

PLAN DE NEGOCIOS

REAL SOLUTIONS COMPANY S.A.S

MODALIDAD CREACIÓN DE EMPRESA

UNIVERSIDAD

VIVIANA FARLEY GARCÍA LÓPEZ

EAN

UNIVERSIDAD EAN

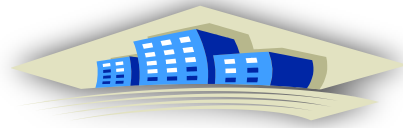
LENGUAS MODERNAS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2013

PLAN DE NEGOCIOS
REAL SOLUTIONS COMPANY S.A.S



Real Solutions Company S.A.S

VIVIANA FARLEY GARCÍA LÓPEZ

MODALIDAD CREACIÓN DE EMPRESA

TUTOR:

CARLOS FRANCO

UNIVERSIDAD EAN

LENGUAS MODERNAS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

BOGOTÁ, COLOMBIA

2013

Nota de aceptación

Tutor

Jurado

Jurado

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por darme la sabiduría necesaria para la elaboración de este trabajo de grado, sin su dirección y acompañamiento hubiera sido casi imposible terminar con éxito este proyecto. Gracias Dios por brindarme la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos y por darme la paciencia necesaria para continuar y llegar hasta el final.

A mi madre.

Por haberme apoyado con sus palabras de ánimo y por acompañarme con sus oraciones, sé que la culminación de este trabajo la llena de felicidad y de orgullo pero sobre todas las cosas es la forma de agradecerle todo lo que ha hecho por mí en el transcurso de mi vida.

A mi esposo.

Por ser mi mano derecha en este proyecto y apoyarme en los momentos alegres y difíciles de mi vida. Por mostrarme a cada instante ese amor inmenso por mí y alegrarme con su sonrisa en cada momento que hemos estado juntos.

A mis maestros.

Por su constante motivación, apoyo y continuo acompañamiento en mi proceso de formación y elaboración de esta tesis. Gracias por compartir sus conocimientos y experiencias que fueron fundamentales para lograr mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	12
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	14
1. OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	15
1.1 Objetivo General:	15
1.2 Objetivos específicos:.....	15
1.2.1 Objetivos a corto plazo (1 año).....	15
1.2.2 Objetivos a mediano plazo (3 años).....	16
1.2.3 Objetivos a largo plazo (5 años).....	17
2. GENERALIDADES.....	18
2.1 Nombre y logo de la empresa:.....	18
2.2 Tipo.....	18
2.3 Ubicación y Tamaño de la empresa.....	18
2.4 Misión.....	20
2.6 Slogan.....	20
2.7 Política empresarial.....	20
3. PERFIL EMPRENDEDOR.....	21
4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	22
4.1 Análisis del Sector.....	22
5. ESTUDIO DEL MERCADO.....	32
5.1 Mercado objetivo.....	32
5.2 Herramienta aplicada.....	36
5.3.1 Resultados de la investigación.....	36
5.3.1 Análisis y conclusiones de la encuesta:.....	44
5.4 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	45
5.4.1 Principales competidores.....	45
5.4.2 Análisis DOFA competidores.....	46
5.4.3 Estrategia competitiva:.....	49

6. ESTRATEGIAS DE MERCADEO	50
6.1 Política del producto	50
6.2 Descripción de la prestación del servicio	50
6.2.1 Asesoría en Negociación Internacional	50
6.2.2 Asesorías en exportación e importación	51
6.2.3 Estudio de mercado	51
6.2.4 Servicios de traducción e interpretación empresarial	51
6.2.5 Entrevistas empresariales	52
6.3 Estrategias de distribución	52
6.5 Estrategias de precio	53
6.5.1 Políticas de precios	54
6.6 Estrategias de comunicación.....	55
6.7 Proyección de ventas	56
6.8 Diagrama de flujo	57
Diagrama: Proceso de producción	57
7. FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA	58
7.1 Aspectos técnicos	58
7.2 Análisis Y Estrategias DOFA Real Solutions Company S.A.S.....	60
7.3 Enfoque de la cultura Organizacional.....	61
7.3.1 Principios y valores corporativos:	62
7.4 Políticas de la Responsabilidad Social	62
7.4.1 Principios de la Responsabilidad Social:	63
8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	64
8.1 Organigrama Empresarial:	64
8.2 Perfiles del cargo.....	64
8.3 Factores clave de la gestión de talento humano	74
8.3.1 Proceso de selección y contratación	80
8.4 Marco jurídico para la creación de la empresa.....	84
8.5 Impuestos que se deben pagar por una empresa de Sociedades por Acciones Simplificas	86

