fibra vidrio 2m 6 pasos 102 kg máx.	2
Herramienta menores eléctricas	1
Caja herramientas 12pg con bandeja	2
Flexco Manguera bi naranja/negro 20 metros	2
Ergo Escoba plástica jardín 24 pulgadas 27 dientes	2
Tramontina Rastrillo curvo 16 dientes 1,20 metros con mango de madera	2
Herramientas menores para jardinería	1
Guantes surtijos	20
Papeleras	2

**3.3.5.3 Recurso de insumos.** Los insumos como papelería e implementos de oficina se comprarán mensualmente, ya que es mínima la cantidad a utilizar. Los implementos serán de buena calidad y de marcas reconocidas y garantizadas.

**Cuadro 65. Insumos**

Ítem	Descripción	Unidad
1	Lapiceros	Caja
2	Lápices	Caja
1	Papel tamaño carta	Caja
10	Carpetas AZ	Unidad
4	Libretas de notas	Unidad
2	Grapadora	Unidad
5	Ganchos grapadora	Caja
5	Clips	Caja
2	Sacaganchos	Unidad

**3.3.6 Análisis de proveedores.** La ciudad de Barrancabermeja ofrece una cantidad de proveedores de los recursos físicos y de insumos que se requieren para el funcionamiento de S & Suministros, para ello se han seleccionado los siguientes, teniendo en cuenta su experiencia, buen servicio y calidad de productos.

✓ **Proveedores de equipos**

Grandes Superficies de Colombia

Centro Comercial San Silvestre 1 y 2 pisos, Teléfono 6228413

Ventaja: Tener todos y cada uno de los artículos de primera necesidad que cumplan con los estándares de calidad a un costo razonable.

Almacenes Éxito

Calle 10 7-52 Teléfono 6205431

Ventaja: Es una empresa grande en la cual se puede encontrar todos los artículos que se necesitan con los estándares de calidad a costos razonables.

✓ **Proveedores de muebles**

Grandes Superficies de Colombia

Centro Comercial San Silvestre 1 y 2 pisos, Teléfono 6228413

Ventaja: Tener todos y cada uno de los artículos de primera necesidad que cumplan con los estándares de calidad a un costo razonable.

Almacenes Éxito

Calle 10 7-52 Teléfono 6205431

Ventaja: Es una empresa grande en la cual se puede encontrar todos los artículos que se necesitan con los estándares de calidad a costos razonables.

✓ **Proveedores de herramientas**

Grandes Superficies de Colombia

Centro Comercial San Silvestre 1 y 2 pisos, Teléfono 6228413

Ventaja: Tener todos y cada uno de los artículos de primera necesidad que cumplan con los estándares de calidad a un costo razonable.

Almacenes Éxito

Calle 10 7-52 Teléfono 6205431

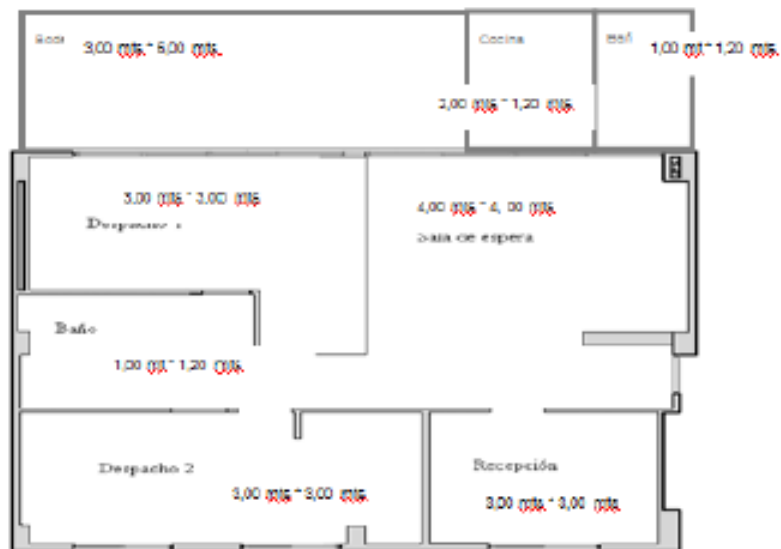
Ventaja: Es una empresa grande en la cual se puede encontrar todos los artículos que se necesitan con los estándares de calidad a costos razonables.

**3.3.7 Distribución en planta.** La distribución en planta debe integrar numerosas variables interdependientes. Una buena distribución reduce al mínimo posible los costos no productivos, como el manejo de materiales, permitiendo aprovechar al máximo la eficiencia de los trabajadores.

- ✓ Sala de recepción: 3,00 mts \* 3,00 mts
- ✓ Oficina del gerente: 3,00 mts \* 3,00 mts
- ✓ Oficina Secretaria: 3,00 mts \* 3,00 mts
- ✓ Sala de espera: 4,00 mts \* 4, 00 mts
- ✓ Bodega: 3,00 mts \* 6,00 mts
- ✓ Cafetería: 2,00 mts \* 1,20 mts
- ✓ Baño: 1,00 mt \* 1,20 mts

El inmueble cuenta con todos los servicios públicos (acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica); también telefonía e internet.

**Figura 7. Plano de la distribución de planta**



**3.3.7.1 Logística de distribución.** S & Suministros contará un sistema de logística de servicio enfocado hacia el mejoramiento en el servicio de prestación de servicios, de la siguiente forma:

- ✓ **Organización.** Los lineamientos y políticas para alcanzar la organización que permita lograr los objetivos de la empresa se han indicado en el proyecto institucional; por lo tanto su acertada aplicación permitirá la organización y planeación pertinente. Además los cronogramas y planes de trabajo tanto de directivos como de operarios permitirá que la planeación de los servicios se realicen sin ningún inconveniente.
- ✓ **Mando.** Cada trabajador es responsable de los servicios para el cual es contratado. Entregará a su vez los respectivos informes sobre sus logros y responsabilidades asignadas. A su vez el mando y dirección general de S & Suministros está a cargo del Gerente.

- ✓ **Previsión.** Se mantendrá un control por parte de la administración para que los recursos e insumos no falten en la prestación del servicio.

### **3.4. RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO**

Después de realizar el estudio técnico se llega a las siguientes conclusiones:

En Barrancabermeja se puede obtener todos los recursos necesarios para la ejecución del proyecto: técnicos y tecnológicos, financieros, talento humano, proveedores, y locativos.

La viabilidad del proyecto se observa después de los estudios respectivos que es bastante alta por lo siguiente:

La micro localización ubicada en la Calle 36 Zona Industrial del municipio de Barrancabermeja es posible, la planta física es apropiada para las expectativas de la empresa, es amplia lo cual facilita su acondicionamiento.

Los recursos que se requieren se encuentran disponibles en la ciudad, además se contará con recursos que los hogares y empresas deberán tener para el desarrollo de los servicios.

Los procesos para la prestación del servicio de Outsourcing e Intermediación Laboral son realizables ya que se cuenta con el recurso humano capacitado para ello.

La distribución de planta diseñada se adecua a la distribución que actualmente hay en el establecimiento.

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 las autoras del proyecto.

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

La tecnología que pretende utilizar la empresa está al alcance económico y es de fácil aplicación.

## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

En este estudio administrativo se definirán el tipo de sociedad, y la filosofía interna (la visión, misión, objetivos y las políticas empresariales), mediante los cuales se dará orientación a todos los procesos de la organización.

Es importante definir los cargos, los perfiles, las funciones y las respectivas asignaciones salariales del talento humano requerido para S & Suministros.

### 4.1. FORMA DE CONSTITUCIÓN

**4.1.1 .Tipo de sociedad.** La empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral será constituida como Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), del sector servicios.

- ✓ **Ventajas de las SAS<sup>38</sup>.**
  
- ✓ **Se creará mediante documento privado.** Se podrá constituir con un documento privado en lugar de hacerse con una Escritura pública. Pero si a la sociedad se aportan bienes o derechos como inmuebles, naves, aeronaves y derecho real de usufructo sobre inmuebles, entre otros, se debe constituir por Escritura Pública.

---

<sup>38</sup>Sociedad por Acciones simplificada S.A.S, URL;  
<http://www.audilatina.com/noticias/sociedadanonimasimplificadaventajas.pdf>, fecha de consulta 23 de septiembre de 2013.

- ✓ **Número de Accionistas.** Las sociedades por acciones simplificadas pueden constituirse y funcionar con uno o varios accionistas ya sean estas personas jurídicas o personas naturales.
- ✓ **Quórum y mayorías.** Salvo estipulación en contrario, la asamblea deliberará con uno o varios accionistas que representen cuando menos la mitad más una de las acciones suscritas. Las determinaciones se adoptarán mediante el voto favorable de un número singular o plural de accionistas que represente cuando menos la mitad más una de las acciones presentes, salvo que en los estatutos se prevea una mayoría decisoria superior para algunas o todas las decisiones.
- ✓ **Capital social y número de empleados.** Pueden constituirse con cualquier monto de capital social y tener cualquier cantidad de empleados. No están sujetas a los cubrimientos mínimos de capital suscrito y capital pagado que se les exige a las sociedades anónimas clásicas reguladas en el código de Comercio. Además, a los accionistas de las S.A.S., se les da hasta dos años de plazo para que paguen el capital suscrito.
- ✓ **Tipo de acciones y votos.** La clase de las acciones en las S.A.S., podrá ser muy variada, incluidas las siguientes: acciones privilegiadas, acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, las acciones con dividendo fijo anual y acciones de pago. Libertad para establecer el voto singular o múltiple, en cuanto a este último se puede pactar en los estatutos sociales que alguno o algunos socios por cada acción tengan derecho a emitir no un solo voto, sino varios votos. También se permite fraccionar el voto cuando se trate de elección de miembros de junta directiva u otros órganos plurales o colegiados.
- ✓ **Duración y objeto social.** La duración de las S.A.S., puede ser definida o indefinida. Además, no están obligadas como las demás sociedades reguladas en el Código de Comercio a tener que especificar el objeto social al que se

dedicarán, pues si no lo describen o lo detallan, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.

- ✓ **Responsabilidad solidaria.** Los accionistas de las S.A.S., al igual que los accionistas de las demás sociedades por acciones, no tendrán responsabilidad solidaria, es decir, más allá de sus aportes, en las deudas tributarias de la sociedad. De igual manera para las obligaciones laborales que llegue a tener la sociedad.
  
- ✓ **Organización de la sociedad.** A las S.A.S. no se les exige tener todos los órganos de administración que sí se les exigen a las sociedades anónimas clásicas reguladas en el Código de Comercio (Asamblea de Accionistas y Junta directiva) pues es suficiente con que tengan solamente a su representante legal. Además, si funcionan con un único accionista, este puede ser al mismo tiempo su representante legal. Y si en los Estatutos se contempla la creación de una “Junta directiva”, esta puede estar formada con “un solo” miembro.
  
- ✓ **Revisor Fiscal.** Se establece que a diferencia de las sociedades anónimas clásicas reguladas en el Código de Comercio, las nuevas S.A.S., no van a requerir tener revisor fiscal por el solo hecho de ser sociedades por acciones, sino que sólo deberán tener dicho Revisor Fiscal por las exigencias de leyes especiales tales como el parágrafo 2 del artículo 13 de la ley 43 de 1990, que exige nombrar revisor fiscal a las sociedades comerciales cuando sus activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan al equivalente a tres mil salarios mínimos.

- ✓ **Los accionistas son anónimos.** Los accionistas no aparecen en el registro mercantil. Las acciones son registradas en el libro de Acciones.
- ✓ **Lugar de reuniones.** La asamblea de accionistas podrá reunirse en el domicilio principal o fuera de él, aunque no esté presente un quórum universal.
- ✓ **Restricciones a la negociación de acciones.** En los estatutos podrá estipularse la prohibición de negociar las acciones emitidas por la sociedad o alguna de sus clases, siempre que la vigencia de la restricción no exceda del término de diez (10) años, contados a partir de la emisión.
- ✓ **Autorización para la transferencia de acciones.** Los estatutos podrán someter toda negociación de acciones o de alguna clase de ellas a la autorización previa de la asamblea

Esta sociedad presenta las siguientes características:

- Razón social. **“S & Suministros”** Outsourcing e Intermediación Laboral.
- Socios. Ingrid Sther Barbosa Borja, quien aportará el capital inicial de la empresa por valor de \$45.206.803 e Ingrid Tatiana Mercado Alzate aportará la suma de \$45.206.803
- Documentos de constitución: documento privado.
- Administración: estará delegada en la Profesional en Gestión Empresarial Ingrid Tatiana Mercado Alzate como Representante Legal.
- Duración. Se pactará en el documento privado, 10 años de vida para la sociedad.

- Responsabilidad. Está limitada al valor de los aportes sociales, Salvo lo previsto en el artículo 42 de la ley 1258 de 2008, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad. Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas.
- Disolución. Aparte de las causales generales estipuladas en el Artículo 34 de la Ley 1258 de 2008, se prevé especialmente, la pérdida que reduzcan el capital por debajo del 50%, y se producirá la disolución de pleno derecho a partir de la fecha de expiración del término de duración, sin necesidad de formalidades especiales.

**4.1.2 Gestión de creación, constitución y legalización.** En la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, diligenciando el Registro Único Empresarial, se hacen las gestiones necesarias para que la empresa inicie su funcionamiento, cumpliendo con los requisitos de ley. Para ello hay que cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Consulta de nombre
- ✓ Dirección del Establecimiento
- ✓ Consulta de uso del suelo para la apertura del establecimiento
- ✓ Fotocopia de Cédula de Ciudadanía
- ✓ Consulta de actividad económica. Código CIIU

Una vez realizado el paso anterior, se obtienen los siguientes trámites:

- ✓ Inscripción en el Registro Mercantil
- ✓ Asignación del NIT
- ✓ Inscripción en el RUT

- ✓ Notificación de la apertura del establecimiento a la Secretaría de Planeación.
- ✓ Certificado de matrícula, existencia y representación legal
- ✓ Registro de libros del comerciante

Cuando la empresa haya sido constituida, deberá realizar las siguientes gestiones que garantizan el legal funcionamiento de la compañía y del establecimiento:

- ✓ Permisos ambientales; se tramitan en la Secretaría de Medio Ambiente.
- ✓ Permiso otorgado por SAYCO – ACINPRO.
- ✓ Inscripción ante la Administración de Riesgos Profesionales.
- ✓ Afiliación de trabajadores al Sistema de Seguridad Social y de Pensiones ante las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Fondo de Pensiones.
- ✓ Afiliación de trabajadores a los Fondos de Cesantías.
- ✓ Inscripción en una Caja de Compensación Familiar.
- ✓ Elaboración del Reglamento de Trabajo e Inscripción en el Ministerio de Protección Social.
- ✓ Elaboración del programa de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y el Reglamento de Higiene para la empresa. Se puede lograr la asesoría de la ARP de la empresa.
- ✓ Concepto de Bomberos de Barrancabermeja.

#### **4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL**

Es importante definir los aspectos que conformarán la filosofía de la empresa, ellos deberán ser concretos, claros y de fácil conocimiento, entendimiento y aprendizaje por parte de cada uno de los clientes internos de la Empresa.

#### **4.2.1 Visión y Misión.**

**Visión.** S & Suministros se consolidará en el año 2017, como una Empresa líder en el mercado de la prestación de servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral en el municipio de Barrancabermeja, con calidad, responsabilidad y eficiencia, líder en la innovación y presentación de servicios, lográndolo a través de un trabajo en equipo, con una planificación y organización adecuada, que responda a cualquier reto del consumidor y la competencia.

**Misión.** Somos una empresa de SUMINISTROS DE SERVICIOS EN GENERAL PARA EL HOGAR Y EMPRESARIAL EN BARRANCABERMEJA S & Suministros provee una variedad de servicios, contando con personal idóneo y capacitado, que permiten garantizar confianza y responsabilidad en todos los servicios ofrecidos, garantizando un servicio eficiente. La calidad superior que nos identifica, garantiza una capacidad de respuesta excelente y acorde con las necesidades regionales

#### **4.2.2 Objetivos.**

- ✓ Proveer a los clientes de un servicio sin precedentes.
- ✓ Ofrecer a los clientes, el servicio integral de SUMINISTROS DE SERVICIOS EN GENERAL PARA EL HOGAR Y EMPRESARIAL EN BARRANCABERMEJA, contando con la logística necesaria para generar un alto grado de confianza.
- ✓ Alcanzar la máxima calidad y excelencia en todas las actividades.
- ✓ Respetar a los clientes, trabajadores, proveedores y a la comunidad dentro de la cual opera la empresa.

- ✓ Constituir una organización productiva, eficiente y efectiva, con el propósito que todos sus miembros obtengan el mayor beneficio.

**4.2.3 Políticas empresariales.** La nueva empresa se regirá por las siguientes políticas de personal, de compras y de ventas.

#### **4.2.3.1 Políticas de personal.**

- ✓ **Reclutamiento y selección.** Toda vacante que se genere en la empresa será suplida siguiendo los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal, ajustándose al perfil establecido por los clientes para esos cargos.
- ✓ **Contratación.** Toda vinculación de personal a la empresa se hará mediante los requerimientos de nuestros clientes los cuales constan de contrato de trabajo a término fijo por escrito, un periodo de prueba de un mes, salario asignado al cargo de acuerdo a una estructura salarial, en horarios que estén dentro de los límites establecidos por la ley, y la vinculación a las entidades responsables de la salud, riesgos profesionales, pensiones, y cajas de compensación.
- ✓ **Capacitación.** El personal que labore en la empresa, participará en seminarios y/o talleres que se programen para mejorar la calidad del servicio que presta.
- ✓ **Evaluación de desempeño.** Cada tres meses se realizará esta evaluación para encontrar fortalezas y debilidades en la ejecución de las funciones propias de cada cargo.
- ✓ **Dotación.** Al personal operativo se le entregará su uniforme correspondiente para cumplir con los requisitos de sanidad.

