

**MODALIDAD DE OPCION DE GRADO**

**CREACION DE EMPRESA**

**PLAN DE NEGOCIOS COLSISREDES 3000**

**DAVID ANDRES MUÑOZ BERMUDEZ**

**JHON FERNANDO VARGAS PIÑEROS**

**GABRIEL LEONARDO VASQUEZ PRIETO**

**UNIVERSIDAD EAN**

**FACULTA DE POSTGRADOS**

**GERENCIA DE PROYECTOS**

**BOGOTA**

**2012**

**MODALIDAD DE OPCION DE GRADO  
CREACION DE EMPRESAS  
PLAN DE NEGOCIOS COLSISREDES 3000**

**DAVID ANDRES MUÑOZ BERMUDEZ  
JHON FERNANDO VARGAS PIÑEROS  
GABRIEL LEONARDO VASQUEZ PRIETO**

**Trabajo de grado para optar al título de:  
Especialización en Gerencia de Proyectos**

**Tutor**

**MARIA O. JIMENEZ PATARROYO**

**UNIVERSIDAD EAN  
FACULTA DE POSTGRADOS  
GERENCIA DE PROYECTOS  
BOGOTA**

**2012**

"Enseñarás a volar,  
pero no volarán tu vuelo.

Enseñarás a soñar,  
pero no soñarán tu sueño.

Enseñarás a vivir,  
pero no vivirán tu vida.

Sin embargo...  
en cada vuelo,  
en cada vida,  
en cada sueño,  
perdurará siempre la huella  
del camino enseñado."

Madre Teresa De Calcuta

## **AGRADECIMIENTO**

Para la materialización de este proyecto, queremos agradecerle a DIOS, por permitirnos, tener el privilegio de acceder a nuevos conocimientos y experiencias de vida, que hacen parte del largo camino que nos queda por recorrer.

A nuestras familias por el apoyo incondicional y sus muestras de paciencia que nos brindaron en cada momento, para poder concretar este objetivo.

Finalmente a nuestros profesores por ofrecernos sus conocimientos para realizar cada día mejor las cosas en beneficio de los demás.

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCION .....	10
Definición de Objetivos .....	15
Justificación.....	15
1. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	17
1.1. Análisis del Sector .....	17
1.2. Formulación de la Investigación de Mercados.....	19
1.3. Análisis del Mercado.....	20
1.4. Análisis de la Competencia .....	29
2. ESTRATEGIAS DE MERCADEO .....	31
2.1. Concepto del Producto o Servicio.....	31
2.2. Estrategias de Distribución .....	33
2.2.1. Canales de distribución y comunicación .....	34
2.2.2. Estrategia de Venta.....	35
2.3. Estrategias de Precio .....	35
2.3.1. Precios de Lanzamiento .....	36
2.3.2. El precio fijado tiene los siguientes objetivos .....	36
2.4. Estrategias de Promoción.....	36
2.5. Estrategias de Comunicación .....	37
2.6. Estrategias de Servicio .....	38
2.7. Presupuesto de la Mezcla de Mercadeo .....	39
3. PROYECCIONES DE VENTAS .....	40
4. OPERACION.....	41
4.1. Fichas Técnica de Nuestros Servicios.....	41
4.1.1. Servicio IT .....	41
4.1.2. Servicio Contable:.....	44
4.1.3. Apoyo al cliente .....	45
4.2. Estado Desarrollo .....	46
4.2.1. Servicio Integral Tipo 1 .....	46
4.2.2. Servicio Integral Tipo 2 .....	47

4.3.	Descripción del Proceso .....	47
4.4.	Necesidades y Requerimientos .....	49
5.	INFRAESTRUCTURA .....	51
6.	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL .....	53
6.1.	Análisis DOFA .....	53
6.2.	Organismos de Apoyo .....	55
7.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	57
8.	COSTOS ADMINISTRATIVOS.....	61
8.1.	Gastos de Personal .....	61
8.2.	Gastos Puesta en Marcha .....	63
8.3.	Gastos Administración .....	63
9.	FINANZAS .....	64
9.1.	Fuentes de Financiación .....	64
9.2.	Formatos Financieros .....	64
9.2.1.	Balance General .....	64
9.2.2.	Estado de Resultados .....	66
9.2.3.	Flujo de Caja .....	67
9.2.4.	Gastos y Costos Fijos .....	68
9.2.5.	Análisis del Punto de Equilibrio.....	68
9.3.	Evaluación Financiera .....	69
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
	BIBLIOGRAFIA .....	72

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Resultado Pregunta 9 .....	26
Tabla 2 Mezcla de Mercadeo.....	39
Tabla 3 Proyección Ventas Servicio Tipo 1.....	40
Tabla 4 Proyección Ventas Servicio Tipo 2.....	40
Tabla 5 Proyección Ventas de Servicios .....	41
Tabla 6 Proyecciones de Ventas .....	49
Tabla 7 Necesidades Tecnológicas.....	50
Tabla 8 Software.....	50
Tabla 9 Muebles .....	50
Tabla 10 Inversión Inicial .....	50
Tabla 11 Nomina Administrativa.....	61
Tabla 12 Nomina de Ventas .....	62
Tabla 13 Nomina Operativa .....	62
Tabla 14 Pago Total Nomina.....	63
Tabla 15 Gastos de Puesta en Marcha .....	63
Tabla 16 Gastos Administrativos .....	63
Tabla 17 Gastos Mezcla de Mercado.....	64
Tabla 18 Fuentes de Financiación .....	64
Tabla 19 Balance General .....	65
Tabla 20 Estado de Resultados .....	66
Tabla 21 Flujo de Caja .....	67
Tabla 22 Gastos Y Costos Fijos.....	68
Tabla 23 Punto de Equilibrio.....	68
Tabla 24 Flujo de Caja a 3 años.....	69

## LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1 Ventas en el Sector de BPO .....	18
Grafico 2 Motivos de viajes hechos a Colombia.....	21
Grafico 3 Resultados Pregunta 1 .....	22
Grafico 4 Resultados Pregunta 2 .....	23
Grafico 5 Resultados Pregunta 3 .....	23
Grafico 6 Resultado Pregunta 4.....	24
Grafico 7 Resultado Pregunta 5.....	24
Grafico 8 Resultado Pregunta 7.....	25
Grafico 9 Resultado Pregunta 8.....	26
Grafico 10 Resultado Pregunta 10.....	27
Grafico 11 Resultado Pregunta 11.....	27
Grafico 12 Resultado Pregunta 12.....	28
Grafico 13 Flujo de Servicio .....	48
Grafico 14 Ubicación Empresa.....	51

## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1 Flujo de Servicio.....	49
Cuadro 2 Matriz DOFA Identificación y Medición .....	54
Cuadro 3 Matriz DOFA Estrategias .....	55
Cuadro 4 Organigrama .....	58
Cuadro 5 Estructura Organizacional.....	58

## **GLOSARIO**

**BALANCE GENERAL:** síntesis de los activos, pasivos y capital contable de la empresa; también se conoce como estado de situación patrimonial.

**DATA CENTER:** aquella ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información electrónica de una organización.

**FLUJO DE EFECTIVO:** flujo de dinero que resulta de las operaciones normales del negocio a través de la venta de productos o servicios.

**IT: (TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION)** Las tecnologías de la información y la comunicación agrupan los elementos y las técnicas usados en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones.

**MARKETING:** proceso de comunicación destinado a un mercado específico para ofrecer bienes o servicios en venta.

**OUTSOURCING** El Outsourcing es una herramienta de gestión que facilita a las diferentes instituciones centrar sus esfuerzos en las actividades, el cual se logra cuando una empresa o institución entrega uno o más procesos operativos a otra empresa especializada en los mismos para que los administre valiéndose de su alta experiencia en ellos, lo cual se traduce para la empresa cliente en beneficios.

**PLAN DE NEGOCIO:** documento integral que revela la intención de su autor de desarrollar un negocio.

**PLAN FINANCIERO:** esquema financiero que refleja el futuro de las finanzas de una empresa.

**RIESGO DEL NEGOCIO:** riesgo de que se afecte el flujo de efectivo de una empresa debido a problemas externos o internos de la empresa, lo que dificulta que la empresa cubra sus gastos de operación.

**UTILIDADES:** ingreso neto de una empresa durante un periodo específico.

**BPO:** externalización de los procesos de negocios a proveedores de servicios de una compañía

## INTRODUCCION

En la última década el gobierno colombiano ha ejecutado políticas fehacientes para atraer inversión extranjera, proveniente de Estados Unidos, Asia y Europa en sectores como la tecnología, la informática, maquinaria, infraestructura, hotelería y demás para la inversión en el territorio colombiano.

El manejo de los sistemas de información y su portafolio de inversiones, se consideran un insumo vital, para el adecuado funcionamiento de las compañías en la actualidad, pero debido a la multiplicidad de funciones, las empresas requieren ejecutar varias tareas como lo son el control en sus instalaciones, llevar los sistemas contables y financieros, mantener la seguridad y confidencialidad de la información, mantener las aplicaciones software para la gestión de procesos y procedimientos, desarrollar canales de ventas a través del internet, entre otros, que no le permiten a los gerentes de proyectos o ejecutivos de primer nivel, encargarse de sus labores misionales y obtener mayores beneficios, sin tener en cuenta la externalización de procesos y procedimientos.

Como efecto a los procesos de inversión extranjera, se considera la dinámica en el aumento de la presencia de las empresas y sus filiales en territorio colombiano y para poder cumplir con sus misiones organizacionales, requieren de la adquisición de la oferta de servicios y proveedores, ya sea a nivel nacional o internacional.

Uno de los sectores que lideran la inversión colombiana y más exactamente en ciudades capitales como Bogotá, es el sector Hotelero, según cifras de Cotelco (Asociación Hotelera y turística de Colombia), entre mayo de 2010 y junio de 2011, se habían ordenado 158 mil metros cuadrados para la construcción de hoteles en la capital del país y la cantidad de empresas vinculadas al sector turismo, para el año 2009 era de 28.297 y 1.168 hoteles, según estudios de la cámara de Comercio de Bogotá.<sup>1</sup>

Para el debido funcionamiento y gestión organizacional, financiera y contable de los hoteles, se pretende crear COLSISREDES 3000, que es una pequeña empresa de consultoría, ubicada inicialmente en la ciudad de Bogotá, para la prestación de servicios de outsourcing en tecnologías de a los información y servicios contables, enfocada

---

<sup>1</sup> González, J. C. (24 de Julio de 2011). El misterio de la burbuja hotelera en Bogotá. El Espectador.

principalmente para los hoteles categorizados entre 3 y 4 estrellas, en el sector de Galerías de la ciudad de Bogotá.

Con este trabajo se busca analizar el mercado al cual va dirigido y en cual se va localizar el servicio de outsourcing que ofrecerá la nueva empresa, identificar la oferta y la demanda, analizar las variables organizacionales, la dinámica de la competencia, establecer la estructura físico-técnica que se requiere para comenzar labores, proyectar el crecimiento de la empresa, los factores de financiación y por último la viabilidad en su puesta en marcha, con el objetivo de ofrecer la perspectiva favorable o no, de la decisión en la realización y su respectiva materialización de esta idea de emprendimiento .

## RESUMEN EJECUTIVO

Al analizar los resultados proyectados por el estudio de mercado realizado al sector hotelero y la presencia de las BPO en la ciudad de Bogotá, para la puesta en marcha de la empresa de consultoría COLSISREDES 3000, en la prestación de servicios de consultoría en tecnologías de la información (TI) y servicios contables, se puede deducir que el 63 % de los hoteles encuestados no cuentan con un servicio de BPO, que el 13% de la muestra si les interesa este tipo de servicios y que a su vez, el crecimiento proyectado del sector de las BPO y los servicios IT en Colombia, está calculado en 11% hasta el año 2014, razones por las cuales se puede configurar como una idea de negocio atractiva y viable, para emprender inicialmente en el sector de Galerías de la ciudad de Bogotá.

La oferta de servicios se enfocará directamente al sector Hotelero de las categorías 3 y 4 estrellas consolidado en dos tipos de servicio; el servicio integrado tipo 1 el cual está dirigido a los hoteles que estén iniciando o que no se encuentre conforme con su sistema contable e informático que tienen actualmente, este tipo de servicio estará relacionado con las actividades como, el Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Dirigido al sector IT), Organización de su plataforma Tecnológica (Dirigido al sector IT), Conectividad Remota (Dirigido al sector IT), Contabilidad General (Dirigido al sector Contable) y Apoyo al cliente, así mismo el servicio integrado No.2, que está dirigido a los hoteles que requieran un asesoramiento estratégico para el negocio logrando minimizar los riesgos de sus inversiones y mejorando la seguridad de sus activos, este tipo de servicio está compuesto por: Seguridad de la Información (Dirigido al sector IT), Análisis Financiero (Dirigido al sector Contable) y Apoyo al cliente.

Los dos tipos de servicio ofrecido se caracterizan por configurarse como una ventaja competitiva, donde las necesidades del cliente se consideran integradas y permite adaptarse a las condiciones y necesidades particulares de cada cliente.

La proyección de ventas del servicio integrado No. 1 en el año cero es de \$40.00.000, con un incremento porcentual promedio del 2% año a año sobre el valor inicial, los cuales para el año 2013 se estima que sea por un valor de \$41.200.000 y a cinco años (2017), para un crecimiento porcentual del 17%, se refleje un valor de \$45.020.352.

Para el servicio integrado No. 2, la proyección de ventas para el año cero es de \$35.000.000, con un incremento porcentual promedio del 3% año a año, sobre el valor inicial, los cuales para el año 2013, se estima que las ventas sean por un valor de \$39.500.000 y a cinco años (2017), para un crecimiento porcentual del 22% por un valor de \$39.392.808.

Para la puesta en marcha se requiere una inversión inicial por valor de \$69.570.000, reflejados en gastos administrativos, compra de equipos de cómputo y comunicación, adquisición de software, muebles y enseres de los cuales los emprendedores aportaran \$ 30.000.000, el faltante se conseguirá por medio de la solicitud de un crédito a 5 años con una tasa del 42.58% efectiva anual que se utilizara para la puesta en marcha del negocio.

Para sus instalaciones físicas, se tomara en calidad de Arriendo, por valor de \$2.000.000 COP mensuales, una oficina de tipo comercial en edificio, aproximadamente de 120 mt, en el cual se distribuyan el área de servicio administrativo, cuarto de equipo y monitoreo, baño y cocineta (los cuales deben estar completamente adecuados para su servicio, en el momento de iniciar operaciones, lo cual no requerirá inversión para el inicio de actividades).

COLSISREDES 3000, asumirá su naturaleza jurídica, como una (SAS) Sociedad por Acciones Simplificada, que es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social, conformada por una planta de personal pequeña, de las cuales se requieren inicialmente diez (10) personas, distribuidas de la siguiente forma: (1) un gerente general al cual le deben responder (1) un gerente de IT, (1) un contador y (1) un gerente de ventas los cuales tiene a su vez bajo su responsabilidad a dos (2) técnicos IT, dos (2) auxiliares contables y dos (2) personas comerciales respectivamente.

El punto de equilibrio de este proyecto se cumple al vender 7 servicios que generan unos ingresos de \$ 75.000.000 entre los dos y en donde se contemplan unos costos y gastos fijos de \$ 268.256.993

Al realizar la estimación de los ingresos de la empresa durante los primeros cinco años, se evidencia que para la ejecución del proyecto, se considera rentable, donde el VPN

(Valor Presente Neto) es superior a cero, por valor de \$112.083.123, permitiendo una recuperación del total de la inversión inicial y se obtiene más capital a diferencia de haberlo invertido en renta fija

La TIR, considerada la tasa a la que rentan los recursos que se quedan en el proyecto, se considera alta, (63,6%) ya que contemplamos un proyecto empresarial rentable, que supone un retorno de la inversión equiparable a unos tipos de interés altos que posiblemente no se encuentren en otras inversiones que del mercado, expresada en un porcentaje mayor a cero durante los primeros cinco años del proyecto.

### **ABSTRACT**

The effect of the foreign investment process, we consider the dynamics in the increased presence of companies and their subsidiaries in Colombia and to fulfill their organizational missions require the acquisition of the supply of services and providers, and either nationally and internationally.

One of the sectors leading the Colombian investment and more accurately in capital cities such as Bogota, is the hotel sector, according to figures from Cotelco (Association of Hotels and Tourism of Colombia), between May 2010 and June 2011, had ordered 158,000 square meters for the construction of hotels in the capital city and the number of companies linked to the tourism sector for 2009 was 28,297 and 1,168 hotels, according to studies by the Chamber of Commerce of Bogota.

For proper operation and organizational management, financial and accounting of the hotels, is to create COLSISREDES 3000, which is a small consulting firm, initially located in the city of Bogota, to provide outsourcing services in information technologies to and accounting services, focused primarily categorized hotels between 3 and 4 stars in the field of galleries in the city of Bogota.

## **LINEAMINETO DE LA EMPRESA**

### **Definición de Objetivos**

Los objetivos proyectados con el desarrollo de este proyecto son los siguientes:

- Prestar servicios de IT de calidades óptimas para los clientes que confían en los servicios prestados por COLSISREDES 3000, ratificando las condiciones óptimas de seguridad en los procesos y procedimientos, que permitan proyectar un incremento en ventas entre el 17 y el 22% para el año 2017.
- Implementar estrategias novedosas en la aplicación de sistemas (Integrados IT, Contables), que permitan mantener un mayor control sobre los procesos, buscando que en los próximos 3 años se consoliden y mantengan los estándares de calidad, asociados a la prestación del servicio con el 100 %, de aprobación por parte del cliente.
- Optimizar el 100% de los recursos tecnológicos que conserva el cliente, basado en las políticas de adaptación y recursividad, que hacen exitosa las estrategias de negocio de COLSISREDES 3000, proyectando que en los próximos 3 años se estandarice la implementación de recursos tecnológicos de acuerdo a las necesidades del cliente y de la empresa.

### **Justificación**

A partir del año 2003 las BPO han triplicado sus ventas a nivel nacional en la prestación de servicios, pasando de un promedio de 552 US Millones a 1.638 US Millones en el 2010 lo que indica un crecimiento en este sector ya que las empresas se están enfocando sus acciones en tercerización de departamento y unidades con el fin de encaminar sus objetivos en la misión crecimiento organizacional.