9.	PRESUPUESTO ECONÓMICO	87
9.1	Presupuesto Inversión inicial	87
9.2	Presupuesto de costos administrativos	88
9.3	Presupuesto costos laborales.....	89
9.4	Presupuesto de ventas	90
9.3.1	Pronostico de ventas por producto	92
10.	ESTADOS FINANCIEROS.....	96
10.1	Balance General.....	96
10.2	Estado de Resultados	97
10.3	Flujo de caja.....	99
10.4	Fuentes de financiación	100

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Ubicación de la empresa	19
Gráfica 2: Exportaciones en China	25
Gráfica 3: Exportaciones en India	26
Gráfica 4: Exportaciones en Brasil	26
Gráfica 5: Exportaciones en Colombia	27
Gráfica 6: Lenguas más habladas del mundo	30
Gráfica 7 :Lenguas en la comunicación internacional	31
Gráfica 8: Empresas constituidas en Colombia	33
Gráfica 9: Tasa de Actividad Emprendedora	34
Gráfica10:Tratados de Libre Comercio vigentes	37
Gráfica 11:Riesgos empresariales ante la competencia	38
Gráfica 12:Convenios internacionales	39
Gráfica 13:Asesorías para negociaciones internacionales	39
Gráfica 14:Convenios a futuro	40
Gráfica 15:Regiones con convenios futuros	41
Gráfica 16:Importancia de asesorías	41
Gráfica 17:Pocisionamiento en el mercado	42
Gráfica 18:Monto a pagar por servicios	42
Gráfica 19:Medios de comunicación	43
Gráfica 20:Diamante de la competitividad	49
Gráfica 21:Organigrama empresarial	64
Gráfica 22:Estrategia gestión del conocimiento	74
Gráfica 23:Salud ocupacional y Riesgos profesionales	76
Gráfica 24:Mapa sedes de la Cámara de Comercio en Bogotá	86
Gráfica 25:Asesoría de Negociación Internacional	92
Gráfica 26:Asesoría de Negociación Internacional	93
Gráfica 27:Estudio de mercado	93
Gráfica 28:Servicios de Traducción	94
Gráfica 29:Servicios de Interpretación	95
Gráfica 30:Entrevista empresarial	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 : Descripción tamaño de empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: Acuerdo Comerciales de Colombia.....	23
Tabla 3: Clasificación de los acuerdos de información.....	88
Tabla 4: Tipos de consultoría en Colombia.....	28
Tabla 5: Herramienta aplicada.....	35
Tabla 6: Análisis de la competencia.....	45
Tabla 7: Matriz del perfil de la competencia.....	47
Tabla 8: Estrategias de promoción.....	52
Tabla 9: Estrategias de precio.....	52
Tabla 10: Estrategias de comunicación.....	53
Tabla 11: Proyección de ventas.....	54
Tabla 12: Análisis Estrategia DOFA.....	57
Tabla 13: Inversión inicial.....	76
Tabla 14: Costos generales y de mantenimiento.....	77
Tabla 15: Gastos de nómina.....	78
Tabla 16: Personal por contrato por prestación de servicios.....	79
Tabla 17: Presupuesto de venta.....	79
Tabla 18: Asesoría de Negociación Internacional.....	81
Tabla 19: Asesoría de Exportación e Importación.....	81
Tabla 20: Estudio de Mercado.....	82
Tabla 21: Servicios de traducción.....	83
Tabla 22: Servicios de interpretación.....	83
Tabla 23: Entrevista empresarial.....	84
Tabla 24: Balance General.....	85
Tabla 25: Estado de Resultados.....	86
Tabla 26: Flujo de caja.....	88

RESUMEN EJECUTIVO

Real Solutions Company S.A.S estará ubicada en la calle 26 cerca al aeropuerto El Dorado de Bogotá, tendrá a su servicio 8 personas, cuatro de ellas tendrán un contrato a término fijo (1 año) y el resto de personal tendrá un contrato por prestación de servicios.

