

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS EN
COMERCIO INTERNACIONAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU
ÁREA METROPOLITANA**

ANGÉLICA MARÍA ANGULO MOGOLLÓN

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2021**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA EN
COMERCIO INTERNACIONAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU
ÁREA METROPOLITANA**

ANGÉLICA MARÍA ANGULO MOGOLLÓN

Proyecto de grado para obtener el título de Gestora Empresarial.

Director:

QUERUBIN SANCHEZ

Profesional en Gestión Empresarial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2021**

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por darme la sabiduría y la capacidad para ejercer este proyecto, a mis padres y hermanos por su incondicional apoyo y oraciones para alcanzar mis objetivos, a mi director de grado Querubín Sanchez por su constante orientación y que con su experiencia me dio el conocimiento necesario para lograr dar este gran paso.

ANGÉLICA MARÍA ANGULO

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. GENERALIDADES	20
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	20
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO	22
1.3 ASPECTOS LEGALES	23
2. ESTUDIO DE MERCADOS	25
2.1 OBJETIVOS.....	25
2.1.1. Objetivo General.	25
2.1.2. Objetivos específicos.	25
2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	25
2.2.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio.....	26
2.2.2. Atributos diferenciales.....	27
2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	27
2.3.1. Mercado potencial.....	27
2.3.2. Mercado objetivo.....	27
2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	28
2.4.1 La demanda.....	28
2.4.1.1. Descripción del problema de investigación de mercados.	28
2.4.1.2. Necesidades de información.....	28
2.4.1.3. Ficha técnica.....	29
2.4.2. Tabulación, presentación y análisis de resultados.....	32
2.4.3. Estimación de la demanda.....	40
2.4.4. Proyección de la demanda.....	40
2.5 OFERTA O COMPETENCIA	41
2.5.1 Necesidades de información.....	41
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.	42

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	44
2.7 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	44
2.7.1. Estructura de los canales actuales.	44
2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales	44
2.7.3. Selección de los canales de comercialización.	45
2.8 PRECIO	45
2.8.1. Análisis de los precios de la competencia.....	45
2.8.2. Estrategias de fijación de precios.	46
2.9 PUBLICIDAD	46
2.9.1. Objetivos	46
2.9.2 Logotipo.	46
2.9.3. Slogan.....	47
2.9.4. Análisis de medios.	47
2.9.5. Selección de medios.	49
2.9.6. Estrategias de publicidad.	50
2.9.7. Presupuesto de publicidad y promoción	50
2.9.7.1. De lanzamiento.	50
2.9.7.2. De operación.....	50
3. ESTUDIO TÉCNICO	52
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	52
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.	52
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.	52
3.1.3 Capacidad del proyecto	53
3.1.3.1 Capacidad total diseñada por línea de servicio.....	53
3.1.3.2 Capacidad instalada.....	53
3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada.	54
3.2 LOCALIZACIÓN.....	55
3.2.1 Macro localización.	55
3.2.2 Micro localización.....	55
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	58
3.3.1 Ficha técnica del servicio	58

3.3.2 Descripción técnica del proceso	59
3.3.3 Diagrama de procedimiento.	60
3.3.4 Control de calidad.	61
3.3.5 Recursos.....	61
3.3.5.1 Recurso humano.....	62
3.3.5.2 Recurso físico.	62
3.3.5.3 Recurso de insumos.	63
3.3.6 Análisis de los proveedores.	63
3.3.7 Distribución de la planta.....	64
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	66
4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN.....	66
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	68
4.2.1. Visión.	68
4.2.2 Misión.....	68
4.2.3 Objetivos.	69
4.2.3 Políticas.	69
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	71
4.3.1 Organigrama	71
4.3.2. Descripción y perfil de cargos.	72
4.3.3 Asignación Salarial.	74
5. ESTUDIO FINANCIERO	75
5.1 INVERSIONES	75
5.1.1 Inversión fija.....	75
5.1.1.1. Terreno	75
5.1.1.2. Equipos	75
5.1.1.3. Muebles y enseres.....	75
5.1.1.4. Total, inversión fija	76
5.1.2. Inversión Diferida.	77
5.1.3. Inversión en capital de trabajo	77
5.1.3.1. Costo de producción.	77
5.1.3.1.1. Mano de obra directa	77

5.1.3.1.3. Costos indirectos de la prestación del servicio	78
5.1.3.1.4. Total costos del servicio.....	78
5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.	79
5.1.3.3. Gastos financieros	79
5.1.3.4. Total, capital de trabajo.....	80
5.1.4. Inversión total.....	80
5.1.5. Fuentes de financiación.	80
5.2. COSTOS Y GASTOS.....	82
5.2.1 Costos y gastos fijos.	82
5.2.2. Costos y gastos variables.	83
5.2.3. Costos totales unitarios.....	83
5.3. PRECIO DE VENTA	83
5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS	84
5.4.1. Ingresos	84
5.4.2. Egresos.....	84
5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS.....	85
5.5.1. Estado de resultados proyectados a 5 años	85
5.5.3. Balance General inicial y proyectado.....	87
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	90
6.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	90
6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	90
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos:	90
6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA.	91
6.3.1 Valor presente neto.....	92
6.3.2 Tasa interna retorno TIR.	92
6.3.3 Periodo de recuperación.	93
6.3.4 Análisis de las razones financieras.	93
6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	96
7. CONCLUSIONES	98
8. RECOMENDACIONES	100

BIBLIOGRAFÍA.....	101
ANEXOS	103

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Manual de funciones del gerente	72
Cuadro 2. Manual de funciones de la secretaria.....	73
Cuadro 3. Manual de funciones asesor en comercio internacional.....	73
Cuadro 4. Asignación salarial de la empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S.	74
Cuadro 5. Porcentaje para el calculo de prestaciones legales	74
Cuadro 6. Equipos de oficina.....	75
Cuadro 7. Muebles y enseres	75
Cuadro 8. Total, inversión fija.	76
Cuadro 9. Inversión diferida	77
Cuadro 10. Mano de obra directa	78
Cuadro 11. Costos indirectos de la prestación del servicio.....	78
Cuadro 12. Total costos del servicio	78
Cuadro 13. Gastos personal administrativo.	79
Cuadro 14. Gastos de administración.....	79
Cuadro 15. Gastos financieros.....	80
Cuadro 16. Total, capital de trabajo	80
Cuadro 17. Inversión Total.....	80
Cuadro 18. Amortización del credito	81
Cuadro 19. Resumen del credito	82
Cuadro 20. Costos y gastos fijos	82
Cuadro 21. Costos y gastos variables	83
Cuadro 22. Costos totales unitarios	83
Cuadro 23. Ingresos proyectados.....	84
Cuadro 24. Egresos	84
Cuadro 25. Estado de resultados proyectados a 5 años	85

Cuadro 26. Flujo de caja proyectado	86
Cuadro 27 Balance general proyectado.....	87
Cuadro 28. Matriz de impacto	91
Cuadro 29. Cálculo del Valor Presente Neto VPN	92
Cuadro 30. Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR	93
Cuadro 31. Razon corriente	94
Cuadro 32. Capital de trabajo	94
Cuadro 33. Nivel de endeudamiento.....	94
Cuadro 34. Rotacion de activos	95
Cuadro 35. Margen bruto de ganancia	95
Cuadro 36. Margen neto de utilidad.....	96

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Foto Bucaramanga	23
Figura 2. Canal de comercialización propuesto	45
Figura 3. Logo.....	46
Figura 4. Diagrama de flujo solicitud del servicio	60
Figura 5. Plano de distribución de la planta.	65
Figura 6. Organigrama.....	71

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Empresas que han contratado asesorías en comercio internacional. ...	32
Gráfica 2. Empresas que realizan procesos de importación y/o exportación.....	33
Gráfica 3. Presupuesto que invierten las pymes en asesorías en comercio internacional.....	34
Gráfica 4. Tiempo por mes que contrata una empresa en asesorías en comercio internacional.....	35
Gráfica 5. Con cuál de las siguientes empresas ha contratado asesorías en comercio internacional.	36
Gráfica 6. Empresas que han presentado problemas con las asesorías en comercio internacional.	37
Gráfica 7. Empresas que contrarían el servicio de asesorías en comercio internacional.....	38
Gráfica 8. Medios donde las empresas consultarían sobre servicios de asesoría en comercio exterior.	39
Gráfica 9. Punto de equilibrio.....	97

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Empresas que han contratado asesorías en comercio internacional.	32
Tabla 2. Empresas que realizan procesos de importación y/o exportación.	33
Tabla 3. Presupuesto que invierten las pymes en asesorías en comercio internacional.....	34
Tabla 4. Tiempo por mes que contrata una empresa en asesorías en comercio internacional.....	35
Tabla 5. Con cuál de las siguientes empresas ha contratado asesorías en comercio internacional.	36
Tabla 6. Empresas que han presentado problemas con las asesorías en comercio internacional.....	37
Tabla 7. Empresas que contratarían el servicio de asesorías en comercio internacional.....	38
Tabla 8. Medios donde las empresas consultarían sobre servicios de asesoría en comercio exterior.	39
Tabla 9. Proyección de la demanda a 5 años.	41
Tabla 10. Empresas oferentes.	41
Tabla 11. Precios promedio oferentes	41
Tabla 12. Precios de las empresas competidoras.	45
Tabla 13. Presupuesto de lanzamiento.....	50
Tabla 14. Presupuesto de publicidad de sostenimiento.....	51
Tabla 15. Capacidad proyectada.	55
Tabla 16. Selección de la ubicación de la empresa.	57
Tabla 17. Ficha técnica.....	58
Tabla 18. Descripción técnica del proceso de asesoría.....	59
Tabla 19. Requerimiento de personal.....	62
Tabla 20. Requerimiento de muebles y enseres.....	62

Tabla 21. Equipos de oficina.....	62
Tabla 22. Dimensiones aproximadas por área.	64

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cuestionario estructurado de investigación de mercados para el servicio de asesoría en comercio exterior en el área de Bucaramanaga.....	103

RESUMEN

TITULO: "FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA EN ASESORÍAS EN COMERCIO INTERNACIONAL EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA"¹

AUTOR: ANGÉLICA MARÍA ANGULO MOGOLLÓN²

PALABRAS CLAVE: Asesoría, servicio, comercio internacional.

DESCRIPCIÓN:

La competitividad de las empresas de los diferentes sectores económicos están condicionados a su expansión y penetración de nuevos mercados; para poder desarrollarse dentro de una sociedad cambiante y fortalecerse. Sin embargo, estas empresas presentan problemas de expansión pues la posibilidad que se les brinda para poder incursionar en nuevos mercados es muy limitada. Y esto se debe a la escasa información que los microempresarios ubicados en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana conocen. Por lo tanto, se considera oportuno contar con una empresa de asesoría en comercio internacional, que podrá brindar toda la información necesaria para que el microempresario puede expandir su negocio o mejorar la calidad de sus productos, según cada necesidad.

El objetivo del proyecto es la realización de un estudio de factibilidad para la creación de una empresa en asesorías en comercio internacional en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. El estudio de mercados dice que existe demanda interesada en los servicios, en el estudio técnico vemos que es viable al contar con los recursos necesarios para su puesta en marcha. Se iniciará con capacidad de prestar 8054 servicios.

Desde el punto de vista de evaluación económica los resultados fueron así: un VPN de \$44.603.241 y TIR del 26,86%, anual siendo positivos, detonando la viabilidad del proyecto, la recuperación de la inversión en al cabo del quinto año, concluyendo que el proyecto es viable.

¹ Trabajo de grado.

² Gestion Empresarial, Instituto de proyección regional y de educación a distancia-IPRED. Director: Querubín Sanchez Martinez, Profesional en Gestion Empresarial.

ABSTRACT

TITLE: "FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A COMPANY IN ADVISE IN INTERNATIONAL COMMERCE IN THE CITY OF BUCHARAMANGA AND ITS METROPOLITAN AREA".³

AUTHOR: ANGÉLICA MARÍA ANGULO MOGOLLON⁴

KEY WORDS: Advice, service, international trade.

DESCRIPTION:

The competitiveness of the companies of the different economic sectors are conditioned to their expansion and penetration of new markets; to be able to develop within a changing society and become stronger. However, these companies have expansion problems because the possibility offered to them to enter new markets is very limited. And this is due to the scarce information that microentrepreneurs located in the city of Bucaramanga and its metropolitan area know. Therefore, it is considered appropriate to have an international trade consulting company, which will be able to provide all the necessary information so that the micro-entrepreneur can expand his business or improve the quality of his products, according to each need.

The objective of the project is the realization of a feasibility study for the creation of a company in international trade consultants in the city of Bucaramanga and its metropolitan area. The market study says that there is demand interested in services, in the technical study we see that it is viable to have the necessary resources for its implementation. It will start with the capacity to provide 8054 services.

From the point of view of economic evaluation the results were as follows: a NPV of \$ 44.603.241 and IRR of 26,86% annual, being positive, triggering the viability of the project, the recovery of the investment after the fifth year, concluding that the project is viable.

³ Degree work.

⁴ Business management, Institute for regional projection and distance education-IPRED. Director: Querubín Sanchez Martinez, Professional in Business Management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge a partir del momento en el que las empresas (microempresas) buscan una alternativa de expansión y de mejora en la calidad de su materia prima para la realización de sus productos y la comercialización de estos mismos en nuevos mercados internacionales. Para ellos se busca la viabilidad para la determinar la creación de una empresa que prestara servicios de asesoría en comercio internacional en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

El objetivo general de la investigación es el estudio de la factibilidad para la creación de una empresa de asesorías en comercio internacional para las micropymes.

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

Inicialmente en el capítulo de generalidades se relaciona la idea del entorno, su panorama, se presenta el contexto geográfico y los aspectos legales del servicio a continuación se presenta el capítulo sobre el estudio de mercados donde se plantea el proceso de investigación de mercados, la conformación de la oferta y la demanda, establecer la competencia y la forma de llegar al cliente, su comercialización y publicidad.

El capítulo de estudio técnico permite considerar el tamaño óptimo del proyecto y los servicios a prestar en el primer año, se determina la capacidad e ingeniería del proyecto, se desarrollaron los procesos y diagramas de flujo para comprender el servicio.

En el estudio administrativo y legal, se define el tipo de sociedad que tendrá la empresa, su constitución y su estructura organizacional, sus políticas y asignación salarial.

En el capítulo de estudio financiero, se establecen las necesidades de inversión, fuentes de financiación, costos, gastos y estados financieros. Luego se presenta la evaluación del proyecto donde se determina si el plan de negocios es viable para su posterior puesta en marcha, también se hace la evaluación ambiental y con respecto al aspecto social se evalúa el impacto que se desarrolla sobre la generación de empleos directos e indirectos.

El estudio finaliza con las conclusiones y recomendaciones que presenta el autor del proyecto con el ánimo de orientar a los ejecutores e inversionistas de este.

1. GENERALIDADES

1.1 PANORAMA DEL SECTOR

Actualmente, en la ciudad de Bucaramanga existen empresas que brindan asesorías en comercio internacional para los empresarios Santandereanos; sin embargo, son escasas, además el desconocimiento del sector en la existencia de estas que brinden asesorías y que realicen este acompañamiento a las Pymes en la ciudad de Bucaramanga y área Metropolitana.

El crecimiento económico de Bucaramanga y su área metropolitana creció 1,2% en el año 2017⁵, debido a la expansión económica es que surge la idea de crear (ASCOMEX ASESORIAS S.A.S) para apoyar a los empresarios que no cuenten con las oportunidades de emprender y expandir su negocio internacionalmente.

En la actualidad las empresas de asesorías de comercio internacional su segmento son las grandes compañías ubicadas en Bucaramanga y su área metropolitana, dejando a un lado el apoyo a las pymes las cuales recurren muchas veces terceros para este tipo de transacción obligándolos a pagar grandes sumas de dinero por este servicio lo que ocasiona que muchas de estas operaciones no se lleven a cabo y creen incertidumbre a los pequeños empresarios de querer llevar su negocio a grandes escalas.

Teniendo en cuenta los datos presentados por la Cámara de Comercio de Bucaramanga⁶, donde se encuentran como resultado que las exportaciones de

⁵ VANGUARDIA LIBERAL. En 2017 el PIB de Santander creció [en línea] disponible en: <http://www.vanguardia.com/economia/local/437476-en-2017-el-pib-de-santander-crecio-12>

⁶ CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, Santander Exporta Exportaciones Totales a l semestre 2018 [en línea] disponible en:

Santander durante el primer semestre del año, mostrando un balance favorable con un crecimiento de 9.2%, impulsadas en su mayoría, por productos petroleros. La cámara de comercio resalta el buen comportamiento en los capítulos arancelarios.

