

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA
EN ASESORÍAS FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**CAROLINA ARGOTE SIERRA
SERGIO ARMANDO ARANGO VILLALOBOS**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA
EN ASESORÍAS FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA**

**CAROLINA ARGOTE SIERRA
SERGIO ARMANDO ARANGO VILLALOBOS**

Proyecto de grado para optar el título de profesional en Gestión empresarial

**Director
LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ ACEVEDO
Ingeniero Industrial
Magister en Administración**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2016**

AGRADECIMIENTOS

Damos gracias primeramente a Dios por darnos la sabiduría y la capacidad para ejercer este proyecto, a nuestros padres y hermanos por todo su apoyo incondicional y sus oraciones para alcanzar nuestros objetivos, a nuestro compañero de trabajo por el compromiso y empeño que le pusimos cada uno de nosotros para sacar adelante este proyecto, a nuestro director, el ingeniero Luis Francisco Hernández por su constante orientación y que con su experiencia nos dio el conocimiento necesario para lograr este gran paso.

CAROLINA ARGOTE SIERRA
SERGIO ARMANDO ARANGO VILLALOBOS

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. OBJETIVOS	22
1.1 OBJETIVO GENERAL	22
1.1.1 Objetivos Específicos	22
2. GENERALIDADES	23
2.1 PANORAMA DEL SECTOR	23
2.2 CONTEXTO GEOGRAFICO	25
2.2.1 Posición Geografica	25
2.3 MARCO REFERENCIAL LEGAL	26
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	30
3.1 Definición, usos y especificaciones del producto	30
3.1.2 Atributos diferenciadores del producto	30
3.2 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	31
3.2.1 Mercado Potencial	31
3.2.2 Mercado Objetivo	31
3.3 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	31
3.3.1 La demanda	31
3.3.1.1 Planteamiento del problema	31
3.3.1.2 Necesidades de información	32
3.3.1.3 Ficha técnica	33
3.3.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados	34
3.3.2 Estimación de la demanda	43
3.3.3 Proyección de la demanda	44
3.4. OFERTA O COMPETENCIA	44
3.5 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA	45
3.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	45
3.6.1 Estructura del canal	45
3.6.2 Ventajas y desventajas del canal directo	45
3.6.3 Selección de los canales de comercialización	46

3.7	PRECIO	46
3.7.1	Análisis de precios	46
3.7.2	Estrategias de fijación de precios	48
3.8	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	48
3.8.1	Objetivos	48
3.8.2	Logotipo	48
3.8.3	Slogan	49
3.8.4	Análisis de medios	49
3.8.5	Selección de medios	52
3.8.6	Estrategias Publicitarias.	52
3.8.7	Presupuestos de publicidad y promoción.	53
3.8.7.1	De lanzamiento	53
3.8.7.2	De operación	53
4.	ESTUDIO TÉCNICO	54
4.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	54
4.1.1	Descripción del tamaño del proyecto	54
4.1.2	Factores que determinan el tamaño del proyecto	54
4.1.2.1	Tamaño del proyecto y la demanda	54
4.1.2.2	Tamaño del proyecto y los suministros, insumos y mano de obra	54
4.1.2.3	Tamaño de proyecto, la tecnología y equipo	55
4.1.2.4	Tamaño del proyecto y localización.	55
4.1.2.5	Tamaño y el financiamiento	55
4.1.3	Capacidad del proyecto	55
4.1.3.1	Capacidad total diseñada	55
4.1.3.2	Capacidad instalada	56
4.1.3.3	Capacidad utilizada y proyectada	56
4.2.	LOCALIZACIÓN	57
4.2.1	Macro localización	57
4.2.2	Micro localización	57
4.3	INGENIERÍA DEL PROYECTO	58
4.3.1	Ficha técnica del producto	58
4.3.2	Descripción técnica del proceso de servicio de asesoría	59

4.3.3	Diagrama de operación, proceso y procedimiento	60
4.3.4	Control de Calidad	61
4.3.5	Recursos	62
4.3.5.1	Recurso Humano	62
4.3.5.2	Recursos Físicos	62
4.3.5.3	Recurso de materias primas	63
4.3.6	Estudio de Proveedores	63
4.3.7	Distribución	63
5.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	65
5.1	FORMA DE CONSTITUCIÓN	65
5.2	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	65
5.2.1	Visión.	65
5.2.2	Misión	65
5.2.3	Objetivos	66
5.2.4	Políticas	66
5.2.4.1	Políticas de personal	66
5.2.4.2	Políticas de ventas	67
5.2.4.3	Políticas de compras	67
5.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	67
5.3.1	Organigrama.	67
5.3.2	Descripción y perfil de cargos.	68
5.3.3	Asignación salarial	72
6	ESTUDIO FINANCIERO	73
6.1	INVERSIONES	73
6.1.1	Inversión fija	73
6.1.1.1	Terreno	73
6.1.1.2	Construcción y adecuación.	73
6.1.1.3	Muebles y enseres	73
6.1.1.4	Equipo de oficina	74
6.1.1.5	Inversion fija	74
6.1.2	Inversion diferida	75

6.1.3	Inversión de capital de trabajo	75
6.1.3.1	Costos de prestación de servicio	75
6.1.3.2	Gastos de administración y ventas	77
6.1.3.3	Gastos Financieros	80
6.1.3.4.	Total Capital de Trabajo	80
6.1.4	Inversión total	80
6.1.5	Fuentes de financiación	81
6.2	COSTOS	82
6.2.1	Costos fijos	82
6.2.2	Costos variables	82
6.2.3	Costos totales unitarios	83
6.3	PRECIO DE VENTA	83
6.4	PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	83
6.4.1	Egresos Proyectados	83
6.4.2	Ingresos Proyectados	84
6.5	ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADO	85
6.5.1	Estado de resultados proyectado a 5 años	85
6.5.2	Flujo de caja proyectado	86
6.5.3	Balance General	87
7.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO	89
7.1	IMPACTO SOCIOECONÓMICO	89
7.2	IMPACTO AMBIENTAL	89
7.2.1	Matriz de evaluación de impactos	89
7.3	EVALUACIÓN FINANCIERA	90
7.3.1	Valor presente neto (VPN)	90
7.3.2	Tasa interna retorno TIR	92
7.3.3	Periodo de recuperación	93
7.3.4	Análisis de las razones financieras	94
7.4	PUNTO DE EQUILIBRIO	95
8.	CONCLUSIONES	97
9.	RECOMENDACIONES	99
	BIBLIOGRAFÍA	100

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1	Ficha técnica	33
Cuadro 2	Satisfacción del servicio	35
Cuadro 3	Calidad del servicio	36
Cuadro 4	Variables para solicitar un producto	37
Cuadro 5	Información para iniciar un proceso de crédito	38
Cuadro 6	Necesidad de un asesor financiero	39
Cuadro 7	Fuentes de consulta para créditos	39
Cuadro 8	Razones para no acudir a un asesor financiero	40
Cuadro 9	Valoración del mercado potencial	41
Cuadro 10	Factores para contratar consultoría	42
Cuadro 11	Proyección de demanda	44
Cuadro 12	Relación Costo Ley PYME	47
Cuadro 13	Presupuesto de lanzamiento	53
Cuadro 14	Presupuesto de publicidad de sostenimiento	53
Cuadro 15	Capacidad proyectada	57
Cuadro 16	Factores selección ubicación de la empresa	58
Cuadro 17	Ficha técnica del servicio	58
Cuadro 18	Descripción técnica del proceso	59
Cuadro 19	Requerimiento de personal	62
Cuadro 20	Muebles y enseres	62
Cuadro 21	Equipos de oficina	62
Cuadro 22	Insumos	63
Cuadro 23	Distribución plano de oficina	63
Cuadro 24	Manual del gerente	68
Cuadro 25	Manual de la secretaria	69
Cuadro 26	Manual del asesor contable	70
Cuadro 27	Manual del asesor financiero	71
Cuadro 28	Asignación salarial	72
Cuadro 29	Porcentaje cálculo prestaciones	72

Cuadro 30	Muebles y enseres	74
Cuadro 31	Equipo de oficina	74
Cuadro 32	Inversión fija	74
Cuadro 33	Inversión diferida	75
Cuadro 34	Mano de obra directa	76
Cuadro 35	Insumos	76
Cuadro 36	Costos de prestación del servicio	77
Cuadro 37	Costos de producción	77
Cuadro 38	Nómina administrativa	78
Cuadro 39	Depreciación administrativa	78
Cuadro 40	Amortización de diferidos	79
Cuadro 41	Mantenimiento administrativo	79
Cuadro 42	Seguros administrativo	79
Cuadro 43	Total gastos generales	79
Cuadro 44	Gastos de administración y ventas	80
Cuadro 45	Gastos financieros	80
Cuadro 46	Total capital de trabajo	80
Cuadro 47	Inversión total	81
Cuadro 48	Fuentes de financiación	81
Cuadro 49	Amortización del crédito	81
Cuadro 50	Costos fijos	82
Cuadro 51	Costos variables	83
Cuadro 52	Costos totales unitarios	83
Cuadro 53	Proyección de costos del servicio	84
Cuadro 54	Proyección de gastos de administración	84
Cuadro 55	Proyección de gastos financieros	84
Cuadro 56	Proyección de ingresos	85
Cuadro 57	Estado de resultados proyectado	85
Cuadro 58	Flujo de caja proyectado	86
Cuadro 59	Balance general	87
Cuadro 60	Matriz de impacto	90
Cuadro 61	Valor presente neto VPN	91

Cuadro 62	Tasa Interna de Retorno TIR	92
Cuadro 63	Cuadro de recuperación	93

LISTA DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico 1	Satisfacción Del Servicio	35
Gráfico 2	Calidad Del Servicio	36
Gráfico 3	Variables para solicitar un producto	37
Gráfico 4	Información para iniciar un proceso del crédito	38
Gráfico 5	Necesidad de un asesor financiero	39
Gráfico 6	Fuentes de consulta para créditos	40
Gráfico 7	Razones para no acudir a un asesor financiero	41
Gráfico 8	Valoración del mercado potencial	42
Gráfico 9	Factores para contratar consultoría	43

LISTADO DE IMÁGENES

		Pág.
Imagen 1	Municipio de Barrancabermeja	25
Imagen 2	Canal Directo	45
Imagen 3	Canal Directo	46
Imagen 4	Logotipo	48
Imagen 5	Diagrama	60
Imagen 6	plano de oficina	64
Imagen 7	Organigrama	67

Glosario

- **Acreedor:** Persona física o jurídica a quien se le debe dinero. El acreedor ostenta un derecho de cobro o de crédito contra un deudor.
- **Activo:** Desde el punto de vista de una sociedad, los activos, son el conjunto de sus bienes (inmuebles, mercaderías...) y derechos de cobro (lo que le deben).
- **Activo fijo:** También denominado inmovilizado. Está integrado por los bienes y derechos de una empresa que no están destinados a la venta, sino a asegurar su funcionamiento y continuidad.
- **Activo financiero:** Valor que acredita la titularidad de determinados derechos económicos (acciones, dinero en efectivo, depósitos, valores de renta fija).
- **Activo sin riesgo:** Activo financiero con un rendimiento conocido y cierto, emitido por una entidad u organismo sobre cuya capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago no existen dudas.
- **Balance:** Documento contable que indica la situación económica y financiera de una sociedad a una fecha determinada. Está compuesto por dos partes que han de tener idéntico valor: el activo (conjunto de bienes y derechos) y el pasivo (recursos propios y ajenos con los que se financia el activo).
- **Banca personal:** Actividad bancaria especializada en la gestión de las inversiones y del patrimonio de clientes generalmente de elevado nivel económico.
- **Capital social:** Fondos propios de una sociedad que proceden de las aportaciones de los accionistas.
- **Crédito:** En general, dinero prestado por las entidades financieras a sus clientes en el marco de su actividad, y que deberá ser devuelto con los intereses y en los plazos convenidos (mediante pagos periódicos denominados "cuotas").
- **Pagaré:** Título o documento por el que una persona física o jurídica se compromete a pagar una cantidad determinada en una fecha futura.
- **Pagarés de empresa:** Valores de renta fija emitidos al descuento (por debajo de su valor nominal) que representan una deuda a corto plazo contraída por una empresa. Normalmente, estos pagarés tienen un vencimiento inferior a un año.
- **Patrimonio:** Conjunto de bienes y derechos que posee una persona.
- **Perfil de inversión:** Es una forma de clasificar a los inversores, a partir de determinadas características: tolerancia o aversión al riesgo, horizonte temporal de la inversión,

expectativas de rentabilidad, etc. Con carácter general, un inversor puede tener un perfil conservador, medio o arriesgado.

- **Servicio de Atención al Cliente:** Departamento que las entidades financieras destinan a atender las consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes.

RESUMEN

TÍTULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN ASESORÍAS FINANCIERAS PARA EMPRESAS EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA.*

AUTORES:

CAROLINA ARGOTE SIERRA
SERGIO ARMANDO ARANGO VILLALOBOS**

PALABRAS CLAVES: asesorías, servicio, consultoría.

DESCRIPCIÓN:

La competitividad de las empresas está condicionada a su independencia del estado y al acceso a líneas financieras para desarrollarse y fortalecer los emprendimientos. Sin embargo estas empresas presentan problemas de financiación y de acceso al crédito lo que no les permite muchas veces ser competitivas o que puedan crecer rápidamente. En primer lugar las MIPYMES son percibidas como entidades de alto riesgo, por lo que los bancos prefieren desviar sus recursos a organizaciones de mayor tamaño que puedan cumplir con sus obligaciones; por lo tanto se considera oportuno contar con la empresa de asesoría financiera que determinará cuál es la situación actual de la compañía, esto ayudará a establecer objetivos y retos claves que suplan las necesidades financieras y operativas, que además se enfoquen en aprovechar las ventajas y fortalezas de la empresa reduciendo así los riesgos de pérdidas y desperdicios dentro de la misma.

El objetivo del proyecto, es la realización de un estudio de factibilidad para prestar servicios de asesorías financieras en Barrancabermeja – Santander. 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 3.432 servicios que equivalen al 50% de la capacidad instalada.

Desde el punto de vista de evaluación económica los resultados fueron así: un VPN de \$6.661.832 y TIR del 38.07%, anual siendo positivos, denotando la viabilidad del proyecto, le recuperación de la inversión es al cabo del quinto año, concluyendo que el proyecto es viable.

* Trabajo de grado

** Universidad Industrial de Santander, Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Gestión Empresarial. Director: Luis Francisco Hernandez

ABSTRACT

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A COMPANY SPECIALIZED IN FINANCIAL CONSULTANTS TO COMPANIES IN BARRANCABERMEJA.*

AUTHORS:

CAROLINA ARGOTE SIERRA
SERGIO ARMANDO ARANGO VILLALOBOS**

KEYWORDS: consulting, service, consulting.

DESCRIPTION:

The competitiveness of companies is conditional upon its independence from the state and access to financial lines to develop and strengthen entrepreneurship. But these companies have problems of financing and access to credit which does not allow them many times to be competitive or they can grow quickly. First MSMEs are perceived as high-risk entities, so banks prefer to divert their resources to larger organizations that can meet their obligations; therefore it considers it appropriate to have the financial advisory firm that will determine what the current situation of the company, this will help establish objectives and key challenges that will meet the financial and operational needs, in addition to focus on strengths and take advantage the company thus reducing the risk of loss and waste within the same.

The aim of the project is to conduct a feasibility study to provide financial advisory services in Barrancabermeja - Santander. Market research says that there is demand in the services interested in the technical study we see that it is feasible, to have the necessary resources for its implementation. It will start with capacity to provide services 3,432 equivalent to 50% of installed capacity.

From the point of view of economic evaluation the results were as follows: NPV of \$ 6,661,832 and IRR of 38.07%, annual remain positive , denoting the viability of the project, you payback is after the fifth year , concluding that the project is viable .

* Degree Work

** Industrial University of Santander, Regional Institute of Projection and Distance Education. Program Management. Director: Luis Francisco Hernández Acevedo

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge a partir del momento en que las empresas, independiente de su tamaño, deben constituir un adecuado plan de inversión y por ende buscar recursos para apalancar financieramente el mismo, esto de acuerdo a su actividad, productos, y/o servicios ofertados y lo más importante, el costo-beneficio de la inversión, según las posibilidades de crédito que tiene en el mercado y según el perfil de riesgo de cada empresa. Para ello se busca establecer la viabilidad para determinar la creación de una empresa que prestará servicios de asesorías en gestión de créditos en Barrancabermeja Santander.

El objetivo general de la investigación es conocer las posibilidades para poner en funcionamiento una empresa especializada en asesorar a MIPYMES y personas naturales sobre procesos de gestión de créditos.

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 del mismo, 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 con el entorno, su panorama, se presenta el contexto geográfico y los aspectos legales del servicio a continuación se presenta el capítulo sobre el estudio de mercados donde se 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 con apoyo de la publicidad.

El capítulo 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 capítulo cuatro: se analiza la propuesta administrativa y legal, se define el tipo de sociedad que tendrá la empresa, su constitución y su estructura organizacional, sus políticas y manuales de funciones, así como la asignación salarial.

En el estudio financiero, se establecen las necesidades de inversión, fuentes de financiación, costos, gastos y estados financieros. Luego se presenta la evaluación del proyecto en donde se determina si el plan de negocio 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 los autores del proyecto con el ánimo de orientar a los ejecutores e inversionistas del mismo.

1. OBJETIVOS.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de mercados mediante la recolección y análisis de información primaria y secundaria que permita conocer los elementos del mercadeo, la demanda y oferta, con el fin de identificar el mercado potencial de los servicios de asesorías y gestorías financieras en Barrancabermeja Santander.