En los últimos 4 años, Colombia ha presentado un auge en el sector turismo por parte de los viajeros internacionales, de acuerdo con los estudios realizados por la Cámara de Comercio de Bogotá, para el año 2009 se registraron alrededor de 1.353.700 turistas internacionales, de los cuales 692.826, llegaron al Distrito capital, Bogotá<sup>2</sup>, lo que ha

---

<sup>2</sup> Dirección de estudios e Investigaciones, El sector turismo en Bogotá, Boletín No.5, Noviembre. 2010. Cámara de Comercio de Bogotá

requerido que este tipo de empresas requieran de servicios especializados con el fin de atender a sus clientes con el mejor servicio que se encuentra en el mercado, logrando así también una reducción de costos.

Para el 2010, se presenta la misma tendencia y durante los primeros nueve meses de dicha vigencia, de los 1.077.232 viajeros internacionales que arribaron a nuestro país, el 52% llegaron a Bogotá.

En cuanto a porcentaje de ocupación por zonas en la capital de la República, la zona Teusaquillo-Chapinero mantiene un promedio del 47,13, en comparación con los sectores, centro (31,17%), calle 85 (56,83%) y Salitre -Calle 26 (49,29%), debido a su posicionamiento estratégico en cercanías de la Embajada Americana, el Aeropuerto El Dorado, el Centro Internacional, el Estadio del Campin y CORFERIAS<sup>3</sup>.

Debido al crecimiento del sector hotelero y de las BPO en el sector de servicios, encontramos que hay un nicho de mercado focalizado en la prestación de servicios BPO en este sector en la ciudad de Bogotá.

## **MISIÓN**

Posicionar a COLSISREDES 3000 como un proveedor estratégico que excede las expectativas de los clientes del sector Hotelero en soluciones de tercerización en sistemas informáticos IT y contable, empleando una óptima combinación de recursos humanos y de infraestructura que nos permitan brindar servicios competitivos, mayor participación en el mercado y rentabilidad.

## **VISION**

COLSISREDES 3000 para el año 2017 Sera una organización líder en la prestación de servicios IT y asesoría contable de preferencia en el mercado Hotelero en Bogotá, brindando óptimos parámetros de calidad en el servicio para nuestros clientes, que nos permita ser un punto de referencia, expansión y crecimiento en Colombia y mantener la presencia en el territorio Andino.

---

<sup>3</sup> Morales.L, Pedraza.L, Estudio sistémico del sector Hotelero en Bogotá. (2009). Universidad del Rosario.

## 1. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

### 1.1. Análisis del Sector

Por medio de planes de acción que se empezaron a implementar a partir del 2009 por parte del gobierno nacional con el fin de promover nuevos sectores emergentes y convertirlos en impulsores de la economía nacional, lo que ha provocado el desarrollo, tecnificación y crecimiento del sector de las BPO y servicios de TI en nuestro país.

Con la llegada de nuevas tecnologías a nuestro país y la implementación de los diferentes TLC, el acceso a los últimos avances tecnológicos es más asequible y económico debido a dos factores la revaluación del peso frente al dólar y la eliminación de los aranceles, lo que lleva a una tecnificación más rápida de procesos y procedimientos por medio de terceros.

Las empresas nacionales debido al auge económico en el que se encuentra el país están realizando cambios en sus estructuras departamentales y de negocios con el fin de automatizar y poder enfocarse más en sus objetivos estratégicos y su misión, esto se está realizado por medio de BPO que cuenten con una capacidad tecnológica adecuada de acuerdo a la necesidad de cada empresa.

Durante los últimos años se han incrementado las ventas en los sectores de BPO y TI, llegando a duplicarse desde el 2005 al 2010<sup>4</sup> esto se puede observar en el grafico 1, esto a causa de una mayor demanda que se ha generado por este tipo de servicios de empresas tanto nacionales como extranjeras.

---

<sup>4</sup> Proexport Colombia, Industria de la Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O). (2011) Proexport

Grafico 1 Ventas en el Sector de BPO



Fuente: IDC -2010

Dentro del sector de las BPO se manejan diferentes tipos de áreas de prestación del servicio, cada una de ellas cuenta con diferentes niveles de servicio las cuales se deben determinar de forma distinta para cada cliente ya que las especificaciones tanto técnicas, políticas y económicas de cada empresa determinan el tipo de servicio que se debe ofrecer por lo cual la oferta de estos servicios es variada y se encuentra en crecimiento.

Se espera que durante los próximos años el crecimiento del sector de las BPO y los servicios IT sea del 11% hasta el año 2014<sup>5</sup>, con lo cual se espera una mayor demanda de estos servicios y una competencia más fuerte entre las empresas dedicadas a estos.

En la actualidad en nuestro país se encuentran diferentes tipos de empresas BPO las cuales se pueden clasificar en tres tipos de software, de servicios y de hardware. Igualmente se pueden clasificar por su capacidad financiera y su reconocimiento en el mercado. Las diferentes empresas de BPO cuentan con diferentes proveedores tanto nacionales como extranjeros y el acceso a los diferentes proveedores depende de la capacidad financiera de las BPO debido a que en el mercado se encuentran productos más tecnificados que generan un mayor costo de adquisición.

<sup>5</sup> Proexport Colombia, Industria de la Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O). (2011) Proexport

## **1.2. Formulación de la Investigación de Mercados**

Para la realización de la investigación de mercados la cual es un componente fundamental para determinar el mercado potencial al que se debe dirigir el producto con el fin de comercializarlo. Se identificaron fuentes primarias y secundarias con el fin de obtener información de crecimiento en los últimos años de diferentes mercados, las fuentes consultadas fueron el DANE, PROEXPORT y Cámara de Comercio de Bogotá.

Una vez identificado el mercado potencial se realizara un estudio exploratorio de mercado, mediante el diseño de una herramienta administrativa para determinar el estado actual del mercado y la acogida de los potenciales clientes a los diferentes productos que se ofrecerán. Esta encuesta tendrá como fin de obtener datos estadísticos del comportamiento del mercado actual para enfocar nuestros servicios.

### **Diseño Muestra**

#### *Definición de la población*

Se realizará un muestreo aleatorio por sectores determinados en la ciudad de Bogotá.

#### *Elemento:*

Pequeñas y Medianas Empresas PYMES

#### *Alcance:*

Bogotá Sectores Centralizados.

#### *Tiempo:*

1 Mes

#### *Marcos muestrales*

Se tomara como marco muestral la información de las diferentes entidades que agremian a las empresas que se encuentren en el mercado seleccionado.

#### *Selección del tamaño de la muestra.*

La muestra será de manera directa al 10% del total del mercado ubicado en la ciudad de Bogotá.

#### *Forma de Encuesta*

Las encuestas se realizarán por medio telefónico y de entrevistas personales, a los directivos de las empresas seleccionadas.

#### *Diseño Encuesta*

El Diseño de la encuesta se encuentra en el anexo 1.

#### *Tabulación de los Datos.*

La tabulación de los datos se realizará de forma directa para obtener una comparación entre las diferentes empresas encuestadas y obtener resultados comparativos entre las empresas lo que nos indicaría la tendencia del sector en la ciudad de Bogotá

### **1.3. Análisis del Mercado**

El mercado objetivo para el producto que se desea comercializar es el sector de los hoteles, enfocándonos en principio en los que se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá y que se encuentren clasificados de 3 y 4 estrellas los cuales requieren servicios especializados para sus clientes.

Se escogió este sector debido a que en los últimos años presenta un crecimiento cercano al 10%<sup>6</sup> de la oferta de hoteles en el país, esto se debe al incremento de las entradas de turistas al país gracias a las diferentes campañas publicitarias impulsadas por el gobierno nacional, el cual a la vez a través de diferentes leyes e excepciones tributarias a contribuido a la construcción de nuevos proyectos hoteleros lo que ha impulsado el crecimiento del sector.

Las diferentes campañas publicitarias están promoviendo a nuestro país como un destino para realizar diferentes tipos de turismo entre los cuales encontramos, ecoturismo, turismo empresarial, turismo de salud y vacacional, para cada tipo de turismo se encuentran diferentes ciudades con hoteles acordes al turismo que se realiza en estas. En el Grafico 2 se muestra el motivo del viaje que realizaron los turistas a nuestro país durante el 2010<sup>7</sup>.

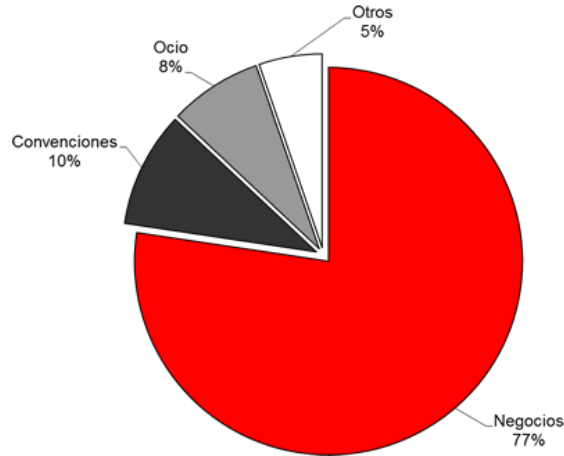
---

<sup>6</sup> Arias, L. A. (22 de Agosto de 2011). Análisis sobre el crecimiento del sector hotelero. (J. E. Torres, Entrevistador) ET Canal El Tiempo.

<sup>7</sup> Dirección de estudios e Investigaciones, El sector turismo en Bogotá, Boletín No.5, Noviembre. 2010. Cámara de Comercio de Bogotá

**Grafico 2 Motivos de viajes hechos a Colombia**

Motivo de viaje de huéspedes no residentes en Colombia (2010)



Fuente: DANE; Muestra Mensual Hoteles, noviembre 2010

Durante los últimos años la ciudad de Bogotá ha pasado de una ocupación hotelera del 40% en el 2002 al 60% en el 2010<sup>8</sup>, del total de turistas que ingresaron al país en el 2008 el 51% tuvo como ciudad final Bogotá y de este porcentaje el 67% tuvo como finalidad viajes de negocios.

De acuerdo a lo anterior en la ciudad de Bogotá cuenta con un importante mercado de turismo empresarial, lo que ha llevado los diferentes hoteles ubicados en la ciudad requerir servicios de infraestructura IT y servicios BPO de mayor complejidad acordes con la necesidad de sus clientes.

En Bogotá el crecimiento del sector hotelero se ha desarrollado principalmente en tres zonas de la ciudad las cuales son el centro de turismo empresarial. La primera zona es en la avenida el dorado en los alrededores del aeropuerto internacional el dorado, en este sector se encuentran hoteles de 4 y 5 estrellas, la segunda zona es el barrio quinta paredes en los alrededores de corferias en este sector encontramos hoteles de 2, 3 y 4 estrellas y por último la zona comprendida de la avenida chile hasta la calle 127 entre Carreras 7 y 15 donde se encuentra hoteles de 4 y 5 estrellas.

<sup>8</sup> Contreras, M. (22 de Mayo de 2012). Investí in Bogotá. Obtenido de <http://www.investinbogota.org/turismo>.

Con el fin de obtener información importante acerca de la demanda de los servicios de BPO en los hoteles de la ciudad de Bogotá se efectuó una investigación de mercado a través de una investigación por encuesta, con el fin de caracterizar el mercado y determinar si se tiene servicio de BPO y si se tiene con qué tipo de servicio se cuenta, esta se encuentra en el anexo 1.

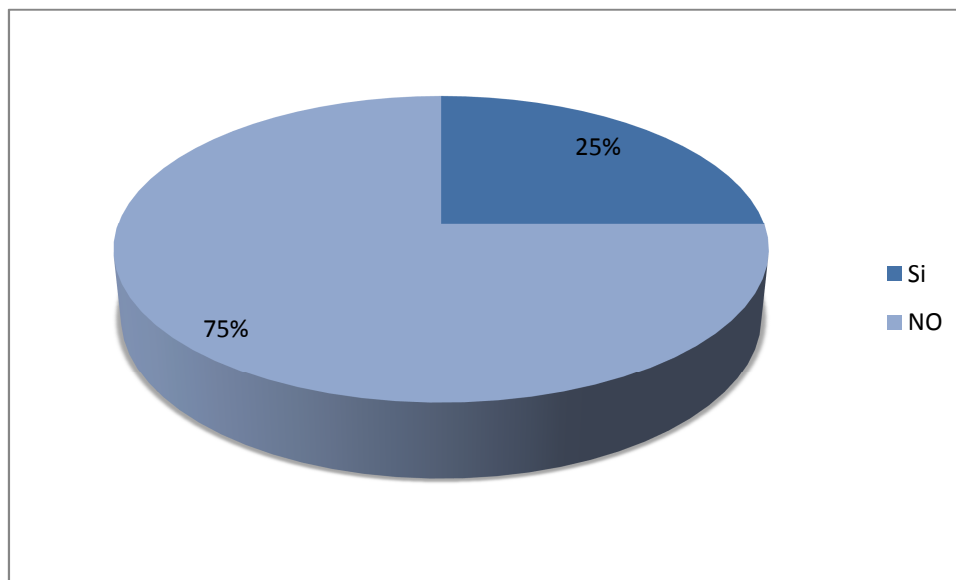
**Calculo de la Muestra:** Para realizar la encuesta determinamos el tamaño del mercado en la ciudad de Bogotá que de acuerdo a cifras de cotelco es de 72 hoteles, por lo cual se decidió tomar una muestra del 10 % ya que este es un porcentaje relativamente representativo, este porcentaje equivale a 7.2 hoteles, en este caso redondeamos el valor a 8 hoteles con el fin de tener una mayor confianza en la encuesta.

### **Resultados.**

La tabulación de la información obtenida de las encuestas efectuadas en los diferentes hoteles de la muestra, proyectando los siguientes resultados que se presentan a continuación utilizando un gráfico para cada pregunta.

Pregunta 1 ¿Pertenece a una cadena de Hoteles?

**Grafico 3 Resultados Pregunta 1**

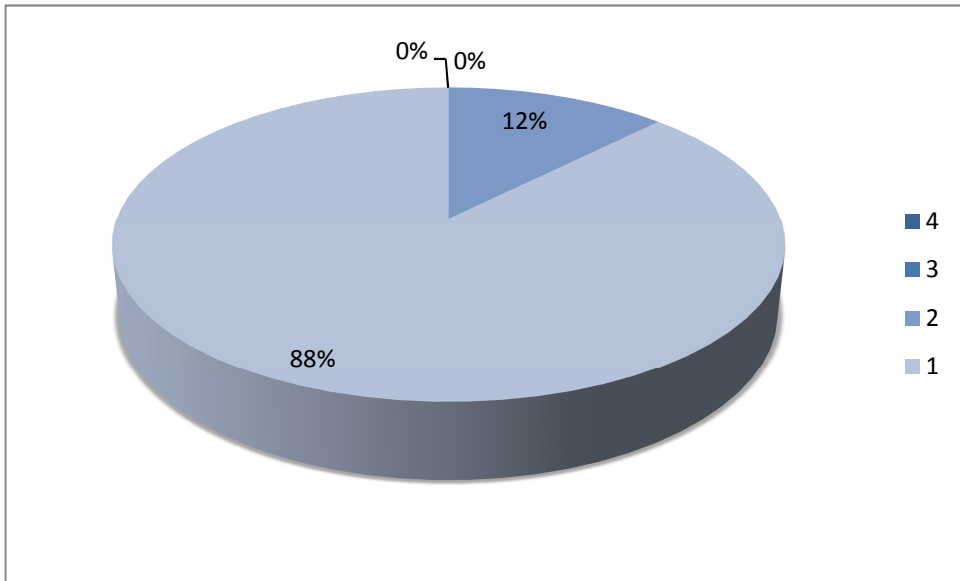


Fuente: Elaboración propia

El 25% de los hoteles encuestados pertenecen a una cadena de hoteles con lo que existe la posibilidad de prestar el servicio a todos los hoteles de la cadena.

Pregunta 2. ¿Cuántas sucursales tienen actualmente?

**Grafico 4 Resultados Pregunta 2**

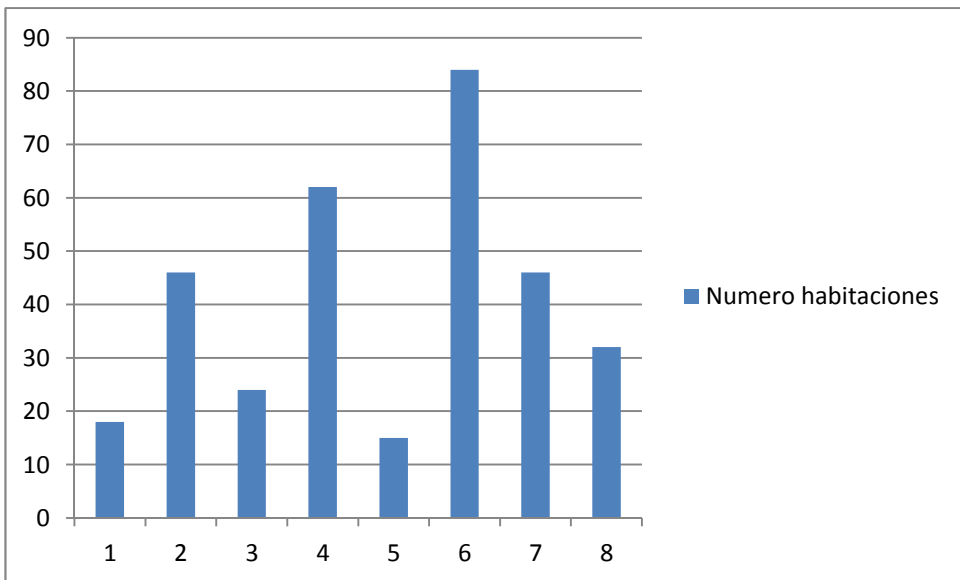


Fuente: Elaboración propia

Solo el 12% de los hoteles encuestados tienen más de una sucursal el 88% restante solo cuentan con una sucursal.

Pregunta 3. ¿Cuántas Habitaciones tiene el hotel?