Se puede inferir que hay gran oportunidad de exportación en el Departamento con capítulos como (Maquinaria, plástico, Caucho, Frutas, Cacao, Tabaco, leche, Huevos, Oro, Carnes, Calzado, Prendas de Vestir, Piel y cueros, autopartes y demás productos de origen animal) y que no están siendo aprovechados de la manera adecuada por el desconocimiento de estos sectores y empresas que se enfoquen en este nicho de mercado apoyando a las Pymes.

Con este proyecto queremos impulsar el desarrollo Agrícola y ganadero del sector los cuales son los que impulsan el PIB, esto lleva a concluir que existe gran oportunidad de reactivar e incentivar este tipo de transacciones y que existen empresas enfocadas en brindar acompañamiento y conocimiento acerca de este tipo de procesos de comercialización y enfocándonos como estrategia de negocio en darnos a conocer en todos los sectores de la ciudad y creando una relación con el cliente duradera y ser ese apoyo para que su negocio sea más competitivo en el mercado de la Ciudad.

¿Qué elementos deben ser considerados para determinar la viabilidad en la creación una empresa de asesorías en comercio internacional?

1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

Bucaramanga, capital del departamento de Santander limita por el Norte con el municipio de Rionegro; por el Oriente con los municipios de Matanza, Charta y Tona; por el Sur con el municipio de Floridablanca y; por el Occidente con el municipio de Girón.

El área metropolitana formada por Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca y Girón está ubicada sobre el Valle del Río de Oro. Se distingue en ella dos sectores de diferente conformación física: uno formado por la meseta y otro por el valle.

Economía de Bucaramanga: El municipio de Bucaramanga es la capital del departamento de Santander y es la ciudad núcleo del Área Metropolitana de Bucaramanga, también compuesta por Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

De acuerdo con el último censo, Bucaramanga posee una población de 509.918 habitantes, distribuidos principalmente en los estratos tres y cuatro, lo que evidencia un mediano poder adquisitivo en la ciudad. Las principales actividades económicas desarrolladas en el municipio están relacionadas con el comercio y la prestación de servicios. Dentro de este sector, se encuentra la comercialización de los productos provenientes de la agricultura, la ganadería y la avicultura, actividades que se desarrollan en zonas fronterizas a este municipio y en el departamento del Cesar, pero su mercadeo y administración se hace en Bucaramanga.

La actividad industrial que cuenta con un mayor reconocimiento a nivel nacional es el calzado así mismo tiene un importante mercado a nivel internacional en países como Argentina, Brasil, Canadá, Ecuador, Italia, algunas islas del Caribe, Estados Unidos, Perú, Venezuela y México.

Figura 1. Foto Bucaramanga



1.3 ASPECTOS LEGALES

- ✓ **Ley 7 de 1991:** Ley marco del Comercio Exterior
Artículo 21. Crea el Banco de Comercio Exterior.
- ✓ **Decreto 663 de 1993:** Estatuto orgánico del Sistema Financiero
Parte Décima, capítulo XI
Actualiza el estatuto orgánico del sistema financiero y modifica su titulación y numeración. Del artículo 279 al 285 se contemplan las disposiciones de Bancoldex contenidas en el Decreto 2505 de 1991.
- ✓ **Decreto 2788 de 2004** Por medio de este decreto se desarrollan parcialmente las leyes 7 y 9 de 1991 con el fin de determinar que la actividad de promoción de las exportaciones comprende el fomento y la facilitación de la inversión extranjera en Colombia.
- ✓ **Artículo 335.** Regula la forma de intervención del estado, conforme con la ley.
- ✓ **Artículo 337.** Las normas económicas en las zonas de frontera.
- ✓ **Ministerio de comercio, industria y turismo.** El principal objetivo es ayudar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano por medio de la DIAN.

- ✓ **Banco de comercio exterior de Colombia.** Institución creada para promover la productividad y competitividad del sector empresarial colombiano.
- ✓ **Industria y comercio.** En toda tarea, labor o trabajo ejecutado por persona natural, jurídica o por sociedad de hecho, sin que medie relación laboral con quien lo contrata, que genere una contraprestación en dinero o en especie y que se concrete en la obligación de hacer. Sin importar que en ella predomine el factor material o intelectual.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General. Realizar un estudio de mercados mediante la obtención de información que permita caracterizar las variables de la mercadotecnia necesarias para la prestación del servicio de consultorías en comercio internacional para las micropymes de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.1.2. Objetivos específicos. Par alcanzar el objetivo general del estudio de mercados se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar una investigación sobre la demanda mediante la aplicación de una encuesta y de acuerdo a los resultados obtenidos, se puedan evidenciar las necesidades del mercado y definir estrategias ganadoras a implementar.
- Realizar un análisis sobre la oferta de servicios de asesoría en comercio internacional mediante la obtención de los resultados de la encuesta que permita determinar las fortalezas y debilidades de los oferentes y así evaluar su nivel de competitividad en el sector en la ciudad de Bucaramanga.
- Seleccionar la mejor estrategia de publicidad a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente empresarial a los estímulos del entorno con el fin de ofrecerle publicidad acertada que logre el posicionamiento en su mente y corazón.
- Determinar el precio justo, teniendo en cuenta la cadena de valor, sin afectar el margen y rentabilidad de la empresa.

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1. Descripción, usos y especificaciones del servicio. La idea emprendedora sobre la cual se quiere trabajar consiste en una oficina de consultaría en comercio internacional para empresas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. El proyecto tiene los siguientes propósitos, primero: se le informará a los clientes cuales son los países sugeridos y mejor opcionados para realizar dicha actividad (importación y exportación) teniendo en cuenta la rentabilidad que le ofrecería a la empresa, que se enviarán directamente a la persona encargada de compras (evitando tramites y papeleo del cliente/empresa e intermediarios); el segundo servicio consiste en el diligenciamiento de la documentación para realizar cualquiera de las operaciones comerciales, ya sea de importación o exportación. Se contará con el personal capacitado en comercio internacional y ventas. La oficina contará con los documentos requeridos dependiendo del tipo del trato que se haya realizado con el país que se hace la negociación (esta documentación se llenará después de que se haya realizado la correspondiente validación como por ejemplo: que la empresa cumpla con los requisitos mínimos para iniciar en el comercio internacional); al inicio de la idea emprendedora se contrataría personal para que realice el proceso comercial y publicidad para la captación de clientes, en este caso serían un asesor de comercio internacional; una sola persona encargada de realizar los informes y de administrar la empresa mientras la idea emprendedora crece. La oficina estará ubicada en la parte central de la ciudad permitiendo el acceso adecuado para el cliente.

Los horarios de atención serán de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El tiempo de atención con el cliente será en la primera instancia de 15 a 30 minutos; para el desarrollo del informe de la asesoría se destinarán máximo 120 min; no se realizará ningún tipo de contrato de permanencia es decir el contrato que se tendrá será directamente proporcional a lo que dure la asesoría y tramite del cliente.

2.2.2. Atributos diferenciales. Los elementos diferenciadores de la oficina de asesorías en comercio internacional ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. radican en la atención personalizada y servicio al cliente entre las diferentes opciones que ofrece el mercado de asesorías en comercio internacional y que benefician al cliente tales como:

- El asesoramiento es personalizado con el empresario, la cual se orienta a resolver dudas e inquietudes específicas en lo relacionado a una correcta asesoría en comercio internacional.
- Se contará con una oficina ubicada en la parte central de la ciudad donde los clientes puedan realizar cualquier tipo de consultas (PQR) en los horarios establecidos.
- Realizar la visita directamente a la empresa del cliente de esta manera evitar desplazamientos y afectaciones en sus funciones diarias.
- Se contará con el personal capacitado en áreas de comercio internacional y ventas para asegurar la veracidad de la información y prestar un excelente servicio al cliente.
- Enfocada en las micropymes; sector empresarial no atendido por la competencia.

2.3. MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1. Mercado potencial. Empresas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

2.3.2. Mercado objetivo. Un total de 39.855 micropymes.

2.4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.4.1 La demanda

2.4.1.1. Descripción del problema de investigación de mercados. En la actualidad para muchas empresas micropymes ubicadas en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana el comercio internacional no es una alternativa de negocio por el desconocimiento del sector. En este momento la promoción que se le hace es muy poca; la mayoría de los empresarios que han iniciado un proceso de negociación exterior se ha basado en la información que arroja la cámara de comercio directamente, pero no existen mezclas de marketing que impulsen a las pymes a hacerlo. Es decir, es muy poca la información que el empresario puede encontrar en el mercado.

Es importante resaltar que en Santander especialmente en Bucaramanga según datos de la cámara de comercio "En el primer trimestre del año las exportaciones totales de Santander registraron crecimiento de 13,8% con respecto al año anterior, y adicional el crecimiento de las empresas pyme en el sector se han mantenido estable al año anterior".

La anterior información permite exaltar la necesidad de dar apoyo a las pymes y puedan ampliar sus mercados y mejorar sus productos.

2.4.1.2. Necesidades de información. Para el desarrollo de este plan de empresa es necesario identificar las características y determinar las necesidades y expectativas del nicho de mercado seleccionado respecto al tipo de servicios que se ofrecerá.

- ✓ Micropymes interesadas en recibir asesorías en comercio internacional.
- ✓ Necesidades y expectativas de la demanda en relación con el servicio de asesorías en comercio internacional.

- ✓ Los posibles canales de distribución para la prestación del servicio que se ofrece.
- ✓ El rango de precios justo para la prestación del servicio de asesoría en comercio internacional.
- ✓ Saber la cantidad de servicios de asesorías en comercio internacional que podría prestar la empresa en el año.

2.4.1.3. Ficha técnica

Tipo de investigación	Cuantitativa: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Todos los datos se dan en términos de cantidades. ⁷
Método de investigación	Método deductivo: Se inicia la investigación desde la situación general que vive la ciudad y se pasa a lo particular de las pymes de Bucaramanga y su área metropolitana.
Fuentes de información	Fuente primaria: 39.855 Micropymes en la ciudad de Bucaramanga 2019 (Dato de la cámara de comercio Bucaramanga). Fuente secundaria: Cámara de comercio de Bucaramanga
Técnicas de investigación	Encuesta(cuestionario), El cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que, el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos

⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto FERNÁNDEZ COLLADO Carlos BAPTISTA LUCIO María del Pilar Metodología de la investigación Sexta edición. Mexico D. F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2004 [en línea] disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

esenciales y precisa el objeto de estudio (Tamayo y Tamayo, 1998 Pág. 124).

Instrumento para la recolección de información

Cuestionarios estructurados

Modo de aplicación

Directa

Definición de población

Micropymes ubicadas en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

Proceso de muestreo

Para calcular el tamaño de la muestra, se considerará un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple aplicado a lo siguiente:

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

Donde:

= Población= 39.855 empresarios.

Z = Nivel confiabilidad, 95% = 1,96

e = Error estimado, 5% = 0,05

p = Probabilidad éxito, 50% = 0,5

q = Probabilidad no éxito, 50% = 0,5

n= Número de muestras

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 39.855 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (39.855 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$(0,05)^2 (39.855 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5$$

$$n = 380$$

Alcance

Microempresas de Bucaramanga y su área metropolitana.

Tiempo de aplicación

13 de mayo al 15 de junio del 2019.

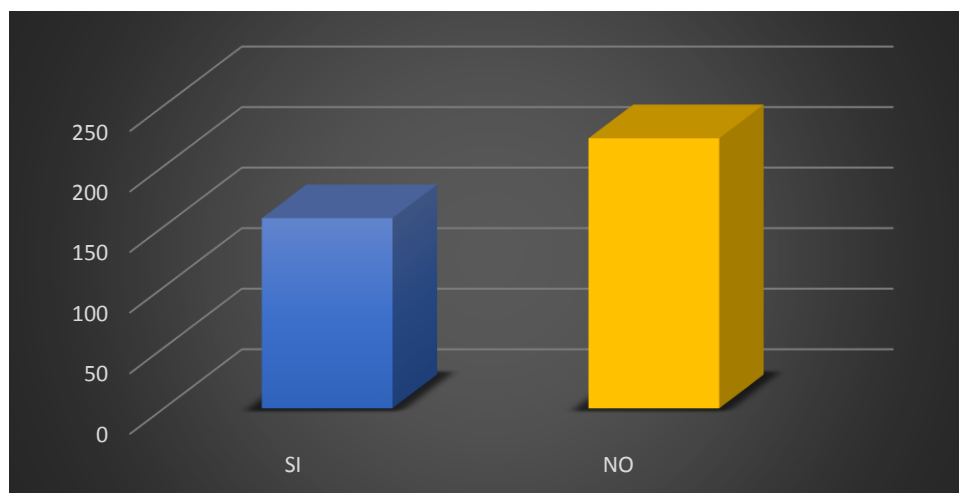
2.4.2. Tabulación, presentación y análisis de resultados.

Pregunta 1. ¿Ha contratado en algún momento algún tipo de asesoría en comercio internacional?

Tabla 1. Empresas que han contratado asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 1	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	157	41%
NO	223	59%
TOTAL	380	100%

Gráfica 1. Empresas que han contratado asesorías en comercio internacional.



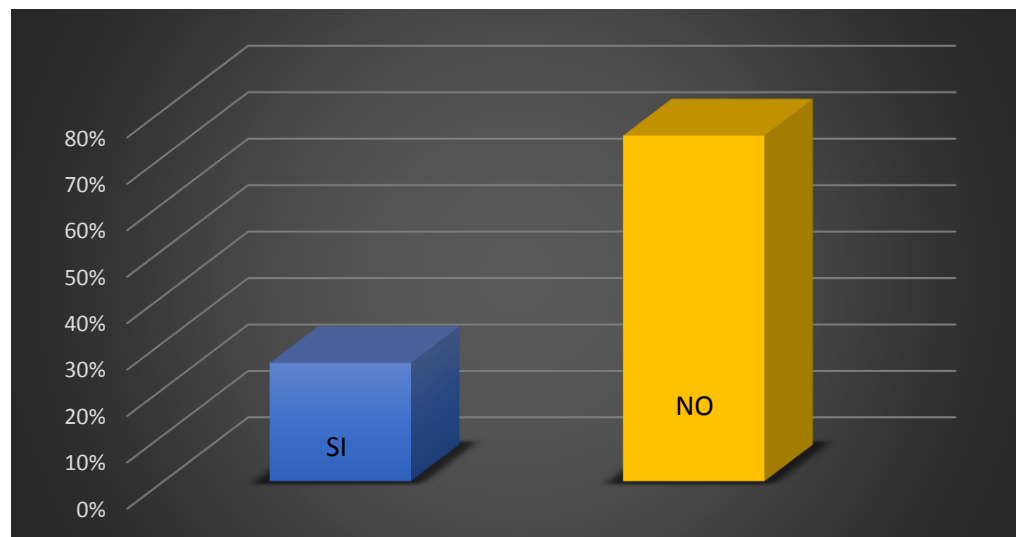
Los resultados obtenidos reflejan que un 41 % de los empresarios encuestados, que se encuentran dentro de la población objetivo (micropymes) de todos los sectores económicos, han contratado algún servicio de asesoría para su empresa y tan solo el 59% nunca ha utilizado estos servicios, lo que es una buena señal para la idea emprendedora; el porcentaje de las empresas que invierten en asesorías para un mejor desarrollo y crecimiento empresarial.

Pregunta 2. ¿Actualmente realiza algún proceso de importación o exportación en su empresa?

Tabla 2. Empresas que realizan procesos de importación y/o exportación.