- ✓ El personal debe tener claro cuáles son las líneas de autoridad dentro de la empresa para responder por sus actos, sin limitar las relaciones laborales y sociales entre los diferentes niveles.
- ✓ La estructura salarial de la empresa estará acorde al perfil de los cargos existentes.

#### **4.2.3.2 Políticas de compras.**

- ✓ **Proveedores.** Se tendrá una base de datos actualizada de los proveedores de servicios y productos, regionales y/o nacionales. Cada uno de ellos será sometido a un estudio que contemple factores importantes como precio, calidad y cumplimiento, dando la calificación necesaria para la contratación de sus servicios, o la compra de sus productos.
- ✓ **Modalidad de pago.** Cada proveedor de servicios o productos, informará las formas de pago que acepta. El Gerente decidirá la forma de pago, dependiendo de las alternativas existentes entre los proveedores preseleccionados y basada en el costo de oportunidad que se quiera lograr.
- ✓ **Nivel de inventarios.** Debido a que los insumos necesarios no son difíciles de comprar, se mantendrá inventarios en pequeñas cantidades calculadas para el consumo por mes.

#### **4.2.3.3 Políticas de ventas.**

- ✓ Se ofrecerán planes de pago del servicio de contado, y a crédito de corto plazo (máximo 30 días), ajustando el contrato al presupuesto del cliente.
- ✓ Todo servicio vendido generará la elaboración de un recibo de caja o un contrato de prestación de servicios.

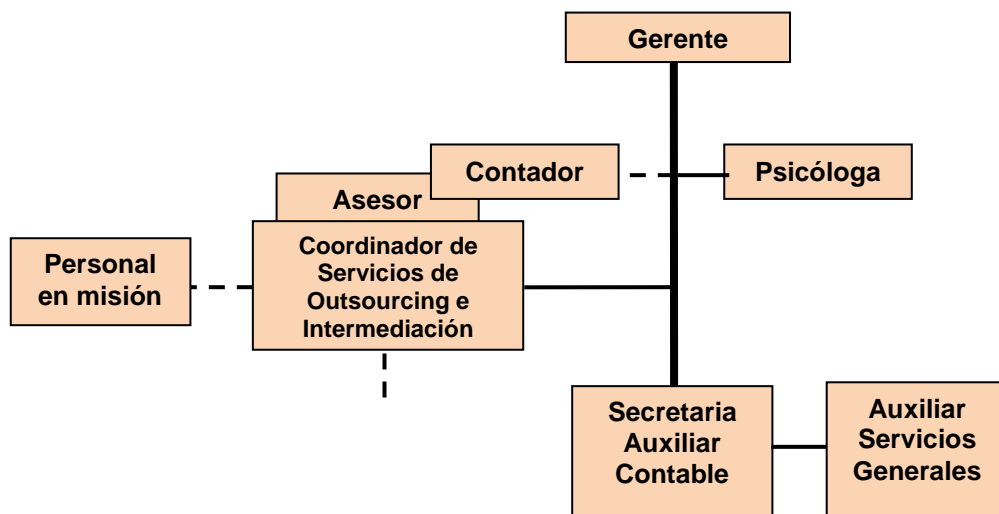
- ✓ El contrato de prestación de servicios contendrá las cláusulas legales necesarias para defender la empresa y también al cliente.

### 4.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de S & Suministros, se ilustra en la figura 8.

#### 4.3.1 Organigrama.

Figura 8. Organigrama




En el organigrama de diseño plano, donde todos los colaboradores se relacionan bajo la misma línea de autoridad, implica conservar el respeto, la ética profesional y la colaboración mutua. El gerente de la empresa es el responsable de coordinar el trabajo que realiza el personal a su cargo.

**4.3.2 Descripción y perfil de cargos.** En los siguientes cuadros se presenta la descripción y el perfil de los cargos existentes en la empresa S & Suministros (Ver cuadros 66 al 72).


**Cuadro 66. Perfil cargo: Gerente**

	
<b>PERFIL DE CARGOS</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> <u>GERENTE</u>	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Profesional en Administración de Empresas, Gestor Empresarial o Economista Experiencia mínima de un año en cargos de manejo departamento comercial. Persona con alto sentido de responsabilidad en el manejo de clientes, proveedores, recursos.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar las actividades de planeación, organización y control de las labores administrativas y comerciales en la empresa, de modo que permita cumplir con cada uno de sus objetivos.</li> <li>- Representar a la empresa</li> <li>- Fijar políticas generales de administración</li> <li>- Coordinar y dirigir las funciones de las diferentes áreas</li> <li>- Velar por el cumplimiento de las funciones de otros cargos y reglamento de la empresa</li> <li>- Responsable por el manejo organizacional, administrativo, financiero, servicio y jurídico de la empresa</li> <li>- Determinar precios de los servicios a prestar</li> <li>- Preparar documentación comercial y de promoción de servicios (catálogos)</li> <li>- Llevar a cabo estrategias, planes y programas para el cumplimiento de las metas</li> <li>- Dirigir y administrar los bienes y recursos de la empresa</li> <li>- Realizar estudios de nuevos mercados</li> <li>- Presentar informes a los socios</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: adaptación, ambición profesional, análisis, aprendizaje, asertividad, autocontrol, autonomía, creatividad, delegación, dinamismo, flexibilidad, independencia, iniciativa, integridad, juicio, liderazgo, negociación y conciliación	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b>	
<b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción	
<b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad.	
<b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

### Cuadro 67. Perfil cargo: Secretaria

	
PERFIL DE CARGOS	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> <u>SECRETARIA</u>	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Certificado de Aptitud Profesional del SENA Dos años en labores de recepción, secretaría y contabilidad.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Realizar labores de atención de clientes, manejo de correspondencia y archivo de documentos.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de correspondencia</li> <li>- Auxiliar en las actividades administrativas</li> <li>- Recepcionista de clientes y proveedores</li> <li>- Custodiar el manejo de la caja menor de acuerdo a las normas y procesos establecidos para tal función.</li> <li>- Recibir llamadas telefónicas, para tener informados a los jefes de los compromisos y demás asuntos.</li> <li>- Mantener actualizados los archivos físicos y en base de datos, sobre la información que se genera, clasificándolas ordenadamente</li> <li>- Ejecución en la parte contable, manejo de libros y registros con respecto a su objeto social.</li> <li>- Manejar y resguardar libros de banco y caja menor.</li> <li>- Elaborar documentos contables, órdenes de pedido, facturas y requisiciones de los productos.</li> <li>- Servir de apoyo en la elaboración de presupuestos</li> <li>- Recibir, organizar y archivar los comprobantes de gastos diarios de las distintas áreas</li> <li>- Organizar y manejar información correspondiente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre cambios de tipo tributario</li> <li>- Manejar los libros correspondientes al desarrollo del objeto social de la empresa</li> <li>- Directorio de proveedores</li> <li>- Directorio de clientes</li> </ul> </li> <li>- Las demás funciones que asigne su jefe inmediato</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: adaptación, análisis, aprendizaje, asertividad, autocontrol, autonomía, creatividad, delegación, dinamismo, flexibilidad, independencia, iniciativa, integridad, juicio, liderazgo y análisis, negociación y conciliación	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b>	
<b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción	
<b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad.	
<b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	


## Cuadro 68. Perfil cargo: Coordinador de Servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral

	
PERFIL DE CARGOS	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> COORDINADOR DE SERVICIOS DE OUTSOURCING E INTERMEDIACIÓN LABORAL	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Profesional en Ingeniería Industrial, Profesional en Gestión Empresarial Supervisión y manejo de personal Experiencia mínima de un año en manejo de personal y atención al público. Persona con alto sentido del orden y la responsabilidad.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Tendrá bajo su responsabilidad coordinar y supervisar el trabajo de los empleados en las diferentes áreas misionales de la empresa.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar y distribuir las tareas en base a prioridades del negocio y dimensionamiento de cada centro de trabajo.</li> <li>- Supervisar los resultados del equipo a su cargo mediante reuniones, informes y observaciones directas.</li> <li>- Seleccionar, desarrollar y formar el equipo a su cargo.</li> <li>- Realizar la detección de necesidades formativas y realizar la evaluación de desempeño a sus colaboradores.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS:</b> Dinámico y con vocación para desarrollar trabajo en terreno. Proactivo Orientación a los resultados Capacidad de trabajo en equipo y de supervisión de Personal Predisposición a un buen servicio a clientes internos. Metódico y ordenado Capacidad para aprender Alto perfil comercial y de interlocución/negociación con Clientes Análisis de problemas y toma decisión	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b> <b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción <b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad. <b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

### Cuadro 69. Perfil cargo: Asesor Comercial

	
PERFIL DE CARGOS	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> ASESOR COMERCIAL	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Asesor comercial técnico o tecnólogo o Curso en el SENA Conocimiento teórico práctico de sistemas aplicados al manejo de ventas y servicio al cliente Experiencia mínima de un año en manejo y atención al público. Persona con alto sentido del orden y la responsabilidad.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Realizar labores de atención y servicio al cliente.	
<b>FUNCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la comercialización de los servicios que ofrecemos en la empresa</li> <li>- Manejo del portafolio de servicios</li> <li>- Supervisar la calidad, responsabilidad y evaluación con que se prestan los servicios, velando por un servicio de excelencia.</li> <li>- Estructurar nuevos servicios a adicionar en la empresa a ofrecer.</li> <li>- Administrar eficientemente los recursos a su cargo.</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: adaptación, análisis, aprendizaje, asertividad, autocontrol, autonomía, creatividad, delegación, dinamismo, flexibilidad, independencia, iniciativa, integridad, juicio, liderazgo y análisis, negociación y conciliación	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b> <b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción <b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad. <b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

**Cuadro 70. Perfil cargo: Psicóloga**

	
PERFIL DE CARGOS	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> <u>PSICÓLOGO</u>	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Psicólogo Experiencia certificada mínima de dos años.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Alcanzar los objetivos contenidos en el Plan de Gestión en cuanto a adecuación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos, asegurando la selección y contratación adecuada de los miembros de la organización y la preparación técnica de los mismos para ocupar los puestos actuales, potenciando su preparación para posibilitar que asuman puestos más cualificados y/o con mayores responsabilidades.	
<b>FUNCIONES:</b> -Dirigir los procesos de selección de personal en función de la planificación de los recursos humanos establecida, determinando los criterios adecuados para su ejecución: - Análisis de las necesidades de personal. - Análisis del puesto de trabajo. Determinación de los requerimientos de los puestos de trabajo en cuanto a habilidades y destrezas, aptitudes, actitudes, motivación, personalidad, formación reglada y conocimientos específicos, y nivel de experiencia requerido. - Reclutamiento de candidaturas acordes al perfil de requerimientos. - Determinación de criterios de evaluación en función de los requerimientos del puesto de trabajo. - Evaluación del nivel de adecuación de las personas candidatas al perfil requerido por el puesto. Pruebas psicotécnicas, técnicas, de simulación, entrevistas. - Toma de decisiones sobre el nivel de adecuación. - Incorporación, acogida y encuadramiento mediante proceso de formación o training en el puesto de trabajo. - Realizar evaluaciones de personal y entrevistas de selección. - Proponer o decidir la contratación del personal, de naturaleza directiva, técnica, administrativa u operativa. - Analizar y proponer el óptimo encuadramiento de las personas en los distintos puestos, adaptando permanentemente la estructura a la estrategia de la empresa.	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: Capacidad de escucha, Habilidades sociales, de comunicación, de negociación, pedagógicas, Comprensión de la dinámica de grupo, Capacidad de trabajar en equipo y coordinar grupos de trabajo, Capacidad de observación y aplicación de técnicas diagnóstica	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b> <b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción <b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad. <b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

## Cuadro 71. Perfil cargo: Contador Público

	
<b>PERFIL DE CARGOS</b>	
<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> <u>CONTADOR PÚBLICO</u>	<b>No. DE CARGOS:</b> 1
<b>PERFIL:</b> Profesional en el área contable con título y tarjeta profesional experiencia mínima de un año con desempeño en el sector comercial y de servicios. Persona dinámica con capacidad de relacionarse con proveedores y clientes en una forma amable, respetuosa y cordial.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Responder por las actividades contables de la empresa con honestidad y responsabilidad.	
<b>FUNCIONES:</b> Ejecución en la parte contable, manejo de libros y registros con respecto a su objeto social y actualización en cuanto a cargas tributara le confiera a la sociedad. - Organizar y manejar información correspondiente a: - Informar sobre cambios de tipo tributario - Manejar los libros correspondientes al desarrollo del objeto social de la empresa - Directorio de proveedores. - Boletines e información de la Cámara de Comercio sobre empresas creadas o existentes que desarrollen actividades comerciales en las líneas respectivas. - Manejar y resguardar libros de banco y caja menor - Elaborar ordenes de pedido, facturas y requisiciones de los productos - Las demás funciones que asigne su jefe inmediato.	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: adaptación, análisis, aprendizaje, asertividad, autocontrol, autonomía, creatividad, delegación, dinamismo, flexibilidad, independencia, iniciativa, integridad, juicio, liderazgo y análisis, negociación y conciliación	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES:</b> <b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción <b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad. <b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

### Cuadro 72. Perfil cargo: Auxiliar Servicios Generales

	
PERFIL DE CARGOS	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>DENOMINACIÓN DE CARGO:</b> AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	No. DE CARGOS: 1
<b>PERFIL:</b> Bachiller Experiencia certificada mínima de dos años.	
<b>OBJETO GENERAL DEL CARGO:</b> Administrar los procesos de Servicios generales para el normal desarrollo de las actividades de la empresa.	
<b>FUNCIONES:</b> - Ejecución en las labores diarias, de acuerdo al área asignada (aseo, cocina, lavado de ropa) - Organizar y manejar información correspondiente a: - Organizar las instalaciones antes y después de las actividades diarias. - Excelente atención el cliente en el momento de suministrar algún tipo de información. - Todas que se deriven según su función. - Las demás funciones que asigne su jefe inmediato.	
<b>COMPETENCIAS:</b> Se requiere de una persona que tenga: adaptación, análisis, aprendizaje, asertividad, autocontrol, autonomía, creatividad, delegación, dinamismo, flexibilidad, independencia, iniciativa, integridad, juicio, liderazgo y análisis, negociación y conciliación.	
<b>REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES</b> <b>CARGA FÍSICA:</b> Motricidad, destreza manual, velocidad de reacción <b>CARGA MENTAL:</b> Recibir información oral y escrita, producir información oral y escrita, análisis de información, emitir respuestas rápidas, atención, concentración, habilidad para solucionar problemas, percepción causa- efecto valoración de la realidad. <b>SENSOPERCEPCIÓN:</b> Percepción visual, percepción auditiva, discriminación de detalles, planificación motora	

**4.3.3 Asignación salarial.** Los empleados se dividirán en contrato indefinido que sería el Gerente o Administrador, contrato laboral a un año la secretaria, el coordinador de servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral, la psicóloga y la persona encargada de servicios generales, el asesor comercial y contador que serán contratados por prestación de servicios.

**Cuadro 73. Estructura salarial**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Asignación Salarial/mes</b>	<b>subsidio de transporte</b>	<b>Carga prestacional</b>	<b>Total mes/cargo</b>
Gerente o Administrador	1	\$ 2.000.000	\$	\$ 918.774	\$ 2.918.773
Secretaria	1	\$ 800.000	\$ 70.500	\$ 379.318	\$ 1.249.818
Coordinador de Servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral	1	\$ 1.200.000	\$	\$ 551.264	\$ 1.751.264
Asesor Comercial	1	\$ 900.000	\$	\$	\$ 900.000
Psicóloga	1	\$ 1.000.000	\$ 70.500	\$ 471.195	\$ 1.541.695
Contador	1	\$ 385.000	\$	\$	\$ 385.000
Servicios Generales	1	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 282.617	\$ 942.617

Inicialmente S & Suministros asignará a cada cargo estos salarios, ya que es una empresa nueva que contará con una capacidad instalada para atender a en el servicio de personal interno 840 servicios al año, servicio de personal externo 493 al año, acompañamiento al adulto mayor 2.000 al año, limpieza de casas 29.990 servicios al año, reparaciones locativas 5.601 servicios al año para los hogares y para las empresas se contara con una capacidad instalada para atender el servicio de limpieza de 345 servicios al año, limpieza de bodegas 3.999 servicios al año, y reparaciones locativas 5.601 servicios al año, por lo tanto se establecen horarios de atención que no generan recargo de horas extras; es decir que cada cargo laborara de lunes a viernes 9 horas diarias, para un total de 45 horas semanales.

Para el segundo año se evaluará el incremento salarial de acuerdo a lo establecido por el gobierno y a las utilidades obtenidas en el primer año de funcionamiento de la empresa S & Suministros.

#### **4.4 RESULTADOS DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

La nueva empresa se constituirá como una sociedad anónima simplificada integrada inicialmente por dos socias.