1.1.1 Objetivos Específicos.

- Determinar la demanda de los servicios de asesorías y gestorías financieras mediante la aplicación de un instrumento de recolección de información en el mercado de Barrancabermeja.
- Identificar la oferta de los servicios de asesorías y gestorías financieras en la ciudad de Barrancabermeja a través de consulta de fuentes secundarias con el fin de identificar y analizar la competencia.
- Identificar los canales de comercialización de asesorías y gestorías financieras que se presentan en el mercado de Barrancabermeja, mediante el diseño de una estrategia de distribución.
- Determinar los precios venta de servicios de asesorías y gestorías financieras que se oferta en el mercado, mediante el diseño de una estrategia de precios a largo plazo.
- Seleccionar la mejor estrategia de publicidad y promoción a través del análisis sobre la respuesta emocional del cliente empresarial acerca del servicios de asesorías y gestorías financieras con el fin de ofrecerle un publicidad acertada que pueda posesionarse en su mente

2. GENERALIDADES

2.1 PANORAMA DEL SECTOR

Barrancabermeja, debido al desarrollo de su economía se ha convertido en un importante referente para el crecimiento financiero de las personas y empresas que allí residen. Pero también es evidente que la mayoría de las MIPYMES y personas naturales no cuentan con las mismas facilidades, ni recursos para aprovechar el mismo sistema económico y financiero; Sea por desconocimiento, por falta de habilidad y recursos o por simple voluntad, de acuerdo con la experiencia de los autores, de más de cinco años, los cuales trabajan atendiendo a micro, pequeños y medianos empresarios en el sector financiero.

En Colombia, el sistema financiero juega un papel muy importante en la sociedad dado que por medio de la bancarización de la misma, se puede incentivar el crecimiento económico de una región, por tal motivo el sistema financiero colombiano está teniendo una evolución, promoviendo mejores ofertas con la llegada de nuevas compañías locales y extranjeras de financiamiento, que quieren participar del mercado con diferentes productos y estrategias de mercadeo dirigidas a empresas que requieren capitalización y flujos de efectivos permanente para garantizar su funcionamiento, es allí donde la alternativa de contar con un consultor financiero independiente juega un papel importante, puesto que busca transformar los negocios potenciales en negocios reales, facilitando así la generación de ganancias y el crecimiento de las empresas a corto, mediano y largo plazo.

Actualmente existen empresas que ofertan asesorías contables y empresariales en la ciudad de Barrancabermeja, según información suministrada el día 18 de mayo de 2014 por Geovanny Mancilla Martínez, Jefe de Sistemas¹ de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

Las asesorías y consultorías están clasificadas dentro de las actividades de servicio administrativo y apoyo, en las que actualmente existen 388 empresas legalmente

¹ Cámara de comercio de Barrancabermeja.

constituidas y en donde se encuentran, 30 empresas de asesorías contables y tributarias; pero en términos generales el servicio de consultoría puede hacerlo un profesional independiente o una empresa capacitada para ofrecer este servicio. Por otra parte existen 58 empresas en actividades financieras y de seguros, que asesoran directamente a las empresas y personas naturales en el ámbito financiero.

El desconocimiento en muchas ocasiones de las MIPYMES acerca de las posibilidades de crecer en sus negocios impulsándose por ayudas bancarias ocasionan que se puedan dar cierres o salidas del mercado incrementado los indicadores negativos de cierres como lo muestra la cámara de comercio de Barrancabermeja quien dice que al cierre del 2013 las empresas liquidadas mostraron un aumento del 8.6% frente a lo registrado en 2012 (paso de 533 de 2012 a 579 de 2013). De igual manera la tasa de liquidación de empresas pasó del 7.6% en el 2012 al 7.8% en el 2013 lo que representa 46 empresas que no continúan en el mercado”.² Este indicador permite identificar que estas empresas que salen del mercado, lo hacen por no tener el conocimiento suficiente para mantenerse en el mercado, por ende buscar cubrir esta necesidad empresarial en el Puerto Petrolero.

En Barrancabermeja, las consultorías se desarrollan en los campos contable, jurídico, de calidad, producción, mercados, ambiental, inmobiliario y finca raíz, y muy poco se conoce en la asesoría de gestiones bancarias y de crédito siendo abarcada por las corporaciones, las entidades financieras y bancos directamente, sin embargo, este proyecto se diferencia de las entidades financieras porque la idea gira en torno a una empresa especializada en el acompañamiento y soporte para las MIPYMES, con énfasis en el direccionamiento en la consecución de recursos financieros, teniendo como principal instrumento el apoyo y criterio profesional objetivo, pensando con el cliente y para el cliente ofreciendo una asesoría completa en los temas que más le interesan al consumidor financiero, como son: las ofertas más ventajosa en términos de tasas de interés según el perfil del cliente, los costos financieros que estos productos incurren según la entidad oferente, las pólizas de seguros más ventajosas según el costo-beneficio de la misma, y los derechos que el usuario y/o cliente tiene frente a su información reportada en las centrales de riesgos, y los medios que existen para hacerlos valer ante las entidades correspondientes.

² Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, Dinámica empresarial 2013

2.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

2.2.1 Posición Geográfica:³ Barrancabermeja es la segunda ciudad del departamento de Santander, es la Capital Petrolera de Colombia, gran parte de la economía de la ciudad gira en torno a la industria petroquímica que se asienta en este Municipio. Está ubicada a 100km de Bucaramanga, a orillas del río Magdalena, en la región del Magdalena Medio, de la cual es la ciudad más importante. Su temperatura ambiente promedio es de 27.6° C, a una altura de 74.94 Metros, tiene 300.000 habitantes aproximadamente y cuenta con una extensión territorial de 1.154 Km², mantiene una humedad relativa entre el 72% y el 77%, es una ciudad que se puede llegar vía terrestre, fluvial y aérea, limita al Norte con el Municipio de Puerto Wilches, al Sur con el Municipio de Puerto Parra, Simacota y San Vicente de Chucurí, al oriente con el Municipio de San Vicente de Chucurí y Girón y al occidente con el Río Magdalena.

Es la segunda ciudad del Departamento de Santander. Las condiciones económicas de Barrancabermeja lo hacen un centro atractivo para la inversión y la generación de empleo por la presencia de ECOPELROL y empresas de productos petroquímicos; además esto tiene un comercio activo relacionado con productos agrícolas y pesca.

Imagen 1. Barrancabermeja



Fuente: Centro de Estudios Regionales del Magdalena Medio.

³ Página Oficial Alcaldía Municipal de Barrancabermeja. Consultado el 1 de mayo de 2015.

2.3 MARCO REFERENCIAL LEGAL

Normatividad vigente para el desarrollo de la actividad de Analistas Financieros Internacionales (AFI) en Colombia.

Normas Constitucionales

A su turno, el Artículo 150 (19) (d) de la Constitución Política dispone:

ARTÍCULO 150.

Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

La AFI implica una participación determinante en el manejo e inversión de los recursos del público. Como se ha observado, dicha actividad influye de manera decisiva en el proceso de inversión,⁴ y es en una herramienta de inclusión en el mercado de valores.

Esta actividad es de tal importancia que su desarrollo fue objeto de reglamentación por parte del Gobierno Nacional a través del Decreto 4939 de 2009, en el cual ratificó que ésta solo debía ser realizada por entidades vigiladas, pues tiene como finalidad contrarrestar actividades informales en el mercado de valores y restringir el ofrecimiento de productos de inversión que ponen en riesgo el ahorro del público.⁵ De lo anterior se deriva que la AFI se encuentra regulada hoy en día mediante la prohibición absoluta. A criterio de AMV el Gobierno Nacional tiene la facultad para regular la actividad de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley. En el siguiente aparte se estudiarán las disposiciones legales que dan fundamento a la regulación gubernamental de la actividad.

Normas Legales.

El Gobierno Nacional tiene la facultad legal de intervenir en las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores, con sujeción a los siguientes objetivos y criterios (Artículo 1º, Ley 964 de 2005)

⁴ Ver: La importancia de la asesoría financiera en épocas de crisis. En: <http://asesoresenfinanzas.blogspot.com/2009/05/la-importancia-de-la-asesoria.html>.

⁵ Op. Cit. Documento de análisis 4939 de 2009

ARTÍCULO 4. Intervención en el mercado de valores. Conforme a los objetivos y criterios previstos en el artículo 1º de la presente ley, el Gobierno Nacional intervendrá en las actividades del mercado de valores, así como en las demás actividades a que se refiere la presente ley, por medio de normas de carácter general para:⁶

- Determinar las actividades que, en adición a las previstas en la presente ley, hacen parte del mercado de valores por constituir manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público mediante valores, así como establecer su regulación.
- Ley 122 de 1995. Por la cual se modifica el libro II del código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos y noemas para las empresas. Esto ayuda a identificar el régimen de contratación de esta unidad de trabajo.
- Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan las disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Analizar las disposiciones del gobierno nacional en materia de fortalecimiento empresarial.
- Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y generación de empleo.
- Ley 1010 de 2006. Art. 2. Numeral 6. Por la cual se protege al trabajador con respecto a su seguridad laboral.

CÓDIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO.

ARTÍCULO 5. DEFINICIÓN DE TRABAJO. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

⁶ Criterios de la intervención

ARTÍCULO 7. OBLIGATORIEDAD DEL TRABAJO. El trabajo es socialmente obligatorio

ARTÍCULO 8. LIBERTAD DE TRABAJO. Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores o de la sociedad, en los casos que se prevean en la ley.

ARTÍCULO 9. PROTECCIÓN AL TRABAJO. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

Ley 789 del 2000. Protección social.

Artículo 1: El sistema de protección social es el conjunto de políticas públicas orientadas para mejorar la calidad de vida en cuanto a: salud; para acceder a los servicios básicos. Pensiones: crear un sistema viable con ingresos, se crea el fondo de protección social, para la financiación de programas sociales que el gobierno defina como prioritarios, financiado por aportes del presupuesto nacional, de las entidades territoriales, donaciones, y rendimientos financieros.

Artículo 2: Subsidio al empleo para MIPYMES, que generen puestos de trabajo a jefes cabeza de hogar, desempleados, por los trabajadores adicionales que devenguen un SMMLV.

Artículo 5: El gobierno nacional debe expedir las normas, términos, condiciones, regímenes de organización funcionamiento y tiempo de implantación de la cuota monetaria, así como la sujeción a los principios de sana competencia, solidaridad, equidad, gradualidad, integralidad competencia, con el campo.

Artículo 48: Es la unidad de producción de bienes o servicios para realizar una actividad económica con fines de lucro.

Artículo 51: Jornada laboral flexible: el empleador y trabajador pueden acordar los turnos de trabajo⁷.

La aplicación de la regulación comercial dirigida a estas empresas es de vital importancia para asegurar su funcionamiento y operar en el marco de la ley evitando contratiempo que lleven a pérdidas financieras y eventualmente al cierre del proyecto.

⁷ Tomado de www.secretariasenado.gov.co, 15 de Agosto de 2015

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. El servicio que prestará la empresa AFI (Asesorías Financieras Independientes) S.A.S. es la asesoría financiera especializada a las MIPYMES y personas naturales en la ciudad de Barrancabermeja, del manejo adecuado y profesional de su sistema financiero. Este proyecto pretende prestar el servicio asesorías y gestorías financieras contando con asesores expertos en el movimiento bancario, el cual funcionará así: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Servicios:

Asesorías en créditos personales: este servicio está destinado a orientar a las personas naturales en la escogencia de las mejores opciones a la hora de adquirir créditos según sea la intención de la inversión. Aquí se presentan las siguientes opciones de asesoría: Préstamos para vivienda, para vehículo, para libre inversión, refinanciación, compra de cartera.

Asesoría en créditos empresariales:

Se analizan las diferentes líneas de crédito según sea la necesidad de financiación o refinanciación, así como la inyección de capital para garantizar la sostenibilidad de la empresa. Dentro de la línea de asesoría de crédito para MIPYMES, la empresa analizará las mejores opciones para estas en las siguientes líneas.

Préstamos para capitalización, para refinanciación de deudas corporativas.

Trámites y gestiones en:

Préstamos para vivienda, para vehículo, para libre inversión, refinanciación, compra de cartera, préstamos para capitalización, para refinanciación de deudas corporativas.

3.1.2 Atributos diferenciadores del servicio. Los elementos diferenciadores de la AFI S.A.S radican en asesoría personalizada y comparativa entre las diferentes opciones que ofrece el mercado bancario que beneficiaran al cliente, tales como:

- Pre-verificación de la información para seguir al análisis de la entidad bancaria.
- Evaluación del perfil de riesgo.

- Asesoría personalizada individual o grupal, la cual se orienta a resolver dudas e inquietudes específicas en lo relacionado a una correcta gestión financiera de la micro, pequeña y mediana empresa como es, entre otros, la búsqueda de financiación o de recursos, elaboración correcta de flujos de caja o la adecuada interpretación de los estados financieros..
- Gestionar, controlar u optimizar las finanzas de la MIPYMES

3.2 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO.

3.2.1 Mercado potencial. El perfil del mercado potencial son todas las micro, pequeñas, medianas empresas y personas naturales de la ciudad de Barrancabermeja y que tengan necesidades de inversión, creación y mejoramiento de su estructura financiera, y consecución de recursos para planes de crecimiento así como personas naturales.

3.2.2 Mercado objetivo. El mercado objetivo del proyecto será primeramente el sector empresarial de la ciudad de Barrancabermeja definidas así⁸:

663 del sector industrial

3.535 del sector comercial

1.620 del sector servicios

Total empresas de Barrancabermeja 5.818 al año 2013.

3.3 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

3.3.1 La demanda. La necesidad a satisfacer con el servicio a brindar, refleja la oportunidad sobre la demanda potencial teniendo en cuenta el comportamiento de las empresas que requieran el servicio de asesorías en asesoría financiera y determinan el precio y situación del mercado.

3.3.1.1 Planteamiento del problema. El surgimiento de las MIPYMES en la mayoría de los casos proviene de las necesidades económicas de las personas y en la mayoría

⁸ <http://www.ccbarranca.org.co/ccb/indicadores>

delos casos según la experiencia y conocimiento de los autores en el ámbito financiero y de atención al empresario, es recurrente problemas como los siguientes: falta de continuidad con los proyectos productivos, problemas de carácter financiero, dificultad de acceder a créditos, escaso conocimientos para la toma de decisiones y el manejo financiero de sus empresas y la falta de realismo en los estudios de mercados es por eso que Las MIPYMES son percibidas como entidades de alto riesgo, por lo que los bancos prefieren desviar sus recursos a organizaciones de mayor tamaño que puedan cumplir con sus obligaciones, para sustentar lo anterior según las estadísticas del año 2014; dato suministrado por Confecamaras las empresas que se crearon en Colombia alcanzó la cifra de 275.000 pero unas 89.000 de estas tuvieron que cerrar al finalizar el año, es decir una tercera parte y en la que Santander ocupa el tercer lugar en participación con 5.620 empresas, detrás de Antioquia y Valle del Cauca, primera y segunda respectivamente. Para el Presidente de Confecamaras, Julián Domínguez, “en promedio a los tres años de creadas, un porcentaje de las empresas colombianas atraviesa lo que se ha denominado “el valle de la muerte”, que es cuando se agotan los recursos de capital o de crédito que le dan el impulso inicial a los emprendimientos”.

De aquí surge la necesidad para que estas empresas sean bien asesoradas, conocer sus requerimientos de inversión, de crédito y de financiación orientadas por personas idóneas. Con base en las necesidades de asesoría y gestión financiera identificadas en el mercado y en la experiencia de los gestores en el sector financiero AFI S.A.S (Asesoría Financiera Independiente), se pretende brindar servicios de asesoría en temas de gestión de crédito y financieros a las MIPYMES y personas naturales en la ciudad de Barrancabermeja.

3.3.1.2 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 con respecto al tipo de servicios que se ofrecerá.

- ✓ Cuantificar el número de posibles clientes interesados en la asesoría de gestión financiera.
- ✓ Conocer la aceptación que pueda tener el proyecto en la demanda en cuanto a las asesorías y de gestión financiera.
- ✓ Conocer el precio del servicio de asesoría y gestión financiera.

- ✓ Conocer la cantidad de servicios de asesoría y de gestión financiera que podría prestar la empresa en el año.

3.3.1.3 Ficha Técnica. Las actividades que se plantean para desarrollar el objetivo del proyecto, se observan a continuación en la ficha técnica donde se hace referencia al procedimiento para realizar la investigación indicando el tipo y el método, se define la población, la técnica para recolectar la información, marco muestral y proceso de muestreo.

Cuadro 1. Ficha Técnica.

Tipo de investigación	El tipo de investigación en el presente estudio es exploratorio la cual permite establecer las características y preferencias de las empresas que se encuentra en el universo de la investigación y se usa para un tema relativamente que no dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias..
Método de investigación	Para la realización de este proyecto se utilizará método inductivo, éste se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales que puedan ser aplicadas a situaciones similares a la observada.
Fuentes de información	Las fuentes utilizadas para el desarrollo de la presente investigación serán de dos tipos: las primarias, la información se obtendrá directamente de las personas encuestadas y las secundarias documentos bibliográficos relacionados con el tema (libros, revistas, folletos e información publicada por Internet), como punto de apoyo para la investigación, sobre el sector de servicios en cual se ubica la empresa.
Técnicas de investigación	Encuesta.
Instrumento para recolectar la información	Mediante un cuestionario estructurado compuesto por preguntas de tipo cerrado y de selección múltiple con única respuesta.