PREGUNTA 2	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	97	26%
NO	283	74%
TOTAL	380	100%

Gráfica 2. Empresas que realizan procesos de importación y/o exportación



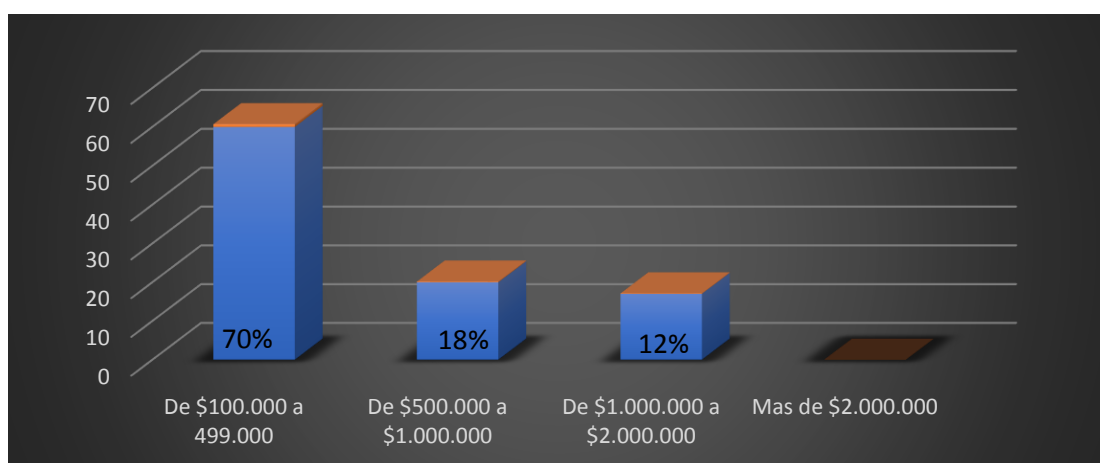
Los resultados encontrados muestran que el 26% de las empresas en la actualidad realizan algún tipo de proceso de importación y/o exportación y el restante 74% no ha realizado hasta el momento ninguno de estos procesos de comercialización. Siendo una oportunidad para enfocar la idea de negocio en estos empresarios y sacar provecho de la idea emprendedora.

Pregunta 3. ¿Cuánta es la inversión mensual en asesorías de comercio internacional?

Tabla 3. Presupuesto que invierten las pymes en asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 3	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
De \$100.000 a 499.000	60	70%
De \$500.000 a \$1.000.000	20	18%
De \$1.000.000 a \$2.000.000	17	12%
Mas de \$2.000.000	0	0%
Total	97	100%

Gráfica 3. Presupuesto que invierten las pymes en asesorías en comercio internacional.



Los empresarios que invierten en asesorías externas en un margen de \$100.000 a \$500.000 al mes, que era el intervalo mínimo que se había puesto mientras que los márgenes altos de 1 millón a dos millones y más de 2 millones solo un 12% y 0% de las empresas tienen esta inversión en sus empresas. Se puede decir que, aunque el porcentaje de empresas que actualmente invierten en asesorías es una cifra buena de 70% vemos que solo buscan invertir lo necesario o lo más necesario que puedan.

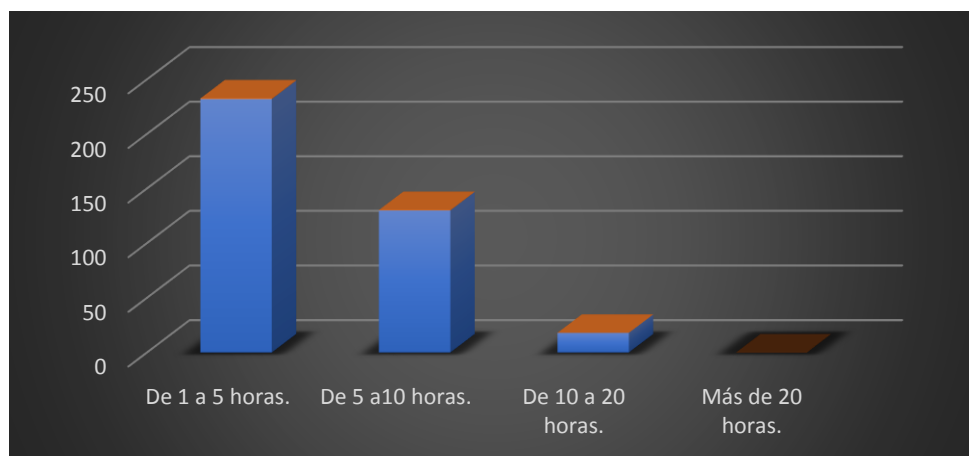
El promedio ponderado hallado es de \$525.964; teniendo en cuenta los valores de la cantidad de encuestados y porcentaje de cada valor dentro de la torta o grafico; este promedio determina el peso de la media se encuentra entre los que se encuentran con capacidades de cancelar de \$500.000 a \$1.000.000.

Pregunta 4. ¿Cuántas horas al mes contrataría en asesorías en comercio internacional?

Tabla 4. Tiempo por mes que contrata una empresa en asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 4	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
De 1 a 5 horas.	232	61%
De 5 a10 horas.	130	34%
De 10 a 20 horas.	18	5%
Más de 20 horas.	0	0%
Total	380	100%

Gráfica 4. Tiempo por mes que contrata una empresa en asesorías en comercio internacional.



Los resultados muestran que el tiempo que contratan las empresas en un 61% está en el rango de 1 a 5 horas al mes y vemos que rangos de 10 a 20 horas y más de 20 horas solo un 5% y 0% de las empresas contratan tanto tiempo, esta pregunta

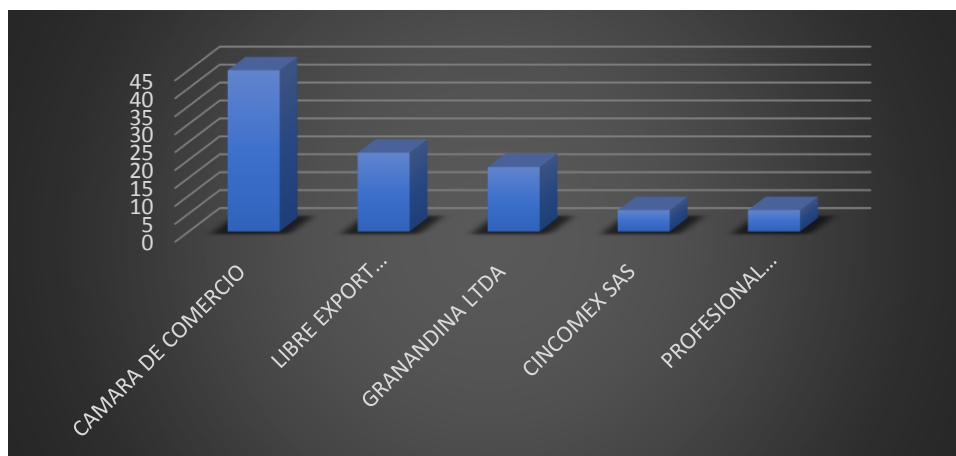
va relacionada con la pregunta anterior y nos muestra que las empresas están contratando solo los que ellas creen que sea necesario para el buen funcionamiento y crecimiento de su empresa. El promedio ponderado corresponde 6,7 hrs en tomar asesoría en el mes; cantidad de tiempo que se entrara a evaluar de acuerdo con la necesidad de los clientes.

Pregunta 5. ¿Con cuál de las siguientes empresas ha contratado una asesoría en comercio internacional?

Tabla 5. Con cuál de las siguientes empresas ha contratado asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 5	FRECUENCIAS	%
CAMARA DE COMERCIO	45	46%
LIBRE EXPORT LIMITADA S.A.	22	23%
GRANANDINA LTDA	18	19%
CINCOMEX SAS	6	6%
PROFESIONAL INDEPENDIENTE	6	6%
Total	97	100%

Gráfica 5. Con cuál de las siguientes empresas ha contratado asesorías en comercio internacional.



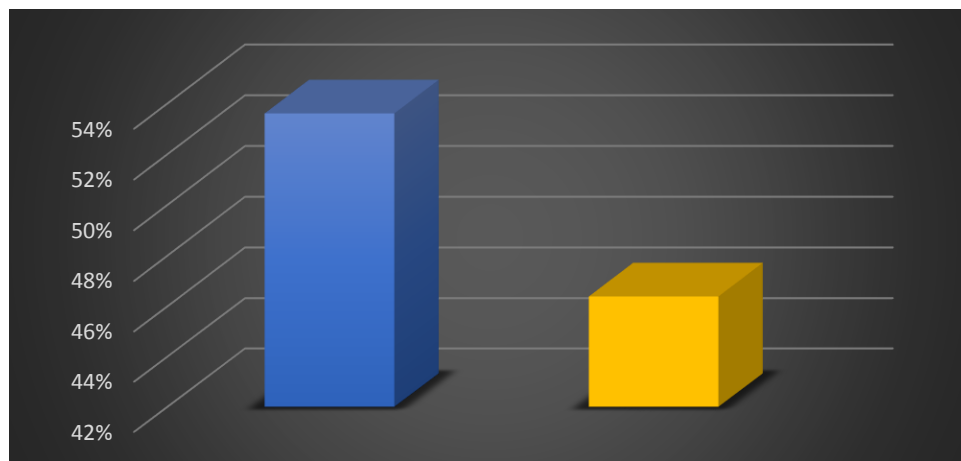
Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta, se evidencia que el 46% hace consulta a través de la cámara de comercio; siendo la entidad con más fácil acceso en la ciudad y a la cual los empresarios acuden con más frecuencia. Las siguientes empresas Libre Export Ltda. S.A. con el 23% e Incomes S.A.S. con el 19%. Lo que muestra que existe un mercado abierto a competidores donde ninguno tiene control total; se evidencia que existen otras tres empresas que son fuertes que son de otras ciudades y tienen sus oficinas en Bucaramanga. El profesional independiente aun no es visto como una alternativa para ser asesorados.

Pregunta 6. ¿Al momento de contratar servicios de asesorías en comercio internacional para su empresa ha tenido algún problema?

Tabla 6. Empresas que han presentado problemas con las asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 6	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	52	54%
NO	45	46%
TOTAL	97	100%

Gráfica 6. Empresas que han presentado problemas con las asesorías en comercio internacional.



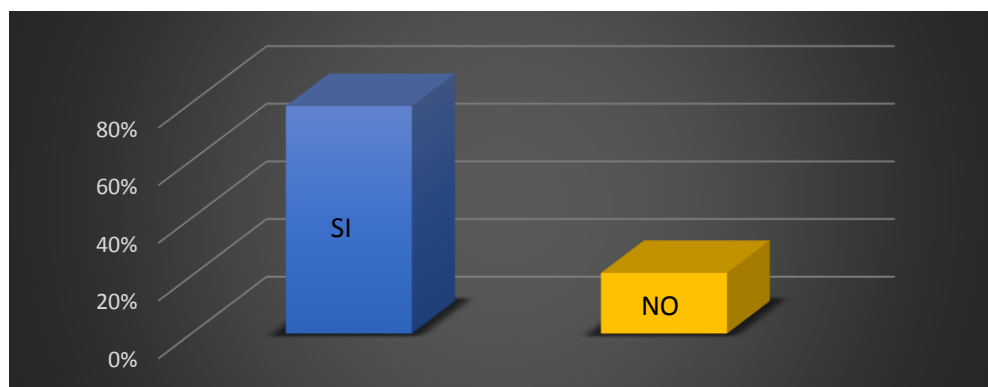
Al ver los resultados podemos concluir que un 54% de las empresas que han contratado servicios de asesorías externas han tenido algún inconveniente con empresas de servicios externos; siendo un reto para la implementación de la oficina de asesorías en comercio internacional, realizar un plan comercial en donde los pilares principales estén enfocados en brindar un buen servicio al cliente generando un relacionamiento con este y de esta manera poder fidelizar.

Pregunta 7. ¿Contrataría con una nueva empresa el servicio de asesorías en comercio internacional?

Tabla 7. Empresas que contratarían el servicio de asesorías en comercio internacional.

PREGUNTA 8	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	300	79%
NO	80	21%
TOTAL	380	100%

Gráfica 7. Empresas que contrarían el servicio de asesorías en comercio internacional.



Los resultados muestran que un 79% de las empresas están dispuestas a contratar servicio de comercio exterior, lo que muestra un potencial de mercado interesante para el desarrollo de la idea emprendedora; y con el 21% faltante se entraría a

revisar las causas por las cuales no están interesados y se desarrollaría un plan de mercadeo enfocado en estos.

Pregunta 8. ¿Qué medios publicitarios consultaría para obtener información de los servicios de asesoría en comercio internacional?

Tabla 8. Medios donde las empresas consultarían sobre servicios de asesoría en comercio exterior.

PREGUNTA 8	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Internet (Redes sociales, otros)	290	76%
Vallas	0	0%
Prensa	78	21%
Revistas	2	1%
Directorio Telefónico	10	3%
Total	380	100%

Gráfica 8. Medios donde las empresas consultarían sobre servicios de asesoría en comercio exterior.



Se puede concluir que la mayoría de las empresas prefieren buscar información o buscar un contacto con una empresa que brinde estos servicios por medio del internet con un 76% del total de las empresas encuestadas, mientras que medios como revistas prensa directorio tiene márgenes muy pequeños de preferencia. Lo que

permite identificar que la estrategia de marketing debe estar enfocada en los medios digitales y los e-commerce.

2.4.3. Estimación de la demanda. Con base a la información que se ha recolectado en la aplicación de la encuesta; se realiza la estimación de la demanda. Tomando la información suministrada al contestar la pregunta 7 en donde el 79% de los encuestados respondieron que si tomarían asesoría en comercio internacional con otra empresa y teniendo el dato del mercado objetivo en total de microempresas de en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.

Ahora se tiene en cuenta la pregunta numero 4 (donde se consulta Cuántas horas al mes contrataría en asesorías en comercio internacional) teniendo en cuenta el promedio ponderado es de 6,7 hrs al mes

Demanda= Población objetivo * % empresas que necesitan el servicio* promedio ponderado de horas de servicio mensual requerido * 12 meses/# duración asesoría.

= 39.855 * 79% * 6,7*12 meses= 25314

= 25314/2 = 12657 numero de asesorias al año.

2.4.4. Proyección de la demanda

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

VF= Valor Futuro

VP= Valor presente de la demanda

i= Factor de crecimiento empresarial en Colombia =3%

t= Periodos en años de la proyección.

Tabla 9. Proyección de la demanda a 5 años.

AÑO	DEMANDA ACTUAL	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA
-	12.657	
1		13.037
2		13.428
3		13.831
4		14.246
5		14.673

2.5 OFERTA O COMPETENCIA

2.5.1 Necesidades de información. Es necesario conocer la información sobre las empresas que ofrecen los servicios similares de asesorías en comercio internacional en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, y conocer el promedio de precios que ellos manejan. Cuantificar la oferta del mercado en las micropymes.

Tabla 10. Empresas oferentes.

Nombre del oferente	Ubicación zona de estudio
CAMARA DE COMERCIO	BUCARAMANGA
AGENCIA DE ADUANAS LIBRE EXPORT	CARTAGENA
GRANANDINA LTDA	BOGOTA/ BUCARAMANGA
CINCOMEX S.A.S	BMANGA

Tabla 11. Precios promedio oferentes

Nombre del oferente	Precio promedio asesoria
CAMARA DE COMERCIO	de \$100.000 a \$200.000
AGENCIA DE ADUANAS LIBRE EXPORT	\$550.000
GRANANDINA LTDA	\$450.000
CINCOMEX S.A.S	Depende del servicio recibido.

2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.

Análisis de la situación actual de la competencia	Agencia de aduanas libre Export	Granandina Ltda.	CINCOMEX S.A.S
Producto	Servicio de Intermediación Aduanera en Importaciones, Exportaciones y Transito Aduanero Nacional.	Asesorías en Comercio Exterior para las diferentes modalidades de importación y exportación. / Elaboración trámite y aprobación pertinente de registros y licencias de importación en todas sus modalidades ante el MINCOMEX y a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, VUCE.	Es una empresa NVOCC, creada primordialmente para suplir las necesidades logísticas de importadores y exportadores. Con orientación de servicio a toda la cadena de comercio internacional, basándose en principios de confianza, cumplimiento, calidad e innovación.
Antigüedad	Esta compañía está en el mercado desde hace 35 años. Fecha de constitución 6 de agosto 1979	Maneja una experiencia de más de 28 años, inicia desde el día 3 de diciembre de 1981. Se constituye como Agencia de Aduanas.	Esta compañía inicia en el mercado desde el año 1974,
Cobertura geográfica	Está ubicado en el territorio colombiano; cuenta con oficinas en: Bogotá, Barranquilla, Cúcuta,	B/ Quinta Paredes, adicional maneja ofician a nivel nacional en ciudades principales: Cartagena, Buenaventura, Santa Marta, Barranquilla,	Está ubicado directamente en la ciudad de Bucaramanga.