El proceso de constitución de la empresa: elaboración y registro de la minuta, matrícula mercantil y certificados de la cámara de comercio, solicitud del RUT, en fin, la legalización de la empresa se realizará en la ciudad de Barrancabermeja.

Se identificaron los aspectos institucionales como son la visión, misión, objetivos y políticas, mediante éstos, se garantiza el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los funcionarios para con la empresa S& Suministros.

La estructura organizacional responde a las necesidades administrativas y operativas de la empresa.

Como empresa limitada posee muchas ventajas al momento de la contratación con cualquier entidad, en especial las empresas del estado, los socios responden hasta el monto de sus acciones. Por ser una empresa nueva tiene beneficios tributarios, razón por la cual se selecciona este tipo de figura jurídica.

La estructura organizacional es adecuada para este tipo de empresa, por cuanto se determinan las áreas funcionales y los respectivos cargos.

Se realizó el perfil de cargos, determinándose el nivel de estudios y las funciones con su respectiva remuneración, situación que brinda herramientas administrativas para el proceso de seleccionar los mejores funcionarios, con calidad humana y servicio al cliente.

El Gerente será uno de las propietarias. El personal a contratar serán residentes del municipio, de esta manera se logra generar empleo y contribuir con el desarrollo económico de la región.

Los profesionales que se encargaran de ofrecer nuestros servicios se contrataran bajo la modalidad de prestación de servicios, garantizándonos tener su salud y pensión al día cuando se haga la presentación de la cuenta de cobro mensual.

La estructura organizacional propuesta es la adecuada, puesto que cuenta con los nuevos lineamientos administrativos. Por lo anterior, desde el punto de vista administrativo es VIABLE.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

### 5.1. INVERSIONES

**5.1.1. Inversión fija.** La inversión fija del proyecto está constituida por el activo fijo necesario para el inicio de las operaciones propias de S & Suministros, también denominado capital fijo, y por diversos bienes o derechos que sirven para la prestación de servicios Outsourcing e Intermediación Laboral.

**5.1.1.1 Terreno.** El estudio de micro localización permitió identificar plenamente la instalación final de la institución tanto operativa como administrativa. La nueva empresa no incurrirá en la compra de terrenos para sus operaciones, por lo tanto las erogaciones que se realizarán, estarán dadas mes a mes en la cancelación de cuotas de arriendos.

**5.1.1.2 Construcción y adecuación.** Al no adquirir terrenos la nueva empresa no incurre en el gasto de construcción. Teniendo en cuenta que se trata de una empresa de servicios, no es necesario realizar inversiones en obras de adecuación para el buen funcionamiento de la institución.

**5.1.1.3 Maquinaria y equipo.** Las inversiones en maquinaria y equipos que incurrirá la nueva empresa, incluye la adquisición de elementos necesarios para la prestación de servicios para su buen funcionamiento.

**Cuadro 74. Maquinaria y equipo**

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Máquinas de hidrolavado -alta presión	2	\$870,000	\$1,740,000
Máquinas para lavado en seco de muebles	2	\$1,500,000	\$3,000,000
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>\$4,740,000</b>

**5.1.1.4 Muebles y enseres.** Los muebles que se requieren para S & Suministros son los nombrados en el siguiente cuadro:

**Cuadro 75. Muebles y enseres**

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Nevera	1	\$ 900.000	\$ 900.000
Microondas	1	\$ 160.000	\$ 160.000
Cafetera	1	\$ 90.000	\$ 90.000
Materiales Varios	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Escritorios	3	\$ 200.000	\$ 600.000
Sillas ergonómicas	3	\$ 150.000	\$ 450.000
Estantes	2	\$ 78.900	\$ 157.800
Sillas Auxiliares	10	\$ 60.000	\$ 600.000
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.027.800</b>

**5.1.1.5 Equipos de oficina.** Por la importancia que tiene la infraestructura administrativa, en la prestación de los servicios, el equipo de oficina requerido para la empresa se observa en la cuadro 76.

**Cuadro 76. Equipos de oficina**

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador portátil	3	\$1.800.000	\$5.400.000
Impresora Hp Color Laser Jet Pro 200 M276nw Multifuncional	1	\$1.156.000	\$1.156.000
Teléfono inalámbrico	2	\$80.000	\$160.000
Telefax Panasonic KX FT - 77	1	\$250.000	\$250.000
		<b>TOTAL</b>	<b>\$6.966.000</b>

**5.1.1.6 Herramientas (Kit de materiales).** Los materiales relacionados a continuación son los que necesitará para la realización de los servicios.

**Cuadro 77. Herramientas**

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Stihl Guadañadora 27,2 cc-1hp-5 kilos	2	\$669.900	\$1.339.800
Colima Cuchilla para guadaña 350 - 1,8 mm	5	\$5.400	\$27.000
Sodimac Colombia Yoyo para guadaña	3	\$52.900	\$158.700
Escalera tijera fibra vidrio 2m 6 pasos 102 kg max	2	\$199.900	\$399.800
Herramienta menores eléctricas	1	\$191.300	\$191.300
Caja herramientas 12pg con bandeja	2	\$6.900	\$13.800
Flexco Manguera bi naranja/negro 20 metros	2	\$83.900	\$167.800
Ergo Escoba plástica jardín 24 pulgadas 27 dientes	2	\$16.900	\$33.800
Tramontina Rastrillo curvo 16 dientes 1,20 metros con mango de madera	2	\$15.900	\$31.800
Herramientas menores para jardinería	1	\$79.100	\$79.100
guantes surtidos	20	\$7.000	\$140.000
Papeleras	2	\$ 20.000	\$40.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.322.900</b>

**5.1.1.7. Total de inversión fija.** El total de la inversión fija requerida para este proyecto se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 78. Inversión Fija**

Concepto			Valor
Maquinaria y Equipo	Cuadro	74	\$4,740,000
Herramientas	Cuadro	77	\$3,322,900
Muebles y enseres	Cuadro	75	\$3,027,800
Equipos de oficina	Cuadro	76	\$6,966,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$18,056,700</b>

**5.1.2. Inversión diferida.** La inversión diferida incluye todos los gastos necesarios antes que S & Suministros abra sus puertas al público, y que se pueden amortizar en los 5 primeros años de vida de la empresa; entre ellos están: el valor del estudio de factibilidad, el valor de los trámites de legalización de la empresa ante las entidades oficiales y privadas, y el valor correspondiente a la

publicidad de lanzamiento del servicio, detallada en el estudio de mercados. Esta inversión será de \$13.739.000

**Cuadro 79. Inversión diferida**

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Estudio de Factibilidad	\$2,100,000
Varios de Constitución (licencia, Registros y Escritura)	\$2,000,000
Escritura de Constitución	\$1,200,000
Registro de libros y documentos	\$850,000
Registro mercantil	\$1,500,000
Publicidad Lanzamiento	\$6,089,000
<b>TOTAL</b>	<b>\$13,739,000</b>
<b>Valor Amortización Anual (Por cinco años)</b>	<b>\$2,747,800</b>

**5.1.3. Inversión de capital de trabajo.** Para determinar el capital de trabajo necesario para que S & Suministros inicie actividades adecuadamente, se calculará el valor de los insumos, de la mano de obra directa, los costos indirectos, gastos de administración y ventas.

**5.1.3.1 Costo de prestación de servicio.** El costo de prestar el servicio será determinado a través de los siguientes parámetros: insumos, mano de obra directa y costos indirectos del servicio.

**5.1.3.2 Mano de obra directa.** S & Suministros no contará con mano de obra directa para la prestación de servicios dado que el personal se contratará a medida que los hogares y empresas lo soliciten. Para calcular el costo de mano de obra el cual es un componente variable se parte del cuadro de capacidad usada y proyectada, los cuales se presentan a continuación:

**Cuadro 80. Capacidad proyectada hogares**

<b>Año</b>	<b>Personal interno</b>	<b>Personal externo</b>	<b>Acompañamiento Adulto Mayor</b>	<b>Limpieza de casas</b>	<b>Reparaciones locativas</b>
2014	462 servicios	272 servicio	1.100 servicios	16.500 servicios	3.080 servicios
2015	508 servicios	299 servicios	1.210 servicios	18.150 servicios	3.388 servicios
2016	559 servicios	329 servicios	1.331 servicios	19.965 servicios	3.727 servicios
2017	615 servicios	362 servicios	1.464 servicios	21.962 servicios	4.100 servicios
2018	676 servicios	398 servicios	1.611 servicios	24.158 servicios	4.510 servicios

**Cuadro 81. Capacidad proyectada empresas**

<b>Año</b>	<b>Limpieza de oficinas</b>	<b>Limpieza de bodegas</b>	<b>Reparaciones locativas</b>
2014	190 servicios	2.200 servicios	3,080 servicios
2015	209 servicios	2.420 servicios	3,388 servicios
2016	230 servicios	2.662 servicios	3,727 servicios
2017	253 servicios	2.928 servicios	4,100 servicios

Y conociendo la vida útil de cada uno de los diferentes servicios –Ver Cuadro 55 ficha técnica del servicio- se obtiene que el personal utilizado como mano de obra sería:

**Cuadro 82. Mano de obra a usar por servicios a hogares**

<b>PERSONAL CALCULADO</b>	<b>Personal interno</b>	<b>Personal externo</b>	<b>Acompañamiento Adulto Mayor</b>	<b>Limpieza de casas</b>	<b>Reparaciones locativas</b>
2014	39	23	2	23	9
2015	43	25	2	25	10
2016	47	28	2	28	11
2017	51	31	3	31	12
2018	57	34	3	34	13

**Cuadro 83. Mano de obra a usar por servicios a empresas**

PERSONAL CALCULADO	Limpieza de oficinas	Limpieza de bodegas	Reparaciones locativas
2014	16	6	9
2015	18	7	10
2016	20	7	11
2017	22	8	12
2018	24	9	13

De acuerdo con lo anterior el costo de mano de obra para cada uno de los diferentes años de vida útil del proyecto es:

**Cuadro 84. Mano de obra directa**

Ítem	Cantidad	Salario Básico	Sub. De Transporte	Factor Prestacional	Asignación Mensual		Total Anual
					Unitario	Total	
Personal Interno	39	\$589,500	\$70,500	\$388,443	\$1,048,443	\$40,889,277	\$490,671,324
Personal Externo	23	\$660,000	\$70,500	\$429,936	\$1,160,436	\$26,690,023	\$320,280,274
Acompañamiento al adulto mayor	2	\$660,000	\$70,500	\$429,936	\$1,160,436	\$2,320,872	\$27,850,459
Limpiezas de casas	23	\$589,500	\$70,500	\$388,443	\$1,048,443	\$24,114,189	\$289,370,268
Limpieza de oficinas	16	\$589,500	\$70,500	\$388,443	\$1,048,443	\$16,775,088	\$201,301,056
Limpieza de bodegas	6	\$660,000	\$70,500	\$429,936	\$1,160,436	\$6,962,615	\$83,551,376
Reparaciones locativas	18	\$660,000	\$70,500	\$429,936	\$1,160,436	\$20,887,844	\$250,654,127
<b>TOTAL</b>						<b>\$138,639,907</b>	<b>\$1,663,678,884</b>

Para la estimación de contratación de mano de obra en base al personal calculado para hogares y empresas de los años 2015 al 2018, se tendrá en cuenta un crecimiento del 10% anual, (Ver anexo D)

Esta información ya calculada tiene su incidencia en la proyección de ingresos (cuadro 113) y en el Estado de Resultados (cuadro 117), en el rubro "Mano de Obra a Contratar".

**5.1.3.3 Costos indirectos del servicio.** Para este costo se consideran las depreciaciones, mano de obra indirecta, insumos indirectos y otros CIF.

**Cuadro 85. Costos indirectos del servicio**

Servicios públicos y arrendamientos	Valor	Porcentajes de prorrateo	
		Operativo	Administrativo
Arriendo	\$1,000,000	\$	\$1,000,000.00
Agua	\$60,000	\$	\$60,000.00
Energía	\$200,000	\$	\$200,000.00
Teléfono + Internet Banda ancha	\$75,000	\$	\$75,000.00

**5.1.3.4 Depreciación.** Se deprecian todos los bienes teniendo en cuenta la vida útil de estos recursos

**Cuadro 86. Depreciación**

Ítem			Valor	Tiempo a Depreciar	Valor de Salvamento	Valor a Depreciar	Depreciación Mensual	Depreciación Anual
Construcciones	Cuadro		\$	20	\$	\$	\$	\$
Maquinaria y Equipo	Cuadro	74	\$4,740,000	10	\$2,370,000	\$2,370,000	\$39,500	\$474,000
Herramientas	Cuadro	77	\$3,322,900	10	\$1,661,450	\$1,661,450	\$27,691	\$332,290
Muebles y enseres	Cuadro	75	\$3,027,800	5	\$	\$3,027,800	\$50,463	\$605,560
Equipos de oficina	Cuadro	76	\$6,966,000	5	\$	\$6,966,000	\$116,100	\$1,393,200
<b>TOTAL</b>						<b>\$14,025,250</b>	<b>\$233,754</b>	<b>\$2,805,050</b>

**5.1.3.5 Costos indirectos de prestación de servicio.** Se consideran dentro de este rubro los elementos relacionados con el mantenimiento de la empresa, el seguro, la depreciación de la maquinaria y equipos, los servicios, arriendo y otros.

**Cuadro 87. Costos Indirectos de prestación del servicio**

Ítem			Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento	5%		\$19,750	\$237,000
Seguros	1%		\$3,950	\$47,400
Depreciación Maquinaria y Equipos	Cuadro	86	\$39,500	\$474,000
Depreciación Herramientas	Cuadro	86	\$27,691	\$332,290
Servicios	Cuadro		\$335,000	\$4,020,000
Arriendo	Cuadro		\$1,000,000	\$12,000,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$1,425,891</b>	<b>\$17,110,690</b>

Para el cálculo del valor de servicios públicos se prorrateo el porcentaje en la parte operativa y administrativa así:

**Cuadro 88. Prorrateo de costo y gastos**

Servicios Públicos y Arrendamientos	Porcentajes de Prorrateo	
	Operativo	Administrativo
Arrendamiento	0.00%	100.00%
Agua	0.00%	100.00%
Energía	0.00%	100.00%
Teléfono + Internet Banda ancha	0.00%	100.00%

**5.1.3.6 Total costo de prestación del servicio.**

**Cuadro 89. Total costos de prestación del servicio**

Ítem			Valor mensual	Valor anual
Mano de Obra Directa MOD	Cuadro	84	\$138,639,907	\$1,663,678,884
Materia Prima			\$	\$
Costos Indirectos de Prestación del servicio CIF	Cuadro	85	\$1,425,891	\$17,110,690
<b>TOTAL</b>			<b>\$140,065,798</b>	<b>\$1,680,789,574</b>

**5.1.4 Gastos de administración y ventas.** Se consideran los siguientes.

### Cuadro 90. Gastos administrativos

Ítem	Cantidad	Salario básico	Subsidio de transporte	Factor prestacional	Asignación mensual		Total anual
					Unitario	Total	
Gerente	1	\$2,000,000	\$	\$1,177,100	\$3,177,100	\$3,177,100	\$38,125,200
Secretaria	1	\$800,000	\$70,500	\$512,333	\$1,382,833	\$1,382,833	\$16,593,993
Coordinador de Outsourcing e Intermediación	1	\$1,200,000	\$	\$706,260	\$1,906,260	\$1,906,260	\$22,875,120
Psicóloga	1	\$1,000,000	\$70,500	\$630,043	\$1,700,543	\$1,700,543	\$20,406,513
Auxiliar Servicios Generales	1	\$589,500	\$70,500	\$388,443	\$1,048,443	\$1,048,443	\$12,581,316
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>\$5,589,500</b>	<b>\$211,500</b>	<b>\$3,414,179</b>	<b>\$9,215,179</b>	<b>\$9,215,179</b>	<b>\$110,582,143</b>

### Cuadro 91. Gastos de administración

Ítem			Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento	5%		\$19,750	\$237,000
Seguros	1%		\$99,938	\$1,199,256
Depreciación Muebles y Enseres	Cuadro	86	\$50,463	\$605,560
Depreciación Equipos de Oficina	Cuadro	86	\$116,100	\$1,393,200
Depreciación Construcciones			\$	\$
Servicios	Cuadro	88	\$335,000	\$4,020,000
Arriendos	Cuadro	88	\$1,000,000	\$12,000,000
Otros			\$200,000	\$2,400,000
Imprevistos			\$100,000	\$1,200,000
Publicidad de operación	Cuadro	43	\$3,522,000	\$42,264,000
Papelería			\$250,000	\$3,000,000
Amortización de Diferidos	Cuadro	79	\$228,983	\$2,747,800
Contratación Externa (Servicios Contables)			\$385,000	\$4,620,000
<b>TOTAL</b>			<b>\$6.037.235</b>	<b>\$75.686.816</b>

### Cuadro 92. Gastos de personal de ventas

Ítem	Cantidad	Salario básico	Subsidio de transporte	Factor prestacional	Comisiones De ventas	Asignación mensual		Total anual
						Unitario	Total	
Asesor comercial salario básico + comisiones prestación de servicios	1	\$900,000	\$	\$529,695	\$	\$1,429,695	\$1,429,695	\$17,156,340
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>\$900,000</b>	<b>\$</b>	<b>\$529,695</b>	<b>\$</b>		<b>\$1,429,695</b>	<b>\$17,156,340</b>

Porcentaje de Comisión sobre Ventas 2%

### Cuadro 93. Total gastos administración y ventas

Ítem			Valor mensual	Valor anual
Gasto de Personal Administrativo	Cuadro	90	\$9,215,179	\$110,582,143
Gastos de Administración	Cuadro	91	\$6,307,235	\$75,686,816
Gasto Personal de Ventas	Cuadro	92	\$1,429,695	\$17,156,340
<b>TOTAL</b>			<b>\$16,952,108</b>	<b>\$203,425,299</b>

**5.1.5 Gastos financieros (Intereses).** Los gastos financieros son los desembolsos en efectivo que la nueva empresa debe asumir por concepto del crédito bancario destinado a financiar parte de la inversión del proyecto.