Modo de aplicación	Directa.
Definición de población	Elemento muestral: 5.818 PYMES y MIPYMES: de Barrancabermeja.
Determinación de la muestra	<p>Para determinar la muestra representativa de la población anteriormente definida se aplicó el muestreo aleatorio simple proporcional: Nivel de confianza 95% Z= 1,96 Como la seguridad es de 95% Z es de (1,96) e= 0.05 Error. P= 50% proporción esperada 0,5 q= 1 - p entonces equivale a 0,5 N= 5.818 empresas inscritas en cámara de comercio de Barrancabermeja.</p> $n = \frac{(5.818)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (0.05)^2(5.818 - 1)}$ <p>N= 358</p>
Marco Muestral	Empresas de Barrancabermeja. Empresas Industriales: 48 Empresas de Servicio: 120 Empresas Comerciales: 190
Alcance	Barrancabermeja.
Tiempo de aplicación	Del 10 al 25 de Abril de 2015

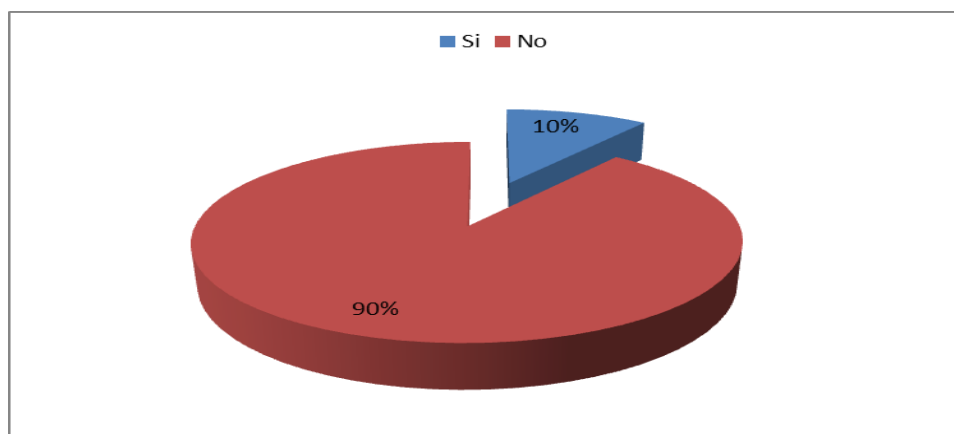
3.3.1.4 Tabulación, presentación y análisis de resultados. A continuación se elabora un cuadro de datos para cada pregunta, una gráfica y el análisis para cada una de las variables del mercado analizada.

1. ¿Está satisfecho con la asesoría financiera que le presta su entidad financiera?

Cuadro 2. Satisfacción del servicio de asesoría de crédito prestado por las entidades financieras.

Opción	Respuestas	Ponderación
Si	37	10,33%
No	321	89,66%
Totales	358	100%

Gráfico 1. Satisfacción del servicio de asesoría comercial prestado por las entidades financieras.



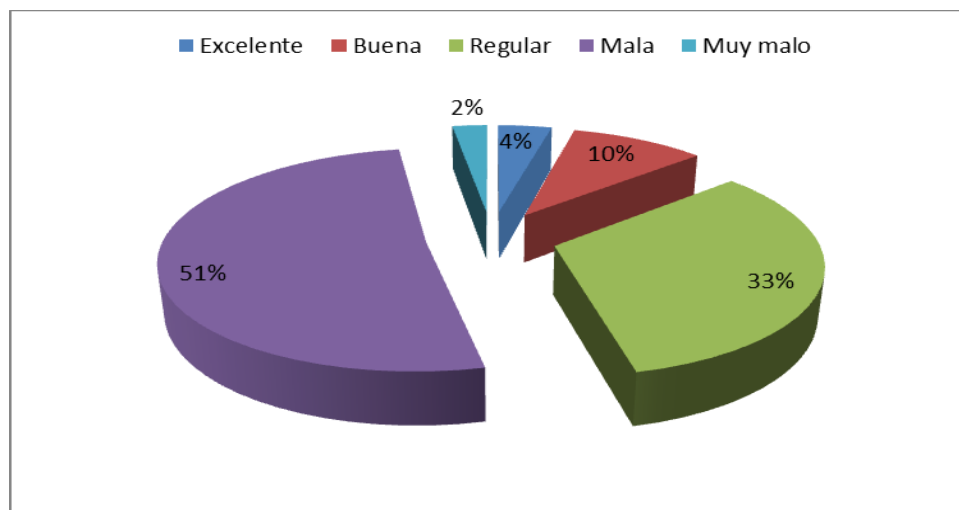
Según el 90% de los MIPYMES encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio prestado por su entidad financiera en el área de asesoría de crédito esto permite evidenciar que existe una oportunidad de negocio este nicho de mercado dado que no se encuentran satisfechos con su asesor financiero lo que se deberá aprovechar para promover un servicio que satisfaga plenamente su requerimientos y necesidades.

2. ¿Cómo calificaría usted la prestación del servicio de asesoría de crédito de su entidad bancaria?

Cuadro 3. Estimación de la calidad del servicio de asesoría por parte de las entidades financieras.

Opción	Respuestas	Ponderación
Excelente	14	4,00%
Buena	35	10,00%
Regular	117	33,00%
Mala	183	51,00%
Muy malo	9	2,00%
Totales	358	100%

Gráfico 2. Estimación de la calidad del servicio de asesoría por parte de las entidades financieras.



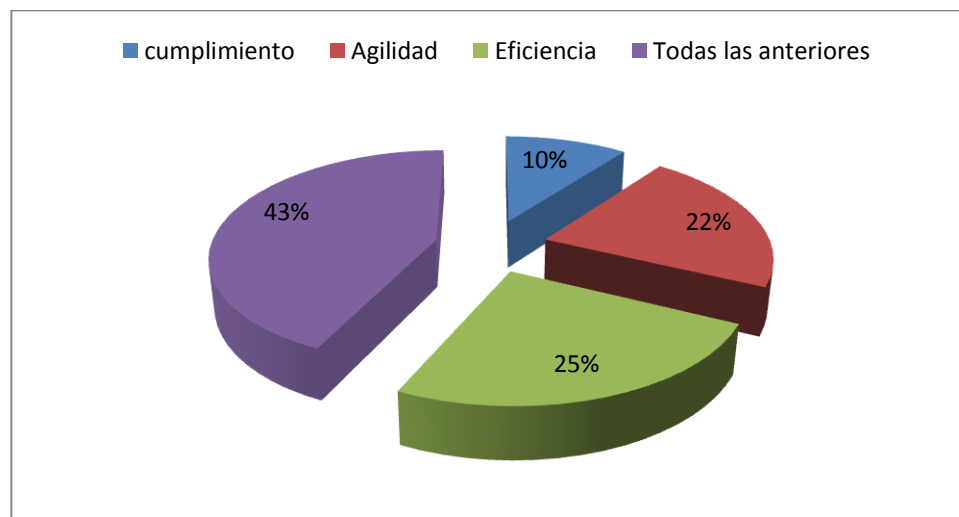
Según la encuesta, el 51% de los encuestados evaluó como malo el servicio que ha recibido de su entidad bancaria en cuanto a la asesoría de gestión de crédito y para el 33% fue regular. Solo para un 10% ha sido buena la asesoría de parte de su entidad bancaria. Estos indicadores reflejan el nivel del servicio y la apreciación de los clientes lo que hace proyectar una estrategia dentro del proyecto enfocada en asegurar la calidad en el servicio para lograr diferenciación en el mercado.

3. ¿Cuál de estas variables es más importante, al solicitar un producto financiero?

Cuadro 4. Variables relevantes al solicitar un producto financiero.

Opción	Respuestas	Ponderación
Cumplimiento	37	10,00%
Agilidad	78	22,00%
Eficiencia	89	25,00%
Todas las anteriores	154	43,00%
Totales	358	100%

Gráfico 3. Variables relevantes al solicitar un producto financiero.



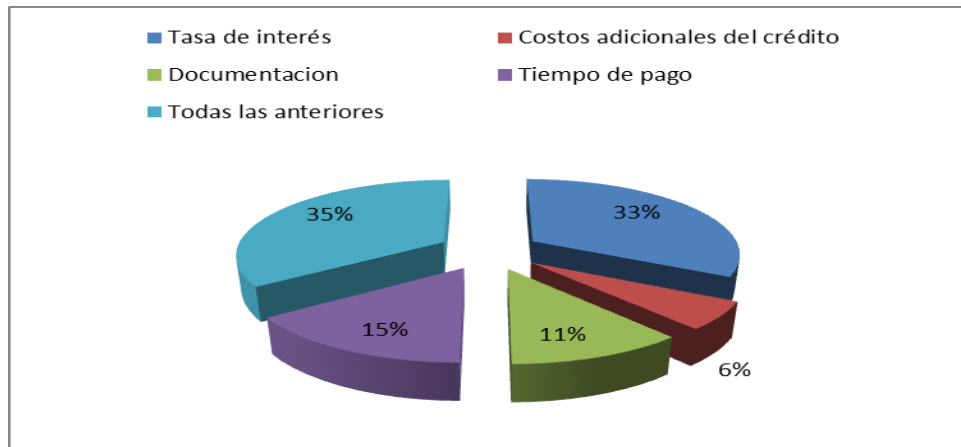
Para el 43% de las empresas encuestadas manifestaron que consideran el cumplimiento, la agilidad y la eficiencia como todo un grupo de factores que espera de su entidad bancaria al solicitar un producto financiero. Para el 25% considera que la eficiencia es lo que esperaría en su gestión de productos financieros. Estos son factores a cumplir a los clientes del proyecto lo que ayudará en la consolidación de la empresa.

4. ¿Qué información sobre el producto considera muy importante al iniciar un proceso de crédito y tomar la decisión de adquirirlo?

Cuadro 5. Información importante al iniciar un proceso de crédito.

Opción	Respuestas	Ponderación
Tasa de interés	117	33,00%
Costos adicionales del crédito	21	6,00%
Documentación	41	11,00%
Tiempo de pago	55	15,00%
Todas las anteriores	124	35,00%
Total	358	100%

Gráfico 4. Información importante al iniciar un proceso de crédito.



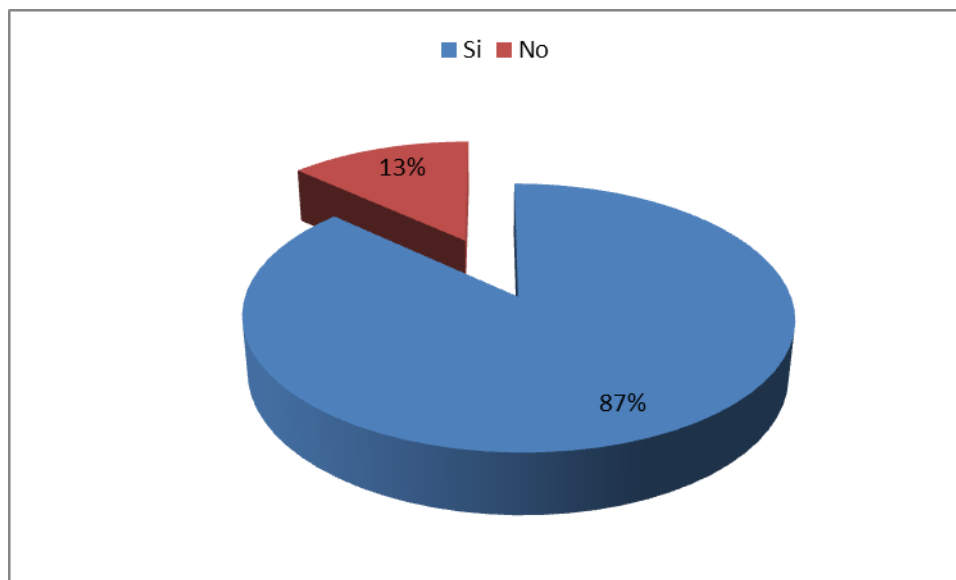
Según la encuesta, para el 35% de los encuestados todos los factores (tasa de crédito, documentación, costos adicionales del crédito y el tiempo de pago) son esenciales como un todo al momento de solicitar un préstamo bancario, para el 33 % es más importante las tasa de interés que pagaría sobre su crédito y para el 15% es importante el tiempo que le otorgan para cancelarlo. Estos son elementos a tener en cuenta a la hora de asesorar un cliente para poder direccionarlo a la entidad bancaria que le ofrezca estos factores como un todo a la hora de pedir una línea de crédito.

5. ¿Consideraría necesario buscar un asesor independiente que le oriente en el área financiera antes iniciar un proceso de crédito?

Cuadro 6. Estimación de la necesidad de un asesor financiero en el mercado.

Opción	Respuestas	Ponderación
Si	311	87,00%
No	47	13,00%
Totales	358	100%

Gráfico 5. Estimación de la necesidad de un asesor financiero en el mercado.



Según la encuesta, para el 87% de las empresas que contestaron dijeron que consideran importante buscar un asesor en gestión de productos financieros para poder conocer las ventajas y desventajas de tomar un producto con algún banco. Se muestra una demanda potencial para el proyecto lo cual es positivo porque existe un elemento que da sostenibilidad.

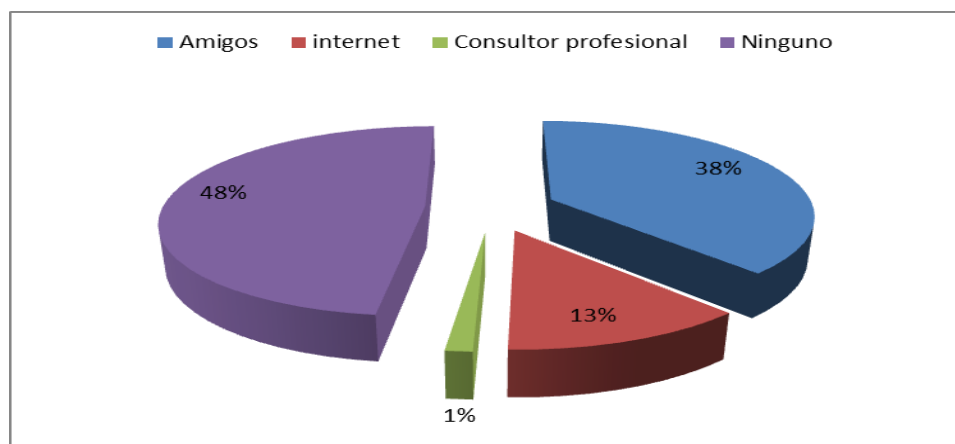
6. Al iniciar un proceso de crédito o la adquisición de un producto financiero, a parte de su banco, ¿en dónde ha buscado asesoría?

Cuadro 7. Fuentes consultadas para iniciar la adquisición de un producto financiero aparte de las entidades bancarias.

Opción	Respuestas	Ponderación
Amigos	136	38,00%
Internet	45	13,00%

Consultor profesional	5	1,00%
Ninguno	172	48,00%
Total	358	100%

Gráfico 6. Fuentes consultadas para iniciar la adquisición de un producto financiero aparte de las entidades bancarias.



El 48% de las personas encuestadas manifestaron que no buscan asesoría de gestión de crédito externa o aparte de la que le brinda su banco, para el 38% de las personas encuestadas dijeron que han recurrido a un amigo para asesorarse sobre productos financieros. Esto muestra que las personas al no conocer una firma asesora que se especialice en asesorías crediticias siguen recibiendo la asesoría de su banco y deja un marco positivo al conocer que la gente se refiere información para adquirir productos bancarios.

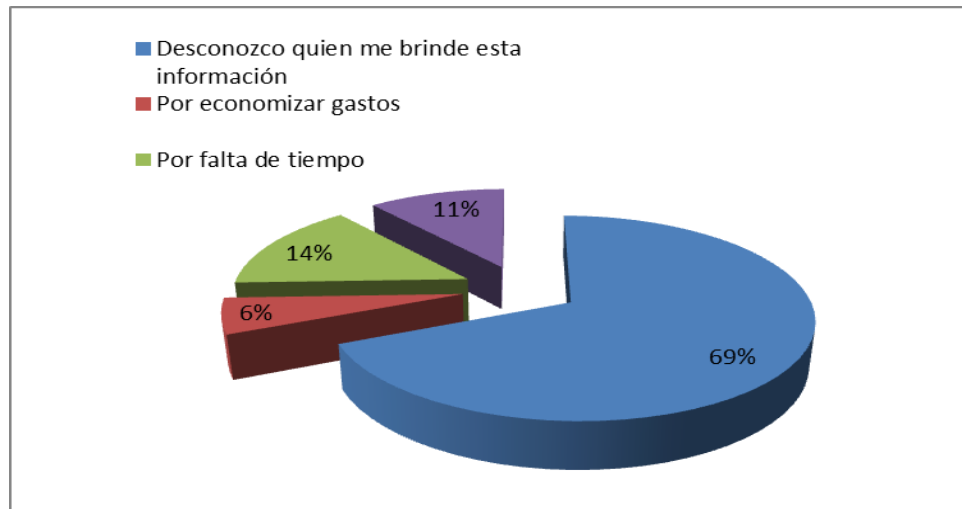
7. Si su respuesta fue ninguno. ¿Por qué no acude a un asesor financiero externo a su banco, para que lo asesore antes de adelantar la adquisición de un producto bancario?

Cuadro 8. Razones para no acudir a un asesor de crédito.