Análisis de la situación actual de la competencia	Agencia de aduanas libre Export	Granandina Ltda.	CINCOMEX S.A.S
	Bucaramanga, Cartagena, Buenaventura y Cali.	Medellín, Cúcuta, Ipiales, Bucaramanga, Maicao, Pereira y Cali.	
Ventajas	Su trayectoria y la experiencia la cual le da seguridad a los clientes en el momento de realizar una negociación.	Alta experiencia. Ofrece paquete completo de servicios, lo que le permite dar al cliente varios servicios con una sola empresa.	Alta experiencia.
Desventajas	No realizan suficiente publicidad, para que las empresas a nivel nacional la conozcan, haciendo que se limiten a cierta cantidad de clientes. Funciona más como agente de aduanas, mas no brinda asesoría sobre la oportunidad de abrir nuevos mercados.	La publicidad es muy poca, no realizan ningún tipo de errando la oportunidad de abrir nuevos mercados.	No maneja buena publicidad sobre sus productos y servicios.

2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Teniendo en cuenta los estudios realizados se entraría a competir directamente con las empresas que ofrecen este tipo de servicios y que algunas se nombraron en el anterior punto. Sin embargo, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas se puede determinar que el 79% de aceptación de una empresa de asesorías en comercio internacional, se evidencia que actualmente las empresas estarían dispuestas a apoyar un nuevo emprendimiento santandereano.

2.7 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Teniendo en cuenta que ASCOMEX ASESORIAS y las diferentes empresas en el mercado dedicadas a prestar el servicio de asesoría en comercio internacional, el sistema de comercialización que se utiliza para este servicio es desarrollarlo de forma directa entre los clientes y las empresas.

2.7.1. Estructura de los canales actuales. En las empresas que ofrecen este servicio se evidencia el mismo sistema de comercialización; directa de la empresa al usuario final.

2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales

Ventajas:

- ✓ Permite ahorrar costos de distribución, lo que permite ser mas competitivos en el precio.
- ✓ La empresa conoce directamente a su consumidor final, lo que le permite desarrollar estrategias directas.
- ✓ Genera más confianza con el empresario.

Desventajas:

- ✓ No se evidencian desventajas para este tipo de comercialización y la actividad de la empresa.

2.7.3. Selección de los canales de comercialización. Para alcanzar el objetivo de esta investigación se determina el siguiente canal de comercialización:

Figura 2. Canal de comercialización propuesto



2.8 PRECIO

2.8.1. Análisis de los precios de la competencia. Al realizar este estudio de precios con las principales empresas competidoras que se encuentran en la región, el servicio que se va a ofrecer tiene un diferenciador grande con la competencia (teniendo en cuenta su posicionamiento) y el precio que se dará será mucho más accesible y motivador para los pequeños empresarios y emprendedores.

AGENCIA DE ADUANAS LIBREXPORT LTDA, GRANADINA y LTDA CINCOMEX S.A.S, actualmente manejan los siguientes precios por asesoría realizada (aprox. 2 hrs).

Tabla 12. Precios de las empresas competidoras.

EMPRESA	AGENCIA DE ADUANAS LIBREXPORT LTDA		GRANADINA LTDA		CINCOMEX S.A.S	
PRECIOS	ASESORIA	TRAMIITE LOGISTICO	ASESORIA	TRAMIITE LOGISTICO	ASESORIA	TRAMIITE LOGISTICO
	350.000	500.000	325.000	550.000	320.000	450.000

2.8.2. Estrategias de fijación de precios. Para determinar el precio del servicio al mercado, se tendrá en cuenta los siguientes factores:

- ✓ Debe estar relacionado con la estructura de costos de prestación del servicio y gastos que se incurrirán, mas un margen de rentabilidad razonable.
- ✓ Tener en cuenta los precios de la competencia.

2.9 PUBLICIDAD

2.9.1. Objetivos

- ✓ Persuadir a los clientes por medio de un mensaje que despierte el espíritu, optimista y emprendedor característica de los mejores empresarios. Cada vez que se escuche o se lea un mensaje publicitario de Ascomex Asesorías, le genere la misma emoción que cuando le nace la idea de crear su propia empresa y lo motive a seguir creciendo y aumentando sus negocios.
- ✓ Mostrar a sus clientes y futuros clientes una información clara y sencilla, de fácil recordación, dirigida a todos aquellos empresarios que buscan nuevas oportunidades y alternativas para hacer crecer su negocio.
- ✓ Utilizar publicidad para generar recordación sobre la función de la empresa, características diferenciadoras y presencia. Esto ayuda al posicionamiento

2.9.2 Logotipo. El logotipo de la imagen publicitaria es la letra A en mayuscula y en color verde; la A de Ascomex Asesorias y el color verde en publicidad que se refiere a versatilidad, buenas acciones y es un color agradable.

Figura 3. Logo



2.9.3. Slogan.

“Nuevos horizontes, nuevas oportunidades”.

La intención del lema aparte de darle sentido al logo está enfocado en seguir despertando el espíritu emprendedor que cada empresario tiene como cualidad. Para este tipo de mercado, es fácil hacer entender esta idea; pues por los riesgos tomados a lo largo de su vida empresarial han obtenido grandes logros y dar un paso como este será esa gran oportunidad de crecimiento para su empresa.

2.9.4. Análisis de medios. En el siguiente análisis se observa los principales medios publicitarios, en donde cada uno tiene ciertas ventajas y desventajas. Es necesario conocer la capacidad de los principales medios publicitarios para lograr el alcance, la frecuencia y el objetivo deseado. Finalmente, se eligen entre ellos los más convenientes de acuerdo al alcance de los mismos.

- **PRENSA:** Es el medio con mayor alcance, cubrimiento y penetración, permite selectividad, gracias a su distribución nacional, regional y local.

Ventajas:

Flexibilidad geográfica

Bajo costo por millar de impresión

Bajo costo de producción. Mensaje oportuno, diferentes precios según día, tamaño y sección.

Desventajas:

Corta vida

Exceso de información

Mucha competencia

Calidad del papel y la imagen.

- **RADIO:** Es el medio de comunicación con mas penetración.

Ventajas:

Llega a todo publico por igual, permite gran selectividad (emisoras)

Se puede escuchar mientras se realizan otras actividades.

Bajo costo para el cubrimiento y frecuencia que permite local o nacional.

Desventajas:

No tiene imágenes

Contiene mucha publicidad

Mucha competencia

- **TELEVISION:**

Ventajas:

Gran impacto visual y auditivo

Excelente cobertura a todos los sectores y clases sociales.

Desventajas:

Alto costo de produccion y de pauta.

Breve permanencia del mensaje.

- **VALLAS Y PUBLICIDAD EXTERIOR**

Ventajas:

Flexibiliad. Tamaño. Buena permanencia del mensaje.

Desventajas:

Corta duración de impacto. No permite textos largos ni detallados.

- **CORREO DIRECTO**

Ventajas:

Es un medio muy bueno e impactante. Versatil, pues se acomoda a presupuestos. Garantiza selectividad máxima. Permite variedad de diseños, formas, tamaños, contenidos, etc. Llega fácil al público y es fácil de controlar.

Desventajas:

Es necesario manejar bases de datos y se debe conseguir la información actualizada; además que existen personas y empresas que no les gusta que se manipule su información.

- **MEDIOS IMPRESOS:** Existe una amplia gama de estos, como lo son: Publicaciones informativas al interior de las empresas, material de comunicación con los proveedores y distribuidores, señalización en las instalaciones. Fachadas y stand de exposiciones.
- **INTERNET Y MULTIMEDIA:** Las nuevas tecnologías permiten una expansión de estos nuevos medios, que día a día cogen más fuerza como lo son los e-comers; puesto que en una sola publicación se puede integrar: video, imagen, interactividad y posibilidades casi ilimitadas.

2.9.5. Selección de medios. Teniendo en cuenta el tipo de mercado al que se piensa ingresar y después de analizar los resultados de la encuesta realizada donde con un 76% se considera que las mejores opciones son : Internet (redes sociales) y multimedia, correo directo y medios impresos. Teniendo en cuenta que estos medios permiten dirigir mejor la información al público o segmento de mercado seleccionado. Se trabajará con bases de datos de la cámara de comercio de

Bucaramanga (compite 360), se creará pagina web, Facebook teniendo en cuenta los e-commerce.⁸

2.9.6. Estrategias de publicidad. Se tiene presupuestada las siguientes estrategias básicas de publicidad para el lanzamiento:

-  Coctel de lanzamiento: presentación de la empresa por medio de portafolio de clientes invitados y que son previamente seleccionados.
-  Posicionamiento del entorno local: Publicidad persuasiva, por donde dos semanas se estará enviando información a los clientes a su correo electronico.
-  Volantes.

2.9.7. Presupuesto de publicidad y promoción

2.9.7.1. De lanzamiento. A continuación se describe el presupuesto de los medios y estrategias necesarias para la promoción y publicidad de lanzamiento.

Tabla 13. Presupuesto de lanzamiento

ITEM	CONCEPTO	VALOR TOTAL
Evento	Coctel de inauguracion	\$1.500.000
comercial x emisora aprox. X	Cuñas radiales	\$2.000.000
2000 unidades, c/u 1000	Brochures	\$2.000.000
Base de datos	Base datos Camara de comercio	\$300.000
TOTAL		\$5.800.000

2.9.7.2. De operación. El valor correspondiente a publicidad para el primer año de operación y sostenimiento es de un total de \$6.420.000.

⁸ BLOG.HUBSPOT Estrategias de publicidad [en linea] disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-publicidad>

Tabla 14. Presupuesto de publicidad de sostenimiento

ITEM	Costo\$/Mes	VALOR TOTAL
Tarjetas de presentacion	20.000	\$20.000
Pagina Web		\$800.000
Publicidad radial	\$500.000	\$5.000.000
Base de datos	\$300.000	\$300.000
Volantes	\$30.000	\$300.000
TOTAL		\$6.420.000

3. ESTUDIO TÉCNICO

En el estudio tecnico se describen diversos factores que determinan el tamaño del proyecto, los procesos que se van a implementar, realizando con detalle la descripción de los procesos con el fin de que sean funcionales, de igual manera se determina su localización, en el tamaño del proyecto se tienen en cuenta las variables que lo limitan como: el recurso humano, mercadeo, los aspectos financieros y tecnología. Para determinar el volumen de servicios a prestar por parte de ASCOMEX ASESORIAS S.A.S

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto se define teniendo en cuenta los factores que lo limitan como: el tamaño del mercado, la capacidad financiera, el recurso humano, los locales disponibles en la zona y la tecnología aplicada a la medición e ingeniería del proyecto.

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. La descripción del tamaño del proyecto hace referencia a la cantidad de asesorías contratadas y su proyección de crecimiento durante los próximos cinco años, teniendo en cuenta los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles. La capacidad del proyecto para la prestación del servicio será la siguiente: Lunes a viernes en horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, el día sábado se trabajara de 8:00 am a 12:00 pm.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.

- **El tamaño del proyecto y los suministros e insumos:** Los suministros e insumos que se deben tener para el correcto funcionamiento de la idea de negocio (papelería, adecuación de la oficina, muebles etc).
- **El tamaño del proyecto y la tecnología y equipos:** El proyecto deberá generar una inversión moderada en equipos y software, pero estos no son limitantes para la prestación de los servicios a la hora de tener contacto directo con el cliente.
- **El tamaño del proyecto y la localización:** La oficina estará ubicada en la parte central de la ciudad de Bucaramanga,
- **Tamaño del proyecto y financiamiento:** Inicialmente del proyecto cuenta con la capacidad financiera de los aportes propios, para el montaje y puesta en marcha de la empresa, pero para el crecimiento se requiere de la consecución de recursos acordes con la capacidad de endeudamiento de la empresa.

3.1.3 Capacidad del proyecto

3.1.3.1 Capacidad total diseñada por línea de servicio. Para el análisis de la capacidad diseñada se tiene en cuenta el máximo de horas (domingo a domingo) en las que se puede realizar una asesoría:

Calculo en día laboral de 6:00 am a las 10:00 pm, tiempo de 2 hrs por asesoría:

- 16 hrs diarias de atención que puede prestar la empresa: 8 asesorías diarias.
- 8 asesorías diarias x 7 días a la semana: 52 asesorías semanales
- 52 asesorías semanales x 52 semanas al año: **2.704** asesorías al años, este sería el máximo de asesorías que se pueden realizar independiente del número de asesores a contratar cumpliendo la legislación laboral colombiana.

3.1.3.2 Capacidad instalada. Para el caso de este proyecto se debe tener en cuenta el numero de asesorías que se pueden hacer durante un tiempo determinado. Proyectandola de acuerdo con los factores que determinan el tamaño

del proyecto, se toma el numero de asesores por jornada laboral. El servicio se presta en la modalidad diaria con un tiempo de 8 hrs durante 26 dias al mes; la empresa laborará con 1 asesor de 8:00 am a 12 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Se aclara que se realizarán los cálculos teniendo en cuenta que cada asesoría podrá tener un tiempo promedio de 2 hrs aproximadamente desde que se recibe al cliente hasta que se cumple con los requerimientos del mismo incluyendo la elaboración de documentos e informe de los hallazgos encontrados y toda la verificación para que el cliente puede realizar proceso de comercialización.

Calculos:

1 asesor x 22 asesorías semanales = 22 asesorías semanales

22 asesorías semanales x 49,5 semanas al año= **1089 asesorías en comercio internacional al año.**

Hay que tener en cuenta que para el caso de la capacidad diseñada e instalada serán las mismas, dada la naturaleza del proyecto.

3.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. Teniendo en cuenta que la empresa debe cubrir mínimo la capacidad instalada para lograr sus objetivos se realiza la siguiente proyección⁹⁹:

Para la prestación del servicio de asesorías en comercio internacional se tomará un porcentaje del 40% de eficiencia teniendo en cuenta la comercialización del servicio; el asesor debe realizar un desplazamiento hasta el sitio donde se encuentre el cliente para realizar la asesoría y por el tipo de servicio. De acuerdo al

⁹⁹ INVESTY24 La Capacidad y Calculos de Capacidad de Producción [en línea] disponible en: <https://investy24.blogspot.com/2016/06/la-capacidad-y-calculos-de-capacidad-de.html>

posicionamiento del servicio y a los requerimientos legales se espera que la demanda de los servicios de la empresa crezca; se estimará que la nueva empresa incrementará en un 3% su nivel de eficiencia.

Tabla 15. Capacidad proyectada.

AÑO	NIVEL DE EFICIENCIA	CAPACIDAD UTILIZADA
1	40%	436
2	43%	468
3	46%	501
4	49%	534
5	52%	566

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. Este proyecto se ubicará en el departamento de Santander municipio de Bucaramanga, más específicamente en centro de la ciudad. Por ser la capital del departamento de Santander, tiene a sus alrededores los municipios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta que conforman su área metropolitana, brindando condiciones óptimas para la cercanía con los clientes y posicionamiento del servicio, por posible apoyo entre entes públicos y privados y varios entes gubernamentales cercanos, la buena actividad de comercio de la zona.

3.2.2 Micro localización. Se busca obtener un punto estratégico donde la empresa cuente con una oficina que esté cercana a las diligencias tramitarías de los documentos para accesibilidad y rapidez en la documentación con el cliente, que proyecte imagen profesional de seriedad y confiabilidad para sus clientes potenciales, por esto se tendrán en cuenta factores críticos donde se evaluarán las ventajas y desventajas en términos económico y logístico, en viabilidad del uso de recursos existentes.

✓ **Posibilidad de localización**

La ubicación con mayor proyección para funcionamiento de la empresa estará en el centro de la ciudad de Bucaramanga, se pondrán en las siguientes tres opciones:

Opción 1: Pasaje comercial Centro Plaza.

Opción 2: Centro comercial san José Plaza

Opción 3: Edificio Calle Real

- **Factores influyentes en la decisión de la ubicación peso y calificación.**

Area de la oficina: Cuento con el espacio necesario para brindar un buen servicio y el cliente perciba un excelente ambiente laboral.

Peso asignado: 0,25

Distribucion de la planta: Se requiere un espacio donde cuente con 4 oficinas y dos baños.

Peso asignado: 0,25

Canon de arrendamiento: El valor del canon de arrendamiento sea asequible .

Peso asignado: 0,25

Entorno: La ubicación de la oficina sea seguro tanto para los empleados como los clientes.

Peso asignado: 0,25

Las calificaciones van de 1 a 9.

Tabla 16. Selección de la ubicación de la empresa.