### Cuadro 94. Gastos financieros

GASTOS FINANCIEROS			VALOR MES
Monto de Intereses mes 1	Cuadro	94	\$1,600,000
Monto de intereses mes 2	Cuadro	94	\$1,583,919
monto de intereses mes 3	Cuadro	94	\$1,567,580

**5.1.6 Total capital de trabajo.** La inversión de capital de trabajo para S & Suministros corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes la actividad, este valor es \$72.966.801 como se observa a continuación.

**Cuadro 95. Total capital de trabajo**

Capital de trabajo			Valor mes	Valor a necesitar
Costos de prestación del servicios	Cuadro	89	\$140,065,798	\$140,065,798
Gastos de Administración y Ventas	Cuadro	93	\$16,952,108	\$16,952,108
Gastos Financieros	Cuadro	94	\$1,600,000	\$1,600,000
Gravamen del 4 x 1.000			\$	\$
<b>TOTAL</b>			<b>\$158,617,906</b>	<b>\$158,617,906</b>

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

**Cuadro 96. Inversión total**

Inversión total			Valor
Inversión Fija	Cuadro	78	\$18,056,700
Inversión Diferida	Cuadro	79	\$13,739,000
Inversión en Capital de Trabajo	Cuadro	95	\$158,617,906
<b>TOTAL</b>			<b>\$190,413,606</b>

**5.1.4 Fuentes de financiación.** La empresa S & Suministros cuenta con las siguientes fuentes financieras.

Aunque para la estructura de la organización de la empresa la inversión es relativamente baja, se debe contar con un capital de seguridad (efectivo) para cancelar al personal a contratar de acuerdo a las necesidades, debido a que en ocasiones por las políticas de contratación de las diferentes empresas demoran hasta 45 días por el pago por lo tanto se hace necesario tener efectivo disponible.

- ✓ **Recursos propios.** Para la puesta en marcha se cuenta con recursos propios por valor de \$90.413.606 estos corresponden al 47.48% de la inversión total, los cuales se conseguirán de inversionistas e interesados en el sector de servicios.
  
- ✓ **Recursos de terceros.** Para obtener el 52.52% 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 1.60% mes vencido (20.98% E.A) y a un plazo de 60 meses. La cuota fija para cancelar el préstamo queda en \$2.605.072,30 al mes.

**Cuadro 97. Amortización del crédito**

<b>Cuota</b>	<b>Pago</b>	<b>Intereses</b>	<b>Abono a capital</b>	<b>Saldo</b>
0				\$100,000,000.00
1	\$ 2,605,072.30	\$1,600,000.00	\$1,005,072.30	\$98,994,927.70
2	\$ 2,605,072.30	\$1,583,918.84	\$1,021,153.46	\$97,973,774.24
3	\$ 2,605,072.30	\$1,567,580.39	\$1,037,491.91	\$96,936,282.33
4	\$ 2,605,072.30	\$1,550,980.52	\$1,054,091.78	\$95,882,190.54
5	\$ 2,605,072.30	\$1,534,115.05	\$1,070,957.25	\$94,811,233.29
6	\$ 2,605,072.30	\$1,516,979.73	\$1,088,092.57	\$93,723,140.72
7	\$ 2,605,072.30	\$1,499,570.25	\$1,105,502.05	\$92,617,638.68
8	\$ 2,605,072.30	\$1,481,882.22	\$1,123,190.08	\$91,494,448.59
9	\$ 2,605,072.30	\$1,463,911.18	\$1,141,161.12	\$90,353,287.47
10	\$ 2,605,072.30	\$1,445,652.60	\$1,159,419.70	\$89,193,867.77
11	\$ 2,605,072.30	\$1,427,101.88	\$1,177,970.42	\$88,015,897.35
12	\$ 2,605,072.30	\$1,408,254.36	\$1,196,817.94	\$86,819,079.41
13	\$ 2,605,072.30	\$1,389,105.27	\$1,215,967.03	\$85,603,112.38
14	\$ 2,605,072.30	\$1,369,649.80	\$1,235,422.50	\$84,367,689.88
15	\$ 2,605,072.30	\$1,349,883.04	\$1,255,189.26	\$83,112,500.61
16	\$ 2,605,072.30	\$1,329,800.01	\$1,275,272.29	\$81,837,228.32
17	\$ 2,605,072.30	\$1,309,395.65	\$1,295,676.65	\$80,541,551.67

<b>Cuota</b>	<b>Pago</b>	<b>Intereses</b>	<b>Abono a capital</b>	<b>Saldo</b>
18	\$ 2,605,072.30	\$1,288,664.83	\$1,316,407.47	\$79,225,144.20
19	\$ 2,605,072.30	\$1,267,602.31	\$1,337,469.99	\$77,887,674.21
20	\$ 2,605,072.30	\$1,246,202.79	\$1,358,869.51	\$76,528,804.69
21	\$ 2,605,072.30	\$1,224,460.88	\$1,380,611.43	\$75,148,193.27
22	\$ 2,605,072.30	\$1,202,371.09	\$1,402,701.21	\$73,745,492.06
23	\$ 2,605,072.30	\$1,179,927.87	\$1,425,144.43	\$72,320,347.63
24	\$ 2,605,072.30	\$1,157,125.56	\$1,447,946.74	\$70,872,400.89
25	\$ 2,605,072.30	\$1,133,958.41	\$1,471,113.89	\$69,401,287.00
26	\$ 2,605,072.30	\$1,110,420.59	\$1,494,651.71	\$67,906,635.30
27	\$ 2,605,072.30	\$1,086,506.16	\$1,518,566.14	\$66,388,069.16
28	\$ 2,605,072.30	\$1,062,209.11	\$1,542,863.19	\$64,845,205.97
29	\$ 2,605,072.30	\$1,037,523.30	\$1,567,549.01	\$63,277,656.96
30	\$ 2,605,072.30	\$1,012,442.51	\$1,592,629.79	\$61,685,027.17
31	\$ 2,605,072.30	\$986,960.43	\$1,618,111.87	\$60,066,915.30
32	\$ 2,605,072.30	\$961,070.64	\$1,644,001.66	\$58,422,913.65
33	\$ 2,605,072.30	\$934,766.62	\$1,670,305.68	\$56,752,607.97
34	\$ 2,605,072.30	\$908,041.73	\$1,697,030.57	\$55,055,577.39
35	\$ 2,605,072.30	\$880,889.24	\$1,724,183.06	\$53,331,394.33
36	\$ 2,605,072.30	\$853,302.31	\$1,751,769.99	\$51,579,624.34
37	\$ 2,605,072.30	\$825,273.99	\$1,779,798.31	\$49,799,826.03
38	\$ 2,605,072.30	\$796,797.22	\$1,808,275.08	\$47,991,550.94
39	\$ 2,605,072.30	\$767,864.82	\$1,837,207.49	\$46,154,343.46
40	\$ 2,605,072.30	\$738,469.50	\$1,866,602.81	\$44,287,740.65
41	\$ 2,605,072.30	\$708,603.85	\$1,896,468.45	\$42,391,272.20
42	\$ 2,605,072.30	\$678,260.36	\$1,926,811.95	\$40,464,460.25
43	\$ 2,605,072.30	\$647,431.36	\$1,957,640.94	\$38,506,819.32
44	\$ 2,605,072.30	\$616,109.11	\$1,988,963.19	\$36,517,856.13
45	\$ 2,605,072.30	\$584,285.70	\$2,020,786.60	\$34,497,069.52
46	\$ 2,605,072.30	\$551,953.11	\$2,053,119.19	\$32,443,950.33
47	\$ 2,605,072.30	\$519,103.21	\$2,085,969.10	\$30,357,981.24
48	\$ 2,605,072.30	\$485,727.70	\$2,119,344.60	\$28,238,636.64
49	\$ 2,605,072.30	\$451,818.19	\$2,153,254.11	\$26,085,382.52
50	\$ 2,605,072.30	\$417,366.12	\$2,187,706.18	\$23,897,676.34
51	\$ 2,605,072.30	\$382,362.82	\$2,222,709.48	\$21,674,966.86

Cuota	Pago	Intereses	Abono a capital	Saldo
52	\$ 2,605,072.30	\$346,799.47	\$2,258,272.83	\$19,416,694.03
53	\$ 2,605,072.30	\$310,667.10	\$2,294,405.20	\$17,122,288.84
54	\$ 2,605,072.30	\$273,956.62	\$2,331,115.68	\$14,791,173.16
55	\$ 2,605,072.30	\$236,658.77	\$2,368,413.53	\$12,422,759.63
56	\$ 2,605,072.30	\$198,764.15	\$2,406,308.15	\$10,016,451.48
57	\$ 2,605,072.30	\$160,263.22	\$2,444,809.08	\$7,571,642.40
58	\$ 2,605,072.30	\$121,146.28	\$2,483,926.02	\$5,087,716.38
59	\$ 2,605,072.30	\$81,403.46	\$2,523,668.84	\$2,564,047.54
60	\$ 2,605,072.30	\$41,024.76	\$2,564,047.54	\$0.00

### Cuadro 98. Resumen del crédito

Año	Pagos	Intereses	Abono a capital	Saldo
1	\$ 31,260,867.61	\$18,079,947.02	\$13,180,920.59	\$86,819,079.41
2	\$ 31,260,867.61	\$15,314,189.09	\$15,946,678.52	\$70,872,400.89
3	\$ 31,260,867.61	\$11,968,091.06	\$19,292,776.55	\$51,579,624.34
4	\$ 31,260,867.61	\$7,919,879.91	\$23,340,987.70	\$28,238,636.64
5	\$ 31,260,867.61	\$3,022,230.97	\$28,238,636.64	\$0.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 156,304,338.05</b>	<b>\$ 56,304,338.05</b>	<b>\$ 100,000,000.00</b>	

## 5.2 COSTOS

**5.2.1 Costos fijos.** Comprende aquellos costos que no sufren variación en un periodo de tiempo determinado para este proyecto, ese periodo será un año.

### Cuadro 99. Costos fijos

Costos fijos				Valor anual
Mano de Obra Directa MOD		Cuadro	84	\$1,663,678,884
Costos Indirectos de Prestación Fijos		Cuadro	87	\$13,894,690
Arriendo	\$12,000,000.00			
Servicios	\$804,000.00			

Costos fijos			Valor anual
Depreciación	\$806,290.00		
Mantenimiento	\$237,000.00		
Seguros	\$47,400.00		
Otros	\$		\$
<b>TOTAL</b>			<b>\$1,677,573,574</b>

**5.2.2 Costos variables.** Se han incluido los costos que pueden tener variaciones durante un periodo de tiempo, equivalente a un año.

**Cuadro 100. Costos variables**

Costos fijos			Valor anual
Materia Prima			\$
Costos Indirectos de Prestación Variable		Cuadro 87	\$3,216,000
Servicios	\$3,216,000.00		
<b>TOTAL</b>			<b>\$3,216,000</b>

**5.2.3 Costo total unitario.** La determinación de este costo permite hallar el costo unitario del servicio. Los costos fueron calculados por tipos de servicios con igual asignación de salario.

**Cuadro 101. Costos totales unitarios**

Costos fijos		Valor anual	Costo por unidad
Total Anual de Costos Fijos	Cuadro 99	\$1,677,573,574	\$1,100,770
Total Anual de Costos Variables	Cuadro 100	\$3,216,000	\$2,110
<b>TOTAL</b>		<b>\$1,680,789,574</b>	<b>\$1,102,880</b>

Costo promedio mensual por cada trabajador \$1.102.880

### Cuadro 102. Costo mensual del servicio de personal interno

Costos fijos	Valor anual	Costo por servicio mes
Total Anual de Costos Fijos	\$494,938,197	\$1,057,560
Total Anual de Costos Variables	\$987,591	\$2,110
<b>TOTAL</b>	<b>\$495,925,788</b>	<b>\$1,059,670</b>

### Cuadro 103. Costo mensual del servicio de personal externo

Costos fijos	Costo por servicio mes	Costo por trabajador mes
Total Anual de Costos Fijos	\$22,796,635	\$1,169,553
Total Anual de Costos Variables	\$582,425	\$2,110
<b>TOTAL</b>	<b>\$23,379,060</b>	<b>\$1,171,663</b>

### Cuadro 104. Costo mensual del servicio de acompañamiento o limpieza bodegas o reparaciones locativas

Costos fijos	Valor anual	Costo por servicio mes
Total Anual de Costos Fijos	\$364,900,544	\$1,169,553
Total Anual de Costos Variables	\$658,394	\$2,110
<b>TOTAL</b>	<b>\$365,558,938</b>	<b>\$1,171,663</b>

Fuente: Autores del proyecto

### Cuadro 105. Costo mensual del servicio de limpieza de casas u oficinas

Costos fijos	Valor anual	Costo por servicio mes
Total Anual de Costos Fijos	\$494,938,197	\$1,057,560
Total Anual de Costos Variables	\$987,591	\$2,110
<b>TOTAL</b>	<b>\$495,925,788</b>	<b>\$1,059,670</b>

### 5.3. PRECIO DE VENTA

Se determina dividiendo el costo unitario del servicio por la diferencia entre la unidad y el margen de utilidad esperado (60%), lo cual se expresa de la siguiente fórmula matemática.

$$\text{Precio de venta} = \frac{\text{Costo Total Unitario}}{1 - \% \text{ Utilidad esperada}}$$

**Cuadro 106. Precio de venta servicio interno (Mensual)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$ 1,059,670.49
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>10%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$ 1,177,411.65
<b>Servicios al Mes</b>	1

<b>Precio de Venta Mensual</b>	\$1,180,000
--------------------------------	-------------

El precio de venta para el servicio de personal interno será de \$1.180.000, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 105, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%

**Cuadro 107. Precio de venta servicio externo (Mensual)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,171,663.26
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>10%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$1,301,848.07
<b>Servicios al Mes</b>	1

<b>Precio de Venta Mensual</b>	\$1,300,000.00
--------------------------------	----------------

El precio de venta para el servicio de personal externo será de \$1.300.000, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 107, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%

**Cuadro 108. Precio de venta servicio acompañamiento Adulto Mayor (Turno)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,171,663.26
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>35%</b>
<b>Precio de Venta Turno</b>	\$1,802,558.86
<b>Servicios al Mes</b>	60
<b>Precio de Venta Turno</b>	\$30,042.65

<b>Precio de Venta Turno</b>	\$30,000.00
------------------------------	-------------

El precio de venta para el servicio de acompañamiento adulto mayor será de \$30.000 por turno de medio día, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 108, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%

**Cuadro 109 Precio de venta servicio limpieza de casas (Turno)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,059,670.49
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>35%</b>
<b>Precio de Venta turno</b>	\$1,630,262.29
<b>Servicios al Mes</b>	60
<b>Precio de Venta Turno</b>	\$27,171.04

<b>Precio de Venta Turno</b>	\$28,000.00
------------------------------	-------------

El precio de venta para el servicio de limpieza de casas será de \$28.000 por turno de medio día, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 109, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%

**Cuadro 110. Precio de venta servicio limpieza de oficinas (Mensual)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,059,670.49
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>10%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$1,177,411.65
<b>Servicios al Mes</b>	1

<b>Precio de Venta</b>	\$1,180,000.00
------------------------	----------------

El precio de venta para el servicio de limpieza de oficinas será de \$1.180.000, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 110, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%

**Cuadro 111. Precio de venta servicio limpieza de bodegas (Día)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,171,663.26
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>35%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$1,802,558.86
<b>Servicios al Mes</b>	30
<b>Precio de Venta Turno</b>	\$60,085.30

<b>Precio de Venta</b>	\$60,000.00
------------------------	-------------

El precio de venta para el servicio de limpieza de bodegas será de \$60.000, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 111, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%,

**Cuadro 112. Precio de venta servicio reparaciones locativas (Día)**

<b>Costos Totales Unitarios</b>	\$1,171,663.26
<b>Margen de Utilidad</b>	<b>35%</b>
<b>Precio de Venta</b>	\$1,802,558.86
<b>Servicios al Mes</b>	30
<b>Precio de Venta Turno</b>	\$60,085.30

<b>Precio de Venta</b>	\$60,000.00
------------------------	-------------

El precio de venta para el servicio de reparaciones locativas será de \$60.000, de acuerdo al costo por unidad total cuadro 112, con un margen de crecimiento anual del 10% respecto al año anterior y un margen de utilidad del 10%,

## 5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS

**5.4.1 Ingresos.** Los ingresos operacionales de S & Suministros estarán determinados por los servicios de personal interno y externo, acompañamiento adulto mayor, enfermo y/o discapacitado, limpieza de casas, limpieza de oficinas, limpieza de bodegas, y reparaciones locativas. Como las proyecciones se están haciendo a precios constantes, y de acuerdo a los precios definidos en el literal 5.3. Éste permanece igual durante la proyección.