**Grafico 5 Resultados Pregunta 3**

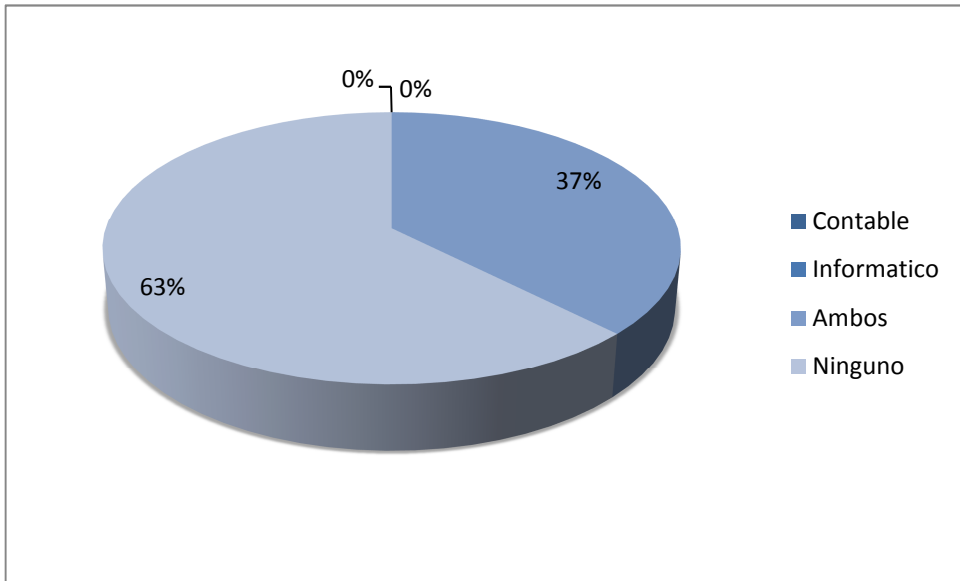


Fuente: Elaboración propia

Como resultado se obtiene que por hotel se tiene un promedio de 40 habitaciones.

Pregunta 4. ¿Cuenta hoy en día con un sistema Outsourcing?

**Grafico 6 Resultado Pregunta 4**

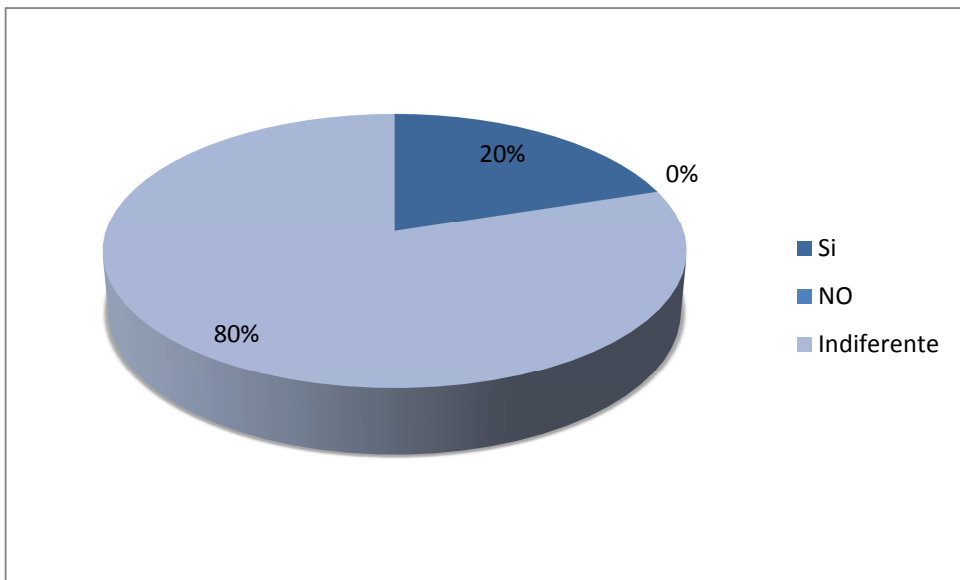


Fuente: Elaboración propia

El 63 % de los hoteles encuestados no cuenta con servicio de outsourcing y el 37% cuenta con el servicio de contabilidad y sistemas por outsourcing

Pregunta 5 ¿Le gustaría contratar un sistema Outsourcing?

**Grafico 7 Resultado Pregunta 5**



Fuente: Elaboración propia

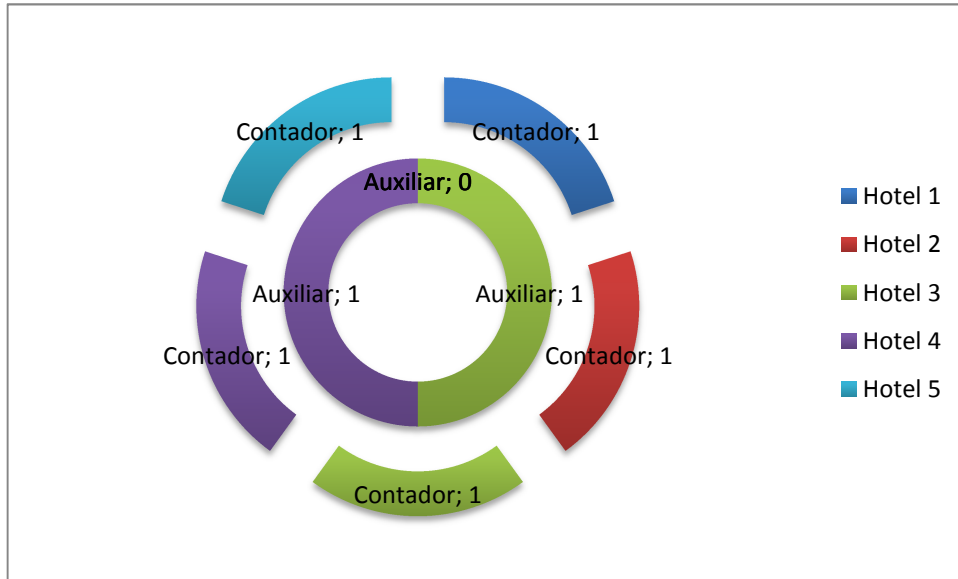
Del 63% de los hoteles encuestado que no cuentan con ningún servicio de outsourcing, el 80% de estos le parece indiferente tener el servicio, y al 20% si le interesa tener este tipo de servicios.

Pregunta 6. ¿Cuál es el motivo de no contratar un sistema Outsourcing?

De esta pregunta no se obtuvieron respuesta debido a que de la pregunta anterior ninguno de los hoteles encuestados escogió la opción de NO

Pregunta 7. ¿Cuánto personal contratado tiene en el área Contable?

Grafico 8 Resultado Pregunta 7

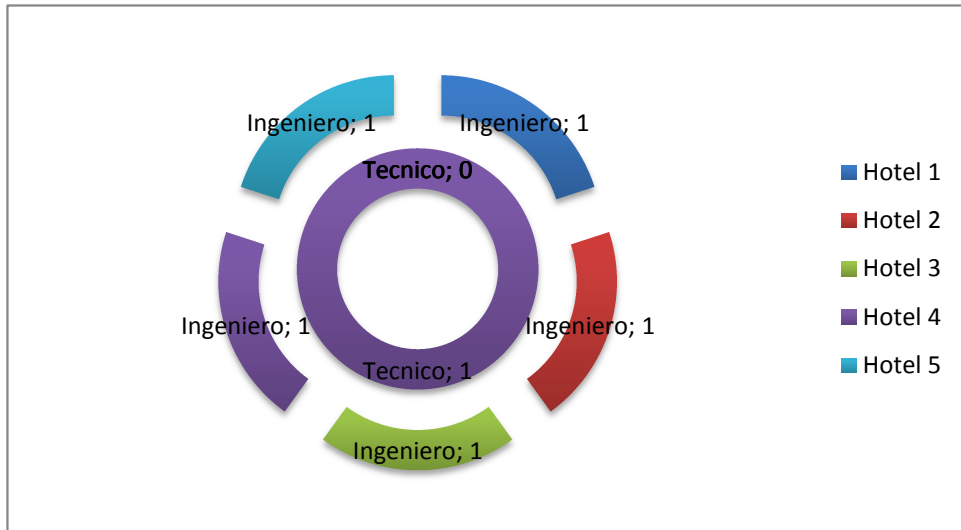


Fuente: Elaboración propia

Del 63% de los hoteles encuestado que no cuentan con ningún servicio de outsourcing, el 100% de estos cuentan con un contador contratado y solo el 40 % cuentan con un auxiliar contratado para el área contable.

Pregunta 8. ¿Cuánto personal de planta tiene en el área de Sistemas?

**Grafico 9 Resultado Pregunta 8**



Fuente: Elaboración propia

Del 63% de los hoteles encuestado que no cuentan con ningún servicio de outsourcing, el 100% de estos cuentan con un ingeniero contratado y solo el 20 % cuentan con un auxiliar contratado para el área de IT.

Pregunta 9. ¿Quién los atiende Actualmente?

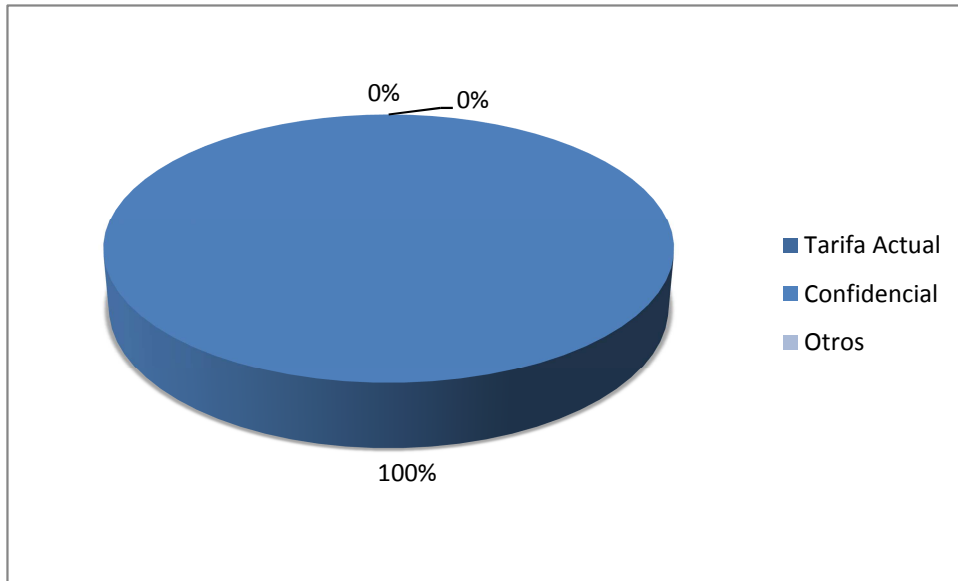
Se obtuvieron los siguientes datos de los hoteles encuestados

**Tabla 1 Resultado Pregunta 9**

Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4	Hotel 5	Hotel 6	Hotel 7	Hotel 8
New Joter	Diferentes Compañías	Diferentes compañías	Directo	zeus	Directo	Directo	Directo

Pregunta 10. ¿Cuánto pagan actualmente?

**Grafico 10 Resultado Pregunta 10**

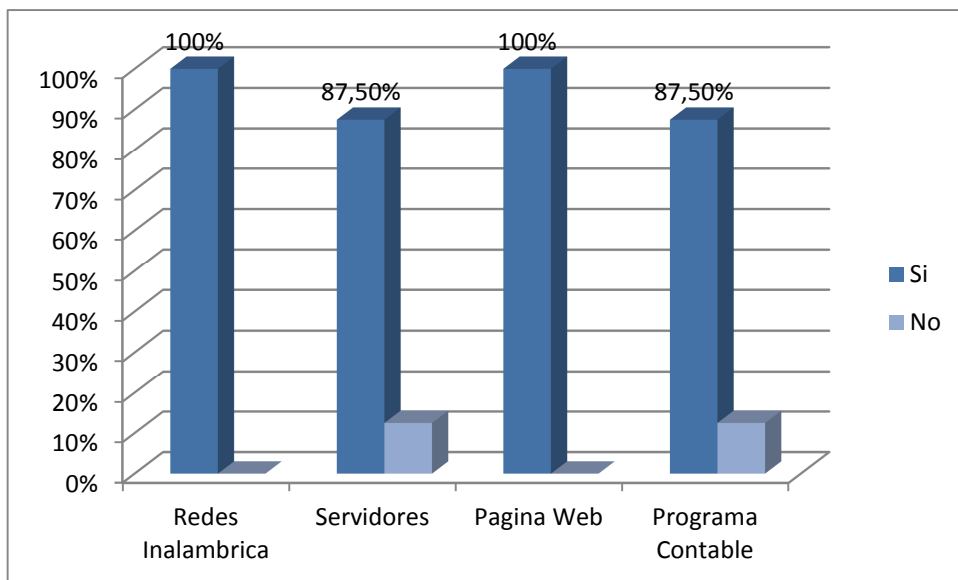


Fuente: Elaboración propia

Para el 100% de los hoteles encuestados la tarifa que se paga actualmente en los servicios de IT y contables es confidencial

Pregunta 11. ¿Cuentan con los siguientes elementos Tecnológicos?

**Grafico 11 Resultado Pregunta 11**

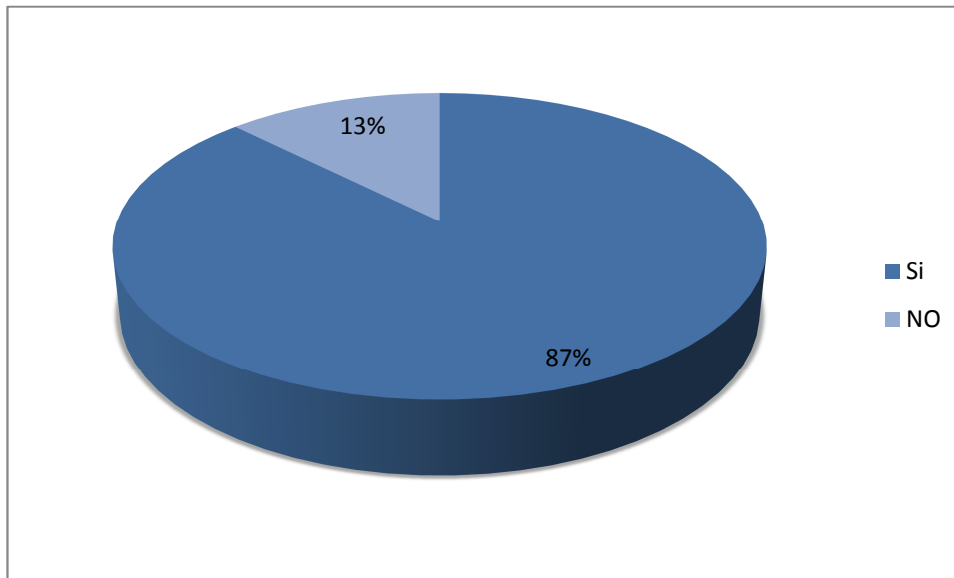


Fuente: Elaboración propia

De toda la muestra de hoteles el 100% cuenta con red inalámbrica y pagina web y el 87,5% cuenta con servidor propio y programa contable el otro 12,5 % no tienen estos elementos tecnológicos

Pregunta 12. ¿Les gustaría recibir información de nuestros Servicios?

Grafico 12 Resultado Pregunta 12



Fuente: Elaboración propia

El 87% de los hoteles encuestados les interesa recibir información de los servicios que vamos a ofrecer, al 13% no le interesa recibir este tipo de información.

### Conclusiones de las encuestas

De acuerdo a la información recolectada por medio de las encuestas realizadas en los diferentes hoteles podemos concluir:

- El 37 % de los hoteles encuestados cuentan con un servicio de BPO el cual es administrado por diferentes compañías y no se encuentra consolidado en una sola compañía.
- El 50% de los hoteles encuestados le es indiferente mantener un servicio BPO o personal contratado directamente por la empresa, el 13% si les interesa este tipo de servicios y el porcentaje restante ya cuenta con servicios de BPO.
- El 87% de los hoteles encuestados cuenta con una estructura tecnología suficiente para poder soportar los servicios ofrecidos por nosotros.

Con los resultados obtenidos se determina que nuestro esfuerzo se debe enfocar en los hoteles que hoy en día no cuentan con servicios de BPO enfocándonos en una buena estrategia de servicio y de precio, a los hoteles que ya cuentan con un servicio de BPO direccionar los esfuerzos al precio y ventas.

#### **1.4. Análisis de la Competencia.**

Debido al crecimiento del sector de las BPO y servicios de TI en los últimos años se encuentran empresas extranjeras y nacionales que ofrecen diferentes servicios de BPO y TI, se debe tener en cuenta que las empresas extranjeras por lo general están enfocadas en la prestación de un servicio específico a todo tipo de clientes. Las empresas nacionales prestan diferentes tipos de servicios y muchas veces se enfocan en un sector en especial.

En el mercado podemos encontrar 2 tipos de competencia directa e indirecta<sup>9</sup>, en la competencia directa encontramos las empresas que ofrecen los servicios integrados de soluciones IT y de sistema contable en un solo modelo de negocio, en la parte indirecta se encuentran las empresas que ofrecen solo uno de los servicios además de ingeniero y contadores independientes que ofrecen sus servicios a diferentes clientes. Se debe tener en cuenta que estas compañías ya cuentan con una larga trayectoria en la prestación de estos servicios además cuentan ya cuentan con un respaldo financiero, por lo cual la competencia en este sector es fuerte.

Entre la competencia directa tenemos:

##### **- Zeus Tecnología**

Empresa Colombiana dedicada a la implementación de aplicativos ERP Contable da soporte sobre su plataforma. Ubicada en Colombia en las la ciudades de Bogotá, Medellín, Santa Marta, Bucaramanga y en países como Panamá, Ecuador, mercado que aborda la Pequeña y Mediana Empresa entre ellos los hoteles en la muestra de 8 hoteles hace presencia en 1 de ellos (Hotel CASAPAQUIN) dándonos un porcentaje de participación del mercado de un 12.5%

##### **- Indra Colombia**

Empresa Española con sucursal en Colombia desde 1995 Cuenta con oficinas y proyectos en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín. Tiene aproximadamente 1.100 profesionales se desempeñan en el país para atender los principales mercados a través de una oferta de alto valor agregado que considera la

---

<sup>9</sup> Proexport Colombia, Industria de la Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O). (2011) Proexport

provisión de soluciones propias y de terceros y servicios. De acuerdo a analistas del sector, en Colombia Indra se ubica entre las 3 principales empresas de servicios TI por nivel de facturación. Sector de mayor demanda son las grandes empresas de Telecomunicaciones, Energía, Transporte, industrias y finanzas.

#### **- Intergrupo**

Empresa Multinacional Colombiana Prestadora de servicios BPO, ubicada en varios países (México, Venezuela, Ecuador, Perú, España, Usa, Santo Domingo) especialistas en Gestión IT, consultoría e infraestructura se basa en los modelos de maduración del PMI y el PMO3. Cuenta con más de 1000 empleados. Sector en los que incurre petrolero, Bancario, Comunicaciones, Gaseosas, Hoteles de 5 estrellas y otros.