		Pasaje comercial centro plaza		Centro comercial san Jose Plaza		Edificio calle real	
Factor	Peso asignado	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada
AREA DE LA OFICINA	0,25	5	1,25	6	1,5	6	1,5
DISTRIBUCION DE LA PLANTA	0,25	6	1,5	7	1,75	7	1,8
CANON DE ARRENDAMIENTO	0,2	4	0,8	4	0,8	5	1
ENTORNO	0,3	7	2,1	7	2,1	8	2,4
TOTAL	1		5,65		6,15		6,65

Se obtiene una calificación por método cualitativo por puntos. Dando como mejor resultado la ubicación de la oficina en el edificio de la calle real; sector comercial, seguro, donde se pueden ubicar oficinas con canon de arrendamiento asequibles , con las características físicas que se requieren para la oficina, con una ubicación estratégica para el mercado objetivo (a su alrededor se encuentran entidades financieras), de empresas publicas y privadas con alta afluencia de empresarios y comerciantes. El edificio calle real esta ubicado en la cl. 35 # 12 - 31 Barrio Centro.

3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha técnica del servicio

Tabla 17. Ficha técnica.

FICHA TECNICA DEL SERVICIO	
NOMBRE DEL SERVICIO	Asesorías en comercio internacional
CLIENTES EXTERNOS	Pymes ubicadas en el municipio de Bucaramanga y su área metropolitana
CARGO DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	Asesor comercial
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Asesoría en trámites de importación o exportación de cualquier tipo de producto o servicio.
SERVICIOS OFRECIDOS	Asesoría en importaciones y exportaciones, diligenciamiento de documentos.
HORARIO	Horario de oficina atencion a clientes de 8:00 am a 12:pm de lunes a viernes y sabados de 8:00 am a 12:00 pm.
DURACION DE ASESORIA	2 Hrs

FICHA TECNICA DEL SERVICIO	
FORMAS DE PAGO	Tarjeta debito, credito, efectivo, transaccion bancaria, consignacion y cheque
FORMA DE ATENCION CLIENTE	El cliente puede elegir en ir a la oficina o que el asesor lo visite en su empresa.

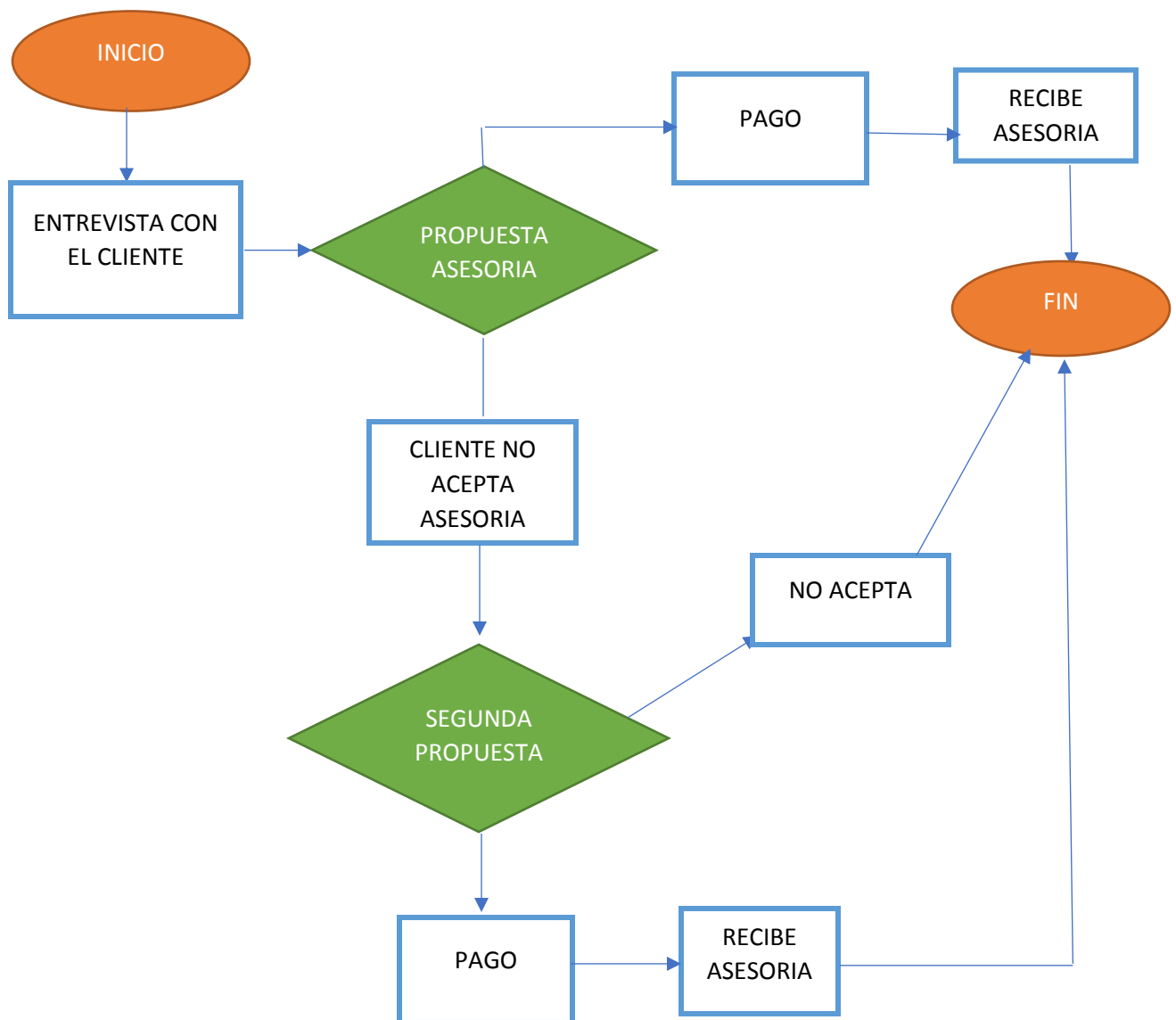
3.3.2 Descripción técnica del proceso

Tabla 18. Descripción técnica del proceso de asesoría

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asesor	Hace la recepcion del cliente en la oficina de Ascomex Asesorias S.A.S
2	Asesor	Invita al cliente a preguntar por la necesidad de informacion que requiere para su empresa. Le brinda informacion sobre el portafolio de servicios.
3	Cliente	Describe las necesidades y sobre la cual va a requerir la asesoria.
4	Cliente	Acepta recibir la asesoria y firma el contrato de acuerdo a su necesidad.
5	Asesor	Inicia proceso de asesoria guiado por el software Syscomer Logistic.
6	Asesor	Realiza informe de acuerdo a la solicitud del cliente.
7	Asesor	Presenta al cliente el informe con los datos encontrados
8	Cliente	Recibe informacion y determina si quiere seguir con la asesoria para diligenciamiento de documentacion.
9	Asesor	Si el cliente decide que si asesoria en documentacion se le da la informacion si decide que no, se le da fin a la asesoria.

3.3.3 Diagrama de procedimiento.

Figura 4. Diagrama de flujo solicitud del servicio



3.3.4 Control de calidad. Para este proceso de control de calidad se tendrán en cuenta todas las apreciaciones y aspectos relacionados directamente con los clientes. La empresa trabaja para satisfacer las necesidades de sus clientes, con la prestación de servicios oportunos, eficientes y confiables, gracias a un equipo competente y mejora continua de sus procesos, enmarcados en un alto compromiso gerencial.

Teniendo como referencia lo que comunica la Norma ISO 9001-2008, las empresas deben contar con unos requisitos documentales que le permiten ofrecer a sus clientes una mayor credibilidad y confianza según sus necesidades. Para garantizar la calidad de los servicios propone.

Acciones generales:

- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis a estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Acciones específicas:

- Los servicios serán monitoreados permanentemente.
- El cliente evaluará el servicio después de entregado todo el proceso de la asesoría.
- La información de cada cliente será confidencial y deberá ser protegida por la empresa.

3.3.5 Recursos.

3.3.5.1 Recurso humano. Se requiere personal con conocimiento en comercio exterior, preferiblemente con experiencia en el campo, niveles de educación tecnólogos y profesionales, los cargos necesarios son:

Tabla 19. Requerimiento de personal.

CARGO	N° DE PERSONAS
GERENTE	1
AUXILIAR CONTABLE	1
SECRETARIA	1
ASESOR EN COMERCIO INTERNACIONAL	1

3.3.5.2 Recurso físico. De acuerdo con la actividad a desarrollar se realizará una descripción de lo que se requiere en las instalaciones para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Tabla 20. Requerimiento de muebles y enseres.

Cantidad	Recurso físico	Esp. Técnicas
1	Escritorio tipo gerencial	3 x2 mts
2	Escritorio auxiliar	Metálico 2x1, metálico con archivadores
3	Sillas de módulos	Sillas ergonómicas
1	Módulos de asesor	2 x 1 mts, metálicos con archivadores
5	Sillas giratorias	Sillas ergonómicas
4	Sillas de sala de espera	tipo puf
5	Archivadores	metálicas con 4 cajoneras
7	Papeleras	De acuerdo a la norma NTC para reciclaje
2	Materas para plantas grandes	
3	Estantes	Estantes de pared para oficina
1	Modulo recepción	Tipo escritorio 3x 2 mts

Tabla 21. Equipos de oficina

Cantidad	Inversión	Especificaciones
3	Equipos de computo	DELL, core 5, windos 7, sowlware logistico.
1	Equipos portátiles	DELL, core 5, windos 7, sowlware logistico.
1	Fotocopiadora e impresora con función a láser.	Con conectividad para red local, integrada, HP.
3	Teléfonos fijos	Panasonic alambrico, TS500 Negro
2	Aires acondicionados	MABE Convencional 12000BTU 110V-MMT
3	Extintores tipo ABC	Tipo abc
1	Cafeteras	Cafetera 12 tazas Oster BVSTDC 4401-Gris con Negro

3.3.5.3 Recurso de insumos. Se incluirá un rubro en el presupuesto para insumos de papelería de oficina y de aseo.

3.3.6 Análisis de los proveedores. En la ciudad de Bucaramanga existe una variedad de proveedores, que cuentan con productos de buena calidad y excelente servicio.

Proveedor de equipos de computo: Se encuentra ubicado en la misma ciudad, nos permite facil comunicación y ofrece servicio de mantenimiento de equipos y otros servcios adicionales.

TECNO AVANCE NET S.A.S- Direccion: Kr 28 # 54- 51 Bucaramanga.

Móvil: Ventas: + (57) 3209792538

Soporte Tecnico: + (57) 322-8485670

Gerencia: + (57) 3163213016

Teléfono: 6703304

Email: tecnoavance.net@gmail.com / admin@tecnoavance.net /
ventas@tecnoavance.net / webmaster@tecnoavance.net

Proveedores de muebles de oficina: Se encuentra ubicado en la misma ciudad y cuenta con diversos diseños y modelos modernos para adecuación de oficinas.

INDSTRIAS PICO- Kr 19 # 17 -35 B/manga, Santander

Telefonos: 3176488488/ 3204032099

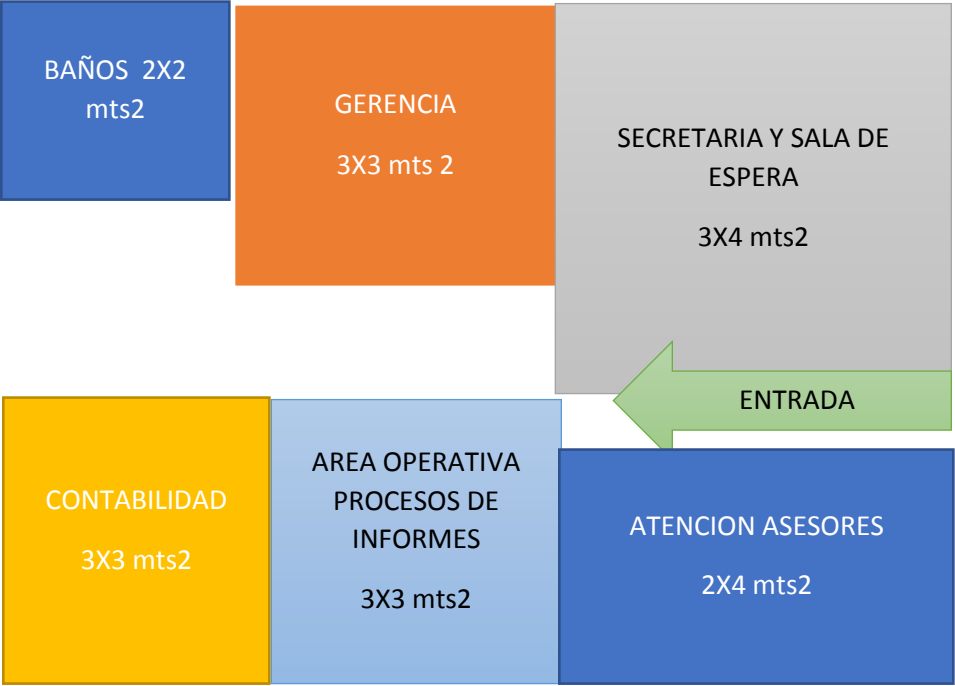
3.3.7 Distribución de la planta. Teniendo en cuenta que la empresa requiere de un lugar para la atención del público es necesario disponer de un local para el funcionamiento de la oficina; de acuerdo con esto la oficina estará ubicada en el centro de la ciudad de Bucaramanga.

En el edificio Calle Real, en el centro de la ciudad con 65 mts cuadrados:

Tabla 22. Dimensiones aproximadas por área.

Sección	Área (Mts ²)
Gerencia	9
Secretaria y sala de espera	12
Contabilidad	9
Área operativa procesos de informes	9
Baños	4
Atencion asesores	8
Pasillos	10
TOTAL	61

Figura 5. Plano de distribución de la planta.



4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. se constituirá como una sociedad por acciones simplificadas, este tipo de sociedad debe ser constituida por una o varias personas naturales o jurídicas quienes serán responsables hasta el monto de sus aportes, adicional debe ser inscrita ante una notaría y ante la cámara de comercio, este tipo de empresas se caracteriza por que sus socios participan activamente de las actividades propias de la organización.

La razón social de ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. cuya actividad económica será la prestación de servicios para asesorías en comercio internacional.

Su inscripción se hará en la cámara de comercio de Bucaramanga seccional de Santander, inicialmente tendrá una duración de cinco años y así los socios podrán solicitar la renovación, adicional mediante un contrato o acto unilateral entre los socios donde coste toda la información legal de la empresa como documento privado que deberá ser autenticado entre sus partícipes.

La minuta de constitución contiene:

La constitución de las Sociedades de Acciones Simplificadas se realiza a través de los siguientes pasos:

- Se redacta el estatuto de la SAS; donde se incluye nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas, razón social seguida de las S.A.S; el domicilio principal y el de las sucursales el capital autorizado, suscrito y pagado; la clase, número y valor nominal de las acciones; y la forma de administración y el nombre de sus administradores, especificando sus facultades.

- Llena de formularios: RUES, el formulario de establecimiento de comercio, el formulario para aplicar al beneficio por ser menores de 35 años, y el formulario adicional de registros con otras entidades (la Cámara ayuda con la información para la DIAN y el Municipio, facilitando el proceso). Recuerda tener claro el código CIU antes de llenar los formularios.
- Inscribe el pre-RUT: hacer la inscripción del pre-RUT en la página de la DIAN o en las oficinas de la Cámara de Comercio.
- Realizar el registro en cámara de comercio: Presentar todos los documentos ante la cámara de comercio.
- Hacer pago de los impuestos: Pagar los impuestos y costos según el capital y las características de la S.A.S. Los impuestos se pueden pagar en la misma cámara de comercio.

Su conformación será de la siguiente manera:

Razón social: ASCOMEX ASESORIAS S.A.S.

Objetivo general de la empresa: creación de una empresa para la prestación de servicios para asesorías en comercio internacional para (exportación e importaciones).

Domicilio de la empresa: La empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. Estará ubicada en la Cl. 35 #12-31, Bucaramanga, Santander del Edificio Calle Real.

Asociados: Angélica María Angulo Mogollón y otro socio capital. Cada uno aportara al capital de \$10.000.000 para un total de \$ 20.000.000 por aporte por la socia; La

inversión total es de \$ 122.404.930 y el restante a través de una prestamos bancario por valor de \$ 102.404.930 obtenido por los mismos.

Representante Legal: Angélica María Angulo Mogollón identificada con C.C N° 1054678693 de Moniquirá, Boyacá.

Condiciones de ingreso y retiro de los socios: Cada socio realiza su aporte por igual, pero se da espacio a un aporte adicional, en caso de disolución seria por disminución de capital generando pérdidas.

Composición patrimonial: La inversión se hará por parte de cada uno de los socios en partes iguales.