Opción	Respuestas	Ponderación
Desconozco quien me brinde esta información	118	69,00%

Por economizar gastos	10	6,00%
Por falta de tiempo	25	14,00%
No lo considero necesario	19	11,00%
Total	172	100%

Gráfico 7. Razones para no acudir a un asesor de crédito



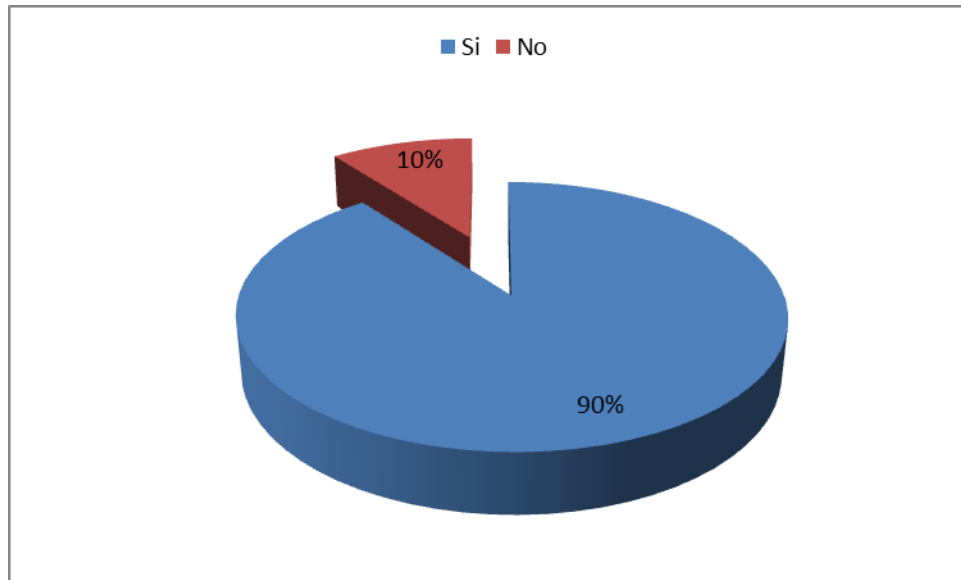
El 69% de los encuestados desconocen quien les preste asesoría financiera o crediticia, por esta razón es que siguen con la asesoría de su banco. Para el 14% la falta de tiempo hace que no se busque una fuente externa que brinde esta información. Esto indica que las personas que se asesora con su banco podrían ser también potenciales para la empresa al saber que podrá encontrar una consulta externa que lo podría orientar y direccionar sobre sus necesidades financieras.

8. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de una empresa de asesoría financiera como medio de información para la adquisición de un producto financiero?

Cuadro 9. Valoración del mercado potencial para realizar asesorías financieras.

Opción	Respuestas	Ponderación
Si	321	90,00%
No	37	10,00%
Totales	358	100%

Gráfico 8. Valbración del mercado potencial para realizar asesorías financieras.



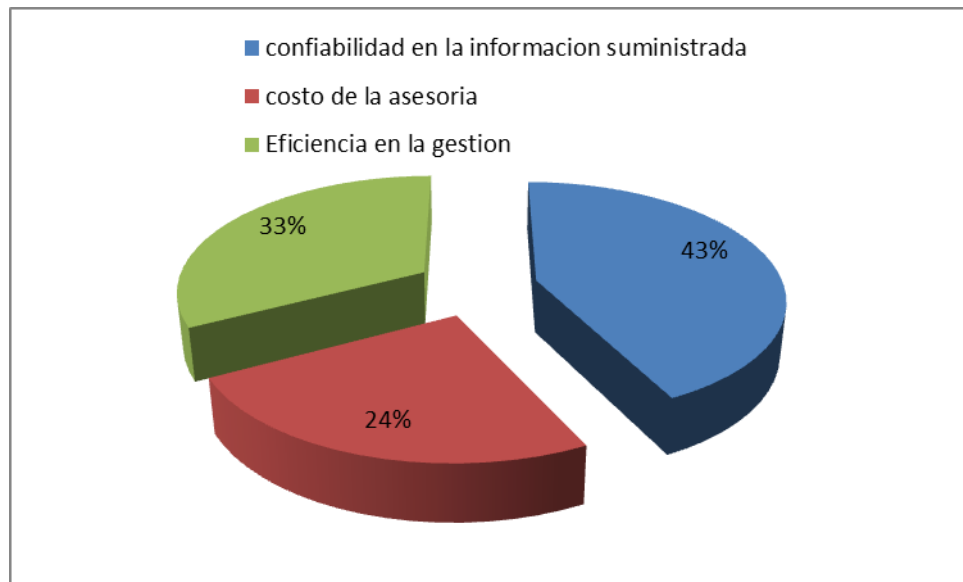
El 90% de los encuestados manifestaron que contratarían o buscarían una empresa que les prestará servicios de asesoría financiera. Esto indica que el proyecto tiene aceptación, lo que se podría traducir en una opción interesante para aquellos MIPYMES que requieren encontrar soluciones a sus necesidades de financiación.

9. ¿Qué factor tendría en cuenta al contratar una empresa de asesoría financiera?

Cuadro 10. Factores importantes para contratar una empresa de consultoría financiera.

Opción	Respuestas	Ponderación
Confiabilidad en la información suministrada	137	43,00%
Costo de la asesoría	79	24,00%
Eficiencia en la gestión	105	33,00%
Total	321	100%

Gráfico 9. Factores importantes para contratar una empresa de consultoría financiera.



El 43% de las personas encuestadas manifestaron que la confiabilidad en la información suministrada sería el factor preponderante para contratar el servicio de asesoría financiera. Para el 33% la eficiencia en la asesoría sería determinante, estos dos factores deben ser considerados para poder cumplir con las expectativas que se les generarían a los clientes.

3.3.2 Estimación de la Demanda. La población está conformada por 5.818 empresas MIPYMES en la ciudad de Barrancabermeja.

Según los resultados de la encuesta de la muestra tomada de la población objetivo se puede determinar que las MIPYMES dispuestas a contratar los servicios de la empresa de asesorías financieras es del 90%.

N es el tamaño de la muestra

N= 5.818 empresas MIPYMES

$5.818 \times 90\% = 5.236$ MIPYMES dispuestas a contratar los servicios de asesorías financieras.

3.3.3 Proyección de la Demanda. Para la proyección de la demanda total y efectiva, se utiliza el criterio de crecimiento empresarial mediante la técnica estadística de valor presente a valor futuro, donde se toma como base el índice promedio de crecimiento del municipio de Barrancabermeja que para los próximos 5 años, que de acuerdo a las proyección del Departamento Nacional de Estadística, ⁹DANE, tiene estimado, del 2015 al 2019, equivalente al 5%.

Cuadro 11. Proyección de demanda de empresas en Barrancabermeja

AÑO	EMPRESAS
2015	5.818
2016	6.108
2017	6.414
2018	6.735
2019	7.071

3.4 OFERTA O COMPETENCIA.

En la ciudad de Barrancabermeja no existe una empresa especializada no bancaria que preste esta clase de servicios, las personas buscan amigos para preguntar por créditos y tasas para hacer comparativos y escoger, por lo tanto la competencia indirecta serían las entidades bancarias por que están directamente relacionadas con su cliente. La oferta de estas entidades bancarias se limita a dar información exclusivamente de su entidad por políticas internas de cada banco.

En la ciudad se encuentran en la ciudad y que son las siguientes:

- Banco WWB
- Bancompartir
- Bancamia
- Fundación de la Mujer
- Crezcamos

⁹ <http://www.dane.gov.co/>

- Encumbra Microfinanzas
- Comultrasan

3.5 RELACIÓN ENTRE DEMANDA Y OFERTA.

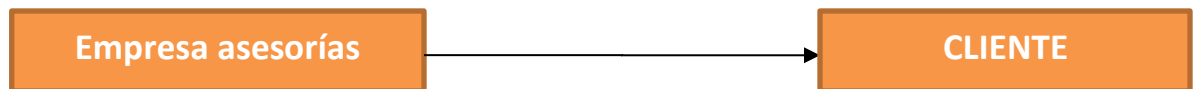
Según el proceso a seguir por el guion del proyecto de factibilidad debe precisarse si se va a atender una demanda insatisfecha o se va a entrar a competir. En este caso no existe demanda insatisfecha lo que no quiere decir que no se pueda crear una empresa para desarrollar estas actividades dado que las MIPYMES recurren los bancos o entidades financieras existentes por que no conocen otra opción.

3.6 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN.

3.6.1 Estructura del canal. El canal actual para la venta de los servicios de asesorías financieras es directo.

Canal directo.

Imagen 2. Canal Directo.



3.6.2 Ventajas y desventajas del canal directo. El canal directo presenta las siguientes ventajas.

Productor – cliente final.

- Permite fijar precios económicos para obtener un mayor beneficio por ventas, lo que beneficia al cliente que paga lo justo.
- Facilita el contacto directo entre la empresa asesora y el cliente con la posibilidad de escuchar la voz del cliente.
- Agiliza la adaptación a los cambios del mercado o del servicio.
- Contacto directo con el cliente, lo cual hace oportuno el servicio.
- Detectar nuevas expectativas o necesidades del cliente.

Desventajas:

- La empresa puede manipular los precios a su criterio propio, lo que puede afectar al cliente final.
- Imposibilidad de cubrir gran parte de las expectativas de todos los clientes.

3.6.3 Selección de los canales de comercialización. De acuerdo a la información anteriormente mencionada, el que se adapta de manera adecuada a la nueva empresa es el canal directo.

Canal de comercialización propuesto.

Imagen 3. Canal Directo



3.7 PRECIO

3.7.1 Análisis de los precios. “Concepto 2007015551-001 del 28 de abril de 2007. Síntesis: Los establecimientos de crédito gozan de autonomía para fijar las condiciones de las líneas de financiación que ofrecen, estableciendo a discreción los parámetros esenciales contractuales con quienes demandan sus servicios que en materia de crédito pueden corresponder a erogaciones o gastos previos, tales como cobro de estudios, sin que este Organismo tenga facultad para intervenir en la determinación de los mismos. Aun cuando las instituciones financieras gocen de autonomía para fijar las tarifas en sus operaciones de crédito normativamente se señala que tales gastos deben tener relación con servicios vinculados directamente con el crédito, imponiendo una limitación a su cobro y señalando que los cobros por estos conceptos se reputarán intereses. El tema de cobro por honorarios o comisiones por estudio de crédito se encuentra específicamente regulado para el Sistema de Microcrédito en la Ley 590 de 2000. Debe examinarse en

cada caso en particular cómo la respectiva institución financiera está aplicando los cobros efectuados por concepto de estudio de créditos y los directamente interesados podrán solicitar las explicaciones en tal sentido”.¹⁰

Teniendo en cuenta que el mercado que vamos a atender son las MIPYMES, podemos tomar los siguientes costos en la que incurren las entidades financieras y de crédito empresarial, para compensar el costo del servicio por la asesoría prestada.

En primer lugar podemos indicar que en el Art. 39 de la Ley 590 del 2000, se autorizó el cobro de honorarios y comisiones a las instituciones especializadas en crédito micro-empresarial, que determina adicionalmente a la tasa de interés un valor correspondiente al 7.5% para créditos de montos inferiores a 4 SMMLV y 4.5% para montos superiores a la misma referencia; más el IVA que generen cada uno de esos conceptos; este cobro, de acuerdo con la ley se autoriza para la asesoría técnica y especializada, así como las visitas que sea ineludibles realizar para completar la información necesaria en la operación de crédito.

Lo cual indicaría que el costo actual para un Microcrédito de Un Millón de Pesos en la actualidad sería de:

Cuadro 12. Relación costo ley PYME.

Concepto	Costos	Operaciones
Tasa Interés del Crédito (Res. 2372) Sept. 03/14 Tasa Usura Micro. 51.18	Efectiva Anual MV 41.86%	
Comisión Ley PYME IVA 16%	7.5% Anual 1.2% Anual	Año anticipado y/o diferido por el valor del crédito
Costo total	50.56% E.A	

¹⁰ Tomado de <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/Conceptos2007/2007015551.pdf>

En conclusión, el crédito sería de \$1.000.000, menos un descuento anticipado y/o diferido de \$87.000 Vr. Desembolso = \$913.000 y su cuota mensual es de \$103.692, tendría un total de pago de \$1.331.304, paga exactamente \$331.304 por la financiación de su crédito. El costo netamente por asesoría el sería \$87.000, eso solo con el ejercicio de Un Millón de Pesos, ahora este costo se incrementa al momento de solicitar un mayor monto y plazo.

3.7.2 Estrategias de fijación de precios. Lo más conveniente es determinar que sea accesible dado que un banco no cobra por asesoría en la gestión de un crédito y debe estar relacionado con la estructura de costos de prestación del servicio y gastos que se incurrirán, más un margen de rentabilidad razonable.

3.8 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.

3.8.1 Objetivos. Los objetivos que se desean alcanzar se detallan a continuación.

- Dar a conocer la empresa de asesorías financieras en el mercado local
- Posicionar los servicios dentro del mercado de las MIPYMES.
- Generar recordación del nombre de la empresa el mercado de las MIPYMES.

3.8.2 Logotipo.

Imagen 4. Logo



El logo consiste en la imagen de un barras proyectadas que pretende comunicar crecimiento. Sus colores rojo y azul que resaltan a la vista. Es un logo claro, de fácil visualización que permite su recordación, lo cual lo lleva a cumplir con las especificaciones de los logos para generar recordación del nombre de la empresa.

3.8.3 Slogan.

“Te ayudamos a encontrar la mejor elección.”

El lema hace referencia al objetivo de la empresa que es el asesorar a los clientes para que puedan acceder a sus líneas de crédito más favorables, mejorando su competitividad empresarial y así posicionarse como la mejor opción al consumidor.

3.8.4 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 elegirán 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 o 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.

- **REVISTAS:** Es el segundo medio más importante en los impresos.

Ventajas:

Alto grado de selectividad (revistas especializadas). Larga vida y permanencia. Se lee más detenidamente. Excelente calidad de producción. Más lectores por cada ejemplar (Generalmente de clase alta).

Desventajas:

Medio costoso por ser poco su tiraje.

No garantizan un mínimo de circulación.

No tiene mucha penetración geográfica.

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

Ventajas:

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

Se puede escuchar y realizar otras actividades.

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

Desventajas:

No tiene imágenes.

Contiene mucha publicidad.

Mucha competencia.

- **TELEVISIÓN**

Ventajas:

Gran impacto visual y auditivo.

Excelente cobertura en todas las clases sociales.

Desventajas:

Alto costo de producción y de pauta.

Breve permanencia del mensaje.

- **CINE PUBLICITARIO:** Se dice que es el medio más completo, pues reúne características de otros medios como la televisión, radio, revistas, prensa, vallas, etc. Se analiza este medio dado que con la llegada de la marca METRO CENCOSUD se desarrolló un centro comercial el cual tiene como anclaje un cine de última generación.

Ventajas:

Permite selectividad. Alta recordación del mensaje.

Desventajas:

Costos altos. Poca permanencia del mensaje.

- **VALLAS Y PUBLICIDAD EXTERIOR:**

Ventajas:

Flexibilidad. Tamaño. Buena permanencia del mensaje.

Desventajas:

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

- **CORREO DIRECTO:** Es un medio muy bueno e impactante.

Ventajas:

Versátil pues se acomoda a presupuestos (evita pérdidas y desperdicios). Garantiza selectividad máxima. Permite variedad de diseños, formas, tamaños, contenidos, etc. Llega fácil al público y es la publicidad más fácil de controlar.

Desventajas:

Es necesario manejar bases de datos y esto es algo engorroso y problemático ya que deben estar actualizadas y además a las personas no les gusta que se maneje su información personal deliberadamente.

Costos en impresiones de calidad.

- **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. Manuales de imagen corporativa. Tarjetas de presentación, páginas amarillas, Señalética en las instalaciones. Vehículos. Fachadas. Stand de exposiciones.
- **INTERNET Y MULTIMEDIA:** Las nuevas tecnologías permiten una expansión de estos nuevos medios, que día a día cogen más fuerza, se popularizan y permiten integrar en un solo medio audio, video, imagen, texto, interactividad y posibilidades casi ilimitadas.

3.8.5 Selección de medios. Después de analizar las ventajas y limitaciones que ofrecen los diferentes medios. Considerando lo anterior se seleccionan los siguientes medios de publicidad y promoción para dar a conocer el servicio de Asesoría Financiera que se ofrece en la empresa: Brochures o portafolio de servicio, radio local y mailing a las empresas objetivo. Se usará radio en frecuencias AM y FM para llegar a cubrir la mayor parte del mercado objetivo con frecuencias diarias con una intensidad de 5 cuñas radiales. Para esto se pautará en las cadenas Caracol Radio y RCN radio que poseen estaciones locales, también se pautará en páginas amarillas en un espacio de una columna x 2 cms de alto.

3.8.6 Estrategias publicitarias. Se tiene presupuestada dos estrategias básicas de publicidad para el lanzamiento.

1. Un cóctel de lanzamiento: Presentación de la empresa por medio de portafolio de la empresa a clientes invitados previamente seleccionados.
2. Posicionamiento del entorno local: (publicidad persuasiva), donde por dos semanas se pasaran cuñas radiales en las principales emisoras.
3. Volantes.

3.8.7 Presupuestos de publicidad y promoción.

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

Cuadro 13. Presupuesto de lanzamiento.

ÍTEM	CONCEPTO	VALOR TOTAL \$
Evento	Coctel de inauguración	1.500.000
Paquete comercial x emisora aprox. x 2 meses(5 cuñas radiales)	Cuñas radiales	2.000.000
2.000 unidades, c/u \$1.000	Brochures	2.000.000
	Total	4.500.000

3.8.7.2 **De operación.** El valor correspondiente a publicidad para el primer año de operación y sostenimiento, de acuerdo a las estrategias establecida, es de un total de \$5.400.000.