El número de servicios que se prestarán para el primer año de operaciones será para personal interno 462 servicios, personal externo 272 servicios, acompañamiento adulto mayor 1.100 servicios, limpieza de casas 16.500 servicios, limpieza de oficinas 190 servicios, limpieza de bodegas 2.200 servicios y reparaciones locativas 6.171 servicios, los cuales se incrementarán en un 10% como crecimiento medio del crecimiento de este sector tal como se mencionó en la proyección de la demanda.

**Cuadro 113. Proyección de servicios a prestar**

	<b>Año 2,014</b>	<b>Año 2,015</b>	<b>Año 2,016</b>	<b>Año 2,017</b>	<b>Año 2,018</b>
Personal Interno	462	508	559	615	676
Personal Externo	272	299	329	362	398
Acompañamiento al adulto mayor	1,100	1,210	1,331	1,464	1,611
Limpiezas de casas	16,500	18,150	19,965	21,962	24,158
Limpieza de oficinas	190	209	230	253	278

Limpieza de bodegas	2,200	2,420	2,262	2,928	3,220
Reparaciones locativas	6,171	6,777	7,455	8,200	9,020

✓ Proyecciones a precios constantes

#### Cuadro 114. Precios de venta por servicios

	Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
Personal Interno	\$1,180,000	\$180,000	\$1,180,000	\$1,180,000	\$1,180,000
Personal Externo	\$1,300,000	\$1,300,000	\$1,300,000	\$1,300,000	\$1,300,000
Acompañamiento al adulto mayor	\$30,000	\$30,000	\$30,000	\$30,000	\$30,000
Limpiezas de casas	\$28,000	\$28,000	\$28,000	\$28,000	\$28,000
Limpieza de oficinas	\$1,180,000	\$1,180,000	\$1,180,000	\$1,180,000	\$1,180,000
Limpieza de bodegas	\$60,000	\$60,000	\$60,000	\$60,000	\$60,000
Reparaciones locativas	\$60,000	\$60,000	\$60,000	\$60,000	\$60,000

✓ Proyecciones a precios constantes

#### Cuadro 115. Ingresos por venta de servicios

	Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
Personal Interno	\$545,160,000	\$599,440,000	\$659,620,000	\$725,700,000	\$797,680,000
Personal Externo	\$353,600,000	\$388,700,000	\$427,700,000	\$470,600,000	\$517,400,000
Acompañamiento al adulto mayor	\$33,000,000	\$36,300,000	\$39,930,000	\$43,920,000	\$48,330,000
Limpiezas de casas	\$462,000,000	\$508,200,000	\$559,020,000	\$614,936,000	\$676,424,000
Limpieza de oficinas	\$224,200,000	\$246,620,000	\$271,400,000	\$298,540,000	\$328,040,000
Limpieza de bodegas	\$132,000,000	\$145,200,000	\$135,720,000	\$175,680,000	\$193,200,000
Reparaciones locativas	\$370,260,000	\$406,620,000	\$447,300,000	\$492,000,000	\$541,200,000
<b>Total ingresos anuales</b>	<b>\$2,120,222,014</b>	<b>\$2,331,082,015</b>	<b>\$2,540,692,016</b>	<b>\$2,821,378,017</b>	<b>\$3,102,276,018</b>

## 5.4.2 Egresos.

**Cuadro 116. Proyección de egresos**

	<b>Año 2,014</b>	<b>Año 2,015</b>	<b>Año 2,016</b>	<b>Año 2,017</b>	<b>Año 2,018</b>
Mano de Obra a Contratar Cuadro 84	\$1,663,678,884	\$1,833,955,558	\$2,016,813,549	\$2,227,521,998	\$2,449,467,850
Costos Indirectos de Prestación Fijos cuadro 99	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690
Costos Indirectos de Prestación Variables cuadro 100	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000
<b>Costos de prestación servicios</b>	<b>\$1,680,791,588</b>	<b>\$1,851,068,263</b>	<b>\$2,033,926,255</b>	<b>\$2,244,634,705</b>	<b>\$2,466,580,558</b>

Gastos de Personal Cuadro 90	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143
Gastos de Administración Cuadro 91	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816
Gastos de Personal de Ventas Cuadro 92	\$59,560,780	\$63,777,980	\$67,970,180	\$73,583,900	\$79,201,860
Gastos de administración y ventas	\$245,829,739	\$250,046,939	\$254,239,139	\$259,852,859	\$265,470,819

Gastos Financieros Cuadro 94	\$18,079,947	\$15,314,189	\$11,968,091	\$7,919,880	\$3,022,231
Gravamen del 4 x 1.000	\$8,480,888	\$9,324,328	\$10,162,768	\$11,285,512	\$12,409,104
Provisión para Impuestos	\$55,123,816	\$67,759,003	\$76,031,267	\$98,236,736	\$117,864,557
Reservas	\$11,191,805	\$13,757,131	\$15,436,651	\$19,945,034	\$23,930,077
<b>Total otros egresos</b>	<b>\$92,876,456</b>	<b>\$106,154,651</b>	<b>\$113,598,777</b>	<b>\$137,387,162</b>	<b>\$157,225,969</b>

<b>Total egresos anuales</b>	<b>\$2,019,497,783</b>	<b>\$2,207,269,853</b>	<b>\$2,401,764,171</b>	<b>\$2,641,874,726</b>	<b>\$2,889,277,345</b>
------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

## 5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

Después de haber realizado los cálculos anteriores, se elaboran los presupuestos de ingresos y egresos, se hace su respectiva proyección para los 5 primeros años de S & Suministros.

**5.5.1. Estado de resultados proyectados a 5 años.** En el Estado de Resultados Proyectados, se relacionan los ingresos y egresos proyectados a 5 años, es decir desde el año 2014 al 2018.

**Cuadro 117. Estados de resultados proyectados**

			Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
<b>Total ingresos</b>			<b>\$2,120,222,014</b>	<b>\$2,331,082,015</b>	<b>\$2,540,692,016</b>	<b>\$2,821,378,017</b>	<b>\$3,102,276,018</b>
Mano de Obra a Contratar	Cuadro	84	\$1,663,678,884	\$1,833,955,558	\$2,016,813,549	\$2,227,521,998	\$2,449,467,850
Costos Indirectos de prestación Fijos	Cuadro	87	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690
Costos Indirectos de prestación Variables	Cuadro	88	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000
<b>Costos de prestación servicios</b>	Cuadro	89	<b>\$1,680,789,574</b>	<b>\$1,851,066,248</b>	<b>\$2,033,924,239</b>	<b>\$2,244,632,688</b>	<b>\$2,466,578,540</b>
<b>Utilidad bruta</b>			<b>\$439,432,440</b>	<b>\$480,015,767</b>	<b>\$506,767,777</b>	<b>\$576,745,329</b>	<b>\$635,697,478</b>

Gastos de Personal	Cuadro	90	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143	\$110,582,143
Gastos de Administración	Cuadro	91	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816	\$75,686,816
Gastos de Personal de Ventas	Cuadro	92	\$59,560,780	\$63,777,980	\$67,970,180	\$73,583,900	\$79,201,860
<b>Gastos de administració</b>	Cuadro	93	<b>\$245,829,739</b>	<b>\$250,046,939</b>	<b>\$254,239,139</b>	<b>\$259,852,859</b>	<b>\$265,470,819</b>

<b>n y ventas</b>						
<b>Utilidad antes de intereses e impuestos</b>		<b>\$193,602,701</b>	<b>\$229,968,828</b>	<b>\$252,528,638</b>	<b>\$316,892,470</b>	<b>\$370,226,659</b>

Gastos Financieros	Cuadro 94	\$18,079,947	\$15,314,189	\$11,968,091	\$7,919,880	\$3,022,231
Gravamen del 4 x 1.000		\$8,480,888	\$9,324,328	\$10,162,768	\$11,285,512	\$12,409,104
Otros Ingresos (Venta de Activos)	Cuadro 88					\$2,370,000
Otros Egresos						
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		<b>\$167,041,866</b>	<b>\$205,330,311</b>	<b>\$230,397,779</b>	<b>\$297,687,078</b>	<b>\$357,165,324</b>

Provisión para Impuestos	33 %	\$55,123,816	\$67,759,003	\$76,031,267	\$98,236,736	\$117,864,557
--------------------------	------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

<b>Utilidad neta</b>		<b>\$111,918,050</b>	<b>\$137,571,308</b>	<b>\$154,366,512</b>	<b>\$199,450,342</b>	<b>\$239,300,767</b>
----------------------	--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

RESERVAS	10 %	\$11,191,805	\$13,757,131	\$15,436,651	\$19,945,034	\$23,930,077
----------	------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

## 5.5.2 Flujo de caja proyectado.

**Cuadro 118. Flujo de caja proyectado**

	Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
<b>Ingresos operacionales</b>	\$1,943,536,846	\$2,136,825,180	\$2,328,967,681	\$2,586,263,182	\$2,843,753,017
<b>Recuperación de Cartera</b>		\$176,685,168	\$194,256,835	\$211,724,335	\$235,114,835
<b>Total de Ingresos Operacionales</b>	<b>\$1,943,536,846</b>	<b>\$2,313,510,348</b>	<b>\$2,523,224,516</b>	<b>\$2,797,987,517</b>	<b>\$3,078,867,851</b>

**Pagos de Costos**

	Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
Pago de Materia Prima	\$	\$	\$	\$	\$
Pago de Mano de Obra Directa	\$1,663,678,884	\$1,833,955,558	\$2,016,813,549	\$2,227,521,998	\$2,449,467,850
Pago Costos Indirectos Fijos	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690	\$13,894,690
Depreciaciones	\$ -806,290	\$ -806,290	\$ -806,290	\$ -806,290	\$ -806,290
Pago Costos Indirectos Variables	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000	\$3,216,000

<b>Total Pagos de Costos Operacionales</b>			<b>\$1,679,983,284</b>	<b>\$1,850,259,958</b>	<b>\$2,033,117,949</b>	<b>\$2,243,826,398</b>	<b>\$2,465,772,250</b>
--	--	--	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

<b>Flujo de caja operacional bruto</b>			<b>\$263,553,562</b>	<b>\$463,250,390</b>	<b>\$490,106,567</b>	<b>\$554,161,119</b>	<b>\$613,095,602</b>
--	--	--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**Pagos de Gastos**

Pago de Gastos de Administración Cuadro 90			\$186,268,959	\$186,268,959	\$186,268,959	\$186,268,959	\$186,268,959
Amortizaciones Cuadro 97			\$ -2,747,800	\$ -2,747,800	\$ -2,747,800	\$ -2,747,800	\$ -2,747,800
Depreciaciones Cuadro 86			\$ -1,998,760	\$ -1,998,760	\$ -1,998,760	\$ -1,998,760	\$ -1,998,760
Pago de Gastos de Ventas Cuadro 93			\$59,560,780	\$63,777,980	\$67,970,180	\$73,583,900	\$79,201,860
Pago de Impuestos			\$	\$55,123,816	\$67,759,003	\$76,031,267	\$98,236,736
<b>Total Pago de Gastos Oper.</b>			<b>\$241,083,179</b>	<b>\$300,424,195</b>	<b>\$317,251,581</b>	<b>\$331,137,566</b>	<b>\$358,960,995</b>

<b>Flujo de caja operacional neto</b>			<b>\$22,470,384</b>	<b>\$162,826,195</b>	<b>\$172,854,986</b>	<b>\$223,023,553</b>	<b>\$254,134,607</b>
---------------------------------------	--	--	---------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**Inversiones**

Inversión Fija Cuadro 78	\$18,056,700						
Inversión Diferida Cuadro 79	\$13,739,000						
Inversión en Capital de Trabajo Cuadro 95	\$158,617,906						
<b>Total de Inversiones</b>	<b>\$190,413,606</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>

<b>Flujo de caja libre</b>	<b>\$ -190,413,606</b>	<b>22,470,384</b>	<b>\$162,826,195</b>	<b>\$172,854,986</b>	<b>\$223,023,553</b>	<b>\$254,134,607</b>
----------------------------	------------------------	-------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

**Financiación**

Aportes de los socios	\$90,413,606						
Crédito Financiero Cuadro 98	\$100,000,000						
Otras Fuentes (Valor en libro de activos) Cuadro 85							\$2,370,000
<b>Total Ingresos de Financiación</b>	<b>\$190,413,606</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$2,370,000</b>

**Egresos de Financiación**

Abonos a capital Cuadro 98		\$13,180,921	\$15,946,679	\$19,292,777	\$23,340,988	\$28,238,637
Pago de Intereses Cuadro 98		\$18,079,947	\$15,314,189	\$11,968,091	\$7,919,880	\$3,022,231
Gravamen del 4 x 1.000		\$8,480,888	\$9,324,328	\$10,162,768	\$11,285,512	\$12,409,104
Pago de						

Utilidades						
<b>Total Egresos de Financiación</b>	\$	\$39,741,756	\$40,585,196	\$41,423,636	\$42,546,380	\$43,669,972
<b>Flujo de caja de financiación</b>	\$190,413,606	\$-39,741,756	\$-40,585,196	\$-41,423,636	\$-42,546,380	\$-41,299,972
<b>Flujo neto de caja</b>	\$	\$-17,271,372	\$122,241,000	\$131,431,350	\$180,477,173	\$212,834,635
Flujo de caja del periodo	\$-190,413,606	\$-17,271,372	\$122,241,000	\$131,431,350	\$180,477,173	\$212,834,635
Saldo anterior de Caja y Bancos		\$158,617,906	\$141,346,534	\$263,587,534	\$395,018,884	\$575,496,057
<b>Saldo final de caja y bancos</b>	\$-190,413,606	\$141,346,534	\$263,587,534	\$395,018,884	\$575,496,057	\$788,330,692

### 5.5.3 Balance General inicial y proyectado

**Cuadro 119. Balance General inicial y proyectado**

			Balance Inicial	Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
Caja y Bancos			\$158,617,906	\$141,346,534	\$263,587,534	\$395,018,884	\$575,496,057	\$788,330,692
Cartera (Cuentas por Cobrar)				\$176,685,168	\$194,256,835	\$211,724,335	\$235,114,835	\$258,523,002
Inventarios								
<b>Total Activo Corriente</b>			<b>\$158,617,906</b>	<b>\$318,031,702</b>	<b>\$457,844,368</b>	<b>\$606,743,218</b>	<b>\$810,610,892</b>	<b>\$1,046,853,694</b>
Terrenos			\$	\$	\$	\$	\$	\$
Construcciones			\$	\$	\$	\$	\$	\$
Maquinaria y Equipo	Cuadro	74	\$4,740,000	\$4,740,000	\$4,740,000	\$4,740,000	\$4,740,000	\$4,740,000
Muebles y Enseres	Cuadro	75	\$3,027,800	\$3,027,800	\$3,027,800	\$3,027,800	\$3,027,800	\$3,027,800
Equipos de Oficina	Cuadro	76	\$6,966,000	\$6,966,000	\$6,966,000	\$6,966,000	\$6,966,000	\$6,966,000
Herramientas	Cuadro		\$3,322,900	\$3,322,900	\$3,322,900	\$3,322,900	\$3,322,900	\$3,322,900
Depreciación Acumulada	Cuadro	86	\$	\$-2,805,050	\$-5,610,100	\$-8,415,150	\$-11,220,200	\$-14,025,250
<b>Total Activo Fijo Neto</b>			<b>\$18,056,700</b>	<b>\$15,251,650</b>	<b>\$12,446,600</b>	<b>\$9,641,550</b>	<b>\$6,836,500</b>	<b>\$4,031,450</b>
Activos Diferidos	Cuadro	79	\$13,739,000	\$13,739,000	\$13,739,000	\$13,739,000	\$13,739,000	\$13,739,000
Amortización Diferida	Cuadro	79	\$	\$-2,747,800	\$-5,495,600	\$-8,243,400	\$-10,991,200	\$-13,739,000
<b>Activo Diferido Neto</b>			<b>\$13,739,000</b>	<b>\$10,991,200</b>	<b>\$8,243,400</b>	<b>\$5,495,600</b>	<b>\$2,747,800</b>	<b>\$</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>\$190,413,606</b>	<b>\$344,274,552</b>	<b>\$478,534,368</b>	<b>\$621,880,368</b>	<b>\$820,195,192</b>	<b>\$1,050,885,144</b>

Obligaciones Financieras	Cuadro 98	\$13,180,921	\$15,946,679	\$19,292,777	\$23,340,988	\$28,238,637	\$
Proveedores por Pagar			\$	\$	\$	\$	\$
Impuestos por pagar			\$55,123,816	\$67,759,003	\$76,031,267	\$98,236,736	\$117,864,557
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>\$13,180,921</b>	<b>\$71,070,494</b>	<b>\$87,051,779</b>	<b>\$99,372,255</b>	<b>\$126,475,372</b>	<b>\$117,864,557</b>

Obligaciones de Largo Plazo	Cuadro 97	\$86,819,079	\$70,872,401	\$51,579,624	\$28,238,637	\$	\$
-----------------------------	-----------	--------------	--------------	--------------	--------------	----	----

<b>PASIVO TOTAL</b>		<b>\$100,000,000</b>	<b>\$141,942,895</b>	<b>\$138,631,403</b>	<b>\$127,610,891</b>	<b>\$126,475,372</b>	<b>\$117,864,557</b>
---------------------	--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Aportes Sociales	Cuadro 97	\$90,413,606	\$90,413,606	\$90,413,606	\$90,413,606	\$90,413,606	\$90,413,606
Utilidades Ejercicios Anteriores			\$	\$100,726,245	\$224,540,423	\$363,470,284	\$542,975,592
Utilidades del Presente Ejercicio			\$100,726,245	\$123,814,177	\$138,929,861	\$179,505,308	\$215,370,691
Reservas (10% de las utilidades del ejercicio)			\$11,191,805	\$24,948,936	\$40,385,587	\$60,330,621	\$84,260,698
<b>Patrimonio total</b>		<b>\$90,413,606</b>	<b>\$202,331,656</b>	<b>\$339,902,965</b>	<b>\$494,269,477</b>	<b>\$693,719,819</b>	<b>\$933,020,587</b>

<b>Total pasivo + patrimonio</b>		<b>\$190,413,606</b>	<b>\$344,274,552</b>	<b>\$478,534,368</b>	<b>\$621,880,368</b>	<b>\$820,195,192</b>	<b>\$1,050,885,144</b>
----------------------------------	--	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	------------------------

## 5.6 RESULTADOS SOBRE LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL PROYECTO

La evaluación financiera del proyecto es ampliamente favorable, como puede verse en el presente estudio, se determinó con un importante nivel de detalles los costos de montaje del proyecto, tomando como base el análisis de la rentabilidad, el tamaño de la infraestructura e instalaciones.