Duración de la sociedad: Se pretende que sea sobre 5 años y que tenga la posibilidad de ser renovada.

4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1. Visión. “Seremos para el año 2023 una empresa reconocida a nivel regional con presencia de sucursales en 3 municipios de Santander (Piedecuesta, Barrancabermeja y Sangil), consolidada, integrada, coordinada y altamente efectiva para las Pymes asociadas fortaleciendo y apoyando las futuras empresas de los diferentes sectores económicos, promoviendo, cooperando y satisfaciendo los procesos de importación y exportación a nivel internacional.”

4.2.2 Misión. “ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. es una empresa conformada por emprendedores, especializada en ofrecer asesoría integral y de alta calidad en las operaciones de comercio internacional para los servicios de importación y exportación. Orientando al desarrollo y penetración de nuevos mercados a nivel

internacional y potencializando su iniciativa con un valioso recurso humano, con excelente servicio al cliente y brindando soluciones acordes a las necesidades del cliente. Siempre comprometidos en el fortalecimiento empresarial, industrial y comercial de la ciudad.”

4.2.3 Objetivos. Los objetivos de la empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S. pretenden alcanzar la posibilidad en la organización de desarrollarse y proyectarse hacia el futuro.

- Conformar una estructura organizacional, solida y eficiente con la participación del recurso humano en todos sus niveles fomentando un ambiente cultural y laboral que eleve el máximo nivel de intereses y la motivación del personal.
- Promover un manejo administrativo y financiero con el fin de garantizar la estabilidad, la eficiencia y la eficacia en la utilización de recursos. Además de promover la innovación en todas las áreas y la mejora continua para lograr una ventaja competitiva.
- Generar y mantener una fuerte relación con los clientes y proveedores mejorando los procesos de comunicación y convirtiéndolos en la mejor opción de aliado estratégico para ellos.

4.2.3 Políticas.

Políticas de personal: Para el caso de ASCOMEX ASESORIAS S.A.S se debe realizar el siguiente proceso de selección de personal compuesto por las siguientes etapas:

- Perfil
- Reclutamiento
- Entrevista preliminar
- Evaluación de habilidades
- Entrevista técnica
- Verificación de referencias

- Vinculación
- El personal de ASCOMEX ASESORIAS S.A.S debe pasar por un proceso de selección basado en los perfiles definidos para el cargo.
- El personal que sea contratado debe presentar pruebas psicotécnicas y entrevista de desempeño.
- Se contratara como primera opción personal de la región que cumpla con los requisitos del cargo.
- La selección se hará mediante entrevistas, referencias y pruebas de selección.

Políticas de Ventas.

- La contratación de los servicios se hará directamente en la oficina y esta sujeta a la firma del contrato y pago al momento de iniciar el proceso de asesoría.
- El contrato no tiene ninguna permanencia, únicamente las condiciones del tipo de asesoría que el cliente solicita.
- El proceso de asesoría se realizara en la oficina de la compañía o si se requiere se podrá hacer directamente en las oficinas de las empresas estableciéndose previamente las fechas para tal actividad.
- Los pagos se pueden realizar en efectivo, cheque, tarjeta o transferencia bancaria. Y el cliente puede cancelar el 50% cuando firma el contrato y el otro 50% al terminar la asesoría.

Políticas de Compras.

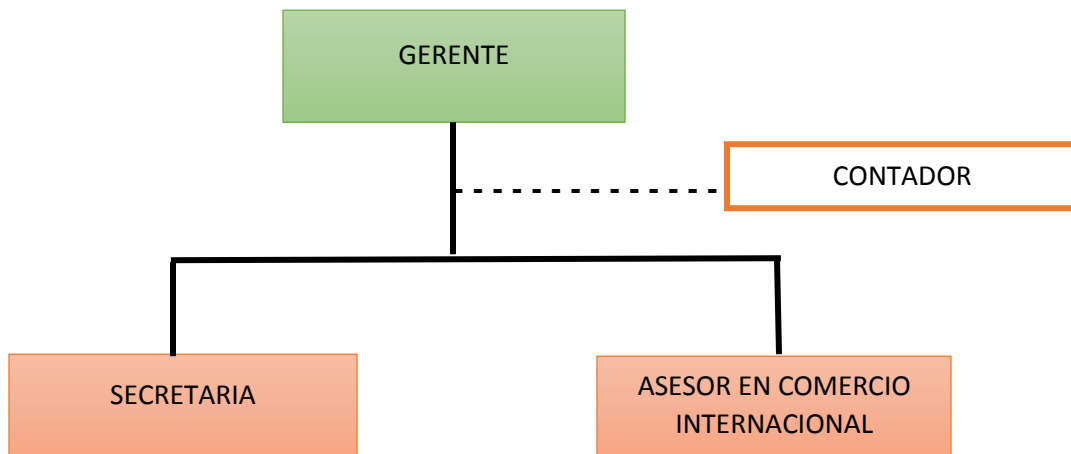
- Establecer la logística adecuada para que se pueda disponer oportunamente de los recursos e insumos necesarios, para la operación y mantenimiento de sus instalaciones a precios justos y con los mayores niveles de calidad, de acuerdo a los requerimientos las autorizaciones de compras serán firmadas y autorizadas por gerencia.

- Todas las compras se programaran de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa con treita días de antelación.
- Los pagos se establecerán con los proveedores a 30 días.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama

Figura 6. Organigrama



4.3.2. Descripción y perfil de cargos.

Cuadro 1. Manual de funciones del gerente

 ASCOMEX ASESORIAS S.A.S
DENOMINACION DEL CARGO: Gerente
AREA ADMINISTRATIVA JEFE INMEDIATO: Socios
SUPERVISA A: Secretaria, Asesor comercial, asesor contable.
OBJETIVO DEL CARGO: Administrar la empresa, exigiendo el cumplimiento de las politicas y objetivos establecidos. Planear, dirigir, controlar, lidera y coordinar todas las actividades comerciales y administrativas de la compañía.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: 1. Representar a la empresa y hacer visible en calidad de gerente de la compañía ante las autoridades judiciales, administrativas y empresariales. 2. Ejecutar de manera asertiva las estrategias de mercadeo y ventas para mejorar los servicios y los estándares de calidad ofrecidos por la empresa, generando ideas de innovacion. 3. Diseñar y ejecutar planes de desarrollo para el crecimiento de la empresa, generar los planes de acción correspondientes para el funcionamiento y desarrollo de la misma, implementar programas de inteligencia empresarial. 4. Coordinar y apoyar los procesos de selección del equipo de trabajo que requiere la compañía, fomentar los deberes y derechos estipulados por la compañía para el mejor rendimiento de la misma. 5. Liderar procesos de cambio. 6. Toma de decisiones. 7. Optimiza la gestión con el uso de las TIC'S y genera negocios en red. 8. Gestionar estrategicamente. 9. Organiza todos los procesos de la empresa. 10. Valora la cadena productiva. 11. Estructura nuevos modelos y proyectos dentro la empresa.
REQUISITOS: Profesional en administración de empresas, gestión empresarial, comercio internacional o carreras o afines. Con alta calidad etica, politica y profesional.
EXPERIENCIA: Experiencia minima de 4 años en cargos administrativos y/o gerenciales.

Cuadro 2. Manual de funciones de la secretaria

DENOMINACION DEL CARGO: Secretaria
AREA ADMINISTRATIVA JEFE INMEDIATO: Gerente
SUPERVISA A: N/A
OBJETIVO DEL CARGO: Apoyo en procesos administrativos y operativos.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: 1. Recibir y enviar correspondencia. 2. Realización de cartas u oficios solicitados por Gerencia 3. Recibir a todos los clientes, proveedores y brindar la información pertinente. 4. Envío de correos electrónicos a los clientes con el portafolio de servicios. 5. Manejo de caja menor. 6. Encargada de mantener las instalaciones con buen aseo y presentación. 7. Apoyo a gerencia y área contable con informes y procesos de nómina.
REQUISITOS: Técnico en secretariado.
EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.

Cuadro 3. Manual de funciones asesor en comercio internacional.


DENOMINACION DEL CARGO: Asesor en comercio internacional
AREA ADMINISTRATIVA JEFE INMEDIATO: Gerente
SUPERVISA A: N/A.
OBJETIVO DEL CARGO: Desarrollar todo el proceso comercial y de venta y ofrecer portafolio comercial.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: 1. Conocer el portafolio comercial de la empresa. 2. Cumplimiento de metas y/o presupuestos mensual y anual. 3. Realizar proceso de telemarketing, ofreciendo el portafolio de servicios y agendar citas con clientes prospecto. 4. Enviar correos electrónicos a las empresas ofreciendo el portafolio de servicios. 5. Realizar cronograma semanal del trabajo a realizar y su respectivo informe. 6. Llevar seguimiento a los clientes y bases de datos. 7. Capacidad de negociación y relacionamiento comercial.

REQUISITOS: Tecnólogo o profesional en comercio internacional. Nivel de inglés mínimo B1 o intermedio. Contar con vehículo o moto. Excelente presentación y experiencia en servicio al cliente.

EXPERIENCIA: Mínima de 1 año en comercio internacional y ventas.

4.3.3 Asignación Salarial. ASCOMEX ASESORIAS S.A.S

Cuadro 4. Asignación salarial de la empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S.

CARGO	Nº Personas	Tipo de contrato	Salario mes	Subsidio de transporte
Gerente	1	Indefinido	\$ 2.000.000	
Secretaria	1	Termino fijo	\$ 877.802	\$ 102.853
Contador	1	Prestacion de servicios	\$ 400.000	
Asesor Comercio internacional	1	Termino fijo	\$ 2.000.000	

Fuente: MinTrabajo SMLV 2020.

Cuadro 5. Porcentaje para el calculo de prestaciones legales

Prestaciones Sociales	Porcentaje %
Cesantías	8,33%
Intereses sobre las cesantías	12%
Vacaciones	4,17%
Primas	8,33%
Total Prestaciones	32,83%
Salud	TOTAL 12,5% - 8,5% asume el empleador y el 4% asume el trabajador.
Pensión	TOTAL 16% - 12% asume el empleador, 4% el trabajador.
Riesgos profesionales	Según niveles de riesgo y los asume el empleador 2,436% aprox.
Total empleador	22,94%
	Porcentajes
Caja de compensación familiar	4%
Total prestaciones	48,77%

Fuente: tomado de <http://www.mintrabajo.gov.co/>, 01 de abril 2020

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES

5.1.1 Inversión fija. Se mostrará, cuales son los activos fijos que se requieren para el desarrollo de la empresa y la prestación de los servicios.

5.1.1.1. Terreno. La empresa por el momento no piensa realizar compra de terreno.

5.1.1.2. Equipos. Los equipos de cómputo que se requieren para la empresa, esta conformado por los computadores personales (portátil), computadores de escritorio y demás maquinas.

Cuadro 6. Equipos de oficina.

Concepto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computador de escritorio	3	\$1.099.900	\$3.299.700
Computador portátil	1	\$1.069.000	\$1.069.000
Telefonos fijos	3	\$99.900	\$299.700
Aires acondicionados	1	\$1.099.900	\$1.099.900
Extintores	2	\$30.000	\$60.000
Cafetera	1	\$80.000	\$80.000
TOTAL			\$5.908.300

Fuente. Precios obtenidos TECNO AVANCE NET S.A.S-. Bucaramanga.

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

Cuadro 7. Muebles y enseres

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio tipo gerencial	1	\$333.900	\$333.900
Escritorio auxiliar	2	\$229.900	\$459.800
Sillas de módulos	3	\$90.000	\$270.000
Módulos de asesores	1	\$125.900	\$125.900
Sillas giratorias	4	\$199.000	\$796.000
Sillas de sala de espera	4	\$75.000	\$300.000
Archivadores	5	\$149.900	\$749.500
Papeleras	7	\$10.000	\$70.000
Materas para plantas grandes	2	\$90.000	\$180.000
Estantes	3	\$120.000	\$360.000
Modulo recepción	1	\$350.000	\$350.000
TOTAL			\$3.995.100

Fuente. - Cotización obtenida de precios, varios locales Bucaramanga centro.

5.1.1.4. Total, inversión fija

Cuadro 8. Total, inversión fija.

CONCEPTO	VALOR
Muebles y enseres	\$3.995.100
Equipos de oficina	\$5.908.300
TOTAL	\$9.903.400

Fuente. Precios obtenidos de varios locales de Bucaramanga Centro y CC Bucacentro.

5.1.2. Inversión Diferida.

Cuadro 9. Inversión diferida

CONCEPTO	VALOR
Estudio de Factibilidad	\$ 400.000
Adecuaciones -Remodelaciones	\$ 3.000.000
Publicidad Lanzamiento	\$ 5.800.000
TOTAL	\$ 9.200.000
Valor Amortización Anual (Por cinco años)	\$ 1.840.000

Fuente. CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA Tabla de tarifas del 2020 disponible en <https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Tarifas-2018>

5.1.3. Inversión en capital de trabajo. El capital de trabajo está constituido por las inversiones necesarias para cubrir costos y gastos generados para la operación o funcionamiento normal de la empresa. El monto correspondiente debe estar disponible al final del periodo de implementación. Para la operación normal de la empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S en su ciclo de prestación de servicios de asesoría en comercio internacional, se contará con un capital de trabajo, para un periodo de un mes, con el propósito de tener el efectivo necesario para el normal funcionamiento de sus actividades. Solamente se determina para el periodo de un mes porque la venta de servicios se cancela en un 50% al firmar el contrato y el restante al terminar el servicio. Así se puede indicar que la venta es de contado y por lo tanto se están percibiendo rápidamente los recursos económicos necesarios para cancelar los costos y gastos del primer mes.

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

5.1.3.1.1. Mano de obra directa. Es el personal que realiza los servicios de asesoría en comercio internacional

Cuadro 10. Mano de obra directa

Ítem	Cant.	Salario básico	Subsidio de transporte	Factor prestacional	Asignación mensual		Total anual
					Unitario	Total	
Asesor comercial internacional	1	\$2.000.000		\$1.017.100	\$3.017.100	\$3.017.100	\$36.205.200
TOTAL	1					\$3.017.100	\$36.205.200

5.1.3.1.3. Costos indirectos de la prestación del servicio

Cuadro 11. Costos indirectos de la prestación del servicio

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Seguros 1%	\$ 1.318	\$ 15.812
Depreciacion mubles y enseres	\$ 6.659	\$ 79.902
Depreciación Equipos de oficina	\$ 19.694	\$ 236.332
Licencia Software logistico	333333,3333	\$ 4.000.000
TOTAL	\$ 361.004	\$ 4.332.046

5.1.3.1.4. Total costos del servicio

Cuadro 12. Total costos del servicio

ÍTEM	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano de Obra Directa MOD Cuadro 11	\$3.017.100	\$36.205.200
Costos Indirectos Cuadro 15	\$361.004	\$4.332.046
TOTAL	\$3.378.104	\$40.537.246

5.1.3.2 Gastos de administración y ventas.

Cuadro 13. Gastos personal administrativo.

Ítem	Cant.	Salario básico	Subsidio de transporte	Factor prestacional	Asignación mensual		Total anual
					Unitario	Total	
Gerente	1	\$2.000.000		\$1.017.100	\$3.017.100	\$3.017.100	\$36.205.200
Secretaria	1	\$877.802	\$102.853	\$498.712	\$1.479.367	\$1.479.367	\$17.752.405
TOTAL	2	\$2.877.802	\$102.853	\$1.515.812	\$4.496.467	\$4.496.467	\$53.957.605

Cuadro 14. Gastos de administración

Ítem	Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento 5%	\$24.618	\$295.415
Seguros 1%	\$6.935	\$83.222
Depreciación Muebles y enseres	\$59.927	\$719.118
Depreciación Equipos de oficina	\$78.777	\$945.328
Depreciación Herramientas	\$-	\$-
Arrendamiento	\$800.000	\$9.600.000
Servicios	\$325.000	\$3.900.000
Cafetería	\$30.000	\$360.000
Imprevistos	\$50.000	\$600.000
Publicidad de operación	\$535.000	\$6.420.000
Papelería	\$50.000	\$600.000
Amortización de Direridos	\$153.333	\$1.840.000
Contratación Externa (Servicios Contables)	\$400.000	\$4.800.000
TOTAL	\$3.313.590	\$39.763.083

Fuente. Cotización de arriendo, servicios y aseo de comunicación con administrador de Edificio real, Bucaramanga- 2. Servicios LB+BA empresas pymes Movistar – 3. Cotización publicidad de Camuflaje (diseñadores y publicistas) castilla, Medellín.