Cuadro 14. Presupuesto de publicidad de sostenimiento.

CONCEPTO	COSTO \$/MES	COSTO \$/AÑO
Tarjetas de presentación	10.000	120.000
Página de internet		800.000
Publicidad radial	400.000	4.000.000
Páginas amarillas	20.000	240.000
Total costos	450.000	5.400.000

4. ESTUDIO TÉCNICO.

En el estudio técnico 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, mercado, los aspectos financieros y la parte tecnológica. Para determinar el volumen de servicios a prestar por parte de A.F.I.

4.1 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, y el terreno disponible para lotear y la tecnología aplicada a la medición e ingeniería del proyecto.

4.1.1 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 el siguiente: Lunes a Viernes en el horario de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, el día sábado se trabajará 8:00 am a 12:00 pm.

4.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto: Seguido se presentan los factores que determinan el tamaño del proyecto como: factor económico o capacidad financiera, disponibilidad del servicio.

4.1.2.1 Tamaño del proyecto y la demanda. La demanda está cuantificada en 5.818 empresas como mercado potencial.

4.1.2.2 El tamaño del proyecto y los suministros, insumos y mano de obra. Los suministros e insumos en este proyecto son los básicos del funcionamiento de la empresa

como papelería disponibilidad de recurso humano que preste el servicio de asesoría no es un factor importante y limitante del tamaño del proyecto.

4.1.2.3 Tamaño del proyecto, la tecnología y equipos. El proyecto se apoya en comunicaciones efectivas y ágiles lo cual no presenta barreras para la entrada de la empresa a funcionamiento

4.1.2.4 El tamaño del proyecto y la localización. La localización no es un factor limitante para el proyecto, se necesita una oficina como sede de los servicios y para la parte administrativa y en donde atender a clientes.

4.1.2.5 Tamaño y el financiamiento. Para poder responder por el pago de salarios de los empleados, la empresa necesita tener un buen financiamiento económico. Este es un factor limitante de importancia.

4.1.3 Capacidad del proyecto.

4.1.3.1 Capacidad total diseñada. En el caso de este proyecto Es tener en cuenta el número máximo de asesorías que se puede atender durante un tiempo determinado. Proyectándola de acuerdo con los factores que determinan el tamaño del proyecto, se toma el número de asesores y jornada laboral que éstos tengan. El servicio se presta en la modalidad diaria con un tiempo de 8 horas durante 26 días del mes; la empresa laborará con 3 asesores de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Es de aclarar que, se realizarán los cálculos teniendo en cuenta que cada asesoría podrá tener un tiempo promedio de servicio de 60 minutos aproximadamente, desde que se recibe el cliente hasta que se cumple con los requerimientos del mismo incluyendo la elaboración de formularios, consultas de centrales de riesgo, revisión de documentación y verificación de la información para que el cliente pueda dirigirse a la entidad bancaria recomendada por A.F.I. y pueda obtener su producto financiero. Cabe resaltar que en los 60 minutos pueden ocurrir varias citas del cliente con el fin de conseguir los documentos necesarios y la verificación de los mismos, para elaborar los formularios.

CÁLCULOS:

1 asesor x 44 horas semanales =44 asesorías

44 asesorías semanales x 3 asesores= 132 asesorías.

132 asesorías semanales x 52 semanas al año=6.864 asesorías financieras año.

4.1.3.2 Capacidad instalada. En el caso de este proyecto es tener en cuenta el número máximo de asesorías que se puede atender durante un tiempo determinado. Proyectándola de acuerdo con los factores que determinan el tamaño del proyecto, se toma el número de asesores y jornada laboral que éstos tengan. El servicio se presta en la modalidad diaria con un tiempo de 8 horas durante 26 días del mes; la empresa laborará con 6 asesores de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

Es de aclarar que se realizarán los cálculos teniendo en cuenta que cada asesoría podrá tener un tiempo promedio de servicio de 60 minutos aproximadamente desde que se recibe el cliente hasta que se cumple con los requerimientos del mismo incluyendo la elaboración de formularios, consultas de centrales de riesgo, revisión de documentación y verificación de la información para que el cliente pueda dirigirse a la entidad bancaria recomendada por A.F.I. y pueda obtener su producto financiero.

CÁLCULOS:

1 asesor x 44 horas semanales = 44 asesorías

44 asesorías semanales x 3 asesores= 132 asesorías.

132 asesorías semanales x 52 semanas al año=6.864 asesorías financieras año.

Hay que tener en cuenta que en el caso de las capacidades diseñadas e instaladas serán las mismas, dada la naturaleza del proyecto.

4.1.3.3 Capacidad utilizada y proyectada. La capacidad utilizada y proyectada son el número de asesorías que se está en disposición de atender con su respectiva proyección de crecimiento.

Para la prestación del servicio de asesorías financieras se tomará un porcentaje del 38% del número de los servicios descritos en la capacidad instalada igualmente del personal

asesor requerido lo que equivale a 3 asesores. De acuerdo al posicionamiento del servicio y a los requerimientos legales se espera que la demanda de los servicios de la empresa crezca, para lo cual se estimará que la nueva empresa crecerá proporcionalmente año a año en un 4.6%, donde se espera que a partir del segundo año sea el 50%, para el tercer año 54%, para el cuarto año 57% y para el quinto año 61% de la capacidad instalada.

Cuadro 15. Capacidad proyectada.

Presentación	Unidades a producir año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asesorías financieras	2.595	3.459	3.724	3.964	6.177
%Capacidad instalada	38	50	54	57	61

4.2 LOCALIZACIÓN

4.2.1 Macro localización. La empresa de asesorías financieras estará ubicada en la zona urbana de la ciudad de Barrancabermeja, donde existe un fácil acceso a las MIPYMES de la ciudad como de los siete corregimientos y municipios aledaños que convergen junto al Río Magdalena.

4.2.2 Micro localización. Para la Micro localización se consideraron dos sitios: Zona bancaria ubicada en el sector comercial junto al puerto de Barrancabermeja y el zona comercial de la calle 50 con Cra. 16, utilizando el método cualitativo por puntos para asignar el sitio ideal teniendo en cuenta que sea el de mayor facilidad de cercanías para los clientes.

Factores:

Vías	20%
Infraestructura	20%
POT	20%
Servicios	20%
Proveedores	20%

Valor base: 100 puntos

Grados de Vías	Grado de Infraestructura	Grado de POT	Grado de Servicios	Grado de Proveedores
No tenga vías 66	No tiene 66	Autorizado 200	Todos 200	Si 200
Mediana 132	Tiene Bases 132	No autorizado 100	3 132	
Excelentes 200	Si tiene 200		1 66	No 100

Cuadro 16. Ponderación de factores para Micro localización del proyecto.

FACTOR / SECTOR	Zona comercial junto al puerto	Zona comercial calle 50
Vías 20%	200	132
Infraestructura 20%	132	66
POT 20%	200	200
Servicios 20%	200	200
Proveedores 20%	200	200
TOTAL	932	798

El sector que cuenta con el mayor número de características necesarias para la localización de la empresa es el sector de la zona comercial junto al puerto, en la ciudad de Barrancabermeja.

4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

4.3.1 Ficha técnica del producto.

Cuadro 17. Ficha técnica del servicio.

Denominación del servicio	Servicios de asesorías financieras
Descripción General	Asesorías en créditos personales: Préstamos para vivienda, para vehículo, para libre inversión, refinanciación, compra de cartera Asesoría en créditos empresariales: Préstamos para capitalización, para refinanciación de deudas corporativas

	Trámites y gestiones en: Préstamos para vivienda, para vehículo, para libre inversión, refinanciación, compra de cartera, préstamos para capitalización, para refinanciación de deudas corporativas
Modalidades del servicio	Asesoría por producto financiero.
Horario	Horario de la oficina de atención a clientes será de 8 horas diarias así: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

4.3.2 Descripción técnica del proceso de servicio de asesoría.

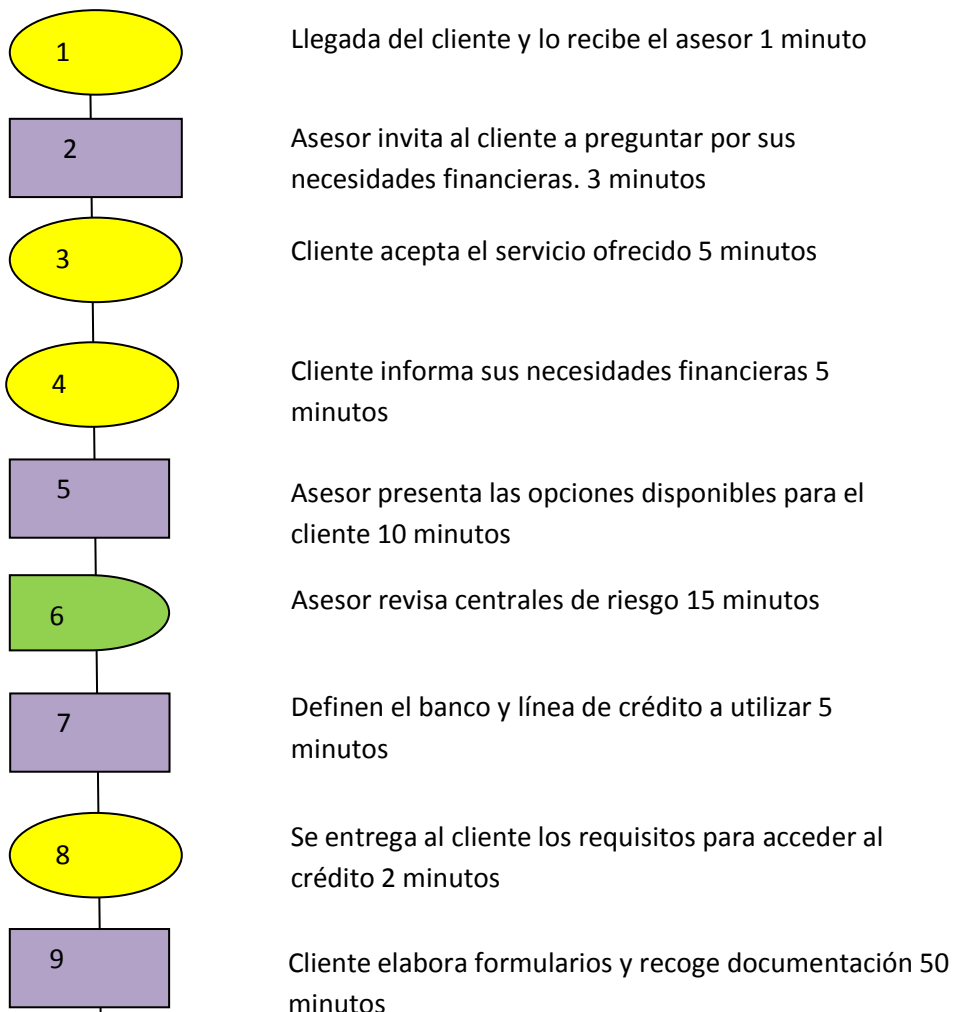
Cuadro 18. Descripción técnica del proceso de asesoría.

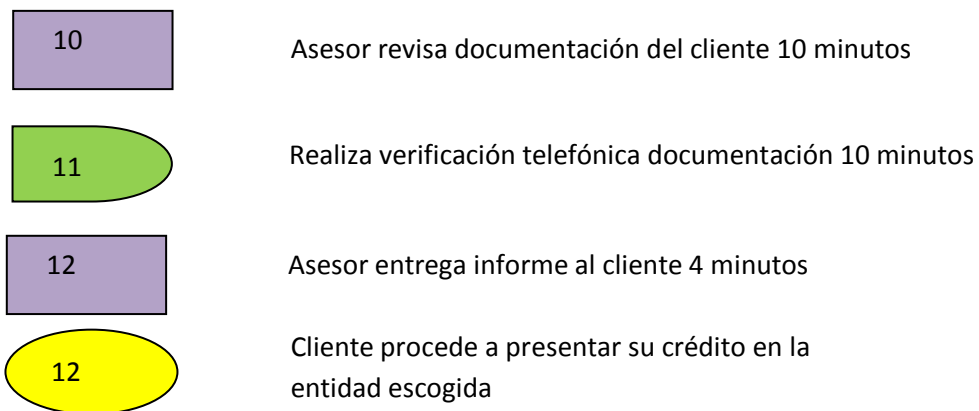
No	Responsable	Actividad
1.	Asesor	Hace la recepción del cliente en las oficinas de la firma asesora
2.	Asesor	Invita al cliente a preguntar por sus necesidades financieras, Se pone a disposición del cliente dándole toda la información que requiera. (opciones, precios de la asesoría) presenta opciones
3	Cliente	Acepta el precio de la asesoría y firma el contrato de asesoría financiera y cancela el valor de la asesoría.
4	Cliente	Describe las necesidades financieras o crediticias que tiene al asesor
5.	Asesor	Presenta portafolio de líneas de crédito, servicios estipulando las características de cada banco y cada línea de crédito.
6.	Asesor	Solicita al cliente autorización para pedir estado en centrales de riesgo
7.	Asesor/ Cliente	Definen el banco y la línea de crédito a utilizar
8.	Asesor	Entrega al cliente la los requisitos y el listado de la documentación a conseguir para acceder al producto financiero requerido por el banco escogido.
9.	Cliente	Elabora los formularios y recoge los requisitos exigidos por la entidad bancaria escogida para su respectivo pre - estudio en A.F.I.

10.	Asesor	Ayuda al cliente si este lo pide en la elaboración los formularios revisa la documentación recogida exigida por la entidad bancaria escogida para su respectivo pre - estudio en A.F.I
11.	Asesor	Realiza la telefónica verificación de la información suministrada
12.	Asesor	Entrega informe al cliente sobre verificación de la información presentada por el, entrega la documentación revisada en carpeta lista para entregar en la entidad bancaria.
13.	Cliente	Firma el recibido de la culminación del proceso y procede a presentar su solicitud de crédito en la entidad bancaria escogida.

4.3.3 Diagrama de operación, proceso y procedimiento

Imagen 5. Diagrama de flujo solicitud del servicio.





4.3.4 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 Prestadora de Servicios Computacionales trabaja para satisfacer las necesidades de sus clientes, con la prestación de servicios oportunos, eficientes y confiables, gracias a un equipo competente, avances tecnológicos y mejora continua de los procesos, enmarcados dentro de 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 permitan ofrecerles a sus clientes una mayor credibilidad y confianza según sus necesidades. Para garantizar la calidad de los servicios se 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 de 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 asesoría.
- La información de cada cliente será confidencial y deberá ser protegida por la empresa.

4.3.5 Recursos. Permiten la ejecución y montaje de la empresa , teniendo en cuenta la capacidad del proyecto, detallados a continuación.

4.3.5.1 Recurso Humano.

Cuadro 19. Requerimiento de personal.

Cargos	Número de personas
Gerente	1
Secretaria	1
Asesor jurídico	1
Asesor contable	1
Asesores de crédito	6

4.3.5.2 Recurso Físico

Cuadro 20. Requerimiento de Muebles y enseres.

Cantidad	Descripción
1	Escritorio tipo gerencial
2	Escritorios auxiliares
3	Módulos de asesor para atención al cliente con archivador
6	Sillas giratorias
6	Sillas auxiliares módulos de atención al cliente
4	Sillas de espera clientes
3	Archivadores
6	Papeleras

Cuadro 21. Requerimientos de equipos de oficina.

INVERSIÓN	CANTIDAD
Equipo de cómputo	6
Fax Fotocopiadora e impresora	3
Teléfonos	6

4.3.5.3 Recurso de materias primas.

Cuadro 22. Requerimientos de elementos de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (1 año)
Tintas	8 sistemas big color
Resmas de papel carta	10
Resmas de papel oficio	10
Perforadora	4
Grapadora	4
Carpetas	500
Bolígrafos	50
Lápices	50
Memorias usb	6 x 2 gb
Cd	Caja x 100

4.3.6 Estudio de Proveedores. En la ciudad de Barrancabermeja hay una variedad de proveedores que cuentan con productos de buena calidad y excelente servicio.

Proveedores de equipos de cómputo impresoras y licencias de software

COMPUMAX, calle 41 # 35-39, sucursal carrera 33 # 48-109 local 214.

Proveedores de muebles de oficina.