La empresa se caracterizará por brindar servicios en asesoría en exportación e importación y negociación internacional. La constitución de esta empresa tiene como principal objetivo que pequeñas y medianas empresas logren la internacionalización y a la vez tengan herramientas que permitan enfrentar la competencia internacional en el país de origen.

La empresa se diferencia de la competencia por prestar un servicio personalizado, por medio de una entrevista donde se evaluarán el estado actual de la empresa y se identificarán las necesidades y metas de los clientes. De esta forma se trazarán un plan estratégico que logre el crecimiento de la empresa y que cubra las necesidades del mercado actual, ofreciendo así soluciones reales a dichas organizaciones. Además, la empresa cada semestre ofrecerá a los clientes una conferencia con refrigerio incluido para dar a conocer a los clientes los recientes cambios en el comercio internacional y las nuevas oportunidades del mercado totalmente gratis; esto con el fin de construir una relación continua con el cliente y brindarle una ayuda completa a largo plazo.

El valor agregado de la empresa es la traducción de documentos, brindar asistencia en los procesos de negociaciones internacionales y ofrecer un portafolio completo de servicios que reúne los elementos necesarios para el crecimiento de las diferentes empresas en Colombia. Real Solutions Company S.A.S no tendrá en cuenta la barrera del idioma, ya que dicha empresa tendrá a su servicio profesionales íntegros e idóneos que estarán en la capacidad de realizar una excelente gestión.

Por otra parte, en el estudio de mercado se identificó que el 90% de los empresarios en Colombia buscan nuevas oportunidades en el mercado extranjero debido a la necesidad que tienen estas empresas de cada uno de los sectores económicos de llegar a nuevos mercados y no ser absorbidas a futuro por la competencia, para así lograr con éxito sus metas de ser empresas líderes que buscan una asesoría y que no solo resuelvan sus diferentes inquietudes, sino que también reciban un apoyo y un acompañamiento en todos los trámites de comercio exterior y negociaciones internacionales.

Como ya se ha mencionado anteriormente el mercado objetivo son las empresas corporativas de tamaño pequeño y mediano de los sectores de clase mundial que son en la actualidad la base del crecimiento económico del país.

Con el presente plan de negocios se concluyó que para llevar a cabo esta idea de negocio es necesaria una inversión inicial de \$37.690.200. Dicho valor cubrirá los gastos administrativos y de nómina, y por otra parte se estima que para el primer año de operación la empresa tenga utilidades netas de \$38.302.834 y para el segundo año un valor de \$91.022.427.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se observa que la economía mundial ha tenido movimientos fluctuantes, lo cual ha afectado a muchos países alrededor del mundo, por esto la economía internacional se ha sumergido dentro del proceso de globalización que significa la reducción de las barreras comerciales para el libre tránsito de bienes y servicios. Otro de los factores que han impulsado la globalización es el avance de la tecnología, la comunicación, el transporte, el fácil acceso y el manejo de la información.

En la actualidad, la economía mundial se caracteriza por la integración de los mercados internacionales donde abarcan temas como la inversión extranjera directa (IED), la cual hace referencia a las empresas que son establecidas en un país e invierten en otro para su funcionamiento; en segundo lugar el comercio internacional donde la exportación e importación de bienes y servicios ha tenido un crecimiento económico positivo en la última década en el producto interno bruto (PIB). Según los indicadores de desarrollo mundial, y finalmente el mercado de capitales en donde se incluyen activos financieros como bonos, capitales y préstamos internacionales que en la actualidad llama mucho la atención de los inversionistas por su alta rentabilidad.

Sin embargo, como los mercados se globalizan cada vez más, es necesario que existan instituciones que regulen y vigilen el mercado mundial. Entre las instituciones más destacadas se encuentran el Acuerdo General sobre Aranceles y Tarifas (GATT), la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Hoy en día las pequeñas y medianas empresas deben tener una visión global para evitar ser absorbidas por las grandes multinacionales que llegan al país, por medio de las ventajas y beneficios que brinda el gobierno con la firma de diferentes Tratados de Libre Comercio y con las campañas que realizan de la mano con el Ministerio de

Industria y turismo para impulsar otros sectores económicos y así dar oportunidad de crecimiento a estas empresas.