Entre la competencia indirecta tenemos:

#### **- Verytel Outsourcing IT**

Empresa Colombiana, Verytel es una empresa de telecomunicaciones que ofrece soluciones integrales en telecomunicaciones e informática ubicados en las ciudades de Bogotá y Medellín que incluyen servicios de instalación, soporte y mantenimiento. Maneja 5 líneas de negocio (Telecomunicaciones, Outsourcing y valor agregado, Supplies and Cables, Seguridad Electrónica, IT integral Solutions) su negocio está concentrado en compañías Pequeñas, Mediana y Grande en sectores de comunicaciones, industriales y manufactureros.

#### **- Organicorp Outsourcing Contable**

Empresa especializada en consultoría empresarial, nace por la necesidad de ayudar al empresario colombiano, al encontrar que en estas compañías hay dificultades en los procesos de gestión para el cumplimiento de sus objetivos propuestos. Actualmente, canalizamos nuestra labor como firma consultora, en tres filiales que maneja la entidad: juriscorp, engienering corp inc y el departamento de Evaluación de Proyectos, licicorp Entre las funciones destacadas de la empresa se encuentran. Creadas en enero de año en curso nacen como filiales de la organización corporativa de consultoría empresarial E.U, organicorp con el fin de ofrecer dar apoyo el sistema empresarial Colombiano de la pequeña y mediana empresa.

## **- Visión Financiera Outsourcing Contable.**

Empresa Colombiana dedicada al sector contable y financiero su portafolio de servicios está relacionado en Revisoría fiscal, Asesorías especiales, tributaria, control interno y Nomina es una empresa pequeña ubicada en la ciudad de Bogotá, empresa en desarrollo y crecimiento.

En el Anexo 3 se muestra los datos de los competidores

## **2. ESTRATEGIAS DE MERCADEO**

### **2.1. Concepto del Producto o Servicio**

Como concepto estratégico, combina pautas de beneficio, asequibilidad y competitividad en el mercado, estableciendo dos paquetes de servicios al alcance de las necesidades de los clientes potenciales, que permita incrementar los niveles de confianza y permanencia, articulado a los estándares de calidad y buen servicio.

El paquete de Servicio integrado en el área de IT y el Sector contable (Unificados), se considera atractivo para la clientela, debido a que la oferta de servicios con estas características es muy reducida en el mercado; por su parte el Servicio de Integrados, permitirá que nuestros clientes mantengan un mayor control, un mejor desempeño operacional, manteniendo las labores funcionales de los clientes.

#### **2.1.1 Servicio Integral Tipo 1**

La mejor forma de llegar al cliente es que comprenda la idea de integralidad de los servicios, como parte estratégica del negocio, donde se configura y esquematiza la base estructural de la empresa, estableciendo un orden que permita trascender de una empresa de nivel básico a una que genere niveles de crecimiento que le permita optar por los servicios complementarios del servicio integral tipo 2 que ofrece Colsisredes 3000.

Por lo general, este servicio está dirigido a los hoteles que estén iniciando o que no se encuentre conforme con su sistema contable e informático que tienen actualmente, este tipo de servicio estará relacionado con las actividades como:

- **Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Dirigido al sector IT)** Por medio de un inventario de Hardware y Software lograremos administrar y mantener activos los servicios de mantenimiento y minimizar los errores operativos. Los deterioros ocasionados por desgaste y daños externos (Eléctricos, ducteria de aire acondicionado y otros) correrá por parte del cliente.
- **Organización de su plataforma Tecnológica (Dirigido al sector IT)** Se evaluara el uso de la tecnología actual con la que cuenta el hotel, con la finalidad de brindar las posibles mejoras que se pueden implementar en la infraestructura Tecnológica, esto permitirá realizar cambios favorables los cuales en algunos casos pueden generar costos adicionales que correrán por parte del cliente, para un buen resultado tomaremos como guías las buenas prácticas.
- **Conectividad Remota (Dirigido al sector IT)** Mantener la comunicación de periféricos (Impresoras, Escritorios Remotos, SW, Router) permitiendo mantener un control eficaz de manera práctica y estratégica para el negocio.
- **Contabilidad General (Dirigido al sector Contable)** el alcance prestado se relaciona al ítem 4.1.2.1
- **Apoyo al cliente (Dirigido a los dos sectores)** Estaremos pendiente de nuestros usuarios por medio de nuestros herramientas de apoyo (Correo, Web, Teléfono, apoyo comercial) el alcance prestado se relaciona al ítem 4.1.3

### **2.1.2 Servicio Integral Tipo 2**

De acuerdo al nivel de crecimiento y avance misional del cliente, todas sus decisiones deben ser asertivas, reflejando la correcta gestión del negocio, generando nuevas oportunidades de crecimiento funcionales y de mayor proyección en otras áreas del negocio.

La importancia y el desempeño que pueda tener este tipo de servicio, permite especializar las decisiones claves de las empresas y enfocar sus esfuerzos en mayor crecimiento.

Este servicio está especialmente dirigido a los hoteles que requieran un asesoramiento estratégico para el negocio logrando minimizar los riesgos de sus inversiones y mejorando la seguridad de sus activos, este tipo de servicio está compuesto por:

- Seguridad de la Información (Dirigido al sector IT) Se implementará las mejores prácticas (Integridad, Disponibilidad y Confidencialidad) a nivel de seguridad de la información teniendo en cuenta la plataforma actual con que cuenta la organización, se realizara propuestas las cuales tendrán costos adicionales y soluciones más robustas para ser evaluadas por el cliente para su posible implementación a largo o corto plazo.
- Análisis Financiero (Dirigido al sector Contable) Apoyar los posibles proyectos de inversión para beneficio de la organización teniendo en cuenta VPN, TIR proyectado a determinados periodos.
- Apoyo al cliente (Dirigido a los dos sectores) Estaremos pendiente de nuestros usuarios por medio de nuestras herramientas de apoyo (Correo, Web, Teléfono, apoyo comercial) el alcance prestado se relaciona al ítem 4.1.3

Los dos tipos de servicio nombrados anteriormente nos brindara una ventaja sobre la competencia ya que nuestro servicio es integrado y permite un mejor desempeño para el clientes, entre las debilidades identificadas inicialmente tenemos que la compañía está iniciando y no es conocida en el mercado por tal motivo no contamos con clientes.

Nuestros competidores serán los sustitutos (Personal Independiente), compañías con un enfoque similar y los hoteles que cuentan con personal directo.

## **2.2. Estrategias de Distribución**

Se busca establecer un fácil acceso e identificación inmediata por parte de la clientela, desde el punto de vista físico, Inicialmente nos mantendremos Geográficamente en un sitio centralizado, permitiendo de esta manera agilizar los desplazamientos hacia el cliente (o viceversa) cuando este lo requiera. Nuestro alcance inicialmente estará centrado en los hoteles de 3 y 4 estrellas en la ciudad de Bogotá, para ello emplearemos herramientas de penetración de mercado que permitirán dar las mejores soluciones y garantizar nuestro trabajo, manteniendo indicadores de gestión que tendrán un papel estratégico para mejoras futuras.

Para ello, lograr y ofrecer correctos estándares de atención eficaz e inmediata a nuestros clientes, a través de un buen sistema Web o un servicio Telefónico oportuno; permitirán mantener una adecuada comunicación con el cliente ante los requerimientos

e incidentes que se presenten, que permitan diferenciar nuestro servicio de atención y se considere estratégico ante la competencia. A través de ello, el cliente podrá mantener un buen contacto y verificar la solución oportuna.

### **2.2.1. Canales de distribución y comunicación**

Para lograr la estrategia de distribución se utilizaran diferentes apoyos tecnológicos los cuales son:

#### **2.2.1.1 Sistema WEB**

La posibilidad en el manejo y control de la información desde cualquier punto geográfico las 24 horas del día, se convierten en una herramienta clave para la prestación de cualquier tipo de servicio y ´ms aun en servicios de manejo informático y de monitoreo contable

Se podrá realizar solicitudes de acuerdo a la necesidad del cliente. Como parte del servicio agregado el interesado tendrá la posibilidad de monitorear el estado de su solicitud. Se generara un usuario para cada cliente lo que permitirá dar seguimiento y conocimiento del estado del incidente con su respectiva solución.

#### **2.2.1.2 Servicio Telefónico**

La atención virtual o sistematizada genera mecanismos de contacto eficaces, pero a la vez limitados para la solución de diversas solicitudes e inconformidades, por ello es necesario mantener un canal de comunicación permanente con el cliente, que permita personalizar sus inquietudes y direccionar sus soluciones.

Esta asistencia remota telefónica debe contar con los siguientes parámetros:

- Personal capacitado encargado para direccionar y orientar las distintas solicitudes de manera rápida y efectiva.
- Nuestro soporte telefónico estará soportado por medio de un PBX (Planta telefónica) con capacidad de soportar varias llamas simultáneas evitando congestión, adicionalmente se podrá realizar conferencias y transferencia de llamadas.

- Buzón de mensajería telefónica disponible 7 x 24 para recibir sugerencias de los incidentes o inquietudes dentro los periodos que la operadora no se encuentre disponible.

### **2.2.2. Estrategia de Venta**

La estrategia de ventas está encaminada a aplicar la diferenciación de nuestros servicios con respecto a los competidores y focalizarla la oferta de los servicios en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Bogotá. Por medio de la integración de los servicios en un solo paquete teniendo en cuenta la necesidad de nuestros clientes y su capacidad financiera e instalada se brindara la solución acorde a las necesidades, con una gestión de los servicios integrada. Por medio de las siguientes actividades se consolidara la estrategia de ventas de los servicios:

- Mantendremos una base de datos de las visitas realizadas que permitan dar seguimiento y mantener indicadores actualizados para nuestra fuerza comercial. Emplearemos CRM “Customer Relationship Management” permitiendo enfocar las necesidades de nuestros clientes de manera más certera. adicionalmente se realizaran encuestas que sean concretas a las necesidades del cliente.
- Seguimiento y monitoreo de potenciales clientes con el fin de afianzar nuestra presencia en el nicho de mercado.

### **2.3. Estrategias de Precio**

Debido a la naturaleza de nuestros servicios se establece una estrategia de precios variables teniendo en cuenta que la solución y el servicio de cada cliente son diferentes de acuerdo a la necesidad y la tecnología requerida para cada caso, se estima un precio base para cada paquete de servicios y sobre este precio base se ajusta el precio final acorde a la necesidad del cliente.

Con clientes que ya cuenten con nuestros servicios se aplicara una estrategia de descuentos por pronto pago y por referencia en el cual se realizaran descuentos del 10 y el 15% respectivamente sobre el precio final del servicio.

### **2.3.1. Precios de Lanzamiento**

De acuerdo a la investigación de mercados los precios se determinan dependiendo del servicio prestado, la tecnología requerida y las personas involucradas en la gestión del mismo, por lo cual no se puede dar un valor real a cada tipo de servicio. Por lo cual se da un valor estimado para cada uno de los servicios ofrecidos el cual varía dependiendo de la necesidad

Los precios estimados de lanzamiento para nuestros dos tipos de servicios serán:

- Servicio Integral Tipo 1: El precio estimado es de \$ 40.000.000 al año el cual se dividirá en 12 cuotas mes vencido.
- Servicio Integral Tipo 2: El precio estimado es de \$ 35.000.000 este se realizara con un 50% anticipado y el otro 50 % al finalizar el servicio.

Los anteriores precios estarán acorde a nuestros servicios, cualquier modificación o requerimiento adicional (Implementaciones nuevas, Migraciones, requerimiento de personal adicional) puede acarrear costos agregados para nuestros clientes ya que no entrarían en el alcance inicial propuesto.

### **2.3.2. El precio fijado tiene los siguientes objetivos**

Maximizar las ventas para sobrepasar el punto de equilibrio, reducir los costos de los servicios y mantener controlada la competencia.

Tener mayor disponibilidad de nuestros servicios, beneficios y así unos precios razonables para el cliente con mayor poder adquisitivo logrando llegar a un mercado más amplio, con nuevas propuestas. Donde el precio cubran los costos y se obtenga una ganancia razonable. Emplearemos dentro nuestra organización la mejor manera de distribuir el trabajo con el fin de ser proactivos y reducir el tiempo de ejecución de las tareas a desarrollar, permitiendo atender un mayor número de clientes y dar buenos precios que permitan ser competitivos.

## **2.4. Estrategias de Promoción**

La estrategia de promoción busca establecer vínculos directos con cada uno de nuestros clientes que generen confianza y cumplimiento en los servicios ejecutados por nuestra empresa.

Las actividades promocionales por Colsisredes 3000 estarán enfocadas en:

- Como primer enfoque es enviar un mensaje a través del eslogan de la compañía el cual es **“Colombiana de sistemas y redes imagen de buen servicio”**, acompañado de acciones que demuestren nuestro compromiso con cada uno de nuestros clientes fortaleciendo los lazos comerciales y la fidelidad del cliente hacia nuestra compañía.
- Generaremos una base de datos de clientes potenciales a los cuales procederemos a contactar por medio de correo certificado, electrónico o vía telefónica. Permitiendo facilitar el contacto con el cliente realizando asesorías comerciales en las instalaciones del cliente o en las nuestras.
- Contaremos con herramientas de ventas tales como página Web, Servicio Telefónico, CRM, Conferencias y Atención personalizada, con el fin de crear recordación en el cliente como socio estratega en el negocio, teniendo en cuenta las diferentes características y beneficios de nuestros servicios.

## **2.5. Estrategias de Comunicación**

La contundencia, la claridad y asumir las responsabilidades de forma directa con cada uno de nuestros clientes, colaboradores, socios y proveedores esto permite canalizar la información de una forma veraz y correcta acompañada de los medios y el lenguaje pertinentes, que fortalezcan el vínculo establecido y nos diferencie de la competencia.

Colsisredes 3000 mantendrá la comunicación a través de las siguientes actividades:

- Visitas directas a nuestros clientes, por medio de Gerentes de cuenta apoyados por nuestros especialistas.
- Se realizara seguimiento de manera periódica para dar solución a los incidentes y necesidades del cliente.
- Por medio de la red se publicitara nuestros Servicios a través de la web, donde el cliente podrá solicitar sus requerimientos o inquietudes y tener un estatus de estos.
- Se realizara envíos de circulares por correo electrónico o correo certificado, cuando estas sean de interés común para los interesados.

## 2.6. Estrategias de Servicio

La calidad y el cumplimiento serán nuestras estandartes para configurar una verdadera estrategia de servicio empleando el principio de oportunidad que nos caracterice por prestar un servicio acorde a las necesidades del mercado y con esto se potencialice el reconocimiento y fidelidad de nuestros clientes

Para lograr una buena gestión de servicio teniendo en cuenta la importancia que significa para nosotros y nuestros asociados se tendrá en cuenta:

- Las necesidades específicas de los clientes
- Implementar los niveles de calidad del servicio teniendo en cuenta las buenas prácticas y los SGC asociados al negocio.
- Inspeccionar la prestación del servicio acorde a la solución implementada.
- Establecer mecanismos de progreso y evolución del servicio.

Nuestro Personal:

- El personal help desk IT debe de tener título de Técnico y experiencia mínima de 2 años en atención al cliente.
- Los Técnicos IT Tendrán un uniforme (chaleco con logo de la empresa).
- Todo el personal por parte de colsisredes 3000 debe de contar con un carnet de la compañía para identificarse ante el cliente.
- Las solicitudes por parte del cliente se registrara en la Web y se asignara un número de caso, el cual será asignado al departamento correspondiente.
- Se realizaran capacitaciones periódicamente para mantener personal actualizado y mejorar los procesos para nuestros clientes.
- El personal mantendrá una Base de conocimiento con finalidad de mejorar las acciones ante incidentes.
- Nuestro personal superior deben de tener los conocimientos sólidos en cada una de las áreas que tengan bajo su responsabilidad, se contara con apoyo externo cuando se requiera.

## 2.7. Presupuesto de la Mezcla de Mercadeo

Colsisredes 3000 mantendrá una inversión inicial proyectada para los tres primeros años de operación en gastos publicitarios y de representación. Lo cual se muestra en la Tabla

2

Tabla 2 Mezcla de Mercadeo

MEZCLA DE MERCADO								
AÑO 1			AÑO 2			AÑO 3		
Mes	Descripción	Valor	Mes	Descripción	Valor	Mes	Descripción	Valor
1	Portafolio de servicio	800.000	1	Portafolio de servicio	840000	1	Portafolio de servicio	890000
1	Medio Publicitario	500.000	1	Medio Publicitario	500.000	1	Medio Publicitario	500.000
1	Gastos Rep	400000	1	Gastos Rep	420000	1	Gastos Rep	450000
2	Medio Publicitario	500.000	2	Medio Publicitario	500.000	2	Medio Publicitario	500.000
2	Gastos Rep	400000	2	Gastos Rep	420000	2	Gastos Rep	450000
3	Medio Publicitario	500.000	3	Medio Publicitario	500.000	3	Medio Publicitario	500.000
3	Gastos Rep	400000	3	Gastos Rep	420000	3	Gastos Rep	450000
4	Gastos Rep	400000	4	Gastos Rep	420000	4	Gastos Rep	450000
4	Gastos Rep	400000	4	Gastos Rep	420000	4	Gastos Rep	450000
5	Gastos Rep	400000	5	Gastos Rep	420000	5	Gastos Rep	450000
6	Gastos Rep	400000	6	Gastos Rep	420000	6	Gastos Rep	450000
6	Portafolio de servicio	800.000	6	Portafolio de servicio	840000	6	Portafolio de servicio	890000
6	Medio Publicitario	500.000	6	Medio Publicitario	500.000	6	Medio Publicitario	500.000
6	Gastos Rep	400000	6	Gastos Rep	420000	6	Gastos Rep	450000
7	Medio Publicitario	500.000	7	Medio Publicitario	500.000	7	Medio Publicitario	500.000
7	Gastos Rep	400000	7	Gastos Rep	420000	7	Gastos Rep	450000
8	Medio Publicitario	500.000	8	Medio Publicitario	500.000	8	Medio Publicitario	500.000
8	Gastos Rep	400000	8	Gastos Rep	420000	8	Gastos Rep	450000
9	Gastos Rep	400000	9	Gastos Rep	420000	9	Gastos Rep	450000
10	Gastos Rep	400000	10	Gastos Rep	420000	10	Gastos Rep	450000
11	Gastos Rep	400000	11	Gastos Rep	420000	11	Gastos Rep	450000
12	Gastos Fin de Año	1400000	12	Gastos Fin de Año	1500000	12	Gastos Fin de Año	1600000
		<b>11.200.000</b>			<b>11.640.000</b>			<b>12.230.000</b>

### 3. PROYECCIONES DE VENTAS

Para los dos tipos de servicios que se van a ofrecer se realizó las proyecciones de ventas por un periodo de 5 años para cada uno, esto se debe a que estos tipos de servicios se contratan por periodos de larga duración en promedio de 1 año. La cantidad de ventas de los servicios son bajas ya que este es un sector competitivo y cada servicio tiene un alto costo y larga duración, por lo cual se establecieron los siguientes precios de venta:

- Servicio integrado tipo 1 con un precio de \$40'000.000 por año.
- Servicio integrado tipo 2 con un precio de \$35'000.000 por año

Teniendo en cuenta lo anterior, en la Tabla 3 se observa la proyección del servicio tipo 1 y la Tabla 4 se muestra la proyección del servicio tipo 2.