INDUSTRIAS PICO Carrera 19 No. 17 - 35, Tel.: (57)(7) 6951355

Tel.: (57) (7) 6711212

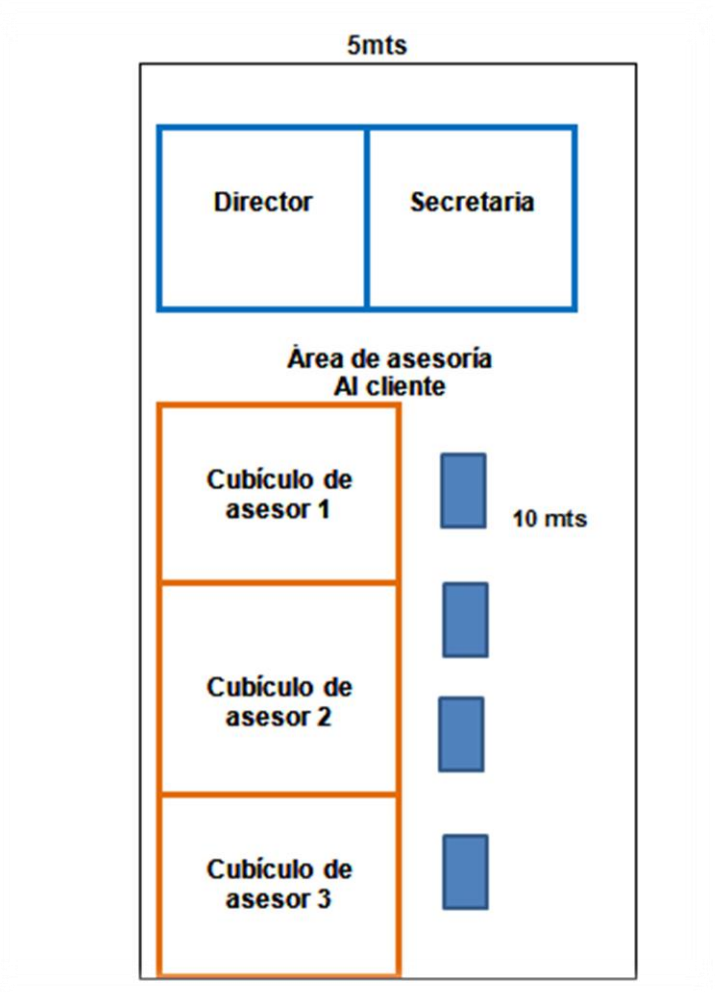
<http://www.industriaspico.com>

4.3.7 Distribución.

Cuadro 23. Distribución plano de la oficina de comercialización.

Área	Metros ²
Área administrativa	20 m2
Área de asesores	15 m2
Área de espera clientes	15 m2
Área total en M ²	50 m2

Imagen 6. Plano de oficina.



5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.

5.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN

La empresa es una estructura organizacional flexible y acorde con las nuevas tendencias administrativas, por su dimensión es conveniente la creación de una S.A.S. El proceso para su inscripción se llevará a cabo a través de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja por documento privado y tendrá una duración de cinco años, bajo la posibilidad de ser renovada.

Objeto social: servicios de asesoría y consultoría sobre materias de índole financiera y económica.

Socios: Carolina Argote, Sergio Arango

Representante legal: Carolina Argote

Nombre comercial: ASESORÍAS FINANCIERAS INDEPENDIENTES S.A.S.

Enseña Comercial. A.F.I.

Capital: Está representado en recursos propios de los socios y a través de un préstamo Bancario de los mismos.

5.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

5.2.1 Visión. Ser en el 2020 la empresa líder en asesorías especializadas en líneas de crédito bancarias respondiendo a las necesidades financieras de las MIPYMES y personas naturales en la ciudad de Barrancabermeja.

5.2.2 Misión. Somos una empresa especializada en ofrecer asesoría y consultoría en la línea crediticia bancaria que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de las MIPYMES, contamos con un recurso humano comprometido con la excelencia en su gestión para una prestación eficiente y de alta calidad de los servicios y comprometido con sus clientes en brindar atención oportuna a cada solicitud de servicios y a buscar beneficios para sus colaboradores, usuarios y comunidad en general.

5.2.3 Objetivos. Los objetivos que la A.F.I. pretende formular para el cumplimiento de la misión y el logro de la visión, son los siguientes:

- Conformar una estructura organizacional, sólida y eficiente con la participación del recurso humano en todos sus niveles fomentando un ambiente cultural y laboral que eleve el máximo nivel el interés y la motivación del recurso humano.
- Promover un manejo administrativo y financiero con el fin de garantizar la estabilidad, la eficiencia y la eficacia en la utilización de los recursos. Además de promover la innovación y mejora continua de modo que se logre ventaja competitiva.
- Generar y mantener una fuerte relación con los clientes mejorando los procesos de comunicación y convirtiéndonos en un aliado estratégico para ellos.

5.2.4 Políticas.

5.2.4.1 Políticas de personal.

Para el caso de A.F.I. se deberá 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 A.F.I. debe pasar por un proceso de selección basado en los perfiles definidos para cada cargo.
- El personal que sea contratado debe presentar pruebas psicotécnicas y entrevista de desempeño.
- Se contratará personal de la región que cumpla con los requisitos del cargo.
- La selección se hará mediante entrevistas, referencias y pruebas de selección.

5.2.4.2 Políticas de ventas.

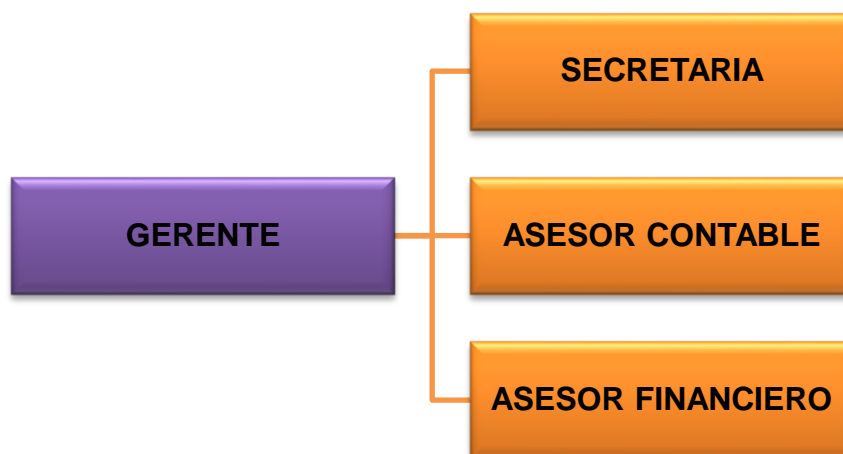
- La contratación de los servicios deberá estar sujeta a la firma y pago del contrato al momento de iniciar cada proceso de asesoría.
- La firma de contrato de cada asesoría no asegura la aprobación del crédito de parte de la entidad bancaria por lo que cada cliente eximirá a A.F.I de cualquier responsabilidad.
- El proceso de venta del servicio se realizara en la oficina de la compañía o si se requiere se podrá hacer directamente en las oficinas de la empresas estableciéndose previamente las fechas para tal actividad.

5.2.4.3 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 la dirección.
- Todas las compras se programarán de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa con treinta días de antelación.
- Los pagos se formalizan con los proveedores a 30 días.


5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

5.3.1 Imagen 6. Organigrama




5.3.2 Descripción y perfil de cargos.


Cuadro 24. Manual del gerente.

	
DENOMINACIÓN DE CARGO: Gerente	
Área: ADMINISTRATIVA	JEFE INMEDIATO: SOCIOS.
SUPERVISA A: Secretaria auxiliar contable, asesor de servicios	
OBJETIVO DEL CARGO: Planear, organizar, dirigir, controlar y desarrollar todas las actividades que al respecto sean necesarias, para el buen desarrollo de la empresa.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. <ol style="list-style-type: none">1. Representar a la empresa.2. El gerente es el responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha planteado.3. Debe planificar la empresa teniendo una visión integradora del más alto nivel para llevarla a cabo.4. El gerente debe compartir y brindar la información a sus colaboradores directos e indirectos sabiendo que de no ser así le estaría quitando capacidad de respuesta a su empresa.5. Establecer políticas y procedimientos de compras y ventas.6. Fijar normas de publicidad y distribución de los servicios de la empresa7. Motivar a los trabajadores al logro de los objetivos.8. Evaluar al personal9. Evaluar presupuesto y resultados.10. Autorizar de compra de insumos, bienes, muebles y enseres.11. Responder por los equipos de cómputo y de trabajo de la empresa y velar por el buen uso y mantenimiento de los mismos.	
REQUISITOS. <p>Profesional en Gestión empresarial, administración de empresas o áreas afines. Conocimientos en mercadeo y manejo del personal.</p> EXPERIENCIA: 3 años en cargos similares. PERFIL DEL CARGO: <p>Nivel de estudios: especialista en administración, Mercadeo y/o gestión empresarial Formación: Manejo de personal. Habilidades: Liderazgo, buenas relaciones interpersonales, capacidad de dirección de empresa a su mantenimiento y mejoramiento.</p>	


Cuadro 25. Manual de secretaria contable.

	
DENOMINACIÓN DE CARGO: Secretaria	
ÁREA: ADMINISTRATIVA	JEFE INMEDIATO: Gerente.
SUPERVISA A: Ninguno	
OBJETIVO DEL CARGO: Manejar y llevar los registros contables y financieros al día, cumplir fielmente las funciones que le solicite la gerencia	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir con eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos en que se encuentra comprometida. 2. Cumplir las políticas, reglamentos, normas y procedimientos vigentes en la empresa. 3. Relacionar y desarrollar los estados financieros y la demás contabilidad de la empresa. 4. Organización y archivo de la documentación de la empresa (facturas, recibos, etc.) 5. Organización y almacenamiento de información relacionada con producción y ventas del producto en medios informáticos y electrónicos. 6. Atender amablemente al cliente e informarlo en lo que desee. 7. Entregar la publicidad de la empresa al cliente que lo requiera. 8. Manejar con responsabilidad y confiabilidad los recursos económicos que pueda llegar a manejar en la prestación del servicio. 9. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la gerencia y tengan relación con la naturaleza de su cargo. 10. Responsable del manejo de la caja menor de la empresa. 11. Liquidar nómina 12. Efectuar pagos y cobros 	
REQUISITOS. Secretariado, auxiliar contable, o estudiante de contabilidad primeros niveles. Conocimientos en sistemas y manejo de herramientas informáticas.	
EXPERIENCIA: Dos años en cargos similares	
PERFIL DEL CARGO	
Nivel de estudios: Bachiller Formación: secretariado	
Experiencia: 2 años.	
Habilidades: Honestidad, lealtad, capacidad de planeación y organización, facilidad de resolución de problemas, buenas relaciones interpersonales, ser proactivo.	

Cuadro 26. Manual de funciones de asesor contable.

	
DENOMINACIÓN DE CARGO: Asesor contable	
ÁREA: OPERATIVA	JEFE INMEDIATO: Gerente
SUPERVISA A: Ninguno	
<p>OBJETIVO DEL CARGO: Revisar, asesorar y orientar el manejo contable y financiero de la empresa, contribuyendo con el patrimonio y el cumplimiento de los aspectos legales.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los movimientos contables elaborados por la secretaria auxiliar contable, verificando los estados y registros. • Elaborar y presentar periódicamente a la gerencia los estados financieros. • Preparar en coordinación con la secretaria auxiliar contable los reportes y documentos para la declaración de renta, pago de aportes, retefuente e IVA, en las fechas estipuladas. • Orientar a la empresa en los aspectos legales y fiscales, para el cumplimiento cabal de sus obligaciones • Cumplir con las demás funciones asociadas a su cargo 	
<p>REQUISITOS. Profesional en contaduría pública, estudios complementarios en legislación mercantil y fiscal o legislación tributaria, Integridad moral y ética, responsable.</p> <p>EXPERIENCIA:Experiencia laboral de 3 años en el cargo</p> <p>PERFIL DEL CARGO</p> <p>Nivel de estudios: profesional</p> <p>Experiencia: 2 años.</p> <p>Habilidades: Honestidad, lealtad, capacidad de planeación y organización, facilidad de resolución de problemas, buenas relaciones interpersonales, ser proactivo.</p>	

Cuadro 27. Manual de funciones de asesor de crédito.

	
DENOMINACIÓN DE CARGO: Asesor Financiero	
ÁREA: OPERATIVA	JEFE INMEDIATO: Gerente
SUPERVISA A: Ninguno	
OBJETIVO DEL CARGO: asesorar en las necesidades financieras de los clientes, analizando circunstancias pasadas, presentes y futuras de su cliente,	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES. <ul style="list-style-type: none"> • Informar a los clientes sobre las opciones crediticias, tasas de interés, plazos, agilidad en el desembolso, tablas de amortización y otros datos de relevancia para su toma de decisiones. • El asesor debe velar por los intereses del cliente como si fueran los suyos propios. • El asesor debe siempre ofrecer independencia y objetividad en todas las recomendaciones; contemplando siempre el largo plazo y lo más importante: debe crear, cultivar y mantener una estrecha relación con el cliente. • Promover los servicios de la empresa. • Elaborar la base de datos de clientes y mantenerla actualizada. • Verificación de los datos suministrados por los clientes para la gestión del crédito. • Mantener actualizado la información financiera como tasas de crédito y nuevas líneas de crédito. 	
REQUISITOS. Profesional en contaduría pública, estudios complementarios en legislación mercantil y fiscal o legislación tributaria, Integridad moral y ética, responsable.	
EXPERIENCIA: Experiencia laboral de 3 años en el cargo	
PERFIL DEL CARGO	
Nivel de estudios: profesional	
Experiencia: 2 años.	
Habilidades: Honestidad, lealtad, capacidad de planeación y organización, facilidad de resolución de problemas, buenas relaciones interpersonales, ser proactivo.	

5.3.3 Asignación Salarial

Cuadro 28. Asignación salarial mensual para el cargo.

Cargo	Número de personas	Tipo de contrato	Salario mes \$	Subsidio de transporte
Gerente	1	Término fijo	2.000.000	
Secretaria	1	Término fijo	650.000	74.000
Asesor contable	1	Pres. de servicios	500.000	74.000
Asesor de crédito	1	Término fijo	1.000.000	74.000

Cuadro 29. Porcentaje para el cálculo de prestaciones sociales

Prestaciones Sociales	Porcentaje %
Cesantías	8.33%
Interés sobre las cesantías	1%
Vacaciones	4.17%
Primas	8.33%
Total Prestaciones	21.83%
Salud	TOTAL 12.5% 8.5% asume el empleador, 4% asume el trabajador
Pensión	TOTAL 16% 12% asume el empleador, 4% asume 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.minsalud.gov.co/>, 14 de agosto 2014

6. ESTUDIO FINANCIERO

El estudio financiero es el análisis de la probabilidad del proyecto; los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron los estudios anteriores, elaborar los cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto, evaluar los antecedentes para determinar su rentabilidad.

El objeto de este capítulo es realizar un estudio amplio, detallado y suficiente de cada uno de los elementos que conforman la estructura financiera del proyecto como la inversión inicial, los costos de producción, los gastos funcionamiento, los ingresos percibidos, la utilidad del ejercicio, en fin toda información relevante para determinar la viabilidad financiera de la empresa proyecta a un horizonte de 5 años.

6.1 INVERSIONES

Para el desarrollo e implementación de A.F.I se precisa a continuación el monto requerido de inversión total, basado en los diferentes estudios de mercados, técnico, administrativo, base para el análisis financiero de la empresa.

6.1.1 Inversión fija. Está compuesta por muebles y enseres y equipo de oficina, que se requiere para su funcionamiento.

6.1.1.1 Terreno. El presente proyecto no realizará inversión en terrenos en su etapa inicial.

6.1.1.2 Construcción y adecuación. Para el presente proyecto se estima un costo por adecuaciones locativas y decoración del mismo por diez millones de pesos \$ 10.000.000. Acondicionando las unidades de la oficina con cableado estructurado para los equipos de cómputo y sala de espera.

6.1.1.3 Muebles y enseres. Se necesita adquirir unos muebles y enseres, representados descritos como: escritorios, sillas, archivador, papeleras y mesa para el computador.

Cuadro 30. Inversión en muebles y enseres.

Cantidad	Descripción	Valor unitario	Valor total (con IVA)
1	Escritorio gerencial	700.000	700.000
2	Escritorios auxiliares	300.000	600.000
3	Módulos de asesor	500.000	1.500.000
6	Sillas giratorias	90.000	540.000
6	Sillas auxiliares módulos	60.000	360.000
4	Sillas de espera clientes	60.000	240.000
3	Archivadores	120.000	360.000
6	Papeleras	30.000	180.000
Total	Total		4.480.000

6.1.1.4 Equipo de oficina. Se requieren equipos de oficina como computadora, Teléfonos e impresora.

Cuadro 31. Equipo de Oficina

Cantidad	Equipo de oficina	Costo Unitario	Valor total (con IVA)
6	Equipo de Cómputo	1.500.000	9.000.000
3	Impresora	400.000	1.200.000
6	Teléfonos	60.000	360.000
Total			10.560.000

6.1.1.5 Total de Inversión fija.**Cuadro 32. Total de inversión fija.**

Activo	Valor total (Con IVA)
Muebles y enseres	4.480.000
Equipo de oficina	10.560.000
Total Inversión Fija	15.040.000

6.1.2. Inversión diferida.

Cuadro 33. Inversión diferida.

ÍTEM	Valor total (\$)
Publicidad de lanzamiento	4.500.000
Estudio de factibilidad	3.000.000
Gastos de puesta en marcha Legalización, Cámara de Comercio)	3.000.000
Adecuaciones	10.000.000
Total Inversión Diferida	20.500.000

6.1.3 Inversión de capital de trabajo. Son aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios). La empresa para poder operar, requiere de recursos para cubrir necesidades de insumos, mano de obra, reposición de activos fijos, etc.

Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo. Partiendo de la definición de capital de trabajo, que es prever o mantener en caja el efectivo necesario para cubrir los costos y gastos de funcionamiento normal de A.F.I. para un periodo de tiempo dado, según sea la política de ventas, para los primeros, dos (2), meses de operación. De ahí la importancia de precisar claramente que solo se determinan para dos meses porque la ventas de servicios se cancelan en un 50% al firmar el contrato y el otro 50% al terminar el servicio, así se puede indicar que la venta es de contado y por lo tanto se está percibiendo rápidamente los recursos económicos necesarios para cancelar los costos y gastos de estos dos primeros meses.

6.1.3.1 Costos de prestación del servicio. Hacen parte de los costos de prestación del servicio, la mano de obra directa y los CIF.