5.1.3.3. Gastos financieros Se tiene en cuenta los gastos por intereses para el primer mes del año que deberá asumir la empresa por el financiamiento del 84,84% del total de la inversión, a continuación, se presenta el valor de los intereses de la primera cuota de amortización del crédito de \$112.000.000, investigado en Banco Av Villas plazo hasta 60 meses con tasa anual 12.15%.

Cuadro 15. Gastos financieros

GASTOS FINANCIEROS	VALOR MES
Monto de Intereses mes 1	\$ 83.000
Monto de intereses mes 2	\$ 81.012
monto de intereses mes 3	\$ 79.008

5.1.3.4. Total, capital de trabajo.**Cuadro 16. Total, capital de trabajo**

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR MES	VALOR A NECESITAR
Costos del producto (Prestación del servicio)	\$ 3.378.104	\$ 10.134.311
Gastos de Administración y Ventas	\$ 7.810.057	\$ 23.430.172
Gastos Financieros		\$ 10.000.000
Gravamen del 4 x 1.000	\$ 48.251	\$ 144.752
(Depreciaciones y amortizaciones)	\$ 318.390	\$ 955.170
TOTAL	\$ 10.918.022	\$ 42.754.066

5.1.4. Inversión total**Cuadro 17. Inversión Total**

INVERSIÓN TOTAL	VALOR
Inversión Fija	\$ 9.903.400
Inversión Diferida	\$ 9.200.000
Inversión en Capital de Trabajo	\$ 42.754.066
TOTAL	\$ 61.857.466

5.1.5. Fuentes de financiación. Los recursos necesarios para la puesta en marcha de La empresa **ASCOMEX ASESORIAS S.A.S.** serán primeros de recursos propios por los socios donde Angélica María Angulo Mogollón y su otro socio aportaran cada uno al capital total de \$ 51.857.466, teniendo en cuenta que es una S.A.S; La

inversión total es de \$ 61.857.466 y el restante a través de una prestamos bancario por valor de \$ 10.000.000 obtenido por los mismos.

Cuadro 18. Amortización del credito

VALOR A PRESTAR	\$ 10.000.000
TIEMPO	36,00
TASA MENSUAL	0,83%
VALOR PAGO	\$ 322.484,11

CUOTA	PAGO	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
0				\$10.000.000,00
1	\$ 322.484,11	\$83.000,00	\$239.484,11	\$9.760.515,89
2	\$ 322.484,11	\$81.012,28	\$241.471,82	\$9.519.044,07
3	\$ 322.484,11	\$79.008,07	\$243.476,04	\$9.275.568,03
4	\$ 322.484,11	\$76.987,21	\$245.496,89	\$9.030.071,13
5	\$ 322.484,11	\$74.949,59	\$247.534,52	\$8.782.536,62
6	\$ 322.484,11	\$72.895,05	\$249.589,05	\$8.532.947,57
7	\$ 322.484,11	\$70.823,46	\$251.660,64	\$8.281.286,92
8	\$ 322.484,11	\$68.734,68	\$253.749,43	\$8.027.537,50
9	\$ 322.484,11	\$66.628,56	\$255.855,55	\$7.771.681,95
10	\$ 322.484,11	\$64.504,96	\$257.979,15	\$7.513.702,81
11	\$ 322.484,11	\$62.363,73	\$260.120,37	\$7.253.582,43
12	\$ 322.484,11	\$60.204,73	\$262.279,37	\$6.991.303,06
13	\$ 322.484,11	\$58.027,82	\$264.456,29	\$6.726.846,77
14	\$ 322.484,11	\$55.832,83	\$266.651,28	\$6.460.195,49
15	\$ 322.484,11	\$53.619,62	\$268.864,48	\$6.191.331,01
16	\$ 322.484,11	\$51.388,05	\$271.096,06	\$5.920.234,95
17	\$ 322.484,11	\$49.137,95	\$273.346,16	\$5.646.888,79
18	\$ 322.484,11	\$46.869,18	\$275.614,93	\$5.371.273,86
19	\$ 322.484,11	\$44.581,57	\$277.902,53	\$5.093.371,33
20	\$ 322.484,11	\$42.274,98	\$280.209,12	\$4.813.162,20
21	\$ 322.484,11	\$39.949,25	\$282.534,86	\$4.530.627,34
22	\$ 322.484,11	\$37.604,21	\$284.879,90	\$4.245.747,44
23	\$ 322.484,11	\$35.239,70	\$287.244,40	\$3.958.503,04
24	\$ 322.484,11	\$32.855,58	\$289.628,53	\$3.668.874,51
25	\$ 322.484,11	\$30.451,66	\$292.032,45	\$3.376.842,06

CUOTA	PAGO	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
26	\$ 322.484,11	\$28.027,79	\$294.456,32	\$3.082.385,74
27	\$ 322.484,11	\$25.583,80	\$296.900,31	\$2.785.485,43
28	\$ 322.484,11	\$23.119,53	\$299.364,58	\$2.486.120,86
29	\$ 322.484,11	\$20.634,80	\$301.849,30	\$2.184.271,55
30	\$ 322.484,11	\$18.129,45	\$304.354,65	\$1.879.916,90
31	\$ 322.484,11	\$15.603,31	\$306.880,80	\$1.573.036,10
32	\$ 322.484,11	\$13.056,20	\$309.427,91	\$1.263.608,20
33	\$ 322.484,11	\$10.487,95	\$311.996,16	\$951.612,04
34	\$ 322.484,11	\$7.898,38	\$314.585,73	\$637.026,31
35	\$ 322.484,11	\$5.287,32	\$317.196,79	\$319.829,52
36	\$ 322.484,11	\$2.654,59	\$319.829,52	\$0,00

Cuadro 19. Resumen del credito

AÑO	PAGOS	INTERESES	ABONO A CAPITAL	SALDO
1	\$ 3.869.809,28	\$861.112,34	\$3.008.696,94	\$6.991.303,06
2	\$ 3.869.809,28	\$547.380,73	\$3.322.428,55	\$3.668.874,51
3	\$ 3.869.809,28	\$200.934,78	\$3.668.874,51	\$0,00

5.2. COSTOS Y GASTOS

5.2.1 Costos y gastos fijos.

Cuadro 20. Costos y gastos fijos

COSTOS FIJOS		VALOR ANUAL
Costos Indirectos Fijos		\$ 4.332.046
Depreciación	\$ 316.234,00	
Seguros	\$ 15.811,70	
Otros	\$ 4.000.000,00	\$ -
Gastos de administración		\$ 103.088.215
TOTAL		\$ 107.420.261

5.2.2. Costos y gastos variables.

Cuadro 21. Costos y gastos variables

COSTOS FIJOS	VALOR ANUAL
Mano de Obra Directa MOD	\$36.205.200
TOTAL	\$36.205.200

5.2.3. Costos totales unitarios

Cuadro 22. Costos totales unitarios

COSTOS FIJOS	VALOR ANUAL	COSTO POR UNIDAD
Total Anual de Costos y Gastos Fijos	\$98.052.734	\$213.158
Total Anual de Costos y Gastos Variables	\$36.205.200	\$78.707
TOTAL	\$134.257.934	\$291.865

5.3. PRECIO DE VENTA

El precio de venta de cada jornada de asesoría se determina por el costo total unitario del servicio dividido en el margen de utilidad esperado del 12% de la ganancia o rentabilidad esperada en comparación con el precio que tiene la oferta se fija una política de precios.

= costos totales unitarios/ (1-12%)

= \$291.865/ (1-12%)

= \$ 331.664

5.4. PROYECCIONES FINANCIERAS

5.4.1. Ingresos. Son las entradas de dinero que tendrá la empresa en este caso cada asesoría contratada, proyectada a 5 años, tomándose como base la capacidad utilizada y proyectada, el precio que se asigna por asesoría es de \$440.000; cubriendo las necesidades de la empresa y siendo competitivos en el mercado.

Cuadro 23. Ingresos proyectados

	Mes	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Unidades a Vender		436	468	501	534	566

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales por ventas	\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 187.912.000
TOTAL INGRESOS	\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 187.912.000

5.4.2. Egresos. Se hará la proyección para los primeros 5 años de funcionamiento de la empresa.

Cuadro 24. Egresos

Egresos de Financiación	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Abonos a capital	\$ 3.008.697	\$ 3.322.429	\$ 3.668.875	\$ 4.051.446	\$ 4.473.910
Pago de Intereses	\$ 861.112	\$ 547.381	\$ 200.935	\$ -181.637	\$ -604.101
Gravamen del 4 x 1.000	\$ 579.008	\$ 621.504	\$ 665.328	\$ 709.152	\$ 751.648
Pago de Utilidades					
Total Egresos de Financiación	\$ 4.448.817	\$ 4.491.313	\$ 4.535.137	\$ 4.578.961	\$ 4.621.457

5.5. ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS

5.5.1. Estado de resultados proyectados a 5 años

Cuadro 25. Estado de resultados proyectados a 5 años

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos Operacionales por ventas	\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 187.912.000
TOTAL INGRESOS	\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 187.912.000
Mano de Obra Directa MOD	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200
Materia Prima	-	-	-	-	-
Costos Indirectos de P. S Fijos	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046
Costos Indirectos de P. S Variables	-	-	-	-	-
COSTOS DE PRESTACION SERVICIO	\$ 40.537.246	\$ 40.537.246	\$ 40.537.246	\$ 40.537.246	\$ 40.537.246
UTILIDAD BRUTA	\$ 104.214.754	\$ 114.838.754	\$ 125.794.754	\$ 136.750.754	\$ 147.374.754
Gastos de Personal	\$ 53.957.605	\$ 53.957.605	\$ 53.957.605	\$ 53.957.605	\$ 53.957.605
Gastos de Administración	\$ 39.763.083	\$ 39.763.083	\$ 39.763.083	\$ 39.763.083	\$ 39.763.083
Gastos de Personal de Ventas	-	-	-	-	-
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	\$ 93.720.689	\$ 93.720.689	\$ 93.720.689	\$ 93.720.689	\$ 93.720.689

UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS		\$ 10.494.066	\$ 21.118.066	\$ 32.074.066	\$ 43.030.066	\$ 53.654.066
Gastos Financieros		\$ 861.112	\$ 547.381	\$ 200.935	\$ 181.637	\$ 604.101
Gravamen del 4 x 1.000		\$ 579.008	\$ 621.504	\$ 665.328	\$ 709.152	\$ 751.648
Otros Ingresos (Arrendamientos otras áreas)						
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$ 9.053.945	\$ 19.949.181	\$ 31.207.803	\$ 42.502.551	\$ 53.506.519
Provisión para Impuestos 33%		\$ 2.987.802	\$ 6.583.230	\$ 10.298.575	\$ 14.025.842	\$ 17.657.151
UTILIDAD NETA		\$ 6.066.143	\$ 13.365.951	\$ 20.909.228	\$ 28.476.709	\$ 35.849.368
RESERVAS 10%		\$ 606.614	\$ 1.336.595	\$ 2.090.923	\$ 2.847.671	\$ 3.584.937

Cuadro 26. Flujo de caja proyectado

	Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos operacionales		\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 172.252.667
Recuperación de Cartera			\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total de Ingresos Operacionales		\$ 144.752.000	\$ 155.376.000	\$ 166.332.000	\$ 177.288.000	\$ 172.252.667
Pagos de Costos						
Pago de Materia Prima		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de Mano de Obra Directa		\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200	\$ 36.205.200
Pago Costos Indirectos Fijos		\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046	\$ 4.332.046
Depreciaciones		\$ 316.234	\$ 316.234	\$ 316.234	\$ 316.234	\$ 316.234

Pago Costos Indirectos Variables	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
Total Pagos de Costos Operacionales	\$	40.221.012	\$	40.221.012	\$	40.221.012	\$	40.221.012	\$	40.221.012
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL BRUTO	\$	104.530.988	\$	115.154.988	\$	126.110.988	\$	137.066.988	\$	132.031.655

Pagos de Gastos

Pago de Gastos de Administración	\$	93.720.689	\$	93.720.689	\$	93.720.689	\$	93.720.689	\$	93.720.689
Amortizaciones	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
Depreciaciones	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
Pago de Gastos de Ventas	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-
Pago de Impuestos	\$	-	\$	2.987.802	\$	6.583.230	\$	10.298.575	\$	14.025.842
Total Pago de Gastos Operacionales	\$	90.216.243	\$	93.204.045	\$	96.799.472	\$	100.514.817	\$	104.242.084
FLUJO DE CAJA OPERACIONAL NETO	\$	14.314.746	\$	21.950.944	\$	29.311.516	\$	36.552.171	\$	27.789.571

5.5.3. Balance General inicial y proyectado. Se proyecta a 5 años dentro del proyecto, conforme a los resultados obtenidos en la estructura de costos y gastos e ingresos estimados para la prestación del servicio.

Cuadro 27 Balance general proyectado

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Caja y Bancos	\$ 52.619.994	\$ 70.079.625	\$ 94.856.003	\$ 126.829.213	\$ 149.997.326

Cartera (Cuentas por Cobrar)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.659.333
Total Activo Corriente	\$ 52.619.994	\$ 70.079.625	\$ 94.856.003	\$ 126.829.213	\$ 165.656.660
Muebles y Enseres	\$ 3.995.100	\$ 3.995.100	\$ 3.995.100	\$ 3.995.100	\$ 3.995.100
Equipos de Oficina	\$ 5.908.300	\$ 5.908.300	\$ 5.908.300	\$ 5.908.300	\$ 5.908.300
Depreciación Acumulada	\$ -1.980.680	\$ -3.961.360	\$ 5.942.040	\$ 7.922.720	\$ 9.903.400
Total Activo Fijo Neto	\$ 7.922.720	\$ 5.942.040	\$ 3.961.360	\$ 1.980.680	\$ -
Activos Diferidos	\$ 9.200.000	\$ 9.200.000	\$ 9.200.000	\$ 9.200.000	\$ 9.200.000
Amortización Diferida	\$ -1.840.000	\$ -3.680.000	\$ 5.520.000	\$ 7.360.000	\$ 9.200.000
Activo Diferido Neto	\$ 7.360.000	\$ 5.520.000	\$ 3.680.000	\$ 1.840.000	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 67.902.714	\$ 81.541.665	\$ 102.497.363	\$ 130.649.893	\$ 165.656.660

Obligaciones Financieras	\$ 3.322.429	\$ 3.668.875	\$ 4.051.446	\$ 4.473.910	\$ -
Impuestos por pagar	\$ 2.987.802	\$ 6.583.230	\$ 10.298.575	\$ 14.025.842	\$ 17.657.151
Total Pasivo Corriente	\$ 6.310.231	\$ 10.252.104	\$ 14.350.021	\$ 18.499.752	\$ 9.131.795
Obligaciones de Largo Plazo	\$ 3.668.875	\$ 0	\$ 4.051.446	\$ 8.525.356	\$ -
PASIVO TOTAL	\$ 9.979.105	\$ 10.252.104	\$ 10.298.575	\$ 9.974.396	\$ 9.131.795
Aportes Sociales	\$ 51.857.466	\$ 51.857.466	\$ 51.857.466	\$ 51.857.466	\$ 51.857.466
Utilidades Ejercicios Anteriores	\$ -	\$ 5.459.529	\$ 17.488.885	\$ 36.307.191	\$ 61.936.229
Utilidades del Presente Ejercicio	\$ 5.459.529	\$ 12.029.356	\$ 18.818.305	\$ 25.629.038	\$ 32.264.431

Reservas (10% de las utiliades del ejercicio)	\$	606.614	\$	1.943.209	\$	4.034.132	\$	6.881.803	\$	10.466.740
PATRIMONIO TOTAL	\$	57.923.609	\$	71.289.560	\$	92.198.788	\$	120.675.497	\$	156.524.865
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$	67.902.714	\$	81.541.665	\$	102.497.363	\$	130.649.893	\$	165.656.660

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

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

La responsabilidad social de la puesta en marcha de la empresa ASCOMEX ASESORIAS S.A.S en la prestación de servicios de asesorías integrales para el comercio internacional, es facilitar la trazabilidad de los procesos de importación y exportación, aparte generando apoyo para poder ampliar la comercialización a nivel internacional de productos y servicios de Bucaramanga.