Desde esta perspectiva, nace la idea de constitución de la empresa Real Solutions Company S.A.S con el objetivo de brindar opciones y oportunidad a las empresas de sectores de clase mundial para que logren la internacionalización utilizando la innovación y las ventajas competitivas como herramientas para crecer en el mercado y enfrentar la competencia no solo a nivel doméstico sino también a nivel internacional.

Hoy por hoy, el gobierno nacional promueve en forma masiva a través de varios medios comunicación la creación de empresas e incentiva a que las empresas existentes tengan una visión internacional, ya que con el tiempo se darán más acuerdos internacionales donde no solo las empresas colombianas podrán hacer presencia en otros países, sino también las empresas internacionales llegaran al país, y para esto deben estar preparadas.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad se habla de globalización a nivel mundial, ya que ha generado un impacto no solo en la economía de las potencias mundiales, sino también en el ámbito político y cultural. Por ende, la globalización se ha venido desarrollando con rapidez y su método principal es el comercio internacional. Cada país ofrece sus mejores productos de exportación y Colombia no es la excepción, pues en los últimos años la negociación internacional es parte clave para impulsar el comercio, sus exportaciones e importaciones.

El comercio internacional es beneficioso no solo para el consumidor, sino también para el empresario, sin embargo es necesario estar preparado para ofrecer productos de calidad, con innovación, con ventajas competitivas, utilizando tecnologías de punta y sobre todo contando con una asesoría profesional directa que permita ampliar el conocimiento y guiarlo de manera correcta para abrirse paso en el mercado global.

A causa de este fenómeno llamado globalización la creación de la empresa Real Solutions Company S.A.S tiene como objetivo brindar asesorías de negociación intercultural, exportación e importación, con profesionales idóneos a su servicio para brindar acompañamiento en todo ese proceso y brindar a su vez herramientas que permitan a las empresas tomar decisiones de forma asertiva teniendo en cuenta los aspectos financieros, políticos y económicos de los diferentes sectores económicos de clase mundial.

1. OBJETIVOS DEL TRABAJO

1.1 Objetivo General:

- Crear un plan de negocios que permita evaluar la viabilidad de la creación de empresa dedicada a la asesoría en Negociación Intercultural, Exportación e Importación.

1.2 Objetivos específicos:

- Formular un plan de mercadeo que implemente estrategias adecuadas para la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Formular un plan financiero que permita conocer la viabilidad económica de la empresa.
- Formular un plan organizacional que permita determinar las actividades administrativas.
- Formular un plan técnico operacional que permita medir y mejorar la producción del servicio.

1.2.1 Objetivos a corto plazo (1 año)

- Firmar 10 contratos empresariales por mes para alcanzar un promedio de 120 clientes al terminar el primer año de operación.
- Brindar capacitación al personal vinculado con la empresa, con el fin de integrar conocimientos y ofrecer una asesoría de calidad.

- Implementar estrategias de publicidad para lograr un reconocimiento de la empresa en el mercado y crear en el cliente una familiaridad con los servicios que la misma ofrece.
- Generar utilidades de un 10% al finalizar el primer año de operación.

1.2.2 Objetivos a mediano plazo (3 años)

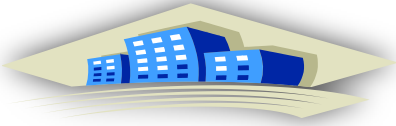
- Pasar de ser una microempresa a empresa pequeña que cuente con más de 15 personas empleadas.
- Hacer presencia en los eventos de exportación- importación que se realizan anualmente en las diferentes ciudades del país.
- Hacer convenios internacionales que faciliten la expansión de las empresas colombianas en el exterior.
- Acompañar a las empresas en el exterior en el momento de la negociación internacional con el objetivo de brindar una asesoría de calidad.
- Ser una empresa reconocida en la Capital del país.

1.2.3 Objetivos a largo plazo (5 años)

- Lograr una estabilidad económica que permita tener cinco sedes en las principales ciudades del país como son Medellín, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y Cali.
- La empresa Real Solutions Company S.A.S será reconocida a nivel nacional por sus asesorías en negociación internacional, exportación e importación.
- Tener una base de datos nacional con el objetivo de expandir el número de clientes de la empresa.