- ✓ La inversión total del proyecto es de \$190.413.606, representada en inversión fija total de \$18.056.700, inversión diferida por \$13.739.000 y de igual manera, se definió el capital de trabajo necesario para iniciar la prestación del servicio por \$158.617.906 reportando utilidades anuales a partir del primer año de operaciones por \$2,120,222,014 y aumentando progresivamente hasta el fin de las proyecciones del estudio; el flujo del recurso humano soporta

completamente las metas de la empresa para satisfacer las necesidades que se encuentran actualmente en el mercado.

- ✓ La depreciación se realizará en línea recta teniendo en cuenta la normatividad contable para construcciones 20 años, maquinaria y equipo a 10 años, Herramientas 10 años, equipos de oficina 5 años, muebles y enseres 5 años, teniendo en cuenta que por su uso se desgastan más rápido.
- ✓ La inversión total se pretende cubrir en un 47,48% con el aporte de socios, decir la suma de \$90.413.606 se buscarán estos recursos con inversionistas e interesados en el sector de prestación de servicios y el resto se realizara un crédito con un plazo de cinco (5) años pagando una tasa mensual de 1.60% por el sistema de amortización de cuota fija mensual por \$ 2.605.072,30.
- ✓ Se proyectó una prestación de servicios para el primer año de personal interno 462 servicios al año, personal externo 272 servicios al año, acompañamiento al adulto mayor 1.100 servicios al año, limpieza de casas 16.500 servicios al año, limpieza de oficinas 190 servicios al año, limpieza de bodegas 2.200 servicios al año, y reparaciones locativas 6.171 servicios al año.
- ✓ Los servicios prestados por S & Suministros serán de contado (efectivo o tarjeta de crédito) y se manejaran cuentas por cobrar con empresas que contraten los servicios en un plazo de 30 a 45 días de cartera.

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

Cuando se diseña un proyecto emprendedor se debe buscar la optimización de los recursos y lograr la recuperación de la inversión en el menor tiempo posible, a su vez generar las utilidades que satisfagan las expectativas de los inversionistas. Sin embargo, la puesta en marcha de cualquier idea de negocio, también lleva implícita una cuota de responsabilidad social y ambiental.

En la evaluación del proyecto se encontrará el punto de equilibrio del proyecto, el impacto social o responsabilidad social empresarial, el impacto ambiental y financiero del proyecto. Se definirán las ganancias a generar, el aporte que hace al desarrollo regional, la generación de empleo; la preservación de los recursos renovables y no renovables, mediante el cumplimiento de las normas ambientales vigentes. Se determinará el VPN, la TIR, el periodo de recuperación de la inversión y el Análisis de las razones financieras básicas.

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

La creación de una empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral de carácter privado, más que ser una empresa con miras a generar utilidades, va en busca de obtener ingresos que le permita generar nuevos empleos, y principalmente produce beneficios a la población y empresas porque suple una necesidad, y el de los inversionistas del proyecto.

Los hogares y empresas del municipio de Barrancabermeja, resultan beneficiados de este proyecto porque contarán con un servicio de calidad, confianza y respaldo

para desarrollar trabajos y oficios que antes se encontraban en la ciudad de manera informal.

Esta institución es de carácter privado que además de responder a las expectativas de sus inversionistas, también aporta para el desarrollo del Municipio, mejorando la calidad de vida de los hogares que van a ser beneficiarios del servicio e incrementando la cobertura de para las empresas. Otros beneficios positivos que trae consigo el proyecto es la generación de empleos tanto directos como indirectos, contribuyendo así a disminuir la tasa de desempleo de la región.

Con el proyecto también se contribuye al fortalecimiento de la creación de empresas en la región; además genera ingresos a la nación mediante pagos de impuestos por Licencias de Funcionamiento, Industria y Comercio, Impuesto de Renta, etc.

**La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad son:

- ✓ Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- ✓ Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- ✓ Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.

- ✓ Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- ✓ Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- ✓ Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- ✓ Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
- ✓ Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
- ✓ Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- ✓ Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- ✓ Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.
- ✓ Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- ✓ Correcto uso del agua.
- ✓ Lucha contra el cambio climático.
- ✓ Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- ✓ Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
- ✓ Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE
- ✓ Marketing y construcción de la reputación corporativa.

## **6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL**

El estudio ambiental para un proyecto de empresa, centra su atención en los efectos positivos y negativos que puede llegar a tener la implementación del mismo sobre el medio ambiente y el ser humano; es decir los beneficios y los costos desde la perspectiva ambiental. Este estudio tiene unos factores necesarios para el ser humano en su diario vivir.

Para la identificación de los impactos ambientales de este proyecto es necesaria la vinculación de los ecosistemas existentes y la relación con su actividad a involucrar.

**6.2.1 Interacciones entre las actividades del proyecto y los factores ambientales.** Las diversas fases que se tendrán en cuenta en la puesta en marcha de S & Suministros son:

- ✓ Operación
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Abandono y cierre

Es importante referenciar las diversas acciones que se presentaran en cada una de las diversas fases:

**a. Fase de Operación:**

- ✓ Manejo de Residuos sólidos.
- ✓ Manejo de aguas residuales.
- ✓ Captación de agua y suministro.
- ✓ Captación, distribución y uso de energía eléctrica.
- ✓ Comunicaciones.

**b. Fase de Mantenimiento:**

- ✓ Mantenimiento preventivo de estructura arquitectónica.
- ✓ Mantenimiento preventivo de tratamiento de aguas residuales.
- ✓ Mantenimiento preventivo del sistema de captación y suministro de agua.
- ✓ Mantenimiento preventivo del suministro, captación de energía eléctrica.
- ✓ Mantenimiento preventivo de equipos y motores.

**c. Fase de abandono y cierre del área:**

- ✓ Remoción y desalojo de equipos e infraestructura.
- ✓ Restauración del área intervenida.
- ✓ Monitoreo y seguimiento.

**6.2.2 Matriz de evaluación de impactos.**

**a. Factor ambiental: Agua**

**Cuadro 120. Factor ambiental: Agua**

<b>AGUA</b>	
<b>FUENTE</b>	El agua es un recurso suministrado por Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., se estima un consumo de 13 metros cúbicos mensuales, con un valor de \$20.000 aproximadamente, y se empleará para el desarrollo de las diversas actividades de S & Suministros.
<b>USOS</b>	Se usará en la limpieza de las instalaciones, higiene sanitaria, y utilización en la cafetería de acuerdo a las actividades diarias a su cargo.
<b>RESULTADOS</b>	Se obtendrán aguas servidas.

**b. Factor ambiental: Energía**

**Cuadro 121. Factor ambiental: Energía**

<b>ENERGÍA</b>	
<b>FUENTE</b>	La energía es suministrada por la Electrificadora de Santander y se espera un consumo promedio de 284 Kw, teniendo en cuenta el consumo estimado mensual de los electrodomésticos de la cocina, los sistemas de cómputo y la energía necesaria para el funcionamiento de S & Suministros.
<b>USOS</b>	Se contará con un sistema de polo a tierra para los equipos electrónicos y así evitar posibles daños.
<b>RESULTADOS</b>	Fenómeno llamado campos de fuerza eléctrico, dentro de S&Suministros

**c. Factor ambiental: Ruido**

**Cuadro 122. Factor ambiental: Ruido**

<b>RUIDO</b>	
<b>FUENTE</b>	Se contará con medios auditivos como son un minicomponente.
<b>USOS</b>	Se ambientará el sitio como notas musicales que ayude a las personas a realizar su labor de una forma agradable.
<b>RESULTADOS</b>	Muy poca contaminación auditiva.

**d. Factor ambiental: Aire**

**Cuadro 123. Factor ambiental: Aire**

<b>AIRE</b>	
<b>FUENTE</b>	Se contará con una temperatura fresca de acuerdo al clima de la ciudad. Las oficinas estarán aireadas para la comodidad de los empleados y visitantes.
<b>USOS</b>	Se ambientara el sitio con aromatizantes que ayuden a las personas a realizar su labor de forma agradable.
<b>RESULTADOS</b>	Contaminación del aire por los olores que generan esos productos. Se generarán olores y demás emisiones por la preparación de café.

**e. Factor ambiental: Suelo**

**Cuadro 124. Factor ambiental: Suelo**

<b>SUELO</b>	
<b>FUENTE</b>	S & Suministros estará ubicado en el Municipio de Barrancabermeja, en el calle 36 zona Industrial.
<b>USOS</b>	La adecuación de la empresa debe ser sólida, resistente a la corrosión, limpia y adecuada para brindar a nuestros clientes un ambiente adecuado.
<b>RESULTADOS</b>	Evitar erosiones, grietas en paredes, hundimientos, humedades entre otras catástrofes producidas por el hombre o la naturaleza.

**f. Factor ambiental: Paisaje**

**Cuadro 125. Factor ambiental: Paisaje**

<b>PAISAJE</b>	
<b>FUENTE</b>	Se contara con un ambiente fresco, decorado de forma sencilla pero atractiva, con colores uniformes y pinturas e imágenes adecuadas y llamativas.
<b>USOS</b>	Se contará con un despliegue de creatividad e ingenio por parte de los empleados, para crear un ambiente propicio para S & Suministros.
<b>RESULTADOS</b>	Crear un ambiente tranquilo y agradable.

**g. Factor ambiental: Residuos**

**Cuadro 126. Factor ambiental: Residuos**

<b>RESIDUOS</b>	
<b>FUENTE</b>	Residuos de papeles, servilletas, cartón y agua producto del lavado de manos y utensilios de cocina y pinceles. Residuos ordinarios e inertes (papel higiénico, toallas higiénicas, servilletas, cartón, plástico no reciclable).
<b>USOS</b>	El reciclaje se realizará con recipientes de colores para facilitar la correcta segregación de los residuos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Azul para papeles</li><li>• Rojo para plásticos</li><li>• Verde para vidrios</li><li>• Amarillo para metales</li></ul>
<b>RESULTADOS</b>	S & Suministros genera restos de servilletas, papel, vasos desechables y empaques de algunos productos utilizados. Residuos ordinarios o infectados con materia fecal, sangre, orina, saliva.

### 6.2.3 Plan de mitigación del impacto ambiental.

#### a. Factor ambiental: Agua

**Cuadro 127. Factor ambiental: Agua**

AGUA	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Se asegurará una buena utilización del servicio. Se utilizarán baños con tanques ahorradores de agua, se utilizarán productos biodegradables que ayuden al cuidado del medio ambiente.

#### b. Factor ambiental: Energía

**Cuadro 128. Factor ambiental: Energía**

ENERGÍA	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Utilización de bombillos ahorradores de energía. Los equipos electrónicos se encenderán en horas específicas o eventos especiales. Al terminar cada jornada, se desconectarán todos los equipos electrónicos excepto la nevera donde se encuentran productos alimenticios.

#### c. Factor ambiental: Ruido

**Cuadro 129. Factor ambiental: Ruido**

RUIDO	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Evitar la transmisión de música inadecuada. Manejar adecuadamente el nivel de volumen.

**d. Factor ambiental: Aire**

**Cuadro 130. Factor ambiental: Aire**

<b>AIRE</b>	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Instalación de extractores de aire en la cafetería y los baños para retirar los diferentes olores. Se cumplirá con las normas sanitarias de la Secretaría de Salud

**e. Factor ambiental: Suelo**

**Cuadro 131. Factor ambiental: Suelo**

<b>SUELO</b>	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Se acatarán todas las normas y leyes vigentes con respecto a la ubicación dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, Planeación Municipal y el Ministerio de Salud y Medio Ambiente.

**f. Factor ambiental: Paisaje**

**Cuadro 132. Factor ambiental: Paisaje**

<b>PAISAJE</b>	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Decoración que impulsen y estimulen el agrado de nuestros visitantes.

**g. Factor ambiental: Residuos**

**Cuadro 133. Factor ambiental: Residuos**

<b>RESIDUOS</b>	
<b>MEDIDAS DE CONTROL</b>	Se tendrá un especial cuidado en el manejo y recolección de residuos. Se reciclarán los materiales que se puedan.

### 6.3 IMPACTO FINANCIERO

S & Suministros, se evaluará teniendo en cuenta las siguientes variables:

Valor Presente Neto – VPN

Tasa Interna de Retorno – TIR

**6.3.1 Valor Presente Neto.** El valor presente neto o el 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 con respecto a las variables económicas y financiera del mercado, con una tasa de interés de oportunidad (TIO) del mercado o tasa mínima atractiva de retorno, la cual es utilizada como tasa de descuento.

Con el fin de calcular técnicamente la tasa de descuento, se utilizará El WACC (del inglés Weighted Average Cost of Capital) denominado en ocasiones en español Promedio Ponderado del Costo de Capital o Coste Medio Ponderado de Capital (CMPC). Se trata de la tasa de descuento que debe utilizarse para descontar los flujos de fondos operativos para valuar una empresa utilizando el descuento de flujos de fondos.

El resultado que se obtiene será un porcentaje, y se aceptarán cualquier inversión que esté por encima de este.

La necesidad de utilización de este método se justifica en que los flujos de fondos operativos obtenidos, se financian tanto con capital propio como con capital de terceros. El WACC lo que hace es ponderar los costos de cada una de las fuentes de capital.

Desde el punto de vista matemático se utiliza la siguiente fórmula:

$$WACC(cpp) = K_e \frac{CAA}{CAA + D} + K_d(1 - T) \frac{D}{CAA + D}$$

Dónde:

<b>WACC</b>	Promedio Ponderado del Costo de Capital
<b>Ke</b>	Tasa de costo de oportunidad de los accionistas (patrimonio) basado en una tasa libre de riesgo (TES a 5 años <sup>39</sup> ) más una prima de riesgo Medio (10%)
<b>CAA</b>	Capital aportado por los accionistas
<b>D</b>	Deuda financiera contraída
<b>Kd</b>	Costo de la deuda financiera
<b>T</b>	Tasa de Impuestos

Es de aclararse también que como las proyecciones se están realizando a precios constantes esta tasa debe deflactarse para ajustarla a la situación presente.

De acuerdo con lo anterior se tiene una tasa del 11,39% efectivo anual.; valor obtenido sobre el riesgo que implica desarrollar una actividad comercial como lo es la prestación de servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral (Ver cuadro 134)

---

<sup>39</sup>Página oficial Banco de República, tasas de captación semanales, Url: [www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see\\_tas\\_inter\\_capt\\_sem\\_men.htm](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_tas_inter_capt_sem_men.htm), fecha de consulta 20 mayo 2013

**Cuadro 134. Cálculo de la tasa interna de retorno**

Tasa Libre de Riesgo	5.75%	TES a 5 años
Prima de Riesgo Media	10.00%	Anual
<b>TMRR</b>	<b>16.33%</b>	Anual
Tasa del Crédito	20.98%	Anual
Beneficio Tributario	33.00%	Anual
<b>Costo Efectivo del Crédito</b>	<b>14.06%</b>	Anual
<b>COSTO PROMEDIO DE CAPITAL</b>	<b>15.13%</b>	Anual
Tasa de Inflación	<b>3.36%</b>	Para 2.013
<b>Tasa de Descuento Deflactada</b>	<b>11.39%</b>	Anual

Una vez obtenida la tasa de descuento a utilizar se procede a aplicarla al flujo de caja neto (cuadro 136) operativo con el fin de traer a presente (pesos del año cero) los flujos futuros generados por la operación de S & Suministros y deducir de éstos el valor de las salidas de efectivo al iniciar el proyecto. De acuerdo con esto, en el cuadro 135 se tiene el cálculo del Valor presente neto.