Mano de obra directa. Inicialmente la empresa calcula contratar 3 asesores con un salario base, con todas las prebendas, de ley. Se toma por un millón de pesos teniendo como referencia salarios de cargos similares.

Cuadro 34. Costo de mano de obra directa:

CONCEPTO	ASESORES
Sueldo Mes	\$ 3.000.000
Subsidio de Transporte	\$ 222.000
Prima 8,33%	\$ 249.900
Vacaciones 4,17%	\$ 125.100
Cesantias 8,33	\$ 249.900
Interes Cesantias 1%	\$ 2.499
Caja de Compensacion Familiar 4%	\$ 120.000
Salud 8,5%	\$ 255.000
Pension 12%	\$ 360.000
Riesgo Profesionales 0,522%	\$ 15.660
Dotacion 7%	\$ 210.000
Total Mes	\$ 4.810.059
Total Año	\$ 57.720.708

Costos indirectos de prestación del servicio. Hacen parte de los costos indirectos de la prestación del servicio, (CIFS), los insumos, y arriendo.

Cuadro 35. Insumos.

Concepto	uso x mes	Valor por ud \$	Valor total \$/mes	Valor total \$/año
Resmas de papel carta	1	8000	8.000	96.000
Resmas de papel oficio	1	8500	8.500	102.000
Carpetas	100	500	50.000	600.000
Tintas Carga mes	0,5	25000	12.500	150.000
Lapiceros caja x 25	0,1	30.000	3.000	36.000
Lápices caja x 25	0,1	20.000	2.000	24.000
Memorias usb x 2gb	6	20.000	120.000	120.000
Perforadora	4	20.000	80.000	80.000
Grapadora	4	20.000	80.000	80.000
Caja de cd x 100	6	50.000	300.000	300.000
Total			79.000	948.000

- **Total CIF:** En resumen y de acuerdo con los cálculos anteriores se presenta el valor de los CIF, correspondiente a mano de obra indirecta, insumos, depreciaciones, mantenimiento y otros CIF, (Seguros y la provisión de arriendo).

Cuadro 36. Total costos indirectos de prestación del servicio.

Concepto	Costo \$/Mes	Costo \$/año
Insumos	79.000	948.000
Arriendo	1.000.000	12.000.000
Total	1.079.000	12.948.000

Total costos de prestación del servicio. Total costos del servicio. Se presenta a continuación el resumen de los costos de la prestación del servicio para el mes y año que incurrirá la empresa A.F.I.

Cuadro 37. Total costos de producción.

Concepto	Año 1	Costo mes
Mano de obra directa	55.944.708	4.662.059
Costos Indirectos del servicio	12.948.000	1.079.000
Total	68.892.708	5.741.059

6.1.3.2. Gastos de administración y ventas. Se consideran como gastos de administración y ventas, los correspondientes a nómina administrativa, la depreciación de muebles y enseres y equipo de oficina, amortización de diferidos y los gastos generales.

Nómina administrativa. Se calcula los gastos que incurrirá la empresa en la nómina correspondiente al gerente, y secretaria, con su respectiva carga prestacional para el mes y año.

Cuadro 38. Nómina administrativa.

Concepto	Gerente	Secretaria
Sueldo mes	\$ 2.000.000	\$ 650.000
Subsidio de transporte	\$ 74.000	\$ 74.000
Prima 8,33%	\$ 166.600	\$ 54.145
Vacaciones 4,17%	\$ 83.400	\$ 27.105
Cesantías 8,33%	\$ 166.600	\$ 54.145
Intereses cesantías 1%	\$ 1.666	\$ 541
Caja de Compensación Familiar 4%	\$ 80.000	\$ 26.000
Salud 8,5%	\$ 170.000	\$ 55.250
Pensión 12%	\$ 240.000	\$ 78.000
Riesgos profesionales 0,522%	\$ 10.440	\$ 3.393
Dotación 7%	\$ 140.000	\$ 45.500
Total Mes	\$ 3.132.706	\$ 1.067.538
Total Año	\$ 37.592.472	\$ 12.810.456

Depreciación administrativa: Se incluye la depreciación de muebles y enseres y equipo de oficina requeridos para el área administrativa.

Cuadro 39. Depreciación de muebles y enseres y equipo de oficina:

Activo	Valor del activo	Años depreciables	Depreciación año	Depreciación mes	Valor de salvamento
Muebles y enseres	4.480.000	10	448.000	37.333	2.240.000
Equipo de oficina	10.560.000	5	2.112.000	176.000	-
Total	15.040.000		2.560.000	213.333	2.240.000

Cuadro 40. Amortización de diferidos.

Activo	Valor del activo	Años Amortizables	Amortización \$ año	Valor \$mes
Diferidos	20.500.000	5	4.100.000	341.667
TOTAL	20.500.000		4.100.000	341.667

Gastos generales: Se incluyen los demás gastos generales, correspondientes a honorarios del contador, publicidad, mantenimiento, seguros, arriendo (30%), servicios públicos y demás, para la prestación de un mejor servicio

Cuadro 41. Mantenimiento administrativo.

Activo	Valor del activo	Proporción %	Valor año \$	Valor mes \$
Muebles y enseres	4.480.000	0,05	224.000	18.667
Equipo de oficina	10.560.000	0,05	528.000	44.000
TOTAL	15.040.000		752.000	62.667

Cuadro 42. Seguros administrativos.

Activo	Valor del activo	Proporción %	Valor año \$	Valor mes \$
Muebles y enseres	4.480.000	0,01	44.800	3.733
Equipo de oficina	10.560.000	0,01	105.600	8.800
TOTAL	15.040.000		150.400	12.533

Cuadro 43. Gastos generales.

Concepto	Valor mes \$	Valor \$/año
Honorarios	500.000	6.000.000
Publicidad	650.000	7.800.000
Arriendo (30%)	300.000	3.600.000
Mantenimiento	62.667	752.000
Seguros	12.533	150.400
Servicios públicos	300.000	3.600.000
Papelería	80.000	960.000
Aseo y cafetería	50.000	600.000

Total	1.955.200	23.462.400
-------	-----------	------------

Cuadro 44. Gastos de administración y ventas.

Concepto	Valor \$/año	Valor mes
Nómina	50.409.425	4.200.785
Depreciación administrativa	2.560.000	213.333
Amortización de administración	4.100.000	341.667
Gastos generales	23.462.400	1.955.200
Total	80.531.825	6.710.985

6.1.3.3 Gastos Financieros. Para el presente proyecto se tiene en cuenta unos gastos financieros representados en los intereses causados por un crédito por \$34.192.042 a un plazo de 5 años.

Cuadro 45. Gastos financieros.

Concepto	Valor \$
Intereses primer mes	574.426
Intereses segundo mes	564.853
Total	1.139.279

6.1.3.4 Total Capital de Trabajo.

La inversión de capital de trabajo para la empresa AFI, corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer mes de funcionamiento, como se observa en la siguiente tabla.

Cuadro 46. Capital de trabajo.

Descripción	Valor \$ 2 meses
Costos de prestación del servicio	10.227.320
Gastos de administración y ventas	11.886.899
Gastos financieros	1.139.279
Total	23.253.498

6.1.4. Inversión total. En este numeral se tienen en cuenta la inversión fija, inversión diferida y el capital de trabajo.

Cuadro 47. Inversión Total.

Descripción	Valor \$
Inversión fija	15.040.000
Inversión diferida	20.500.000
Capital de trabajo	23.253.498
Total	58.793.498

6.1.5 Fuentes de financiación. La puesta en marcha de la empresa tendrá dos fuentes principales de financiación, recursos propios d los socios dueño y un crédito bancario de los siguientes rubros correspondientes

Cuadro 48. Fuentes de financiación.

Recursos	PESOS \$	%
Recursos crédito	34.192.042	58%
Recursos propios	24.601.456	42%
Total	58.793.498	100%

Se optó tomar como base de evaluación un crédito, el cual consta de las siguientes condiciones:

Entidad Bancaria,

Monto total solicitado. \$34.192.042,

Plazo. 60 meses

Tasa anual del 20,16%,

Tasa mensual del 1.68%

Cuadro 49. Amortización del crédito.

PERIODO	INVERSION	INTERESES	AMORTIZACION	CUOTA	SALDO
0	34.192.042				34.192.042
1		574.426	569.867	1.144.294	33.622.175
12		469.115	569.867	1.038.982	27.353.634
Subtotal		6.261.247	6.838.408	13.099.655	27.353.634
13		459.541	569.867	1.029.408	26.783.766
24		354.230	569.867	924.097	20.515.225
Subtotal		4.882.624	6.838.408	11.721.032	20.515.225

25		344.656	569.867	914.523	19.945.358
36		239.344	569.867	809.212	13.676.817
Subtotal		3.504.000	6.838.408	10.342.409	13.676.817
37		229.771	569.867	799.638	13.106.949
48		124.459	569.867	694.326	6.838.408
Subtotal		2.125.377	6.838.408	8.963.786	6.838.408
49		114.885	569.867	684.753	6.268.541
60		9.574	569.867	579.441	- 0
Subtotal		746.754	6.838.408	7.585.163	
Total		17.520.002	34.192.042	51.712.044	

6.2. COSTOS.

6.2.1 Costos fijos. Son aquellos costos y gastos que se deberán aprovisionar y cancelar, préstese el servicio o no y que no sufren variación en el tiempo

Cuadro 50. Costos fijos.

Costos y gastos fijos	Valor total \$/año
Nómina administrativa	50.409.425
Honorarios	6.000.000
Publicidad	7.800.000
Arriendo	12.000.000
Papelería	960.000
Aseo y cafetería	600.000
Depreciación	2.560.000
Mantenimiento	752.000
Amortización de diferidos	4.100.000
Seguros	150.400
Total costos y gastos fijos	85.331.825

6.2.2 Costos variables. Como su nombre lo indica, el costo variable hace referencia a los costos de prestación del servicio que varían dependiendo del nivel del mismo. Todo aquel costo que aumenta o disminuye según aumente o disminuya la prestación del servicio, se conoce como costo variable.

Cuadro 51. Costos variables.

Costos y gastos variables	Valor total \$/año
Mano de obra directa	55.944.708
Insumos	948.000
Servicios públicos	3.600.000
Total costos y gastos variables	60.492.708

6.2.3 Costos totales unitarios. De acuerdo con la estructura de costos y gastos se presenta el costo de la afiliación para las empresas con las especificaciones descritas en el estudio técnico. Tomando como base el primer año.

Cuadro 52. Costos totales unitarios.

	Valor total \$/año
Total costos y gastos	
Costos y gastos fijos	85.331.825
Costos y gastos variables	60.492.708
Total costos y gastos	152.085.780
Servicios de asesorías a prestar	3.432
Costo por asesoría de gestión de crédito	\$44.314,04
Precio de venta por asesoría de gestión de créditos	\$63.306

6.3 Precio de venta. El precio de cada asesoría fue definido teniendo, el costo de prestación del servicio y la ganancia o rentabilidad esperada. Tomando como base los costos y gastos que incurrirá la empresa, se fija como política la estrategia de precios que se obtendrá un 30% de ganancias del costo unitario acorde a la siguiente fórmula matemática.

$$\text{Precio de venta} = \text{Costo x Servicio} / (1 - \text{Rentabilidad Esperada}) = \$63.306$$

6.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

6.4.1 Egresos Projectados. Para el presente proyecto, se presentan los egresos a 5 años, correspondientes a costos de prestación del servicio, los gastos administrativos y de ventas y los gastos financieros. Debe tenerse en cuenta que se trabajó con pesos

constantes, es decir, que solo se tiene variación en el tiempo aquellas cuentas de costos y gastos que tengan incidencia con el servicio, es decir, que a medida que aumente o disminuya estos sufre una alteración.

Cuadro 53. Proyección de costos del servicio a 5 años.

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mano de obra directa	55.944.708	67.133.650	78.546.370	89.542.862	101.183.434
CIFS	12.948.000	15.537.600	18.178.992	20.724.051	23.418.177
Total	68.892.708	82.671.250	96.725.362	110.266.913	124.601.611

Cuadro 54. Proyección de gastos de administración y ventas a 5 años.

Concepto	Valor año 1	Valor año 2	Valor año 3	Valor año 4	Valor año 5
Nómina	50.409.425	50.409.425	50.409.425	50.409.425	50.409.425
Depreciación administrativa	2.560.000	2.560.000	2.560.000	2.560.000	2.560.000
Amortización de administración	4.100.000	4.100.000	4.100.000	4.100.000	4.100.000
Gastos generales	23.462.400	23.462.400	23.462.400	23.462.400	23.462.400
Total	80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825

Cuadro 55. Proyección de gastos financieros a 5 años.

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Intereses	6.261.247	4.882.624	3.504.000	2.125.377	746.754
Total	6.261.247	4.882.624	3.504.000	2.125.377	746.754

6.4.2 Ingresos Projectados. Igualmente los ingresos se proyectan a 5 años, tomando como base la capacidad utilizada y proyectada, manteniéndose el precio de venta igual para todos los periodos de vida útil de evaluación, ya que se trabajó a pesos constantes.

Cuadro 56. Proyección de ingresos a 5 años.

PRESENTACION	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asesorías	2.595	3.459	3.724	3.964	4.252
Precio de venta	63.306	63.306	63.306	63.306	63.306
Ingresos Totales	164.279.070	218.975.454	235.751.544	250.944.984	269.177.112

6.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS.

De acuerdo con las estructura de costos, gastos e ingresos, se presentan los estados de resultados básicos proyectados a 5 años, el cual se calcularon a pesos constantes, solo se evidencia incrementos en aquellos costos directos que tienen incidencia con los crecimientos estimados en la capacidad utilizada y proyectada, estos son: el estado de ganancias y pérdidas, el flujo de caja y el balance general.

6.5.1 Estado de resultado proyectado a 5 años. El estado de resultados o de ganancias y pérdidas, se calcula tomando como base las proyecciones de los respectivos costos y gastos e ingresos en la prestación del servicio. El estado de ganancias y pérdidas, se determina con financiamiento del 58%.

Cuadro 57. Estado de resultado proyectado a 5 años.

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos					
Ingresos por ventas	164.279.070	218.975.454	235.751.544	250.944.984	269.177.112
Tota Ingresos	164.279.070	218.975.454	235.751.544	250.944.984	269.177.112
Costos de Producción	68.892.708	82.671.250	82.671.250	88.725.362	96.266.913
Utilidad Marginal	95.386.362	136.304.204	153.080.294	162.219.622	172.910.199
Gastos de administración y ventas	80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825

Gastos Financieros	6.261.247	4.882.624	3.504.000	2.125.377	746.754
Utilidad antes de Imp.	8.593.290	50.889.755	69.044.469	79.562.420	91.631.620
Impuestos 33%	2.835.786	16.793.619	22.784.675	26.255.599	30.238.435
Utilidad Neta	5.757.504	34.096.136	46.259.794	53.306.821	61.393.185
Reserva legal 10%	575.750	3.409.614	4.625.979	5.330.682	6.139.319
Utilidad por distribuir	5.181.754	30.686.522	41.633.815	47.976.139	55.253.867

6.5.2 Flujo de Caja Proyectado. Para la estructura de flujo de caja, se obtienen de las diferentes proyecciones de los costos de producción, gastos de administración y ventas y de los gastos financieros, estimados en cada uno de los ítems de la estructura desarrollada en puntos anteriores. El flujo de caja constituye una de los resultados más importantes base para evaluación del proyecto a través de los flujos netos de cada periodo de vida útil del proyecto. Para la maquinaria y equipos y activos que tiene una vida útil de 10 años se deprecia a 10 años y como

Cuadro 58. Flujo de Caja Proyectado.

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ENTRADAS						
EFFECTIVO						
Ingresos por ventas		164.279.070	218.975.454	235.751.544	250.944.984	269.177.11
Aporte de socios	24.601.456					
Crédito	34.192.042					
Total de Entradas	58.793.498	164.279.070	218.975.454	235.751.544	250.944.984	269.177.11
Salidas						
Maquinaria y equipos	-					
Muebles y enseres	4.480.000					
Equipo de oficinas	10.560.000					
Herramientas	-					

Total Inversión Fija	15.040.000					
Inversión Diferida	20.500.000					
Costos de Producción		68.892.708	82.671.250	82.671.250	88.725.362	96.266.913
Gastos de Administración		80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825	80.531.825
Gastos Financieros		6.261.247	4.882.624	3.504.000	2.125.377	746.754
Impuestos renta		2.835.786	16.793.619	22.784.675	26.255.599	30.238.435
Reserva legal		4.125.835	6.206.396	8.268.495	9.634.935	10.408.234
Total Salidas	35.540.000	162.647.401	191.085.714	197.760.245	207.273.098	218.192.16
Saldo (Entradas-salidas)	23.253.498	1.631.669	27.889.740	37.991.299	43.671.886	50.984.951
Más depreciación		2.560.000	2.560.000	2.560.000	2.560.000	2.560.000
Mas amortización diferidos administrativo		4.100.000	4.100.000	4.100.000	4.100.000	4.100.000
Mas Reserva legal		575.750	3.409.614	4.625.979	5.330.682	6.139.319
Menos pago a principal		6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408
Total Saldo neto	23.253.498	2.029.011	31.120.946	42.438.870	48.824.160	56.945.862
Recuperación de inversión						
Inversión residual de activos						
Total flujo neto		2.029.011	31.120.946	42.438.870	48.824.160	56.945.862
Saldo inicial		23.253.498	25.282.509	56.403.455	69.746.836	118.570.99
Saldo Final	23.253.498	25.282.509	56.403.455	98.842.325	118.570.996	175.516.85

6.5.3 Balance General a 5 años. Igualmente se presenta el balance general inicial y proyectado a 5 años, de acuerdo a los resultados de la estructura de costos y gastos e ingreso estimados para la prestación del servicio.