2. GENERALIDADES

2.1 Nombre y logo de la empresa:



Real Solutions Company S.A.S

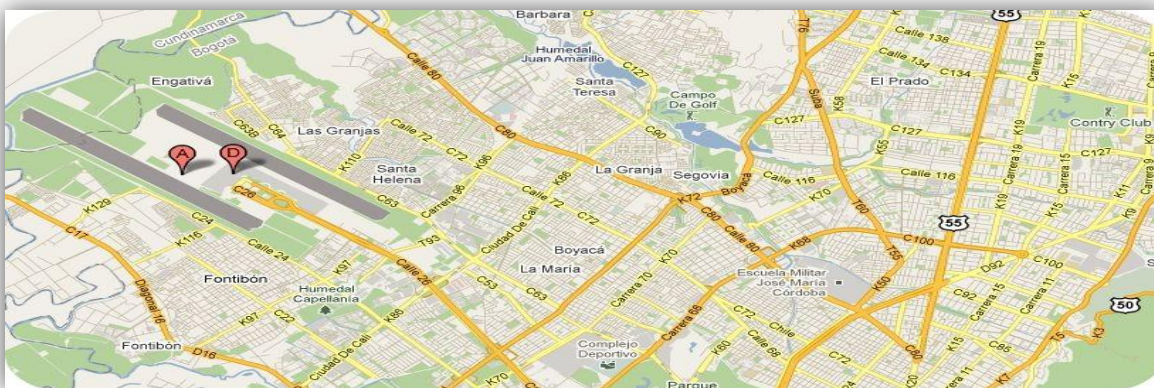
2.2 Tipo

Real Solutions Company S.A.S prestará servicios de negociación internacional, exportación e importación a las pequeñas y medianas empresas corporativas en Colombia.

2.3 Ubicación y Tamaño de la empresa

La ubicación de la empresa será en la avenida calle 26 cerca al aeropuerto el Dorado en Bogotá.

Gráfica 1: Ubicación de la empresa



Fuente: Google maps

En los inicios el tamaño de la empresa estará catalogado como una microempresa contará con menos de diez empleados y manejará un nivel de ventas inferior a 501 SMLV. Sin embargo, uno de los objetivos a mediano plazo es convertirse en una pequeña empresa. Ver detalle (Tabla 1)

Tabla 1: Descripción tamaño de empresa

TIPO DE EMPRESA	EMPLEADOS	ACTIVOS (SMLV)
Microempresa	1-10	Menos de 501 SMLV
Pequeña empresa	11-50	Desde 501 y menos de 5,001 SMLV
Mediana Empresa	51-200	Desde 5,001 y menos de 15,000 SMLV
Gran empresa	Más de 200	Más de 15,000 SMLV

Fuente: Mipymes Portal empresarial Colombiano. (2012)

2.4 Misión

“Apoyar a nuestros clientes en el proceso de internacionalización de las empresas de tamaño pequeño y mediano a nivel nacional y así lograr su permanencia y crecimiento en el mercado, mediante la prestación de asesorías integrales y efectivas en negociación internacional por parte de profesionales idóneos”.

2.5 Visión

Ser una empresa líder en la prestación de servicios de asesoría en negociación internacional, exportación e importación, que permita el desarrollo y el crecimiento de las empresas corporativas en Colombia.

2.6 Slogan

“Soluciones reales para su empresa”.

2.7 Política empresarial

Nuestra organización está comprometida con la Responsabilidad Social en donde se respeta los valores éticos y el medio ambiente. De esta forma, se pueda brindar una asesoría profesional para la satisfacción de nuestros clientes, basado en el respeto, la amabilidad y la cordialidad.

Con la promulgación de esta política se reafirma:

- El compromiso con la comunidad en el desarrollo de programas sociales que permitan el crecimiento de los empleados vinculados con la empresa y prácticas sociales que aporten positivamente a la comunidad.
- El compromiso de creación de programas de promoción que permita a los empleados alcanzar sus metas personales
- El respeto por la diversidad cultural dentro y fuera de la compañía.
- La responsabilidad de la empresa en la confidencialidad del manejo de la información y el buen uso de la misma.
- La empresa actuara de forma ética en cualquier negociación o vínculo con los proveedores.