**Tabla 3 Proyección Ventas Servicio Tipo 1**

<b>PRODUCTO 1:</b>	<b>Tipo de Servicio Integrado 1</b>				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	10%	12%	14%	17%
<b>PERIODOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Ajuste de precios por medio de la Inflación</b>		3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Cantidades a vender en el semestre 1	2	2,2	2,5	2,8	3,3
Cantidades a vender en el semestre 2	3	3	4	4	5
<b>TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Precio de venta</b>	<b>\$ 40.000.000</b>	<b>\$ 41.200.000</b>	<b>\$ 42.436.000</b>	<b>\$ 43.709.080</b>	<b>\$ 45.020.352</b>

**Tabla 4 Proyección Ventas Servicio Tipo 2**

<b>PRODUCTO 2:</b>	<b>Tipo de Servicio Integrado 2</b>				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	15%	18%	20%	22%
<b>PERIODOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Ajuste de precios por medio de la Inflación</b>		3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Cantidades a vender en el semestre 1	1	1,2	1,4	1,6	2,0
Cantidades a vender en el semestre 2	2	2	3	3	4
<b>TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Precio de venta</b>	<b>\$ 35.000.000</b>	<b>\$ 36.050.000</b>	<b>\$ 37.131.500</b>	<b>\$ 38.245.445</b>	<b>\$ 39.392.808</b>

En la Tabla 5 se observa la proyección de ventas total de los dos servicios por año durante los tres primeros años de operación.

**Tabla 5 Proyección Ventas de Servicios**

PRODUCTOS	PERIODOS	2013			2014			2015		
		CAANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CAANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CAANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL
<b>Tipo de Servicio Integrado 1</b>	Semestre 1	3	40.000.000	100.000.000	3	41.200.000	113.300.000	3	42.436.000	130.702.88
	semestre 2	3	40.000.000	100.000.000	3	41.200.000	113.300.000	3	42.436.000	130.702.88
<b>VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1</b>		5		\$ 200.000.000	6		\$ 226.600.000	6		\$ 261.405.76
<b>Tipo de Servicio Integrado 2</b>	Semestre 1	2	35.000.000	52.500.000	2	36.050.000	62.186.250	2	37.131.500	75.581.16
	semestre 2	2	35.000.000	52.500.000	2	36.050.000	62.186.250	0	37.131.500	
<b>VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1</b>		3		\$ 105.000.000	3		\$ 124.372.500	4		\$ 75.581.16
<b>TOTAL VENTAS ANUALES</b>		8		\$ 305.000.000	9		\$ 350.972.500	10		\$ 336.986.92
<b>TOTAL IMPUESTO DE IVA:</b>				48.800.000			56.155.600			53.917.90
<b>TOTAL VENTAS MAS IVA</b>				\$ 353.800.000			\$ 407.128.100			\$ 390.904.83

## 4. OPERACION

### 4.1. Fichas Técnica de Nuestros Servicios

A continuación presentamos nuestro portafolio de servicio en el sector informático y contable

#### 4.1.1. Servicio IT

Nos encaminaremos en el área de tecnología, apoyando al cliente con solicitudes, requerimientos y todo lo relacionado que esté a nuestro alcance a nivel de tecnología. Esto permitirá que nuestra organización sea un aliado estratégico y de esta manera que nuestros interesados se preocupen por otras áreas del negocio.

##### 4.1.1.1. *Mantenimiento Preventivo y Correctivo*

Dentro de los servicios ofrecidos a nuestros clientes para mantener un sistema activo y de buen desempeño nuestro portafolio ofrecerá:

Mantenimiento preventivo: Consiste en crear un ambiente favorable para el desempeño del Hardware y Software. De esta manera podemos reducir los incidentes ocasionados por falta de prevención, para ello realizaremos mantenimientos periódicos con personal capacitado en las labores correspondientes, teniendo en cuenta que el mayor número de fallas se presentan en:

- Hardware: Debido a la acumulación de polvo en los componentes internos los cuales actúan como aislante térmico, el calor generado por los componentes y la falta de una buena disipación permiten que partículas de grasa y aceite que

puedan contener el aire del ambiente se mezclen y de este modo reduzcan la vida útil de los dispositivos.

- Software: Actualización de sistemas operativos, antivirus y todos los relacionados a este tema permite que el software mantenga un mejor desempeño y su riesgo ante fallas se minimice.

**Mantenimiento Correctivo:** Consiste en la reparación de algunos dispositivos periféricos o mejoras en los Sistemas Operativos de igual manera que el mantenimiento preventivo el cual se realizara en:

- Hardware: Nuestro personal tendrá la capacidad de realizar el cambio de partes que estén fuera de servicio ocasionadas por fallas eléctricas, desgaste, desactualización y otros incidentes. En el caso de no tener el conocimiento de algún arreglo de estos dispositivos orientaremos al cliente con quien puede realizar el servicio.
- Software: Se realiza Instalaciones de sistemas operativos ocasionadas por daños físicos y lógicos, actualizaciones de antivirus, actualizaciones de sistemas operativos y otros. En caso de no tener el conocimiento en alguno de estos orientaremos al cliente con quien puede realizar el servicio. En estos casos nuestro personal estará pendiente del trabajo realizado por otros proveedores externos.

#### **4.1.1.2. Organización de su plataforma Tecnológica**

Se efectuará un análisis con lo que actualmente cuenta el cliente a nivel informático y tecnológico, entre estas tareas se realizara un inventario de cantidad de equipos Activos (PC, Servidores SW, Impresoras etc.) y Pasivos (Tipo de Cableado, Jacks, conectores, patch panel etc), Sistemas Operativos, Antivirus y otros programas. Con la información tomada concluiremos si se está realizando un buen provecho de la tecnología o si hace falta organizar la plataforma, esto permitirá:

- Mantener servicios puntuales concretos.
- Asesoramiento en la aplicación de las técnicas.

- Desarrollo de técnicas en colaboración para aplicarlas a los problemas concretos de los usuarios.

#### **4.1.1.3. *Conectividad Remota***

Mantendremos comunicación remota al cliente para lograr atender los periféricos que puedan tener la capacidad de comunicación desde nuestra oficina de Helpdesk como:

- Impresoras.
- Computadores y Portátiles.
- Equipos de Comunicación (Switches, Routers, Servidores, etc.)
- Algunas aplicaciones que estemos en la capacidad de brindar soporte.

#### **4.1.1.4. *Seguridad de la Información:***

Para una mejor productividad empresarial, los responsables de los sistemas que usan los distintos departamentos o áreas de negocio, deben conocer los riesgos derivados de una inadecuada gestión de sistemas y los beneficios generados por una gestión óptima. De esta manera se permitirá mantener un sistema:

- Integro: Mantener los datos libres de modificaciones lo que permitirá mantener la información tal como se generó evitando ser manipulada o alterada por personal u operaciones sin autorización.
- Disponible: Buscar la manera que la información se encuentre a disposición de quienes debe de acceder a ella, por medio de personal autorizado en momentos que esta sea requerida.
- Confidencial: Aplicaremos los mecanismos acordados para prevenir que la información no sea divulgada a personal no autorizado, la finalidad es lograr que únicamente puedan acceder a ella personal de confianza o con un grado de autorización.

#### **4.1.1.5. *Cableado Estructurado y redes Inalámbricas:***

Prestaremos en parte de nuestros servicios todo lo relacionado con redes estructuradas y redes Inalámbricas teniendo en cuenta:

- **Cableado Estructurado:** En el sistema colectivo de cables, canalizaciones, conectores, etiquetas, espacios y demás dispositivos que se deben ser instalados para establecer una infraestructura de telecomunicaciones genérica en un edificio o campus, las características e instalación de estos elementos se deben de hacer en cumplimiento de estándares que califiquen como cableado estructurado certificado, esto trae consigo los beneficios de independencia de proveedor y protocolo (infraestructura genérica), flexibilidad de instalación, capacidad de crecimiento y facilidad de administración.
- **Redes Inalámbricas:** Daremos a nuestro cliente a conocer la mejor manera de mantener una buena red inalámbrica, con una buena cobertura de fácil manejo y seguridad. Nuestros clientes tendrán la claridad que los usuarios pueden mantenerse conectados cuando estos se desplazan dentro de una determinada área, debido al crecimiento de esta tecnología contaremos con herramientas y personal especializado.

#### **4.1.2. Servicio Contable:**

Asesoraremos y tomaremos a cargo la contabilidad de nuestros clientes realizando los registros e informes de manera óptima en cumplimiento con los requerimientos solicitados,

##### **4.1.2.1. Contabilidad General**

Mediante este servicio nuestro personal se encargara de:

- Mantener actualizados los registros de todas las transacciones realizadas por la empresa, capturándolos en la fuente de ejecución.
- Procesarlos en equipos de nuestra propiedad o en los equipos de propiedad de la empresa.
- Obtener un conjunto de libros de contabilidad que además de ayudar al control de las operaciones, permita presentar los Estados Financieros, los informes a la gerencia y dueños, como también las declaraciones tributarias y parafiscales.
- Preparar las declaraciones tributarias, mensuales, bimestrales, semestrales y anuales.

- Preparar y certificar los estados financieros dirigidos a las entidades financieras como también a las entidades de control y vigilancia.

#### **4.1.2.2. Análisis Financiero**

Mediante este servicio se permitirá que nuestros interesados logren proyectasen de una manera más certera a la hora de tomar decisiones relacionadas en aspectos como:

- **Proyección Financiera:** Por medio de análisis, técnicas o herramientas daremos a comprender el estado financiero actual y su proyección a futuro permitiendo que el rendimiento de una inversión sea favorable, medir los posibles riesgos y comparar los flujos de fondos de la organización.
- **Manejo de presupuesto:** Por medio de asesorías y herramientas gestoras nuestra compañía prestara la mejor orientación acorde a las metas requerida por nuestros clientes.
- **Manejos de indicadores:** Mantendremos actualizados los indicadores de gestión en las áreas consideradas importantes de la organización, esto permitirá mantener un histórico de apoyo al negocio.

#### **4.1.3. Apoyo al cliente**

Nuestro soporte estará apoyando las áreas de IT y Contable con las siguientes herramientas:

- **Sistema WEB:** Dispondremos de una página en la cual daremos a conocer la compañía y servicios ofrecidos, adicionalmente se podrá realizar las solicitudes de acuerdo a la necesidad del cliente, como parte del servicio agregado este a su vez tendrá la posibilidad de monitorear el estado de su solicitud.
- **Servicio Telefónico:** Estaremos soportándolo inicialmente por una operadora quien recibirá la llamada y direccionara las inquietudes o incidentes al área correspondiente.
- **Correo Electrónico:** Mantendremos una cuenta de correo (soporte@colsisredes3000.com) para help desk en la cual podrán escribir las inquietudes con finalidad de darle respuesta lo más rápido posible.

- Contaremos con personal (Gerentes de Cuenta) con conocimientos claros para asesorar y ofrecer nuestros servicios apoyados por nuestro portafolio y especialistas de cada área ofrecida.

## **4.2. Estado Desarrollo**

Nuestros servicios integrados estarán comprendidos de dos maneras, los cuales nombraremos a continuación es importante recalcar que estos servicios son mixtos (Sector IT, Sector Contable) y están implementados con los servicios descritos anteriormente.

### **4.2.1. Servicio Integral Tipo 1**

Nuestro producto estará comprendido por:

- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Organización de su plataforma Tecnológica
- Conectividad Remota
- Contabilidad General
- Apoyo al cliente

Este servicio está dirigido a los hoteles que estén iniciando o que no se encuentre conforme con su sistema contable e informático que tienen actualmente. Tendremos nuestro personal realizando las siguientes actividades:

- Contador: Encargado de realizar visitas periódicas y verificara que los registros contables, estados financieros estén al día. Igualmente evaluara el trabajo por parte de nuestro auxiliar contable o personal directo por parte de nuestro cliente, presentara informes acorde a la solicitud o requerimiento.
- Auxiliar Contable: La función de esta persona será cumplir con los cronogramas acordados para retroalimentar el sistema contable y ordenar los registros físicos, conciliaciones bancarias y los requerimientos por los superiores de la misma manera realizara las visitas periódicas y entregara informes con referencia a los incidentes que se presenten.
- Ingeniero Sistemas: Su función será velar que la plataforma mantenga los estándares apropiados y las lecciones aprendidas sean una herramienta de apoyo.

Se encargara adicionalmente en verificar, controlar y guiar a los Técnicos IT en cumplimiento de las tareas acordadas, presentara reportes y recomendaciones a los interesados.

- Técnico IT: Su trabajo es mantener los periféricos, aplicaciones y brindarles el mantenimiento preventivo y correctivo. Realizara visitas periódicas que se acordaran de manera mutua. Adicionalmente podrá brindar soporte remoto, telefónico y **generar** reportes por cada uno de los incidentes que se presenten o cuando se requiera de estos.

#### **4.2.2. Servicio Integral Tipo 2**

De igual manera que el anterior servicio estará comprendido por:

- Seguridad de la Información
- Análisis Financiero
- Apoyo al cliente

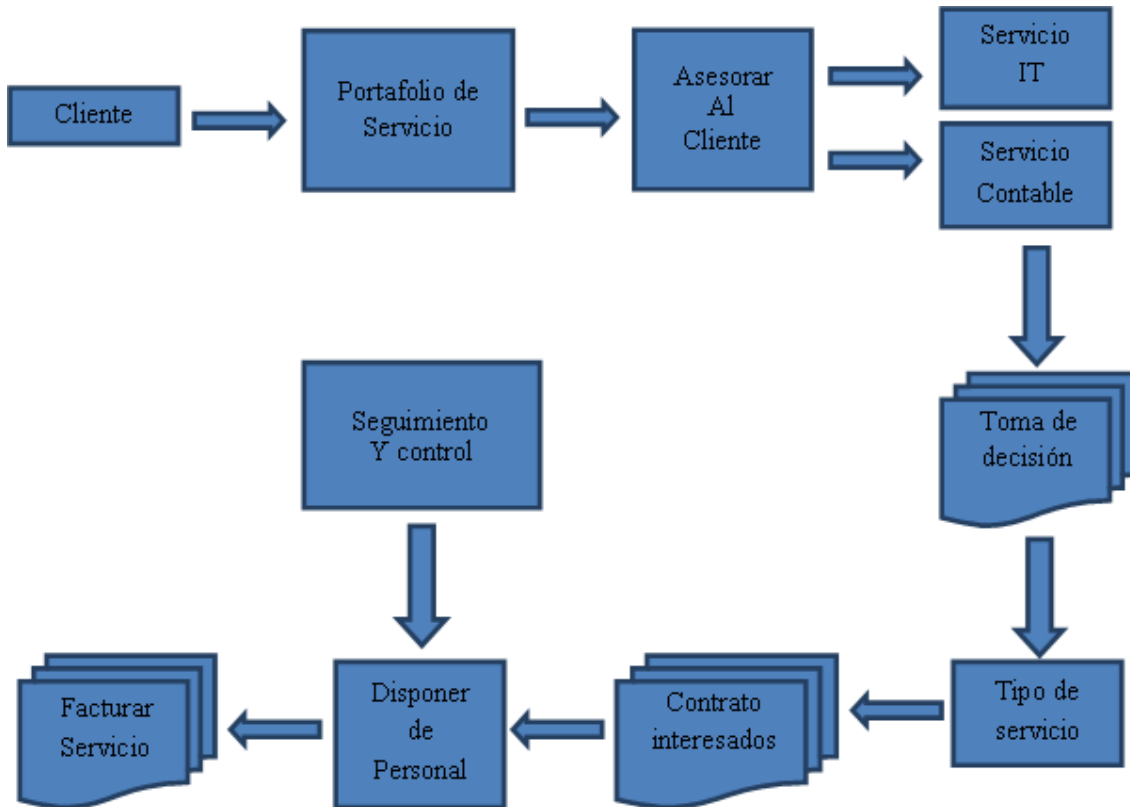
Este servicio está dirigido a los hoteles que requieran un asesoramiento en las áreas en mención minimizando los riesgos de sus inversiones y mejorando la seguridad de sus activos. Tendremos nuestro personal realizando las siguientes actividades:

- Equipo financiero: Estaremos asesorados por personal calificado el cual nos apoyara para realizar los análisis financieros, este equipo estará conformado por Contadores, administradores, abogados y otros.
- Equipo de seguridad: Nuestro departamento IT guiado por nuestro ingeniero de sistemas mantendrá los estándares, modelos de seguridad y lecciones aprendidas aplicadas a la plataforma de nuestros clientes, nos apoyaremos adicionalmente de personal experto en la materia.

#### **4.3. Descripción del Proceso**

En la Grafico 13 se detalla el flujo de prestación del servicio para los clientes:

Grafico 13 Flujo de Servicio



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 1 se describe el diagrama de flujo de servicio, basándonos en las funciones y desempeños que desarrolla cada persona, para complementar el vínculo a los clientes.