**Cuadro 135. Valor Presente Neto**

AÑO		FLUJO ESPERADO	TASA DE DESCUENTO	FACTOR DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL
Año	0	\$ -90.413.606	11,39%	1,000000	\$ -90.413.606
Año	1	\$ 22.470.384	11,39%	0,897731	\$ 20.172.350
Año	2	\$ 162.826.195	11,39%	0,805920	\$ 131.224.913
Año	3	\$ 172.854.986	11,39%	0,723499	\$ 125.060.435
Año	4	\$ 223.023.553	11,39%	0,649507	\$ 144.855.425
Año	5	\$ 254.134.607	11,39%	0,583083	\$ 148.181.454
Año	6	\$ 303.307.800	11,39%	0,523451	\$ 158.766.778
<b>VALOR PRESENTE ANUAL</b>					<b>\$ 637.847.750</b>

### Cuadro 136. Flujo neto de caja

	Año 2.014	Año 2.015	Año 2.016	Año 2.017	Año 2.018	Año 2.019
<b>Ingresos operacionales</b>	\$1.943.536.846	\$2.136.825.180	\$2.328.967.681	\$2.586.263.182	\$2.843.753.017	\$ -
<b>Recuperación de Cartera</b>	\$ -	\$ 176.685.168	\$ 194.256.835	\$ 211.724.335	\$ 235.114.835	\$258.523.002
<b>Total de Ingresos Operacionales</b>	<b>\$1.943.536.846</b>	<b>\$2.313.510.348</b>	<b>\$2.523.224.516</b>	<b>\$2.797.987.517</b>	<b>\$3.078.867.851</b>	<b>\$258.523.002</b>

#### Pagos de Costos

Pago de Materia Prima	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de Mano de Obra Directa	\$1.663.678.884	\$1.833.955.558	\$2.016.813.549	\$2.227.521.998	\$2.449.467.850	\$ -
Pago Costos Indirectos Fijos	\$ 13.894.690	\$ 13.894.690	\$ 13.894.690	\$ 13.894.690	\$ 13.894.690	\$ -
Depreciaciones	\$ -806.290	\$ -806.290	\$ -806.290	\$ -806.290	\$ -806.290	\$ -
Pago Costos Indirectos Variables	\$ 3.216.000	\$ 3.216.000	\$ 3.216.000	\$ 3.216.000	\$ 3.216.000	\$ -
<b>Total Pagos de Costos Operacionales</b>	<b>\$1.679.983.284</b>	<b>\$1.850.259.958</b>	<b>\$2.033.117.949</b>	<b>\$2.243.826.398</b>	<b>\$2.465.772.250</b>	<b>\$ -</b>

<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>\$ 263.553.562</b>	<b>\$ 463.250.390</b>	<b>\$ 490.106.567</b>	<b>\$ 554.161.119</b>	<b>\$ 613.095.602</b>	<b>\$258.523.002</b>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

#### Pagos de Gastos

Pago de Gastos de Administración	Cuadro 90	\$ 186.268.959	\$ 186.268.959	\$ 186.268.959	\$ 186.268.959	\$ 186.268.959	\$ -
Amortizaciones	Cuadro 97	\$ -2.747.800	\$ -2.747.800	\$ 2.747.800	\$ -2.747.800	\$ 2.747.800	\$ -
Depreciaciones	Cuadro 86	\$ -1.998.760	\$ -1.998.760	\$ 1.998.760	\$ -1.998.760	\$ 1.998.760	\$ -
Pago de Gastos de Ventas	Cuadro 93	\$ 59.560.780	\$ 63.777.980	\$ 67.970.180	\$ 73.583.900	\$ 79.201.860	\$ -
Pago de Impuestos		\$ -	\$ 55.123.816	\$ 67.759.003	\$ 76.031.267	\$ 98.236.736	\$ 117.864.557
<b>Total Pago de Gastos Operacionales</b>		<b>\$ 241.083.179</b>	<b>\$ 300.424.195</b>	<b>\$ 317.251.581</b>	<b>\$ 331.137.566</b>	<b>\$ 358.960.995</b>	<b>\$ 117.864.557</b>

<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL NETO</b>	<b>\$ 22.470.384</b>	<b>\$ 162.826.195</b>	<b>\$ 172.854.986</b>	<b>\$ 223.023.553</b>	<b>\$254.134.607</b>	<b>\$140.658.444</b>
---------------------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------	----------------------

#### Inversiones

Inversión Fija	Cuadro 78	\$18.056.700					
Inversión Diferida	Cuadro 79	\$13.739.000					
Inversión en Capital de Trabajo	Cuadro 95	\$158.617.906					
<b>Total de Inversiones</b>		<b>\$190.413.606</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
Recursos diferentes a los recursos propios		\$100.000.000					
Recuperación de capital de trabajo							\$158.617.906
Valor en Libros de Activos	Cuadro 88						\$ 4.031.450
<b>FLUJO DE CAJA LIBRE</b>		<b>\$-90.413.606</b>	<b>\$22.470.384</b>	<b>\$162.826.195</b>	<b>\$172.854.986</b>	<b>\$ 223.023.553</b>	<b>\$254.134.607</b>
							<b>\$303.307.800</b>

Como el valor presente neto arrojado en el cuadro 135 es positivo \$637.847.750, se deduce que el proyecto se acepta.

**6.3.2 Tasa Interna de Retorno TIR.** 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.

$$VPN = \sum (x) (1 + r) - t$$

Donde:

X = Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 6)

I = TIR = ?

t = Periodo de 0 hasta 6 años.

Aplicando y reemplazando estos valores en la formula se obtiene, se obtiene que la TIR del proyecto usando la herramienta Excel es 104.14% anual, tal como se presenta en el cuadro 137.

**Cuadro 137. Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR**

<b>Año 0</b>	\$ -90.413.606
<b>Año 1</b>	\$ 22.470.384
<b>Año 2</b>	\$ 162.826.195
<b>año 3</b>	\$ 172.854.986
<b>Año 4</b>	\$ 223.023.553
<b>Año 5</b>	\$ 254.134.607
<b>Año 6</b>	\$ 303.307.800
<b>TIR</b>	<b>104,14%</b>

La tasa de 104.14 % comparada con la tasa de mercado financiero y las variables económicas es muy superior, por lo tanto se concluye que el proyecto desde el punto económico es viable.

**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. Por tanto se calcula de la siguiente manera:

**Cuadro 138. Cálculo del período de recuperación**

AÑO		FLUJO ESPERADO	TASA DE DESCUENTO	FACTOR DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL	VALOR ACTUAL AJUSTADO
Año	0	\$ -90.413.606	11,39%	1,000000	\$ -90.413.606	\$ -90.413.606
Año	1	\$ 22.470.384	11,39%	0,897731	\$ 20.172.350	\$ -70.241.256
Año	2	\$ 162.826.195	11,39%	0,805920	\$ 131.224.913	\$ 60.983.657
Año	3	\$ 172.854.986	11,39%	0,723499	\$ 125.060.435	\$ 186.044.092
Año	4	\$ 223.023.553	11,39%	0,649507	\$ 144.855.425	\$ 330.899.517
Año	5	\$ 254.134.607	11,39%	0,583083	\$ 148.181.454	\$ 479.080.971
Año	6	\$ 303.307.800	11,39%	0,523451	\$ 158.766.778	\$ 637.847.750

**6.3.4 Análisis de las razones financieras.** Se analizan a continuación las razones financieras de liquidez y endeudamiento para el primer año de funcionamiento de la empresa S & Suministros en la Barrancabermeja, según el anterior Balance General, ver cuadro 119.

- Razón corriente

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Cuadro 139. Razón corriente**

Año 2,014	Año 2,015	Año 2,016	Año 2,017	Año 2,018
4.47	5.26	6.11	6.41	8.88

Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, se sabe con cuanto activo corriente se cuenta para cubrir o

respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo. En este caso se observa en el cuadro 139 que por cada \$1 que la nueva empresa debe a corto plazo, durante el primer año, tiene \$4.47 representado en activos corrientes para responder; más interesante es que año a año este indicador mejora pues sus obligaciones de corto plazo van disminuyendo al mismo tiempo que los activos corrientes del proyecto aumentan hasta llegar a una razón corriente de 8,88 en el año cinco (05) de operaciones. Este indicador es muy favorable para la empresa porque es un respaldo ante proveedores y entidades financieras ante una posible expansión de la capacidad de S & Suministros.

- Capital de trabajo

**Cuadro 140. Capital de trabajo**

<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
\$246,961,207	\$370,792,589	\$507,370,963	\$684,135,519	\$928,989,137

Aunque no es exactamente una razón, este representa la diferencia entre el total de activos corrientes y los pasivos de igual naturaleza, es decir con vencimiento o cumplimiento menor o igual a un año. Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal, para obtener rendimientos financieros sobre los sobrantes temporales.

Para este caso, la empresa cuenta con \$246.961.207 de capital de trabajo disponible para la operación del primer año. Este valor es muy razonable dada la inversión inicial que la empresa está requiriendo para su correcto funcionamiento. Sin embargo, como ya se mencionó en el análisis de la razón corriente, a medida que transcurre el tiempo los pasivos disminuyen haciendo que el capital de trabajo aumente hasta llegar a \$928,989,137 luego del año cinco (05) de operaciones

mostrando excedentes que pueden invertirse o repartirse a sus socios inversionistas.

- Nivel de endeudamiento

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total de Activos}}$$

**Cuadro 141. Nivel de endeudamiento**

<b>Año 2,014</b>	<b>Año 2,015</b>	<b>Año 2,016</b>	<b>Año 2,017</b>	<b>Año 2,018</b>
41.23%	28.97%	20.52%	15.42%	11.22%

Esta razón tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

En este caso se observa que para el año uno, por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, se ha financiado en 41,23 centavos, es decir que inicialmente más del 40% de los activos de S & Suministros fueron adquiridos a través de fuentes de financiación diferentes a los recursos de los socios.

De acuerdo con lo anterior podría sonar riesgoso, sin embargo como se observa en el cuadro 141, a través de la operación de S & Suministros, este cumple con sus obligaciones y genera los recursos necesarios para año a año ir disminuyendo su endeudamiento terminando al cabo del décimo año casi con un endeudamiento nulo (11.22%) Esto es favorable ya que aunque existe una fuente de financiación externa la operación del negocio genera los recursos para su cubrimiento,

convirtiéndose en garantía para los diferentes acreedores y respaldo financiero ante futuras necesidades de recursos.

- Rotación de activos.

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ingresos por venta}}{\text{Total Activos}}$$

**Cuadro 142. Rotación de activos**

Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
6.16	4.87	4.09	3.44	2.95

Este es un indicador de productividad. Mide cuántos pesos genera cada peso invertido en activo total.

De acuerdo con lo anterior, la rotación de los activos totales de la empresa para el año 1 fue de 6,16 veces para el primer año y del 2,95 veces para el último año; es decir que por cada peso que se tiene invertido en activos se generaron unas ventas de 6,16 centavos para el primer año y de 2,95 centavos para el año cinco (05) de operaciones.

También es de aclarar que la rentabilidad de un negocio no solo se mide por la rotación de sus activos sino también por el margen de utilidad que se maneja.

- Margen bruto de ganancia

$$\text{Margen Bruto de Ganancia} = \frac{\text{Utilidad antes de impuesto}}{\text{Ingresos Totales}}$$

**Cuadro 143. Margen bruto de ganancia**

<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
20.73%	20.59%	19.95%	20.44%	20.49%

Este indicador muestra que por cada peso vendido, que tanto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales. Para el presente caso, se tiene que para el primer año el margen bruto de ganancia es aceptable, debido a que por cada peso que la empresa venda se genera una utilidad bruta antes de impuestos del 20,73 centavos, la cual tiene un comportamiento decreciente año a año hasta llegar a los 20,49 centavos.

Lo anterior es un factor que es conveniente para S & Suministros pues se puede deducir que a medida que para el tiempo los gastos operacionales y no operacionales van disminuyendo debido a la carga financiera que se reduce por su cancelación y la generación de más recursos por incremento en ventas, permitiendo un mayor margen el cual lo pueden disfrutar sus inversionistas.

- Margen de Utilidad Neta

$$\text{Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos Totales}}$$

**Cuadro 144. Margen neto de utilidad**

<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
5.28%	5.90%	6.08%	7.07%	7.71%

Este indicador muestra la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas. Para el caso se tiene que

por cada peso generado en ventas, en el año uno quedan para los inversionistas 5,28 centavos luego de cancelar todas las obligaciones (Estado, empleados, acreedores y otros) terminando el año cinco (05) de operaciones con un excelente margen del 7,71%.

#### 6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es una herramienta financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos, expresándose en valores, porcentaje y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o pérdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto, de tal forma que este viene a ser un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará pérdidas. Se calculó un nivel de precio de venta promedio sacando un ponderado de los precios de venta de los diferentes servicios, para que realizar 1.421 servicios se deben vincular 119 personas, es decir vincular 39 personas para servicio interno, 22 para servicio externo, 2 personas para el acompañamiento a adulto mayor, 22 para limpieza de casas 15 para limpieza de oficinas, 6 para limpieza de bodegas y 17 en reparaciones locativas.

$$\text{Cantidad a vender en punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos y gastos fijos}}{\text{Precio vta. / Und.} - \text{costo y gasto Variable / und.}}$$

Para determinar el punto de equilibrio se hará sobre las cantidades a vender usando la siguiente fórmula:

**Cuadro 145. Punto de Equilibrio**

		Costos y Gastos Fijos	Precio de Venta Promedio Por Servicio Mensual	Costo y Gasto Variable por Unidad	Servicios Mensuales	Fracción de Costo Gasto Variable por Unidad	Punto de Equilibrio Anual
Año	1	\$1,863,842,532	\$1,365,512	\$89,337,615	1,524	\$58,620	\$1,426
Año	2	\$2,034,119,207	\$1,365,512	\$91,632,497	1,680	\$54,543	\$1,552
Año	3	\$2,216,977,197	\$1,365,512	\$93,317,039	1,848	\$50,496	\$1,686
Año	4	\$2,427,685,646	\$1,365,512	\$96,005,292	2,040	\$47,061	\$1,841
Año	5	\$2,649,631,498	\$1,365,512	\$97,849,195	2,244	\$43,605	\$2,004

El punto de equilibrio para el proyecto está dado por el número de servicios que se deben prestar tanto en los hogares como en las empresas con el fin de no incurrir en pérdidas operativas. Tal como se observa en el cuadro 140, para el primer año se necesitan prestar 1.426 servicios, con este nivel prestación de servicios le permite a la empresa no incurrir en pérdidas (no gana ni pierde operativamente).

**Cuadro 146. Cálculos para graficar punto de equilibrio Año 1**

Servicios	Ingresos	Total Costos
0	\$	\$1,863,842,532
400	\$546,204,724	\$1,887,290,725
800	\$1,092,409,449	\$1,910,738,918
1,200	\$1,638,614,173	\$1,934,187,111
1,426	\$1,947,445,007	\$1,947,445,007
1,600	\$2,184,818,898	\$1,957,635,304
1,800	\$2,457,921,260	\$1,969,359,401
2,000	\$2,731,023,622	\$1,981,083,497
2,200	\$3,004,125,984	\$1,992,807,594

Otra forma de decir lo mismo: el punto de equilibrio se define como aquel nivel en el cual los ingresos provenientes de los servicios de Outsourcing e Intermediación

Laboral igualan al total de costos. Esto se puede observar en el cuadro 141, donde al nivel de prestación de 1.426 servicios los ingresos (\$1,947.445.007) se igualan con el total de costos (\$1,947.445.007), esto también se puede apreciar en la gráfica 26, donde en este punto (1.426 servicios) la línea de ingresos (color rojo) se interseca con la línea de los costos (color verde). Si la empresa vende o presta más servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral se observa que se presentan utilidades pues los ingresos superan los costos, pero si vende menos, la situación es de quebranto operativo.

**Gráfica 28. Punto de equilibrio**



## 6.5 RESULTADOS SOBRE LA EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

La evaluación financiera demuestra que el proyecto es rentable, debido a que la TIR 104.14 % es mayor que la TIO que es 11,39%, y el valor de la VPN es positivo \$ 637.847.750 Además se observa que el financiamiento por préstamos de

terceros es conveniente, ya que el costo de dinero del banco (52,52%) y lo restante solo será un costo del capital propio de (47,48%).

En el estudio financiero, el proyecto en el corto plazo se le puede ver la viabilidad, según los indicadores que arroja la investigación. Al evaluar las utilidades generadas, las cuales se estiman con una TIR del 104.14% efectivo anual, y representa un parámetro evaluativo que 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.

## 7. CONCLUSIONES

Al terminar el estudio de investigación se establece que la puesta en marcha de una empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral el municipio de Barrancabermeja, es una empresa económicamente factible en el mediano plazo; así observados por los indicadores financieros en el primer año.

Se observó en el estudio de mercados que en Barrancabermeja, se presentan empresas y personas naturales que ofrecen múltiples servicios de mantenimiento, servicio de limpieza y reparación, pero no de forma integral y garantizado como los que ofrece S & Suministros.

Analizando esta situación actual del mercado existente y la inclinación que tienen a trabajar ambos padres en los hogares y las empresas a dedicarse puntualmente a las tareas específicas de sus negocios, nace la inquietud de este proyecto. El estudio de mercado también dio las pautas necesarias para vislumbrar un mercado potencial, el cual está dispuesto a prestar una variedad de servicios los cuales ya son prestados en la ciudad en algunos casos de manera informal o por empresas de diferentes ciudades, pero ninguna con un portafolio tan amplio y completo como lo hará S & Suministros.