Ofreciendo un impacto positivo donde se generarán seis empleos directos en situación que implica ingresos que aportan al bienestar de estos empleados con posibilidad de crecimiento dentro de la empresa y estabilidad, adicional se apoya a todas las empresas estipuladas en la cámara de comercio como medianas y pequeñas empresas para el desarrollo, dinámica y progreso de la región en las actividades de comercio al exterior, contribuyendo así al mejoramiento socioeconómico del municipio de Bucaramanga.

6.2 EVALUACIÓN AMBIENTAL

6.2.1 Matriz de evaluación de impactos: Se presenta a continuación la matriz de impactos frente a elementos: agua, suelo y aire para fijar parámetros claros para el impacto positivo del proyecto.

Cuadro 28. Matriz de impacto

ÁREA	ITEM	AIRE			AGUA			SUELO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
ÁREA ADMINISTRATIVA	GENERACION DE DOCUMENTOS			X			X			X
	ASEO DEL LOCAL		X			X			X	
	EQUIPOS			X			X			X
	MOBILIARIO			X			X			X

Los resultados del impacto del proyecto son muy positivos dado que afectan de manera baja el uso del agua, el aire y del suelo lo que se traduce en un estudio factible ambientalmente y sostenible con el medio. Los elementos evaluados corresponden directamente a la actividad específica de la empresa como lo es el de la prestación del servicio de asesorías en comercio internacional. No es necesario realizar planes de mitigación dado que la contaminación del proyecto es prácticamente inexistente. Los desechos emanados por las actividades propias del aseso interno no alteran las condiciones ambientales. La contaminación auditiva tampoco existe y no se generan alteraciones al ambiente por emisión de gases o elementos contaminantes.

6.3 EVALUACIÓN FINANCIERA.

Esta evaluación está basada en los flujos monetarios que recibe o que desembolsa el proyecto a lo largo de su vida útil, o, del período de evaluación cuando la vida útil es larga. Determina el rendimiento financiero de los recursos que se van a invertir y tiene como fin establecer si el proyecto es recomendable financieramente. Algunos de los métodos más empleados para realizar esta evaluación son el VPN y la TIR.

$$TO = ((1+ TES) (1+TR))^{-1} \times 100$$

6.3.1 Valor presente neto. Después de obtener la tasa de descuento deflactada, se realiza la aplicación de la formula VPN, para obtener los resultados en valor y verificar su viabilidad.

Este se calcula a partir de la siguiente formula

$$VPN = F / (1+i)^{-n} + \dots\dots\dots$$

VPN (i) > 0 Se acepta el proyecto

VPN (i) < 0 No se debe aceptar el proyecto

VPN (i) = 0 No decide, es indiferente

Cuadro 29. Cálculo del Valor Presente Neto VPN

Año 0	\$	-61.857.466
Año 1	\$	14.314.746
Año 2	\$	21.950.944
Año 3	\$	29.311.516
Año 4	\$	36.552.171
Año 5	\$	27.789.571
TASA		6,28%
VPN	\$	44.603.241

Se observa el VPN es de \$ 44.603.241, durante el horizonte de 5 años es mayor que cero esto concluye que el proyecto es viable y rentable. Valor relativamente alto si se toman los antecedentes netos, no se distribuyen, la verdadera utilidad marginal del capital invertido se reinvierte en el desarrollo mismo del proyecto.

6.3.2 Tasa interna retorno TIR. La tasa interna de retorno (TIR) nos da una medida relativa de la rentabilidad, es decir, va a venir expresada en tanto por ciento, este valor es la tasa de descuento que hace el VPN sea igual a cero.

La TIR se calculará con la siguiente fórmula matemática

$$VPN (i= TIR) = F / (1+i)^{-n} + \dots\dots\dots = 0$$

El valor de la i en el polinomio se despeja por interpolación.

$TIR(i) > \text{Tasa de interés de oportunidad}$ Se acepta el proyecto

$TIR(i) < \text{Tasa de interés de oportunidad}$ Se rechaza el proyecto

$TIR(i) = \text{Tasa de interés de oportunidad}$ Hay indiferencia frente al proyecto

Para este caso, la TIR fue determinada en Excel utilizando los datos anteriormente descritos.

Cuadro 30. Cálculo de la Tasa Interna de Retorno TIR

Año 0	\$	-
Año 1	\$	14.314.746
Año 2	\$	21.950.944
año 3	\$	29.311.516
Año 4	\$	36.552.171
Año 5	\$	27.789.571
TIR		26,86%

La TIR es de 26,86% (tasa de interés o rentabilidad que ofrece el total de la inversión); esto significa que el proyecto es viable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución, que las ventas proyectadas son positivas y realistas, aunque tomamos una inversión alta frente a la ejecución e inicio del proceso.

6.3.3 Periodo de recuperación. Es el periodo de tiempo en el cual la empresa cubre el monto total de la inversión con los flujos neto, donde la inversión total es de \$ 61.857.466 y se empieza a recuperar a partir del primer año, tiempo prudente dada la inversión.

6.3.4 Análisis de las razones financieras. Por cada peso \$1 que la empresa deba en el corto plazo, posee representados en \$2,45 activos corrientes, para afrontar sus compromisos y se puede validar que largo plazo esta capacidad aumento dejando a 5 años en \$9,62., La empresa posee \$42.754.066 de capital de trabajo

disponible para operación el primer año, se va ampliando con los años lo cual garantiza un crecimiento positivo y favorable.

Razon corriente

Esta corresponde a:

Total activo corriente/ el total pasivo corriente

Cuadro 31. Razon corriente

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
8,34	6,84	6,61	6,86	18,14

Capital de trabajo

Este corresponde a la diferencia entre :

Total activo corriente – Total pasivo corriente

Cuadro 32. Capital de trabajo

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 46.309.764	\$ 59.827.520	\$ 80.505.982	\$ 108.329.461	\$ 156.524.865

Nivel de endeudamiento.

El primer año contable de cada peso que la empresa tiene invertidos en activos queda como remanente a la financiación del banco en la que posee el 14,70% al finalizar el primer año y se va disminuyendo al pasar de los años, para beneficio de la empresa, pues disminuiría la deuda.

Cuadro 33. Nivel de endeudamiento.

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

14,70%	12,57%	10,05%	7,63%	5,51%
--------	--------	--------	-------	-------

Rotacion de activos: La rotación de los activos para el primer año fue de 2,13 veces; se mide con los **ingresos por venta / Total de activos**

Cuadro 34. Rotacion de activos

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
2,13	1,91	1,62	1,36	1,13

Razones de rentabilidad: Dan idea sobre la efectividad de la administración para tener control sobre los costos y gastos, y así convertir las ventas en utilidades. La rentabilidad se encuentra asociada con las ventas, los activos y el capital. Entre estas razones esta rentabilidad con relación el capital, rentabilidad con relación a la inversión, margen bruto de ganancias, margen neto de ganancias)

El margen bruto de ganancias es aceptable, debido a que por cada peso \$1 que la empresa venda se genera una utilidad bruta antes del impuesto del 72,00%, teniendo un crecimiento en los primeros 5 años de operación de un 6,43%, el cual es conveniente por la intangibilidad de la actividad se realiza.

Margen bruto= Utilidad bruta/ Total de ingresos

Cuadro 35. Margen bruto de ganancia

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
72,00%	73,91%	75,63%	77,13%	78,43%

Margen neto de utilidad

El margen neto de utilidad es viable y aceptable en excelentes condiciones para el proyecto ya que desde el primero año contamos con una utilidad 4,19% teniendo un crecimiento en los primeros 5 años de labor de 14,89%.

Cuadro 36. Margen neto de utilidad

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
4,19%	8,60%	12,57%	16,06%	19,08%

6.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es un instrumento financiero que permite observar el nivel de servicios mínimo, que permita cubrir los costos de tal manera que no se presenten perdidas, dicho punto de equilibrio se calcula de la siguiente forma:

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

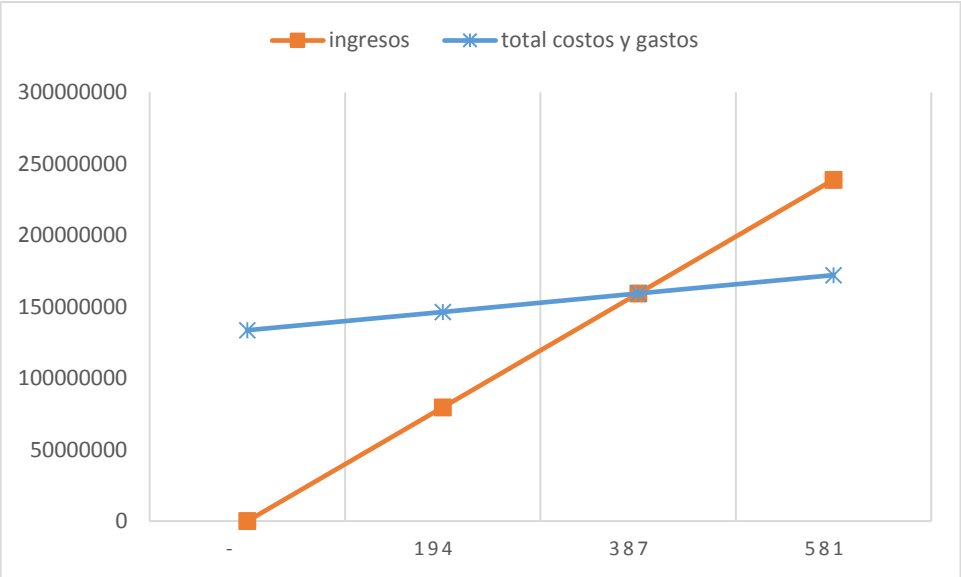
$$Qu = \text{Costo Fijo Total} / (\text{Precio Venta Unitario} - \text{Costo Variable Unitario})$$

PUNTO DE EQUILIBRIO	
COSTOS FIJOS	\$ 98.052.734
PRECIO DE VENTA	\$ 332.000
COSTO VARIABLE UNITARIO	\$ 78.707
QU	387

Esto demuestra que la cantidad mínima de servicios ofrecidos es de 387 unidades, para que la empresa pueda cubrir sus costos y gastos. El punto de equilibrio, es denominado también “el punto muerto”, donde se puede determinar el nivel de las ventas necesario para que la empresa cubra sus costos.¹⁰

¹⁰ PRADILLA ARDILA Humberto. Administracion financiera. UIS. FEDI, Bucaramanga, julio de 1986, pagina 137

Gráfica 9. Punto de equilibrio



7. CONCLUSIONES

La población esta conformada por el sector empresarial de la ciudad de Bucaramanga y su area metropolitana definidas en un total de 39.855 Microempresas. Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada los encuestados manifestaron estar dispuestos a buscar asesoría en comercio internacional con una nueva empresa.

Se definió que el canal de comercialización es el directo para la prestación del servicio; teniendo en cuenta que actualmente no existe una empresa que realice la asesoría tan personalizada.

Se determina la ubicación de la empresa en el centro de la ciudad de Bucaramanga; siendo un sitio de fácil acceso y alrededor el empresario podrá ubicar bancos y otras oficinas para la realización de sus trámites. Se describe el proceso de la prestación del servicio, se determina el area de la empresa y su distribución mediante la elaboración de un plano. Los requerimientos de equipos, muebles y enseres se conseguirán en la ciudad de Bucaramanga por ser más económicos.

ASCOMEX ASESORIAS S.A.S Teniendo en cuenta el carácter de la empresa, se crea como S.A.S. Se debe hacer una selección cuidadosa de los empleados que participaran en la operación de la empresa considerando que es este el encargado de adelantar un contacto de manera directa sobre el servicio y por el alto grado de confiabilidad por parte del cliente. Se desarrolla una cultura corporativa que orientara el direccionamiento de la empresa hacia el logro de sus objetivos destacándose la creación de la misión y la visión. Se plantearon las políticas de recurso humano, de ventas y de compras buscando tener un funcionamiento organizado de la operación de la empresa así mismo se diseño el organigrama y se

elaboraron los respectivos manuales de funciones para las personas que están descritas en el mismo.

Se analizó el impacto ambiental que generaría el proyecto desde todas sus áreas funcionales, como administrativa, operativa y comercial, presentando estrategias de mitigación que minimicen su impacto al medio ambiente y a los principales recursos de agua, suelo, aire y biota.

Financieramente es un escenario ambicioso y rentable, al arrojar unos datos positivos donde el VPN es de \$ 44.603.241, la TIR del 26,86% superior a la tasa de oportunidad, el periodo de tiempo de tiempo donde la inversión total es de \$ 61.857.466 a partir del primer año de prestación de servicio; claramente todo esto se dará positivamente, si se reinvierten los excedentes netos año tras año en el desarrollo del proyecto y no hubiese distribución de estos.

Por todo lo anteriormente mencionado, se concluye el análisis de resultados financiero, frente a los indicadores de mercados financieros y las diferentes variables económicas que el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero conveniente para su futura ejecución.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener todo el material de estudio que las diferentes asignaturas entregan; esto sirve como ayuda para aclarar dudas.
- En el estudio de mercados, las preguntas que se realicen en lo posible que sean claras para los encuestados y que todas sirvan para recibir información de interés.
- Participar en los talleres que brinda la universidad de normas APA o ICONTEC, para ir aplicando a medida de que se va desarrollando el proyecto.
- Contar con el apoyo del director de proyecto, hacer todas las preguntas necesarias si el tema no es claro para evitar reprocesos.

BIBLIOGRAFÍA

BLOG.HUBSPOT Estrategias de publicidad [en línea] disponible en:
<https://blog.hubspot.es/marketing/estrategias-de-publicidad>

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, Santander Exporta Exportaciones Totales a I semestre 2018 [en línea] disponible en:
https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/Santander_exporta/exporta%202018/Exportaciones%20I%20semestre%202018.pdf

GERENCIE Porcentajes prestaciones sociales [en línea] disponible en:
<https://www.gerencie.com/porcentajes-prestaciones-sociales.html>

INDUSTRIAS PICO Contacto [en línea] disponible en:
<https://www.industriaspico.com/contacto/>

INVESTY24 La Capacidad y Calculos de Capacidad de Producción [en línea] disponible en: <https://investy24.blogspot.com/2016/06/la-capacidad-y-calculos-de-capacidad-de.html>

MINISTERIO DE SALUD Prestaciones servicio [en línea] disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Paginas/freesearchresults.aspx?k=&k=prestaciones%20de%20servicio>

MINISTERIO DEL TRABAJO Salario minimo para el 2020 [en línea] disponible en:
http://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/-/asset_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/salario-m-c3-adnimo-para-2020-ser-c3-a1-de-877.802

SOCIEDAD SAS Estructura [en línea] disponible en:
<http://sociedadsas.blogspot.com/p/estructura.html>

TECNO AVANCE Contactor [en línea] disponible en:
<https://www.tecnoavance.net/contacto/>

VANGUARDIA LIBERAL. En 2017 el PIB de Santander creció [en línea] disponible en:
<http://www.vanguardia.com/economia/local/437476-en-2017-el-pib-de-santander-crecio-12>

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario estructurado de investigación de mercados para el servicio de asesoría en comercio exterior en el área de Bucaramanaga.

Universidad industrial de Santander
Gestión empresarial



Nombre: _____ teléfono: _____
Nombre de la empresa: _____ dirección: _____
Cargo que ocupa actualmente: _____

1. ¿Han contratado en algún momento servicios de asesorías externas para su empresa?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Actualmente realiza algún proceso de importación o exportación en su empresa?

SI ☐ NO ☐

3. ¿Cuánta es la inversión mensual en asesorías en comercio internacional?

- De \$100.000 a \$499.000 ☐
- De \$ 500.00 a \$ 1.000.000 ☐
- De \$1.000.000 a \$2.000.000 ☐
- Más de \$2.000.000 ☐

4. ¿Cuántas horas al mes contrataría en asesorías en comercio internacional?

- De 1 a 5 horas. ☐
- De 5 a 10 horas. ☐
- De 10 a 20 horas. ☐
- Más de 20 horas. ☐

5. ¿Con cuál de las siguientes empresas ha contratado una asesoría en comercio internacional?

- Camara de Comercio ☐
- Libre Export Limitada S.A. ☐
- Cincomex S.A.S. ☐
- Profesional Independiente ☐

6. ¿Al momento de contratar servicios de asesorías en comercio internacional para su empresa ha tenido algún problema?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Contrataría con una nueva empresa el servicio de asesoría en comercio internacional?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Medios publicitarios que consultaría para obtener información de los servicios de asesorías en comercio exterior?

- Internet (Redes sociales, otros) ☐
- Vallas ☐
- Prensa ☐
- Revistas ☐
- Directorio Telefónico ☐