**Cuadro 1 Flujo de Servicio**

Procesos	Descripción	Responsable
PORTAFOLIO DE SERVICIO	Por este medio damos a conocer los servicios ofrecidos, las características y beneficios por medio del portafolio.	Asesor Comercial
ASESORAR AL CLIENTE	Se realiza una asesoría al cliente sobre los servicios informáticos y contables. Se resuelve dudas e inquietudes.	Gerente de Ventas/ Equipo de Apoyo
SERVICIO IT	El Gerente de IT se encarga de Orientar al cliente acorde a la situación actual a nivel de tecnología, las mejoras y beneficios que se pueden obtener. Adicionalmente explicara la parte operaria de servicios IT que ofrecemos.	Gerente IT
SERVICIO CONTABLE	El Contador se reunirá con el cliente y analizara el estado actual. Asesora al cliente sobre la manera de trabajo como opera nuestro servicio.	Contador
TOMA DE DECISIÓN	El Gerente se reunirá con el cliente verificando si hay dudas e inquietudes. Este estará apoyado por nuestro equipo de servicio y el departamento comercial.	Gerente General, Cliente e Interesados.
TIPO DE SERVICIO	Tipo de servicio integrado 1 Tipo de servicio integrado 2	Gerente IT / Contador
CONTRATO DE INTERESADOS	Posteriormente se realizara la celebración del contrato indicando las normas y cláusulas de incumplimiento por parte de los interesados. Estaremos apoyados de nuestro servicio jurídico en la elaboración del contrato.	Gerente General / Representante Legal
DISPONIBILIDAD DE PERSONAL	Se dispondrá del personal requerido para realizar las funciones acorde a las necesidades	Equipo de Apoyo
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Se realizara seguimiento y control de las actividades desarrolladas por nuestro personal. El gerente comercial estará resolviendo dudas e inquietudes y se ajendara reuniones y entregara informes periódicos.	Gerente General/Gerente IT/Contador/Asesor Comercial
FACTURAR SERVICIO	Finalmente se realizara la facturación mensual del servicio.	Departamento Contable

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4. Necesidades y Requerimientos

Estimaremos que la proyección de ventas para el primer año estará en conseguir 8 clientes los cuales se relacionan en la Tabla 6:

**Tabla 6 Proyecciones de Ventas**

PRODUCTOS	PERIODOS	2013		
		CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL
<b>Tipo de Servicio Integrado 1</b>	Semestre 1	3	40.000.000	100.000.000
	semestre 2	3	40.000.000	100.000.000
<b>VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1</b>		<b>5</b>		<b>\$ 200.000.000</b>
<b>Tipo de Servicio Integrado 2</b>	Semestre 1	2	35.000.000	52.500.000
	semestre 2	2	35.000.000	52.500.000
<b>VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1</b>		<b>3</b>		<b>\$ 105.000.000</b>

Las necesidades tecnológicas se muestran en la Tabla 7 donde se describen las necesidades técnicas para el funcionamiento operativo de Colsisredes 3000, discriminaremos equipos de tecnología, cantidad, valor unitario y total.

**Tabla 7 Necesidades Tecnológicas**

<b>EQUIPOS DE COMPUTO Y COMUNICACIÓN</b>			
PORTATILES LICENCIADO	10	1.900.000	19.000.000
EQUIPO DE ESCRITORIO LICENCIADO	1	1.800.000	1.800.000
RACK	1	1.000.000	1.000.000
SERVIDOR RAI 1 LICENCIADO	1	6.000.000	6.000.000
ROUTER	1	3.000.000	3.000.000
SWITCH	1	2.000.000	2.000.000
UPS	1	4.000.000	4.000.000
BACKUP	1	3.000.000	3.000.000
PLANTA TELEFONICA	1	3.000.000	3.000.000
TELEFONOS	15	50.000	750.000
AIRE ACONDICIONADO	1	1.000.000	1.000.000
RED INALAMBRICA	1	2.000.000	2.000.000
IMPRESORA MATRIZ DE PUNTA	2	700.000	1.400.000
IMPRESORA DE TINTA O LACER	1	350.000	350.000
RED ALAMBRICA DADA EN METROS	200	30.000	6.000.000
VIDEO BEAN	1	800.000	800.000
<b>SUBTOTAL</b>			<b>55.100.000</b>

En la Tabla 8 se relaciona el software requerido para el funcionamiento de la empresa de acuerdo a la cantidad y sus costos.

**Tabla 8 Software**

<b>SOFTWARE</b>			
PROGRAMA CONTABLE	1	5.000.000	5.000.000
ANTIVIRUS	15	60.000	900.000
CUENTAS DE CORREO ELECTRONICO	30	60.000	1.800.000
HOSTING PARA WEB	1	2.000.000	2.000.000
	0	0	0
<b>SUBTOTAL DE SOFTWARE</b>			<b>9.700.000</b>

En la Tabla 9 se describe la cantidad de muebles y enseres con sus respectivos costos.

**Tabla 9 Muebles**

<b>MUEBLES, ENSERES EQUIPOS DE OFICINA</b>			
ESCRITORIOS	4	200.000	800.000
MODULOS	7	150.000	1.050.000
SILLAS OFICINA	16	120.000	1.920.000
MESA DE JUNTAS 8 PUESTOS	1	1.000.000	1.000.000
<b>SUBTOTAL</b>			<b>4.770.000</b>

La inversión inicial requerida se muestra en la Tabla 10 la cual se resume las necesidades y requerimientos, como equipos de tecnología, software y muebles de oficina

**Tabla 10 Inversión Inicial**

<b>INVERSION INICIAL</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>TOTALES</b>
SUBTOTAL EQUIPOS DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	55.100.000
SUBTOTAL DE SOFTWARE	9.700.000
SUBTOTAL MUEBLES Y ENSERES	4.770.000
<b>TOTAL</b>	<b>69.570.000</b>

## 5. INFRAESTRUCTURA

Para la gestión de servicios, se planea acondicionar la empresa de consultoría Colsisredes 3000, en la Capital de la república (Bogotá D.C), la localidad de Teusaquillo, barrio Galerías, ubicado entre las carreras 30 y 24 al occidente, calle 56 al norte, carrera 22 hacia el oriente y calle 53 hacia el sur como se observa en la grafica 13, gracias a la cercanía a la zona hotelera de conformada por establecimientos de tres y cuatro estrellas, la ubicación en una zona estratégica desde el punto de vista de tráfico, movilidad y circulación y por último la facilidad cercanía para las necesidades de nuestros clientes.

Grafico 14 Ubicación Empresa



Se tomara en calidad de Arriendo, por valor de \$2.000.000 COP mensuales, una oficina de tipo comercial en edificio, aproximadamente de 120 mt, en el cual se distribuyan el área de servicio administrativo, cuarto de equipo y monitoreo, baño y cocineta (los cuales deben estar completamente adecuados para su servicio, en el momento de iniciar operaciones, lo cual no requerirá inversión para el inicio de actividades).

Las paredes deben ser entregadas en pintura viniltex, de color blanco, para todos los espacios a excepción del baño y la cocineta, que pueden mantener el enchapado original y los pisos deben ser enchapados en porcelanato de color claro o tableta de tráfico medio para todos los espacios.

Debe contar con los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Luz eléctrica con su respectivo contador, con sus respectivas amparas o focos de luz en todas las instalaciones y adecuación de espacios para las líneas telefónicas, independientes para el servicio de la oficina.

Para la prestación del servicio de consultoría y asistencia técnica, se adecuara físicamente el espacio de servicio administrativo de siete (7) módulos tradicionales de pasta de madera, metal y sintéticos de PVC y fórmica, color azul, negro, beige, por valor de \$150.000 COP c/u, para cada uno de los funcionarios, en los cuales se ubicaran cuatro (4) escritorios modulares que igualmente serán elaborados con materiales de madera, metal, formica y PVC, por valor de \$200.000 COP c/u, con la debida ergonomía, que permita la movilidad y adaptación a las necesidades de la labor a ejecutar, adicional a la adecuación de los cubículos, se ubicaran ocho (08) sillas de oficina elaboradas en espuma, material resistente y de rodachinas, de color negro, por valor de \$120.000 COP c/u, para la comodidad del personal de planta de la compañía, de los asesores externos (en el caso que se presenten) y los clientes que requieran visitar la empresa.

La oficina se adecuara de diez (10) computadores portátiles, marca Hewllet Packard, con su respectiva guaya, por valor de \$1.900.000 COP, a los cuales se les instala los respectivos programas contables, antivirus y cuenta de correo electrónico, así mismo el Back-up general, por valor de \$3.000.000 COP.

En el escritorio de la recepción, se adecuara la planta telefónica, por valor de \$3.000.000 COP y su respectivo teléfono, que direcciona las llamadas requeridas.

Para la realización de las reuniones y atención de los clientes se adecuara en el salón administrativo, una sala de juntas, con su respectiva mesa de juntas de materiales tradicionales, con sus respectivas ocho (08) sillas, por valor de \$120.000 COP c/u, un Equipo de Video Beam, marca hewllet Packard, por valor de \$800.000 COP y el tablero para borrador en seco, para diagramar las acciones y operaciones necesarias.

En el cuarto de equipo y monitoreo se ubicara un Equipo de RACK, para alojar equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones, con una anchura estándar de 600 mm, un fondo de 800 mm, que sirva para la estructura estándar, por valor de \$1.000.000 COP, con un equipo de escritorio licenciado, por valor de \$1.800.000 COP, un servidor RAI Licenciado, por valor de \$6.000.000 COP, un aire acondicionado, por valor de \$1.000.000 COP, un Switch, por valor de \$2.000.000 COP, un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS), para mejorar la calidad de la carga eléctrica, por

valor de \$4.000.000 COP y la red alambica, de 200 metros, a \$30.000 COP el metro, que igualmente compartirá espacio en la oficina de servicio.

Como dotación general de la oficina se encuentra la red inalámbrica, por valor de \$2.000.000 COP, y su respectivo Reuter por valor de \$3.000.000 COP, así mismo se adecuaran quince (15) teléfonos para la atención remota de los clientes por valor de \$50.000 COP c/u.

Se adquirirán dos tipos de impresoras para la generación de documentos, dos (2) impresoras de matriz de punta, por valor de \$800.000 COP c/u y una impresora de tinta o laser marca Hewllet Packard por valor de \$350.000 COP.

## **6. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

### **6.1. Análisis DOFA**

En el cuadro 2 se observa la matriz DOFA de identificación y medición de la empresa.

**Cuadro 2 Matriz DOFA Identificación y Medición**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incursión y consolidación en la economía colombiana del sector BPO en el sector empresarial y de servicios. (alto impacto)</li> <li>2. Soporte técnico permanente, durante las 24/7 (alto impacto)</li> <li>3. Personal cualificado ( impacto medio)</li> <li>4. Facilidad en los procesos y procedimientos en los servicios (impacto bajo).</li> <li>5. Prestación de servicios de acuerdo con las necesidades del cliente (alto impacto)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión moderada por parte de los emprendedores ( impacto medio)</li> <li>2. Falta de experiencia en el sector al que va dirigida la idea de negocio (impacto medio)</li> <li>3. Gran inversión en innovación tecnológica (impacto medio)</li> <li>4. Empresa nueva, para la adquisición de clientes potenciales. (alto impacto)</li> <li>5. Los clientes no abandonen sus hábitos de consumo tradicional o instituido tradicionalmente (alto impacto)</li> </ol>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crecimiento sostenido del 10% en el sector hotelero colombiano durante los últimos dos años (alto impacto)</li> <li>2. Crecimiento del porcentaje de participación en el mercado de servicios TI en un 25%, para el año 2010 (alto impacto)</li> <li>3. Inversión per cápita de \$92 millones en servicios TI en Colombia, en el año 2010 (impacto medio)</li> <li>4. Acceso a créditos blandos en el sector financiero (alto impacto)</li> <li>5. Apoyo por parte del Estado en el fomento y desarrollo de emprendimiento. (impacto medio)</li> <li>6. Alianzas estratégicas con organizaciones y asociaciones empresariales privadas. (impacto medio)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad de las divisas (alto impacto)</li> <li>2. Volatilidad en las tasas de interés (impacto medio)</li> <li>3. Altos costos en tecnología o licencias. (alto impacto)</li> <li>4. Sustitutos o nuevos competidores internacionales de servicios similares (alto impacto)</li> <li>5. Asociaciones de competidores (impacto medio)</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 3 se observa la matriz DOFA de estrategias de la empresa.

**Cuadro 3 Matriz DOFA Estrategias**

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como es un servicio en inmersión, consolidación y crecimiento, se puede crear o adaptar el mercado de acuerdo con las necesidades y presupuesto de los clientes</li> <li>2. Obtener créditos para potencializar el crecimiento de la empresa y la oferta de servicios</li> <li>3. Establecer alianzas con entidades que promuevan la formación y capacitación de personal, para hacer la empresa más competitiva, a partir de conocimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se puede acceder a instituciones financieras que ofrezcan créditos blandos, para poder generar mayor servicio.</li> <li>2. Establecer alianzas estratégicas para darnos a conocer en diferentes ámbitos empresariales</li> <li>3. Al ser una idea novedosa, se podría buscar socios estratégicos para realizar inversiones o adquirir tecnología.</li> <li>4. Ofrecer servicios de calidad para que la empresa avance y presente un crecimiento sostenido</li> </ol>
ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deben buscar inversionistas, para acceder a créditos menores, con el objetivo de no cancelar altas sumas de dinero por el pago de intereses a un largo plazo.</li> <li>2. Establecer alianzas con competidores internacionales que brinden mayores recursos.</li> <li>3. Ofrecer servicios novedosos para evitar el fácil acceso de la competencia y mantener los clientes satisfechos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potencializar el soporte 24 horas para contrarrestar la competencia</li> <li>2. Se puede establecer un precio razonable de acuerdo a la calidad de los servicios ofrecidos.</li> <li>3. Con la consolidación de las empresas BPO y sus servicios de TI, buscar alianzas que permitan competir y mejorar los servicios.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

## 6.2. Organismos de Apoyo

### Ministerio de Comercio Industria y Turismo

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo apoya la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

Para la empresa Colsisredes, es vital el acompañamiento que pueda realizar el ente rector de la política comercial, ya que apoya el crecimiento del sector e interviene en su regulación, sirve como guía en la realización de procesos y procedimientos y vigila el cumplimiento de la normatividad existente.

Como desventaja se puede considerar la generalidad que puede abarcar la relación entidad privada y estado, ya que se dictan regulaciones de tipo general que no atiende a particularidades específicas.

### **Proexport Colombia**

Organización encargada de la promoción comercial de las exportaciones no tradicionales, el turismo internacional y la Inversión Extranjera en Colombia. A través de la red nacional e internacional de oficinas, brindando apoyo y asesoría integral a los empresarios nacionales, mediante servicios dirigidos a facilitar el diseño y ejecución de su estrategia de internacionalización, buscando la generación, desarrollo y cierre de oportunidades de negocios.

Apoya fuertemente la expansión de las empresas (en este caso Colsisredes 3000), para ofrecer sus servicios y establecer alianzas con países del exterior, estableciendo enlaces claves para comercializar productos y servicios.

Como desventaja encontramos que los sectores de exportación de productos de la economía colombiana, se enfocan hacia bienes del sector primario de la economía colombiana.

### **Servicio nacional de Aprendizaje SENA**

El SENA cumple la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral para la incorporación de las personas en actividades productivas que contribuyan al crecimiento social, económico y tecnológico del país.

Para la empresa Colsisredes 3000, presenta como ventaja el intercambio de conocimiento que pueda proporcionar las capacitaciones que ofrece dicha entidad, así mismo se puede optar por subsidios del Fondo emprender.

Como desventaja se puede mencionar el grado de dificultad y de exigencia en los requisitos para acceder a los beneficios que ofrece el Fondo emprender.

## **Cámara de Comercio de Bogotá**

El propósito de la CCB es aumentar la prosperidad de los habitantes de Bogotá - Región a partir del fortalecimiento de las capacidades empresariales y del mejoramiento del entorno competitivo para la generación de valor compartido, bajo principios de gobernanza y con visión global de largo plazo.

Para Colsisredes 3000 es fundamental la sociabilidad y promoción que brinda la Cámara de Comercio de Bogotá, para impulsar su expansión y crecimiento comercial sostenible a través del tiempo.

Como desventaja se puede considerar la limitación desde el punto de vista del seguimiento que pueda ofrecer esta entidad a cada una de las empresas que lo requieran.

### **Entidades financieras públicas y privadas:**

Son intermediarios del mercado financiero y pueden ser:

- Bancos, Caja de Ahorros que administra y presta dinero;
- Empresas financieras, que son otro tipo de intermediarios financieros, que sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

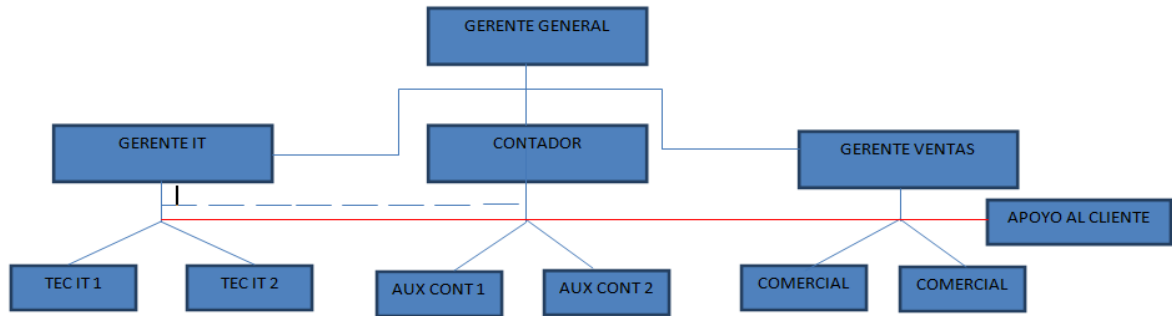
Para Colsisredes 3000, se consideran de vital importancia en el apalancamiento que pueda ofrecer, para poder comenzar y materializar la idea de negocio y ofrecer financiación durante la vida útil del mismo

Como desventaja podemos encontrar las elevadas tasas de interés que pueden ofrecer los establecimientos bancarios, la dificultad en el cumplimiento de requisitos para acceder a créditos y las penalidades que se presentan por el incumplimiento o mora en la cancelación de la deuda y sus respectivos intereses.

## **7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

En la cuadro 4 se presenta el organigrama de la empresa. En el cual se cuenta con un gerente general al cual le deben responder 1 gerente de IT, 1 contador y 1 gerente de ventas los cuales tiene a su vez bajo su responsabilidad a 2 técnicos IT, 2 auxiliares contables y 2 personas comerciales respectivamente.

**Cuadro 4 Organigrama**



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5 se muestra la estructura organizacional indicando el área y las funciones que debe realizar cada empleado dentro de la compañía.