Se considera viable llegar a la ejecución de este proyecto, porque se encontró como demanda 32.145 hogares y las 6.775 empresas públicas y privadas de la región, actualmente vigentes e inscritas en la Cámara de Comercio de Barrancabermeja; los cuales se convierten en el mercado objetivo por la disposición que muestran de usar el servicio que prestará la nueva empresa; de los cuales un el 98,65% utilizarán el servicio de personal interno, el 99,25% el servicio de personal externo, el 98,08% el servicio Acompañamiento Adulto Mayor,

Enfermo y/o Discapacitado, el 98,90% el servicio de Limpieza de Casas, y el 95,52% el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies) esto en cuanto a los hogares, y en las empresas también existe una demanda insatisfecha bastante grande, 98,16% en el servicio de limpieza de oficinas, 97,69% en el servicio de limpieza de bodegas, 94,21% en el servicio de reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización grandes superficies), de acuerdo a lo que se planteó en la apertura e inicios de S & Suministros.

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 el municipio de Barrancabermeja.

En cuanto al estudio financiero se puede ver claramente la viabilidad del proyecto. La inversión total de \$190.413.606 es un monto adecuado y además al préstamo en que se debe incurrir por \$100.000.000

Al evaluar las utilidades generadas, las cuales se estipulan interesantes para el inversionista en el proyecto, así lo demuestran el valor presente neto (\$637.847.750) y la tasa interna de retorno (104.14%) quienes particularmente indican un parámetro evaluativo adecuado para pensar que crear la empresa es una buena oportunidad de negocio para sus inversionista y para la actividad de prestación de servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral, y comercial en general.

## **8. RECOMENDACIONES**

La viabilidad del proyecto está condicionada a la demanda del servicio por lo tanto se hace especial énfasis en el desarrollo de una metodología de prestación de los servicios muy adecuada, especialmente para los hogares. La empresa debe contar con una excelente organización que muestre la seriedad de la institución y el excelente servicio que prestará. Esta será la mejor forma de vender su imagen corporativa.

Es fundamental que S & Suministros logre un concepto muy claro de posicionamiento dentro del mercado, que le permita diferenciarse en forma positiva de la competencia, haciendo publicidad efectiva sobre los servicios que presta y sus beneficios.

Por tratarse de una empresa dedicada al Outsourcing e Intermediación Laboral nueva en el mercado se debe desarrollar la publicidad de lanzamiento durante todos los 3 meses, previos a su funcionamiento, que permita dar a conocer la empresa y los servicios que ofrecerá.

El personal operativo deberá ser minuciosamente seleccionado de manera que garantice las condiciones deseadas para el buen funcionamiento de S & Suministros.

Aunque todos los análisis indican que es un proyecto viable y de grandes perspectivas, se debe hacer un gran esfuerzo para su consolidación temprana, debido a que su competencia informal está muy arraigada.

De acuerdo con la aceptación de la idea de negocio y el éxito que tenga la nueva empresa S & Suministros, se pensará en ofrecer nuevos servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía Municipal de Barrancabermeja:  
<http://190.147.208.162/flex/documentos/Din%C3%A1mica%20demogr%C3%A1fica%20de%20la%20ciudad%20de%20Barrancabermeja.pdf>.
- BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de proyectos. 3° edición. Editorial Macgraw-Hill. México, 1995.
- BARRANCABERMEJA. Artículo Enciclopedia Web Wikipedia. Última edición 24 de marzo de 2011. URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Barrancabermeja>.
- Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total:  
<http://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>.
- Cámara de Comercio de Barrancabermeja:  
<http://www.ccbarranca.org.co/contenido/images/stories/observatorio/documentos/Dinamica/din%E1mica%20empresarial%202010.pdf>.
- Censo Empresarial Barrancabermeja.  
<http://www.ccbarranca.org.co/resultadoscenso.pdf>
- CHIAVENATO Idalberto; "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial Mcgraw-Hill.
- CONTRERAS, Erika en  
[http://www.ecopetrol.com.co/especiales/cartapetrolera117/rev\\_social.htm](http://www.ecopetrol.com.co/especiales/cartapetrolera117/rev_social.htm).

- COTE Edgard (Alcalde), BARBOSA Jorge (Jefe Oficina Asesora Planeación), MÁRQUEZ Edilberto (Coordinador Proyecto) Barrancabermeja en cifras, edición 2004 – 2005.
- Cuáles son las ventajas y desventajas de utilizar outsourcing:<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/43/outsourcing>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística: [http://www.dane.gov.co/files/correlativas/CIIU\\_rev\\_3\\_1\\_par1.pdf](http://www.dane.gov.co/files/correlativas/CIIU_rev_3_1_par1.pdf) Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades Económicas, CIIU, Rev. 3 Adaptación Colombia.
- Incidencia del Outsourcing en el ámbito laboral colombiano: <http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM25162006/01.Texto%20completo.pdf>.
- Información suministrada por Castro Marlene, Asesora de Información al público, Cámara de Comercio de Barrancabermeja, fecha de consulta 28 de agosto de 2012.
- La intermediación Laboral: [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/22/8\\_LA%20INTERMEDIACION%20LABORAL\\_DERECHO\\_No%2022.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/22/8_LA%20INTERMEDIACION%20LABORAL_DERECHO_No%2022.pdf).
- NÚÑEZ, Jorge, Barrancabermeja la Línea de Tiempo. Publicado Publicom PDC. Primera edición. Agosto de 2007. p 9.
- Outsourcing y Offshoring: evolución histórica y tendencias actuales; [Http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1\\_introd.html#](Http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1_introd.html#).

- Sociedad por Acciones simplificada S.A.S,  
URL:<http://www.audilatina.com/noticias/sociedadanonimasimplificadaventajas.pdf>
- STOLOVICH, Luis, La tercerización ¿con qué se come? disponible en Internet en<http://www.bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/ar/libros/Uruguay/ciedur/stolovich.rtf>.
- Universidad de la sabana, Biblioteca universidad de la Sabana:<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3464/1/132096.pdf>, PEREIRAS, Martha, RIOS, Sandra, (Estudiantes Facultad de Psicología, UNIVERSIDAD DE LA SABANA), ESTUDIO EXPLORATORIO PARA IMPLEMENTAR EL OUTSOURCING DE RECURSOS HUMANOS EN HENKEL COLOMBIANA S.A.
- Universidad Industrial de Santander, Biblioteca UIS: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/133484.pdf>. CASTAÑEDA, Liliana, VILLAMIZAR, Carmen, (Estudiantes Gestión Empresarial , Universidad Industrial De Santander), Factibilidad Para La Creación De Una Cooperativa De Trabajo Asociada Conformada Por La Población Desplazada Ubicada En La Comuna 6 Para Prestar Servicios Generales(Mantenimiento De Zonas Verdes, Servicios Generales Y Arreglos Locativos) En El Municipio De Barrancabermeja.

## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta De La Demanda

Somos estudiantes de IX Nivel de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, y estamos realizando un estudio de Mercado para el proyecto para La Creación de una Empresa de Suministros de Servicios en General para el Hogar y Empresarial en Barrancabermeja.

1. ¿Qué tipo de servicios utilizaría usted de una empresa que le suministre el personal para que desarrolle las actividades de su hogar o empresa?

Descripción	Si	No
Personal Interno		
Personal Externo		
Acompañamiento al adulto mayor		
Limpiezas de casas		
Reparaciones locativas		
Limpieza de oficinas		
Limpieza de bodegas		
Reparaciones locativas		

2. ¿Si usted tuviera la oportunidad de contratar los siguientes servicios por cuánto tiempo lo haría al mes?

Descripción	Días	Mes
Personal Interno		
Personal Externo		
Acompañamiento al adulto mayor		
Limpiezas de casas		
Reparaciones locativas		
Limpieza de oficinas		
Limpieza de bodegas		
Reparaciones locativa		

3. ¿Contrataría una empresa legalmente constituida que brindara la opción de utilizar cualquiera de esos productos?

a. Sí

No

4. ¿Cuánto paga en promedio por estos servicios al mes?

Servicios	Valores	Marque X
Personal Interno	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
Personal Externo	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
Acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados	Menos de 30.000 pesos	
	Entre 30.001 y 40.000 pesos	
	Entre 40.001 y 50.000 pesos	
	Entre 50.001 y 60.000 pesos	
	Más de 60.001 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
Limpieza de Casas	Entre 30.000 - 40.000 pesos	
	Entre 40.001 - 50.000 pesos	
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
limpieza de Oficinas	Entre 40.000 - 50.000 pesos	
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	
	Mas 60.000 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
limpieza de Bodegas	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

Servicios	Valores	Marque X
Reparaciones locativas (Cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies	Entre 50.001 - 60.000 pesos	
	Entre 60.001 - 70.000 pesos	
	Entre 70.001 - 80.000 pesos	
	Más de 80.001 pesos	

5. ¿Qué tiene en cuenta al solicitar estos servicios ?, opción de respuesta múltiple

Descripción	Marque X
Calidad	
Eficiencia	
Experiencia	
Responsabilidad	
Actitud	

6. ¿Actualmente conoce usted una empresa que preste servicios de Outsourcing e Intermediación Laboral en Barrancabermeja?

Descripción	Marque X
Si (Cual)	
No	

## Anexo B. Encuesta De La Oferta

Somos estudiantes de IX Nivel de Gestión Empresarial de la Universidad Industrial de Santander, y estamos realizando un estudio de Mercado para el proyecto para La Creación de una Empresa de Suministros de Servicios en General para el Hogar y Empresarial en Barrancabermeja.

1. ¿Qué tipo de servicio presta su empresa? opción de respuesta múltiple

Descripción	Marque X
Servicio Doméstico	
Limpieza en general	
Mantenimiento en general	
Reparaciones Locativas	

2. ¿De qué manera contacta a sus clientes? opción de respuesta múltiple

Descripción	Marque X
Propagandas televisas	
Volantes	
Portafolio de Servicio	
Radio	
Página Web	

3. ¿De qué manera presta sus servicios a la comunidad?

Descripción	Marque X
Subcontratado	
Personal (Informal)	

4. ¿Cuánto cobra en promedio por estos servicios al mes?

Servicios	Valores	Marque X
Personal Interno	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
Personal Externo	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
Acompañamiento al Adulto mayor, enfermos y/o discapacitados	Menos de 30.000 pesos	
	Entre 30.001 y 40.000 pesos	
	Entre 40.001 y 50.000 pesos	
	Entre 50.001 y 60.000 pesos	
	Más de 60.001 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
Limpieza de Casas	Entre 30.000 - 40.000 pesos	
	Entre 40.001 - 50.000 pesos	
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
limpieza de Oficinas	Entre 40.000 - 50.000 pesos	
	Entre 50.001 - 60.000 pesos	
	Mas 60.000 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
limpieza de Bodegas	Entre 250.000 - 350.000 pesos	
	Entre 350.001 - 450.000 pesos	
	Más de 450.000 pesos	

<b>Servicios</b>	<b>Valores</b>	<b>Marque X</b>
Reparaciones locativas (Cerrajería, jardinería, pintura y estuco, mantenimiento eléctrico, impermeabilización de grandes superficies	Entre 50.001 - 60.000 pesos	
	Entre 60.001 - 70.000 pesos	
	Entre 70.001 - 80.000 pesos	
	Más de 80.001 pesos	

5. ¿Cuánto días al año son contratados los siguientes servicios en su empresa?

<b>Descripción</b>	<b>Días</b>	<b>Mes</b>
Personal Interno		
Personal Externo		
Acompañamiento al adulto mayor		
Limpiezas de casas		
Limpiezas de oficinas		
Limpiezas de bodegas		
Reparaciones locativas		

6. ¿Con cuántos empleados promedio cuenta su empresa para ofrecer estos servicios?

<b>Descripción</b>	<b>No.</b>
Si (Cuántos)	
No	

**Anexo C. Estimación Cargos Operativos Hogares Y Empresas Años 2015 - 2018**

**Estimación Cargos Operativos Hogares 2015**

**2015**

**Hogares**

<b>Descripción del Servicios</b>	<b>Servicios utilizados</b>	<b>Turnos realizados por día</b>	<b>Meses/Días por Año</b>	<b>Personal necesitar hogares</b>
Personal Interno (mes)	508	1	12	43
Personal Externo (mes)	299	1	12	25
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	1210	2	365	2
Limpieza de Casas (día)	18150	2	365	25
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura) (día)	3388	1	365	10

**Estimación Cargos Operativos Empresas 2015**

**Empresa**

<b>Descripción del Servicios</b>	<b>Servicios utilizados</b>	<b>Turnos realizados por día</b>	<b>Meses/Días por Año</b>	<b>Personal necesitar empresas</b>
Limpieza de Oficinas (mes)	209	1	12	18
Limpieza de Bodegas (día)	2420	1	365	7
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, ) (día)	3.388	1	365	10

## Estimación Cargos Operativos Hogares 2016

**2016**

**Hogares**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar hogares
Personal Interno (mes)	559	1	12	47
Personal Externo (mes)	329	1	12	28
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	1331	2	365	2
Limpieza de Casas (día)	19965	2	365	28
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura) (día)	3727	1	365	11

## Estimación Cargos Operativos Empresas 2016

**Empresa**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar Empresas
Limpieza de Oficinas (mes)	230	1	12	20
Limpieza de Bodegas (día)	2662	1	365	7
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, ) (día)	3727	1	365	11

## Estimación Cargos Operativos Hogares 2017

2017

Hogares

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar hogares
Personal Interno (mes)	615	1	12	51
Personal Externo (mes)	362	1	12	31
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	1464	2	365	3
Limpieza de Casas (día)	21962	2	365	31
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura) (día)	4100	1	365	12

## Estimación Cargos Operativos Empresas 2017

Empresa

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar Empresas
Limpieza de Oficinas (mes)	253	1	12	22
Limpieza de Bodegas (día)	2928	1	365	8
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, ) (día)	4100	1	365	12

## Estimación Cargos Operativos Hogares 2018

**2018**

**Hogares**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar hogares
Personal Interno (mes)	676	1	12	57
Personal Externo (mes)	398	1	12	34
Acompañamiento Adulto Mayor, Enfermo y/o Discapacitado (día)	1611	2	365	3
Limpieza de Casas (día)	24158	2	365	34
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, pintura) (día)	4510	1	365	13

## Estimación Cargos Operativos Empresas 2018

**Empresa**

Descripción del Servicios	Servicios utilizados	Turnos realizados por día	Meses/Días por Año	Personal necesitar Empresas
Limpieza de Oficinas (mes)	278	1	12	24
Limpieza de Bodegas (día)	3220	1	365	9
Reparaciones locativas (cerrajería, jardinería, ) (día)	4510	1	365	13

## Anexo D. Costos Mano De Obra Personal Directo Años 2015 - 2018

### ANO 2015

Ítem	Cantidad		Salario básico	Subsidio de transporte	Factor prestaciones	Asignación mensual		Total anual
						Unitario	Total	
Personal Interno	43		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$45.083.049	\$540.996.588
Personal Externo	25		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$29.010.894	\$348.130.733
Acompañamiento al adulto mayor	2		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$2.320.872	\$ 27.850.459
Limpiezas de casas	25		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$26.211.075	\$ 314.532.900
Limpieza de oficinas	18		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$18.871.974	\$ 226.463.688
Limpieza de bodegas	7		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$8.123.050	\$ 97.476.605
Reparaciones locativas	20		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$23.208.716	\$ 278.504.586
				\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>						<b>\$152.829.630</b>	<b>\$1.833.955.558</b>

### ANO 2016

ítem	cantidad		salario básico	subsido de transporte	factor prestaciones	asignación mensual		total anual
						unitario	total	
Personal Interno	47		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$49.276.821	\$ 591.321.852
Personal Externo	28		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$32.492.202	\$ 389.906.420
Acompañamiento al adulto mayor	2		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$ 2.320.872	\$ 27.850.459
Limpiezas de casas	28		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$29.356.404	\$ 352.276.848
Limpieza de oficinas	20		\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$20.968.860	\$ 251.626.320
Limpieza de bodegas	7		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$ 8.123.050	\$ 97.476.605
Reparaciones locativas	22		\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$25.529.587	\$ 306.355.045
				\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>						<b>\$168.067.796</b>	<b>\$2.016.813.549</b>

**ANO 2017**

ítem	cantidad	salario básico	subsidio de transporte	factor prestacional	asignación mensual		total anual
					unitario	total	
Personal Interno	51	\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$53.470.593	\$ 641.647.116
Personal Externo	31	\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$35.973.509	\$ 431.682.108
Acompañamiento al adulto mayor	3	\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$ 3.481.307	\$ 41.775.688
Limpiezas de casas	31	\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$32.501.733	\$ 390.020.796
Limpieza de oficinas	22	\$589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$23.065.746	\$ 276.788.952
Limpieza de bodegas	8	\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$9.283.486	\$ 111.401.834
Reparaciones locativas	24	\$660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$27.850.459	\$ 334.205.503
			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>					<b>\$185.626.833</b>	<b>\$2.227.521.998</b>

**ANO 2018**

ítem	cantidad	salario básico	subsidio de transporte	factor prestacional	asignación mensual		total anual
					unitario	total	
Personal Interno	57	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$59.761.251	\$717.135.012
Personal Externo	34	\$ 660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$39.454.816	\$473.457.796
Acompañamiento al adulto mayor	3	\$ 660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$ 3.481.307	\$ 41.775.688
Limpiezas de casas	34	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$35.647.062	\$427.764.744
Limpieza de oficinas	24	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 388.443	\$1.048.443	\$25.162.632	\$301.951.584
Limpieza de bodegas	9	\$ 660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$10.443.922	\$125.327.064
Reparaciones locativas	26	\$ 660.000	\$ 70.500	\$ 429.936	\$1.160.436	\$30.171.330	\$362.055.962
			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>					<b>\$204.122.321</b>	<b>\$2.449.467.850</b>