Cuadro 59. Balance General a 5 años.

CONCEPTOS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
Activo corriente						
Caja y Bancos	23.253.498	25.282.509	56.403.455	98.842.325	118.570.996	175.516.858

Total activo corriente	23.253.498	25.282.509	56.403.455	98.842.325	118.570.996	175.516.858
ACTIVO FIJO						
Maquinaria y Equipo						
Muebles y Enseres	4.480.000	4.480.000	4.480.000	4.480.000	4.480.000	4.480.000
Equipo de Oficina	10.560.000	10.560.000	10.560.000	10.560.000	10.560.000	10.560.000
Herramientas						
Total Inversión Fija	15.040.000	15.040.000	15.040.000	15.040.000	15.040.000	15.040.000
Menos Depreciación Acumulada		2.560.000	5.120.000	7.680.000	10.240.000	12.800.000
Total Activo Fijo	15.040.000	12.480.000	9.920.000	7.360.000	4.800.000	2.240.000
Diferidos	20.500.000	20.500.000	20.500.000	20.500.000	20.500.000	20.500.000
Menos Amortización diferida Acumulada		4.100.000	8.200.000	12.300.000	16.400.000	20.500.000
Total Activos Diferidos	20.500.000	16.400.000	12.300.000	8.200.000	4.100.000	-
TOTAL ACTIVOS	58.793.498	54.162.509	78.623.455	114.402.325	127.470.996	177.756.858
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Obligaciones a corto plazo	6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408	
Total pasivo corriente	6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408	6.838.408	
Pasivo no Corriente						
Obligaciones a largo plazo	27.353.634	20.515.226	13.676.818	6.838.408	-	-
Total Pasivo no corriente	27.353.634	20.515.226	13.676.818	6.838.408	6.838.408	
Total Pasivos	34.192.042	27.353.634	20.515.226	13.676.818	6.838.408	-
Patrimonio						
Aporte de Socios	24.601.456	24.601.456	24.601.456	24.601.456	24.601.456	24.601.456
Reserva legal		575.750	3.409.614	4.625.979	5.330.682	6.139.319
Utilidades del Ejercicio						
Utilidades del Ejercicio Anteriores						
PATRIMONIO	24.601.456	1.631.669	30.097.159	71.498.072	90.700.450	147.016.083
Total (Pasivo + Patrimonio)	58.793.498	28.985.303	50.612.385	85.174.890	97.538.858	147.016.083

7. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.

7.1 EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

La Responsabilidad Social del proyecto está enfocada en los siguientes elementos. Minimizar el impacto ambiental, garantizar la transparencia con la competencia, asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en el desarrollo de los proyectos emprendidos por A.F.I. mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción, extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores, comprometerse con los trabajadores, la comunidad, las autoridades manteniendo un estrecho diálogo, garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan de Responsabilidad social. El proyecto contribuye a elevar los índices de empleo mejorando así los niveles de calidad de vida de las personas que pueden trabajar en la empresa.

La evaluación del proyecto hace referencia al análisis detallado de cada uno de las conclusiones encontradas en los capítulos de mercadeo, estudio técnico análisis de costos, inversiones organización y estudio financiero. Como es un de un proyecto de factibilidad y dada su limitada magnitud tendrá un leve impacto sobre el conjunto de la economía regional y local. El proyecto genera 5 empleos directos, por lo tanto, en este sentido su impacto social es medio. Posteriormente a medida que crezca la demanda de los servicios se ampliará el número de personas que se requieren. El proyecto es una fuente de trabajo para sus proponentes o futuros inversionistas, con el fin de conseguir los recursos para su implementación y generación de empleo estable.

7.2 IMPACTO AMBIENTAL

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

Cuadro 60. Matriz de impacto.

ÁREA	ITEM	AIRE			AGUA			SUELO		
		b	m	a	b	m	a	b	m	a
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, del 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 asesoría de gestión de créditos. No es necesario realizar planes de mitigación dado que la contaminación del proyecto es prácticamente inexistente. Los desechos emanados por las actividades propias del aseo interno no alteran las condiciones ambientales. La contaminación auditiva tampoco existe y no se generan alteraciones del ambiente por emisión de gases o elementos contaminantes.

7.3 EVALUACIÓN FINANCIERA.

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

$$P = \frac{F}{(1 + TIO)^n}$$

P = Valor presente del periodo n

F = Flujo neto en el periodo n

n = Periodo del flujo neto

TIO = Tasa interna de Oportunida

TE = Tasa Esperada

if = Inflación

$TIO = TE + If$

$TIO = 30\% + 3,36\%$

$TIO = 33,36\%$

Cuadro 61. Valor presente neto. VPN

Año	Inversión	Flujos Netos	Factor de	Flujos Netos	Flujos Netos
			Actualización	Actualizados	actualizados
			(1+i)		
0	58.793.498	-58.793.498			-58.793.498
1		2.029.011	1,336	1.518.721	1.518.721
2		31.120.046	1,784896	17.435.215	17.435.215
3		42.438.870	2,3846211	17.796.903	17.796.903
4		48.824.160	3,1858537	15.325.299	15.325.299
5		56.945.862	4,2563006	13.379.192	13.379.192
Total				65.455.330	6.661.832

El VPN de \$6.661.832 al ser superior a cero (0), se concluye que el proyecto es rentable y conveniente para su futura puesta en marcha. Valor relativamente alto si se tiene en cuenta que los excedentes netos no se distribuyen y se van reinvierten en el desarrollo mismo del proyecto, año tras año.

7.3.2 Tasa Interna Retorno (TIR).¹¹ La TIR es aquella tasa de descuento que hace que el VAN sea igual a la inversión aproximadamente y su utilidad sea igual a cero o en otros términos que iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial.

Formula:

$$T.I.R. = \frac{\sum(FNE) (1+r)^{-t} - k (1+r)^{-t}}{r}$$

r = Tasa Interna de Retorno
 $F.N.E.$ = Flujos netos de efectivo
 K = Inversión
 t = Período de años 1, 2, 3, 4, 5.

Cuadro 62. T.I.R.

Año	Inversión	Flujos Netos	Factor de	Flujos Netos	Flujos Netos
			Actualización	Actualizados	actualizados
			(1+i)		
0	58.793.498	-58.793.498			-58.793.498
1		2.029.011	1,336	1.518.721	1.518.721
2		31.120.046	1,784896	17.435.215	17.435.215
3		42.438.870	2,3846211	17.796.903	17.796.903
4		48.824.160	3,1858537	15.325.299	15.325.299
5		56.945.862	4,2563006	13.379.192	13.379.192
Total				65.455.330	6.661.832

VPN POSITIVO

Año	Inversión	Flujos Netos	Factor de	Flujos Netos	Flujos Netos
			Actualización	Actualizados	actualizados
			(1+i)		
0	58.793.498	-58.793.498			-58.793.498
1		2.029.011	1,4	1.449.294	1.449.294
2		31.120.046	1,96	15.877.574	15.877.574
3		42.438.870	2,744	15.466.060	15.466.060
4		48.824.160	3,8416	12.709.329	12.709.329
5		56.945.862	5,37824	10.588.197	10.588.197
Total				56.090.455	-2.703.043

VPN NEGATIVO

¹¹Óp. cit. Gabriel Baca Urbina, Evaluación de proyectos, Mac grawhill, quinta edición, 2.008. pág. 183

INTERPOLACION PARA EL CÁLCULO DE LA TIR

DIFERENCIA ENTRE TASAS	SUMA DE VPN (VALORES ABSOLUTOS)	% Total	AJUSTE AL 6,64%	TIR
33,36%	6.661.832	71%	4,71%	38,07%
40%	-2.703.043	-29%	-1,93%	38,07%
6,64%	9.364.875	100%		

La tasa estimada y aproximada donde se alcanza que los flujos netos de efectivo actualizados sean similares y/o igual a la inversión total de \$58.793.498, la TIR es del 38.07%. Hay que aclarar que no existe competencia directa iniciando el proyecto, que la inversión es baja y el concepto del servicio da la posibilidad de obtener un alto margen de ganancia. La tasa comparada con la tasa mínima de retorno de los inversionistas, (TMAR) del 33.36%, y de los indicadores del mercado financiero como de las diferentes variables económicas es relativamente superior, por tanto se concluye que el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución.

7.3.3 Periodo de recuperación. Es el periodo de tiempo en el cual se cubre el monto total de la inversión, con los flujos netos de efectivo actualizados a una tasa de 33.36%. El periodo de tiempo donde la inversión total de \$58.793.498. Se recuperará es en el 5 año aproximadamente tiempo prudente dada la inversión.

Cuadro 63. Periodo de recuperación.

Año	Inversión	Flujos Netos	Saldos
		Actualizados	
0	58.793.498		-58.793.498
1		1.518.721	-57.274.777
2		17.435.215	-39.839.562
3		17.796.903	-22.042.659
4		15.325.299	-6.717.360
5		13.379.192	6.661.832

7.3.4 Análisis de las Razones Financieras.

Análisis de las Razones Financieras. ¹²Los bloques de razones financieras que se tomarán como base para el análisis son las siguientes:

- ❖ Bloque de razones de liquidez
 - ❖ Bloque de razones de endeudamiento
 - ❖ Bloque de razones de actividad
 - ❖ Bloque de razones de rentabilidad
- Bloque de razones de liquidez. Miden la capacidad de la empresa de generar recursos para atender sus compromisos corrientes o de cortos plazos, tanto operativos como financieros.

Razón corriente. Se obtiene dividiendo los activos corrientes sobre los pasivos corrientes. Por cada peso \$1 que la empresa deba en el corto plazo, posee \$3,69 representados en activos corrientes, para afrontar sus compromisos, en un corto plazo.

$$\text{Razón corriente:} \quad \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} \quad \text{AÑO 1} = 3,69$$

Nivel de endeudamiento. Indica el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa. Se determina dividiendo los pasivos totales por los activos totales. Al finalizar el primer periodo contable, la razón indica que por cada peso que la empresa tiene invertidos en activos el \$0,5 queda como remanente de la financiación de los acreedores, en otras palabras los acreedores (Banco) son dueños del 50% de la empresa al finalizar el primer año.

$$\text{Nivel de endeudamiento:} \quad \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}} \quad \text{AÑO 1} = 0,50$$

Rotación de activos. La rotación de los activos totales de la empresa para el año 1 fue de 2,79 veces, otra interpretación es que por cada peso que se tiene invertido en activos se generaron unas ventas de \$2,79

¹² Administración financiera I, INSED, primera edición 1.996, pág13

$$\text{Rotación de activos: } \frac{\text{Ingresos por venta}}{\text{Total activos}} = \text{AÑO 1 } 2,79$$

Margen bruto de ganancias: Para los primeros años el margen bruto de ganancia es aceptable, debido a que por cada peso que la empresa venda se genera una utilidad bruta antes de impuestos del 5,2%, el cual es conveniente por la intangibilidad de la actividad que se presta.

$$\text{Margen bruto de ganancia: } \frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Ingresos totales}} = \text{AÑO 1 } 0,5$$

Margen neto de ganancias. Este se calcula dividiendo la utilidad neta por las ventas netas. Esta razón muestra un margen aceptable de utilidad después de haber realizado todas las erogaciones sobre las ventas. Para el primer año la utilidad neta es del 3.5%.

$$\text{Utilidad Neta : } \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos totales}} = \text{AÑO 1 } 0.035$$

7.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Es una herramienta básica con la cual se puede determinar el número de unidades mínimo a vender para que la empresa cubra 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 costos¹³. El concepto de punto de equilibrio desarrolla una metodología para establecer una situación donde la empresa ni pierda ni gane dinero.

El punto de equilibrio se calcula matemáticamente, bajo la siguiente formula:

$$\text{Cantidad a vender en punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos y gastos fijos}}{\text{Precio vta. / Und.} - \text{costo y gasto Variable / und.}}$$

¹³ Administración Financiera. Humberto Pradilla Ardila. UIS. FEDI, Bucaramanga, Julio de 1986, página 137

$$\text{QP.E} = \frac{\text{CF}}{\text{PV} - \text{CVU}} = \frac{\$ 85.331.825}{\$63.306 - \$42.490} = 4.099 \text{ Asesorías}$$

Nota. El punto de equilibrio podría desglosarse de esta manera para desvirtuar que son muchas.

4.099/ 3 Asesores = 1.366 en el año /52 semanas = 26 asesorías.

8. CONCLUSIONES

La población está conformada por el sector empresarial de la ciudad de Barrancabermeja definidas así: 663 del sector industrial, 3.535 del sector comercial, 1.620 del sector servicios, total empresas de Barrancabermeja 5.818, Según los resultados de la encuesta el 90% de los encuestados manifestaron estar dispuestos a buscar asesoría en gestión de créditos en Asesoría Financiera Independiente A.F.I.

Se definió que el canal de comercialización es el directo para la prestación del servicio. Se puede concluir que existe un mercado amplio. El estudio de mercados muestra que es posible, que no hay competencia formal lo que abre la posibilidad de entrada al mercado. Se creó el logo y el slogan de la empresa con los cuales se va a identificar ante el mercado, se destaca que no hay competencia directa por lo que el precio será acorde de la calidad del servicio.

Para la prestación de los servicios de asesoría en líneas de crédito, técnicamente es viable, al contar con los recursos necesarios para su montaje se iniciará con una proyección de contratar con 2.595 asesorías para el primer año.

Se determina la ubicación de la empresa en el centro junto al puerto dados que está cerca a muchas entidades bancarias de la ciudad de Barrancabermeja. Se estableció la ficha técnica del servicio. Se describe el proceso de prestación del servicio y se elaboró el flujograma del mismo. Se describe el control de calidad del servicio. Se determinó el área de la empresa y su distribución mediante la elaboración de un plano. Los requerimientos de personal para el proyecto son ubicados en la región de influencia del proyecto y los requerimientos de equipos muebles y enceres se conseguirán en la ciudad de Bucaramanga por ser más económicos.

A.F.I. Teniendo en cuenta el carácter de la empresa, se crea como empresa S.A.S. se debe hacer una selección cuidadosa de los empleados que participan en la operación de la empresa considerando que es éste 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 orientará el direcciona 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 diseñó el organigrama y se elaboraron los respectivos manuales de funciones para las personas que están descritas en el mismo.

Se estableció que se emplearán personas dentro de la operación de la empresa descrita un asesor externo contable. Se dejaron estipuladas las condiciones de remuneración contando con las prestaciones sociales y parafiscales de todo el personal vinculado al proyecto.

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 de \$6.661.82, la TIR, del 38.07%. El periodo de tiempo donde la inversión total de \$ 58.793.498 se recuperará aproximadamente en 5 años, sin embargo esto se daría siempre y cuando se reinvirtieran los excedentes netos año tras año en el desarrollo del proyecto y no hubiese redistribución de los mismos.

Por todo lo anterior, y analizados los resultados frente a los indicadores del mercado financiero como de las diferentes variables económicas es relativamente superior, se concluye que el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero y conveniente para su futura ejecución.

9. RECOMENDACIONES

- Se sugiere participar en las diferentes ferias empresariales para promocionar los servicios y posicionar la empresa.
- Realizar programas para incentivar al mercado para hacer una mejor promoción del servicio y desarrollar permanentemente, estrategias de servicio al cliente de alta calidad en pro de clientes satisfechos siendo estos recíprocos en la generación de nuevos clientes.
- Con el fin de alcanzar resultados positivos con la puesta en marcha del proyecto se recomienda adelantar campañas constantes de promoción y de mercadeo de acuerdo a lo planteado en el plan promocional y publicitario, cuyo objetivo principal es posicionar la empresa.
- Procurar que el recurso humano sea de la región como una forma de contribuir a contrarrestar los altos índices de desempleo.

BIBLIOGRAFÍA

ADMINISTRACIÓN MICROEMPRESARIAL, fundación Carvajal, Programa de microempresas, 350 pág.

BENNIS Warren y Nanos Buit, Lideres, Estados Unidos Norma 1992, 162 pág.

BIRNAN Enrique Metodología de la investigación y trabajo científico. 10ª edición, Editorial UNAD, 2005.

CÁMARA DE COMERCIO, Plan de negocios, 2-7 pág.

CÉSPEDES SÁENZ, Alberto, Principios de mercadeo, 450 pág.

CÓRDOBA PADILLA, Marcial FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

GUDIÑO DAVILIA, Emma Lucia, contabilidad 2000 Mogrow Hill 2001, 234 pág.

HERRERA David y DAVIS George, Investigación de mercados, México Mc GRAW Hill, 1995, 715 pág.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio, tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización. Bogotá. ICONTEC, 2002.

LEGIS. Guía Para la Pequeña Empresa. Bogotá. 2.007

MÉNDEZ A. Carlos E. **METODOLOGÍA:** Guía para la elaboración de Diseños de investigación en Economía, Administración y Ciencias Contables". Editorial Mac Graw Hill, Segunda edición, 187 Págs. 1.995, reimpresión 1.996-1.997.1998.

MURCIA MURCIA, Jairo Darío.- Proyectos, formulación y criterios de evaluación. 1ed. México: Alfa omega Grupo Editor, 2009.

Resolución 00432 Por medio de la cual se establece la nueva calificación de Actividades Económicas.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA, Plan de negocios emprendimiento y empresarismo, Bogotá, SENA 2006, 9 pág.

VARGAS MANTILLA, Jorge. Preparación y evaluación de proyectos de inversión. Insed, p.45.