**Cuadro 5 Estructura Organizacional**

COLSISREDES 3000						
DIVISION ORGANIZACIONAL						
DIVISION	CARGO	PERFIL	FUNCIONES	TIPO DE CONTRATO	REMUNERACION	NUMERO DE CARGOS
GERENCIA GENERAL	GERENTE	CARRERAS ADMISNITRATIVAS, INGENIERIA INDUSTRIAL	Brindar estrategias para el direccionamiento, posicionamiento y crecimiento de la empresa Figurar como representante legal de la empresa. Dirección del capital humano de la empresa. Coordinar la adquisición de apalancamientos e inversores para la empresa, en conjunto con la división administrativa. Implementar planes estratégicos para la adquisición de clientes y proveedores Encargado de la innovación en los procesos y procedimientos misionales de la empresa. Cumplir funciones de seguimiento y vigilancia de las divisiones que conforman la empresa. Coordinación de las divisiones y actividades de los procesos de producción, calidad y distribución. Responsable directo de los procesos y procedimientos de la empresa Supervisión del pago de las obligaciones y recaudo de acreedores. Dirección y administración del recurso humano.	Contrato laboral a termino indefinido	\$1.800.000 COP	UNO(1)
ADMINSITRACION Y FINANZAS	TESORERIA	CONTADOR PUBLICO	Elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión. Examinar y evaluar los resultados de la	Contrato laboral a termino indefinido	\$1.500.000 COP	UNO(1)

			<p>gestión, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó apegados a una ética del ejercicio profesional.</p> <p>Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos. Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.</p> <p>Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.</p> <p>Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia.</p> <p>Las aperturas de los libros de contabilidad.</p> <p>Certificación de planillas para pago de impuestos.</p> <p>Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.</p>			
ADMINISTRACION Y FINANZAS/ SOPORTE TECNICO	AUXILIAR CONTABLE/	TECNICO, TECNOLOGO EN CONTABILIDAD, SECRETARIADO CON CONOCIMIENTOS CONTABLES	<p>Elaboración y registros de asientos contables.</p> <p>Manejo y control de inventarios.</p> <p>Manejo o gestión de cartera.</p> <p>Conciliaciones bancarias.</p> <p>Elaboración de las planillas de impuestos.</p> <p>La preparación y proyección de las declaraciones tributarias y los diferentes informes con destino a las entidades estatales de control.</p> <p>Elaboración del cronograma de recaudos y pagos.</p> <p>Sin embargo en el contrato que firmen las partes, se pueden contemplar otras funciones que estén relacionadas con el cargo.</p>	Contrato a termino indefinido	\$800.000 COP	DOS (2)
ADMINISTRACION Y FINANZAS	ASISTENTE ADMINISTRATIVA	BACHILLER CON EXPERIENCIA, O SECRETARIADO	<p>Atención al cliente</p> <p>Recepción.</p> <p>Quejas y reclamos</p>	Contrato laboral a termino indefinido	\$600.000 COP	UNO(1)
TECNOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS	GERENTE IT	INGENIERO DE SISTEMAS	<p>Participa de la creación, producción, racionalización, diseño y control de sistemas, equipos e instalaciones informáticos. Tiene en cuenta todas las entidades que integran un sistema de computación (hardware, software, servicios y clientes) para apoyar los procesos de una organización.</p>	Contrato laboral a termino indefinido	\$1.500.000 COP	UNO(1)
TECNOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS	SOPORTE TECNICO , TECNICO LOGICO E INFORMATICO	TECNICO EN SISTEMAS	<p>Trabaja en labores de programación, operador de centros de cómputo, operador de copias de seguridad, mantenimiento e instalación de redes de computador, hardware, software, limpieza y diagnóstico de computadores y periféricos, y otras más como personal de apoyo técnico y servicios</p>	Contrato por prestación de servicios	\$800.000 COP	DOS(2)

			informáticos			
COMERCIALIZACION	VENTAS Y DISTRIBUCION	ASESORES COMERCIALES CON EXPERIENCIA	<p>Coordina la fuerza de ventas, a los efectos de cumplir con los presupuestos de ventas.</p> <p>Adquisición de nuevos clientes</p> <p>Encargado de la promoción y publicidad de la empresa</p> <p>Recaudadores de cheques y facturas para la empresa.</p>	Contrato laboral a termino indefinido	\$800.000 COP	DOS(2)

Fuente: Elaboración propia

## 8. COSTOS ADMINISTRATIVOS

### 8.1. Gastos de Personal

En las Tabla 11, 12, 13 y 14 se describen las Nómina de personal estimadas por concepto de salarios (sueldo, prestaciones sociales, subsidios, parafiscales) que se pagara en el primer año. Esta contratación la realiza la empresa directamente, el costo mensual de nómina es de \$ 15.797.920 la cual estará conformada, por nómina de administración con un costo de \$3.623.040, Nomina de ventas con un costo de \$ 2.815.360 y finalmente nomina Operativa \$ 9.359.520 en conclusión el costo total que se pagara en el primer año es de \$ 189.575.040

**Tabla 11 Nomina Administrativa**

Cargo	Básico	TOTAL DEVENG.	Cesantías	Interes sobre cesantías	Prima de servicios	Vacaciones	Aportes parafiscales	Pensión	Salud	Riesgo profesional	Mensual	Anual
			8,33%	1%	8,33%	4,17%	9%	10,13%	9,00%	1%		
<b>Gerente</b>	<b>1.800.000</b>	<b>1.800.000</b>	<b>149.940</b>	<b>18.000</b>	<b>149.940</b>	<b>75.060</b>	<b>162.000</b>	<b>182.340</b>	<b>162.000</b>	<b>18.000</b>	<b>2.717.280</b>	<b>32.607.360</b>
<b>Recepcionista</b>	<b>600.000</b>	<b>600.000</b>	<b>49.980</b>	<b>6.000</b>	<b>49.980</b>	<b>25.020</b>	<b>54.000</b>	<b>60.780</b>	<b>54.000</b>	<b>6.000</b>	<b>905.760</b>	<b>10.869.120</b>
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Mensual</b>	<b>\$ 2.400.000</b>	<b>\$ 2.400.000</b>	<b>\$ 199.920</b>	<b>\$ 24.000</b>	<b>\$ 199.920</b>	<b>\$ 100.080</b>	<b>\$ 216.000</b>	<b>\$ 243.120</b>	<b>\$ 216.000</b>	<b>\$ 24.000</b>	<b>\$ 3.623.040</b>	<b>\$ 43.476.480</b>
<b>Anual</b>	<b>\$ 28.800.000</b>	<b>\$ 28.800.000</b>	<b>\$ 2.399.040</b>	<b>\$ 288.000</b>	<b>\$ 2.399.040</b>	<b>\$ 1.200.960</b>	<b>\$ 2.592.000</b>	<b>\$ 2.917.440</b>	<b>\$ 2.592.000</b>	<b>\$ 288.000</b>	<b>\$ 43.476.480</b>	

Tabla 12 Nomina de Ventas

Cargo	Básico	SUB TRANSP.	TOTAL DEVENG.	Cesantías	Interes sobre cesantías	Prima de servicios	Vacaciones	Aportes parafiscales	Pensión	Salud	Riesgo profesional	Mensual	Anual
				8,33%	1,00%	8,33%	4,17%	9,00%	10,13%	9,00%	1,00%		
Gerente de cuenta	800.000	200.000	1.000.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.407.680	16.892.160
Gerente de cuenta	800.000	200.000	1.000.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.407.680	16.892.160
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mensual	\$ 1.600.000	\$ 400.000	\$ 2.000.000	\$ 133.280	\$ 16.000	\$ 133.280	\$ 66.720	\$ 144.000	\$ 162.080	\$ 144.000	\$ 16.000	\$ 2.815.360	\$ 33.784.320
Anual	\$ 19.200.000	\$ 4.800.000	\$ 24.000.000	\$ 1.599.360	\$ 192.000	\$ 1.599.360	\$ 800.640	\$ 1.728.000	\$ 1.944.960	\$ 1.728.000	\$ 192.000	\$ 33.784.320	

Tabla 13 Nomina Operativa

Cargo	Básico	TOTAL DEVENG.	Cesantías	Interes sobre cesantías	Prima de servicios	Vacaciones	Aportes parafiscales	Pensión	Salud	Riesgo profesional	Mensual	Anual
			8,33%	1,00%	8,33%	4,17%	9,00%	10,13%	9,00%	1,00%		
Contador	1.500.000	1.500.000	124.950	15.000	124.950	62.550	135.000	151.950	135.000	15.000	2.264.400	27.172.800
Ing Sistemas	1.500.000	1.500.000	124.950	15.000	124.950	62.550	135.000	151.950	135.000	15.000	2.264.400	27.172.800
Auxiliar Contable	800.000	800.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.207.680	14.492.160
Auxiliar Contable	800.000	800.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.207.680	14.492.160
Tecnico IT	800.000	800.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.207.680	14.492.160
Tecnico IT	800.000	800.000	66.640	8.000	66.640	33.360	72.000	81.040	72.000	8.000	1.207.680	14.492.160
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mensual	\$ 6.200.000	\$ 6.200.000	\$ 516.460	\$ 62.000	\$ 516.460	\$ 258.540	\$ 558.000	\$ 628.060	\$ 558.000	\$ 62.000	\$ 9.359.520	\$ 112.314.240
Anual	\$ 74.400.000	\$ 74.400.000	\$ 6.197.520	\$ 744.000	\$ 6.197.520	\$ 3.102.480	\$ 6.696.000	\$ 7.536.720	\$ 6.696.000	\$ 744.000	\$ 112.314.240	

Tabla 11 Pago total de Nómina para el primer Año de Operación

Tabla 14 Pago Total Nomina

<b>NOMINA</b>	<b>Valor Anual</b>	<b>Valor mensual</b>
<b>Nomina Admon</b>	<b>\$ 43.476.480</b>	<b>\$ 3.623.040</b>
<b>Nomina Ventas</b>	<b>\$ 33.784.320</b>	<b>\$ 2.815.360</b>
<b>Nomina Operativa</b>	<b>\$ 112.314.240</b>	<b>\$ 9.359.520</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 189.575.040</b>	<b>\$ 15.797.920</b>

## 8.2. Gastos Puesta en Marcha

Los gastos iniciales para la puesta en marcha se describen en la Tabla 15, estos son a nivel operativo aquí se detalla equipos de cómputo y comunicaciones, software, muebles y enseres. Hay que tener en cuenta que el recurso humano descrito anteriormente es necesario para complementar nuestra puesta en marcha.

Tabla 15 Gastos de Puesta en Marcha

<b>Descripción</b>	<b>Inversion</b>
<b>Equipos de computo y comunicación</b>	<b>\$ 55.100.000</b>
<b>Software</b>	<b>\$ 9.700.000</b>
<b>Muebles y enseres</b>	<b>\$ 4.770.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 69.570.000</b>

## 8.3. Gastos Administración

A continuación relacionamos los gastos administrativos en Tabla 16, equivalente a un costo mensual de \$ 3.980.000 correspondiente a un valor anual de \$ 47.760.000 en la Tabla 17 tendremos los gastos de mezcla de mercados con un costo de mensual de \$ 933.333 y gasto anual de \$ 11.200.000.

Tabla 16 Gastos Administrativos

<b>Descripción</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
<b>ARRENDAMIENTO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	<b>\$ 2.000.000</b>	<b>\$ 24.000.000</b>
<b>SEGUROS</b>	<b>\$ 120.000</b>	<b>\$ 1.440.000</b>
<b>SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	<b>\$ 700.000</b>	<b>\$ 8.400.000</b>
<b>PAPELERÍA</b>	<b>\$ 300.000</b>	<b>\$ 3.600.000</b>
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>\$ 500.000</b>	<b>\$ 6.000.000</b>
<b>SERVICIO DE ALARMA Y SEGURIDAD PRIVADA</b>	<b>\$ 60.000</b>	<b>\$ 720.000</b>
<b>SERVICIOS DE ASEO TERCERIZADOS</b>	<b>\$ 300.000</b>	<b>\$ 3.600.000</b>
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 3.980.000</b>	<b>\$ 47.760.000</b>

Tabla 17 Gastos Mezcla de Mercado

Descripcion	Valor Mensual	Valor Anual
<b>Pulicidad y Representacion</b>	<b>\$ 933.333</b>	<b>\$ 11.200.000</b>
<b>TOTAL COSTOS MEZCLA DE MERCADOS</b>	<b>\$ 933.333</b>	<b>\$ 11.200.000</b>

## 9. FINANZAS

En esta sección se realiza el análisis financiero de la empresa para los tres primeros años de operación.

### 9.1. Fuentes de Financiación

En la Tabla 18 se muestra el capital requerido para la puesta en marcha de la empresa el cual es de \$ 69.570.000 del cual los emprendedores aportaran \$ 30.000.000, el faltante se conseguirá por medio de la solicitud de un crédito a 5 años con una tasa del 42.58% efectiva anual que se utilizara para la puesta en marcha del negocio.

Tabla 18 Fuentes de Financiación

MONTO DE LA INVERSIÓN EN ACTIVOS	\$	69.570.000		
GASTOS DE PUESTA EN MARCHA	\$	-		
TOTAL REQUERIMIENTO DE CAPITAL PARA EL PLAN DE NEGOCIO	\$	69.570.000		
MONTO APORTADO POR LOS EMPRENDEDORES	\$	30.000.000,00		
TOTAL MONTO DEL CRÉDITO A SOLICITAR	\$	39.570.000		
Tasa de interés		Mensual	Anual	
		2,2%	29,84%	
<b>AÑOS</b>	<b>CUOTA A PAGAR</b>	<b>ABONO A CAPITAL</b>	<b>INTERESES</b>	<b>SALDO DE LA DEUDA</b>
0				\$ -39.570.000
2013	\$ -19.721.953	\$ -7.914.000	\$ -11.807.953	\$ -31.656.000
2014	\$ -17.360.363	\$ -7.914.000	\$ -9.446.363	\$ -23.742.000
2015	\$ -14.998.772	\$ -7.914.000	\$ -7.084.772	\$ -15.828.000
2016	\$ -12.637.181	\$ -7.914.000	\$ -4.723.181	\$ -7.914.000
2017	\$ -10.275.591	\$ -7.914.000	\$ -2.361.591	\$ -

### 9.2. Formatos Financieros

En esta sección se muestran todos los formatos requeridos para la financiación del proyecto.

#### 9.2.1. Balance General

Tabla 19 Balance General

<b>BALANCE GENERAL</b>	-	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>2.012</b>	<b>2.013</b>	<b>2.014</b>	<b>2.015</b>	<b>2.016</b>	<b>2.017</b>
Efectivo	-	31.703.602	91.383.735	194.317.251	348.816.603	558.369.058
Cuentas X Cobrar	-	-	-	-	-	-
<b>Total Activo Corriente:</b>	<b>-</b>	<b>31.703.602</b>	<b>91.383.735</b>	<b>194.317.251</b>	<b>348.816.603</b>	<b>558.369.058</b>
Maquinaria y Equipo de Operación	55.100.000	55.100.000	55.100.000	55.100.000	55.100.000	87.700.000
Depreciación Acumulada		(11.020.000)	(22.040.000)	(33.060.000)	(44.080.000)	(55.100.000)
Maquinaria y Equipo de Operación Neto	55.100.000	44.080.000	33.060.000	22.040.000	11.020.000	32.600.000
Muebles y Enseres	4.770.000	4.770.000	4.770.000	4.770.000	4.770.000	4.770.000
Depreciación Acumulada		(954.000)	(1.908.000)	(2.862.000)	(3.816.000)	(4.770.000)
Muebles y Enseres Neto	4.770.000	3.816.000	2.862.000	1.908.000	954.000	-
<b>Total Activos Fijos:</b>	<b>59.870.000</b>	<b>47.896.000</b>	<b>35.922.000</b>	<b>23.948.000</b>	<b>11.974.000</b>	<b>32.600.000</b>
Software	9.700.000	9.700.000	15.450.000	21.200.000	33.450.000	39.200.000
Amortización		(3.233.333)	(6.466.667)	(11.616.667)	(18.683.333)	(29.833.333)
Software Neto	9.700.000	6.466.667	8.983.333	9.583.333	14.766.667	9.366.667
<b>Total Otros Activos Fijos</b>	<b>9.700.000</b>	<b>6.466.667</b>	<b>8.983.333</b>	<b>9.583.333</b>	<b>14.766.667</b>	<b>9.366.667</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>69.570.000</b>	<b>86.066.268</b>	<b>136.289.069</b>	<b>227.848.584</b>	<b>375.557.270</b>	<b>600.335.725</b>
Cuentas X Pagar Proveedores	-	-	-	-	-	-
Impuestos X Pagar	-	8.055.389	21.843.422	40.034.589	64.566.901	98.095.587
Acreeedores Varios		-	-	-	-	-
Obligaciones Financieras	39.570.000	31.656.000	23.742.000	15.828.000	7.914.000	-
Otros pasivos a LP		-	-	-	-	-
<b>PASIVO</b>	<b>39.570.000</b>	<b>39.711.389</b>	<b>45.585.422</b>	<b>55.862.589</b>	<b>72.480.901</b>	<b>98.095.587</b>
Capital Social	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000	30.000.000
Reserva Legal Acumulada	-	805.539	2.989.881	6.993.340	13.450.030	23.259.589
Utilidades Retenidas	-	-	15.549.341	57.713.765	134.992.654	259.626.339
Utilidades del Ejercicio	-	15.549.341	42.164.424	77.278.889	124.633.684	189.354.210
Revalorización patrimonio	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>30.000.000</b>	<b>46.354.880</b>	<b>90.703.646</b>	<b>171.985.995</b>	<b>303.076.369</b>	<b>502.240.137</b>
<b>TOTAL PAS + PAT</b>	<b>69.570.000</b>	<b>86.066.268</b>	<b>136.289.069</b>	<b>227.848.584</b>	<b>375.557.270</b>	<b>600.335.725</b>

En la Tabla 19 se muestra el balance general para los primeros 5 años se realiza de esta forma ya que los servicios que se comercializan se contratan por un periodo de al menos 1 año.

## 9.2.2. Estado de Resultados

Tabla 20 Estado de Resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ventas</b>	<b>305.000.000</b>	<b>350.972.500</b>	<b>412.568.097</b>	<b>493.779.291</b>	<b>604.675.506</b>
Devoluciones y rebajas en ventas					
Materia Prima, Mano de Obra					
Depreciación	15.207.333	15.207.333	17.124.000	19.040.667	23.124.000
Agotamiento					
Otros Costos					
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>289.792.667</b>	<b>335.765.167</b>	<b>395.444.097</b>	<b>474.738.625</b>	<b>581.551.506</b>
Gasto de Ventas	44.984.320	46.437.850	48.071.785	49.917.039	51.824.550
Gastos de Administracion	91.236.480	93.973.574	96.792.782	99.696.565	102.687.462
Gastos de Proucción	112.314.240	115.683.667	119.154.177	122.728.803	126.410.667
Industria y comercio	0	0	0	0	0
Provisiones	0	0	0	0	0
Amortización Gastos	0	0	0	0	0
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>41.257.627</b>	<b>79.670.075</b>	<b>131.425.353</b>	<b>202.396.218</b>	<b>300.628.828</b>
Otros ingresos					
Intereses	-16.847.358	-13.477.887	-10.108.415	-6.738.943	-3.369.472
Servicio de la deuda					
<b>Otros ingresos y egresos</b>	<b>-16.847.358</b>	<b>-13.477.887</b>	<b>-10.108.415</b>	<b>-6.738.943</b>	<b>-3.369.472</b>
Revalorización de Patrimonio					
Ajuste Activos no Monetarios					
Ajuste Depreciación Acumulada					
Ajuste Amortización Acumulada					
Ajuste Agotamiento Acumulada					
<b>Total Corrección Monetaria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>24.410.268</b>	<b>66.192.189</b>	<b>121.316.938</b>	<b>195.657.275</b>	<b>297.259.356</b>
Impuesto de renta (33%)	8.055.389	21.843.422	40.034.589	64.566.901	98.095.587
Reserva legal(10%)	805.539	2.184.342	4.003.459	6.456.690	9.809.559
<b>Utilidad Neta Final</b>	<b>15.549.341</b>	<b>42.164.424</b>	<b>77.278.889</b>	<b>124.633.684</b>	<b>189.354.210</b>

En la Tabla 20 se muestra el Estado de Resultados se relacionan los ingresos y egresos de los primeros 5 año de operación teniendo en cuenta, insumos, costos indirectos, nomina y otros factores. Finalmente se determina una utilidad neta en el primer año de \$15.549.341.

### 9.2.3. Flujo de Caja

Tabla 21 Flujo de Caja

	-	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Flujo de Caja</b>	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016	2.017
Utilidad Operacional		\$ 41.257.626,7	\$ 79.670.075,5	\$ 131.425.352,6	\$ 202.396.218,4	\$ 300.628.827,5
+ Gasto Depreciacion		15.207.333	15.207.333	17.124.000	19.040.667	23.124.000
- Gasto Financiero		11.807.953	9.446.363	7.084.772	4.723.181	2.361.591
+ Otros Ingresos						
- Impuesto de Renta			9.718.392	23.173.825	41.032.392	65.232.102
+ Ingreso Credito	\$ 39.570.000,0					
+ Aportes de Capital	\$ 30.000.000,0					
- Inv. Terrenos						
- Inv. Edificios						
- Inv. Maquinaria	\$ 55.100.000,0					\$ 32.600.000,0
- Inv. Muebles	\$ 4.770.000,0					
- Inv. Capital de trabajo	\$ 69.570.000,0					
- Inv. Software	\$ 9.700.000,0		\$ 5.750.000,0	\$ 5.750.000,0	\$ 12.250.000,0	\$ 5.750.000,0
- Pago Credito		\$ 7.914.000,0	7.914.000	7.914.000	7.914.000	7.914.000
+/- Var. CxC		-	-	-	-	-
+/- Var CxP						
<b>= Flujo de Caja Periodo</b>	<b>\$ (69.570.000,0)</b>	<b>\$ 36.743.006,7</b>	<b>\$ 62.048.653,9</b>	<b>\$ 104.626.755,3</b>	<b>\$ 155.517.312,1</b>	<b>\$ 209.895.134,6</b>
+ Caja Inicial			\$ 36.743.006,7	\$ 98.791.660,6	\$ 203.418.416,0	\$ 358.935.728,1
= Caja Final	\$ (69.570.000,0)	\$ 36.743.006,7	\$ 98.791.660,6	\$ 203.418.416,0	\$ 358.935.728,1	\$ 568.830.862,7

El flujo de caja de inversión, siendo un estado de cuenta que permite conocer la cantidad de dinero efectivo que conserva la empresa, después de generar el ingreso de préstamos, ventas de planta, y equipo, y a su vez la salida del pago de intereses, préstamos y adquisición de planta y equipo, en el año cero (0) que es el año de las inversiones y la constitución del apalancamiento comercial, sin la entrada de recursos y utilidades, por ingresos operacionales, se refleja un valor negativo de \$69.570.000, los cuales se ejecutan únicamente durante la constitución de la compañía y en su actualización cada cinco (5) años, por lo tanto dichas inversiones se irán depreciando y se amortiguan gracias las utilidades operacionales, durante los siguientes cinco (5) años, que nos arroja flujos de caja positivos en cada uno de los periodos.

Por lo tanto el flujo de caja de Operacional que es el que nos refleja el estado de rentabilidad de la empresa, con relación a los ingresos procedentes de ventas y documentos por cobrar y el desembolso de efectivo, pago de nómina y acreedores, nos arroja resultados positivos durante los primeros cinco años de operaciones de la empresa.

Por último en cuanto en cuanto al flujo de caja de financiamiento, en el cual se consideran la diferencia entre los préstamos y las salidas correspondientes a su cancelación, se consideran viables, debido a la fortaleza en los ingresos de las utilidades

operacionales, teniendo en cuenta que es una empresa de consultoría, la cual no se comprometen grandes sumas en el rubro de gastos.

#### 9.2.4. Gastos y Costos Fijos

Tabla 22 Gastos Y Costos Fijos

PERIODO	2013	2014	2015	2016	2017
<b>MARGEN DE CONTRIB TOTAL</b>	<b>\$ 305.000.000</b>	<b>\$ 350.972.500</b>	<b>\$ 412.568.097</b>	<b>\$ 493.779.291</b>	<b>\$ 604.675.506</b>
(-) Total nómina del administrativa	\$ 43.476.480,0	\$ 44.780.774,4	\$ 46.124.197,6	\$ 47.507.923,6	\$ 48.933.161,3
(-) Total nómina del área de ventas	\$ 33.784.320,0	\$ 34.797.849,6	\$ 35.841.785,1	\$ 36.917.038,6	\$ 38.024.549,8
(-) Total nómina del área de Producción	\$ 112.314.240,0	\$ 115.683.667,2	\$ 119.154.177,2	\$ 122.728.802,5	\$ 126.410.666,6
(-) Presupuesto de la Mezcla de mercadeo	\$ 11.200.000,0	\$ 11.640.000,0	\$ 12.230.000,0	\$ 13.000.000,0	\$ 13.800.000,0
(-) Costos Fijos	\$ 47.760.000,0	\$ 49.192.800,0	\$ 50.668.584,0	\$ 52.188.641,5	\$ 53.754.300,8
(-) Servicio de la Deuda	\$ 19.721.953,3	\$ 17.360.362,7	\$ 14.998.772,0	\$ 12.637.181,3	\$ 10.275.590,7
(-) Depreciaciones					
(-) Amortizaciones					
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$ 268.256.993,3</b>	<b>\$ 273.455.453,9</b>	<b>\$ 279.017.515,9</b>	<b>\$ 284.979.587,6</b>	<b>\$ 291.198.269,1</b>
<b>UAIL</b>	<b>\$ 36.743.006,7</b>	<b>\$ 77.517.046,1</b>	<b>\$ 133.550.580,6</b>	<b>\$ 208.799.703,7</b>	<b>\$ 313.477.236,8</b>

En la Tabla 22 se muestran los gastos y costos fijos durante los primeros 5 años de operación de la empresa.

#### 9.2.5. Análisis del Punto de Equilibrio

Tabla 23 Punto de Equilibrio

NOMBRE DEL PRODUCTO	PRECIO DE VENTA	COSTO DE PRODUCCIÓN	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL EN LAS VENTAS
Tipo de Servicio Integrado 1	\$ 40.000.000,0	\$ -	\$ 40.000.000,0	53%
Tipo de Servicio Integrado 2	\$ 35.000.000,0	\$ -	\$ 35.000.000,0	47%
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>\$ 75.000.000,0</b>			
NOMBRE DEL PRODUCTO	Tipo de Servicio Integrado 1	Tipo de Servicio Integrado 2	<b>TOTAL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO</b>	
MARGEN DE CONT UNITARIO	\$ 40.000.000,0	\$ 35.000.000,0		
PARTICIPACIÓN % EN VENTAS	53%	47%		
Margen ponderado	\$ 21.333.333,3	\$ 16.333.333,3	<b>\$ 37.666.666,7</b>	
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 268.256.993,32</b>			
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES</b>			<b>7</b>	

En la Tabla 23 se muestra el punto de equilibrio del proyecto este se cumple al vender 7 servicios que generan unos ingresos de \$ 75.000.000 entre los dos y en donde se contemplan unos costos y gastos fijos de \$ 268.256.993.

### 9.3. Evaluación Financiera

Tabla 24 Flujo de Caja a 3 años

	-	Año 1	Año 2	Año 3
Flujo de Caja	2.012	2.013	2.014	2.015
Utilidad Operacional		\$ 41.257.626,7	\$ 79.670.075,5	\$ 131.425.352,6
+ Gasto Depreciacion		15.207.333	15.207.333	17.124.000
- Gasto Financiero		11.807.953	9.446.363	7.084.772
+ Otros Ingresos				
- Impuesto de Renta			9.718.392	23.173.825
+ Ingreso Credito	\$ 39.570.000,0			
+ Aportes de Capital	\$ 30.000.000,0			
- Inv. Terrenos				
- Inv. Edificios				
- Inv. Maquinaria	\$ 55.100.000,0			
- Inv. Muebles	\$ 4.770.000,0			
- Inv. Capital de trabajo	\$ 69.570.000,0			
- Inv. Software	\$ 9.700.000,0		\$ 5.750.000,0	\$ 5.750.000,0
- Pago Credito		\$ 7.914.000,0	7.914.000	7.914.000
+/- Var. CxC		-	-	-
+/- Var CxP				
= Flujo de Caja Periodo	\$ (69.570.000,0)	\$ 36.743.006,7	\$ 62.048.653,9	\$ 104.626.755,3
+ Caja Inicial			\$ 36.743.006,7	\$ 98.791.660,6
= Caja Final	\$ (69.570.000,0)	\$ 36.743.006,7	\$ 98.791.660,6	\$ 203.418.416,0
TASA		5,0%		
TIR PARA 3 AÑOS		63,6%		
VPN PARA 3 AÑOS		\$ 112.083.823,0		

Al realizar la estimación de los ingresos de la empresa durante los primeros cinco años, se evidencia que para la ejecución del proyecto, se considera rentable, ya que el VPN (Valor Presente Neto) es superior a cero, lo que acarrea la recuperación del total de la inversión inicial y se obtiene más capital a diferencia de haberlo invertido en renta fija

La TIR, siendo la tasa a la que rentan los recursos que se quedan en el proyecto, se considera alta, ya que contemplamos un proyecto empresarial rentable, que supone un retorno de la inversión equiparable a unos tipos de interés altos que posiblemente no se encuentren en otras inversiones que del mercado, expresada en un porcentaje mayor a cero durante los primeros cinco años del proyecto.

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizados los respectivos estudios de mercado, donde se analizó la oferta y demanda de los servicios ofrecidos; el comportamiento de la competencia con respecto a las variables de precio y disposición, haber establecido las necesidades en adecuación física y administrativa y con los resultados arrojados por la proyección de ventas y el estado de resultados, se puede concluir la empresa COLSISREDES 3000, es concebida como una idea de negocio y emprendimiento viable, para su futura puesta en marcha en el mercado colombiano de la consultoría u outsourcing de los sistemas de información tecnológica, para prestar sus servicios al sector hotelero, categorizado entre 3 y 4 estrellas, específicamente en la ciudad de Bogotá.

Por estar constituida como una empresa de prestación de servicios de consultoría en el área de tecnologías de la información (TI) y asesoría en servicios de contabilidad, se concibió la idea de agrupar los requerimientos de los clientes de acuerdo a la capacidad instalada existente y las necesidades preponderantes en servicios integrados No. 1, que está dirigido a hoteles que aun no han invertido en tecnologías de información y pretenden iniciar el proceso de sistematización y el No. 2, que son los hoteles que ya se encuentran sistematizados pero pretenden mejorar sus condiciones actuales.

Al segmentarizar y agrupar la oferta de servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, se busca establecer una ventaja competitiva sobre la competencia que ofrezca servicios iguales o similares, pero que no les brinde las opciones para poder adquirir los servicios de consultoría, con las calidades exigidas, pero todo esto, con el propósito que a tres años, se logre estandarizar la adecuación de tecnologías hacia el cliente.

Teniendo en cuenta el alcance de los servicios ofrecidos, las condiciones del mercado y la prestación de servicios con niveles de calidad que logren la aceptación, permanencia y referencia de la clientela establecida, hacia nuevos posibles clientes, la proyección de ventas del servicio integrado No. 1 en el año cero es de \$40.00.000, con un incremento porcentual promedio del 2% año a año sobre el valor inicial, los cuales para el año 2013 se estima que sea por un valor de \$41.200.000 y a cinco años (2017), para un crecimiento porcentual del 17%, se refleje un valor de \$45.020.352.

Para el servicio integrado No. 2, la proyección de ventas para el año cero es de \$35.000.000, con un incremento porcentual promedio del 3% año a año, sobre el valor inicial, los cuales para el año 2013, se estima que las ventas sean por un valor de \$39.500.000 y a cinco años (2017), para un crecimiento porcentual del 22% por un valor de \$39.392.808.

La TIR, considerada la tasa a la que rentan los recursos que se quedan en el proyecto, se considera alta, (63,6%) ya que contemplamos un proyecto empresarial rentable, que supone un retorno de la inversión equiparable a unos tipos de interés altos que posiblemente no se encuentren en otras inversiones que del mercado, expresada en un porcentaje mayor a cero durante los primeros cinco años del proyecto.

De acuerdo con las proyecciones de ventas y la tasa interna de retorno, se viabilizaría la puesta en marcha de la idea de negocio, pero es necesario establecer las recomendaciones pertinentes que se deben tener en cuenta para evitar los inconvenientes en el momento de iniciar la idea de negocio.

Una de ellas, en lo posible, es tratar de buscar entidades financieras o entidades estatales que ofrezcan créditos blandos con tasa de intereses más laxos a los establecidos en el modelo financiero, ya que esto permitiría destinar los recursos inicialmente constituidos para un mayor pago en la tasa de interés del apalancamiento, en otras inversiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos misionales.

Consolidar alianzas estratégicas con instituciones del sector público o privado, para recibir capacitación permanente y actualización en la oferta de servicios, que mantenga a la vanguardia nuestro portafolio de servicios y a su vez, permita crear lazos y referencias para la adquisición de nuevos clientes potenciales, que incremente los niveles de ventas (ya sea del servicio integrado No. 1 o No. 2), garantizando nuestra permanencia en el mercado.

Por último, ofrecer los servicios de acuerdo a los parámetros inicialmente establecidos en la minuta contractual, con cada cliente, para poder evitar inconvenientes futuros, tanto en la prestación de servicios que no están incluidos por minuta y se consideren “extra”, en la constitución de las pólizas de cumplimiento por parte del contratista o en la asignaciones y formas de pago ya suscritas.

## BIBLIOGRAFIA

- Cámara de comercio de Bogotá. Misión Institucional. Extraído el 23 de Abril de 2012.  
<http://www.ccb.org.co>
- Chacón. El misterio de la burbuja hotelera en Bogotá, Julio 24 de 2011, El Espectador.  
Bogotá
- Díaz. J, Díaz. S. Estudio del sector BPO en Colombia, servicios BPO Outsourcing &  
Offshoring. 2010. Universidad del Rosario. Colombia
- Diario Oficial, Ley 1258 del 05 de Diciembre de 2008 “por el cual se crea la Sociedad  
Por acciones simplificadas”. 2008. Legis. Colombia
- Dinámica C. Dinámica de las BPO Colombia 2011. BPO. SAS. Colombia
- Dirección de estudios e Investigaciones, El sector turismo en Bogotá, Boletín No.5,  
Noviembre. 2010. Cámara de Comercio de Bogotá
- Morales. .L, Pedraza. L, Estudio sistémico del sector Hotelero en Bogotá. 2009.  
Universidad del Rosario.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Acerca de nosotros. Misión  
Institucional. Extraído el 23 de abril de 2012. <http://www.Mincomercio.gov.co>
- Outsourcingca. Significado de Outsourcing. Extraído el 07 de junio de 2012.  
<http://www.outsourcingca.com>
- Proexport Colombia, Industria de la Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O).  
2011 Proexport
- Proexport Colombia. Acerca de Nosotros. Misión Institucional. Extraído el 23 de abril  
de 2012. <http://www.Proexport.com.co>
- Servicio Nacional de Aprendizaje. Acerca de Nosotros. Misión institucional. Extraído el  
23 de abril de 2012. <http://www.sena.edu.co>
- Simo N, Outsourcing de tecnología y aplicaciones para la empresa. (2011).Arsys.es.  
Madrid

Wikipedia. Conceptos TI, Outsourcing, Data center. Extraído el 07 de junio de 2012.

<http://www.wikipedia.com>

Guía Hotelera atrápalo

<http://www.atrapalo.com.co>

Tus especialistas en Planes de Empresa y proyectos de negocio

<http://www.plannegocios.com>

Asesorías Contables

<http://www.asesorias-contables-impuestos.com>

Tercerización más que Moda. 29 de agosto de 2008

<http://www.misionpyme.com>

¿Cuándo hay que tercerizar un servicio? Beneficios y Los Riesgos. 14 de Agosto 2008

<http://www.algroup.com.ar>

Mantenimiento y soporte de la suite de programas hoteleros 21 de diciembre de 2011

<http://www.zeustecnologia.com>

Solución para la sostenibilidad de las BPO

<http://www.indracompany.com>

IT solutions y Outsourcing intergrupo. Octubre 11 del 2010

<http://www.intergrupo.com>

Verytel S.A Proveedor integrado de infraestructura Enero del 2000

<http://www.verytel.com.co>

Organicorp empresa de servicios Outsourcing

<http://www.organicorpcolombia.com>

Gestión Financiera Contadores Públicos LTDA

<http://www.gestionfinancieracp.com>