3. PERFIL EMPRENDEDOR

Viviana Farley García López me considero una persona que posee confianza en sí misma, que maneja una actitud positiva ante nuevos retos. A través de mi formación educativa he tenido la oportunidad de fortalecer mi espíritu emprendedor, poseo habilidades en la toma de decisiones con una capacidad enorme de adaptación al trabajo en equipo, tengo autoconfianza y seguridad que me han permitido obtener resultados positivos en los diferentes proyectos. Por otra parte, poseo habilidades lingüísticas y empresariales que me permiten desenvolverme en cualquier ambiente de trabajo.

Estudios realizados:

- Lenguas Modernas (Universidad EAN- Colombia) (en curso)
- Negocios Internacionales (Universidad EAN- Colombia) (en curso)
- Inglés general e Inglés con propósitos académicos (South Bank- Australia)
- Diploma in Management (Kelly Colleges- Australia)
- Diploma in Administration (Kelly Colleges- Australia)

4. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

4.1 Análisis del Sector

El fenómeno del comercio internacional ha venido en crecimiento en los últimos años, el cual afecta la economía del país y su desarrollo tecnológico e industrial de diferentes empresas nacionales.

Hoy en día Colombia participa en diferentes tratados y convenios con diferentes países de Latinoamérica como Ecuador, Chile, Guatemala y el tratado de libre comercio firmado recientemente entre Colombia y Estados Unidos; también en la actualidad existen otros Tratados de Libre comercio en negociación con países como Canadá y la Unión Europea.

Tabla 2: Acuerdos Comerciales de Colombia

PAIS	ESTADO DEL TRATADO	ALCANCE
ADI	Vigente 18 de Marzo de 1981	Acuerdo de alcance parcial, Acuerdo de Complementación
CAN	Vigente 25 de Mayo de 1988	Unión Aduanera
Chile	Vigente 8 de Mayo de 2009	Acuerdo de Libre Comercio
TN Guatemala	Vigente 12 de Noviembre de 2009	Acuerdo de Libre Comercio
TN El Salvador	Vigente 1 Febrero de 2010	Acuerdo de Libre Comercio
TN Honduras	Vigente 27 de Marzo de 2010	Acuerdo de Libre Comercio
México	Vigente 1 de Enero de 1995	Acuerdo de Libre Comercio
Estados Unidos	Vigente 15 de Mayo de 2012	Acuerdo de Libre Comercio
Canadá	Vigente 15 de Agosto de 2011	Acuerdo de Libre Comercio
CAN.MERCOSUR	Vigente 1 de Febrero de 2005	Acuerdo de Complementación Económica
Cuba	Vigente 20 de Julio de 2001	Acuerdo de Complementación Económica
Unión Europea	En negociación	Acuerdo Comercial entre la Unión Europea y Países
Corea del Sur	En negociación	Acuerdo Comercial
Israel	En negociación	Acuerdo de Libre Comercio
Turquía	En negociación	Acuerdo de Libre Comercio
Panamá	En negociación	Acuerdo de Libre Comercio

Fuente: Ministerio de Comercio de Industria y Comercio

En referencia a los futuros tratados de libre comercio el 90% de los empresarios colombianos demuestran gran interés en que hayan otros acuerdos internacionales con países como Canadá, la Unión Europea y Venezuela como lo refleja los resultados de la encuesta aplicada por la empresa opinión industrial conjunta en el año 2001

Tabla 3: Clasificación de los acuerdos de integración

**CALIFICACIÓN DE ALGUNOS ACUERDOS DE INTEGRACIÓN
DESDE LA PERSPECTIVA EMPRESARIAL
PORCENTAJE DE EMPRESAS**

	Favorable	Desfavorable	No responde
Estados Unidos	88,8	8,3	2,9
Canadá	79,2	5,4	15,4
Unión Europea	75,8	6,7	17,5
Venezuela	76,3	12,9	10,8
Panamá	66,7	16,3	17,1
Australia	60,4	5,0	34,6
Efta	60,0	5,0	35,0
Japón	56,7	16,7	26,7
Nueva Zelanda	55,8	6,3	37,9
Rusia	54,6	10,0	35,4
Israel	49,6	10,4	40,0
Corea	44,2	31,3	24,6
China	36,7	41,7	21,7

Fuente: Encuesta de Opinión Industrial Conjunta, Enero 2011

Algunos de los puntos que Colombia negocia en los TLCs es que los productos y servicios se puedan vender sin tener que pagar aranceles y sin ningún inconveniente de tipo administrativo, también busca regular normas de inversión y reducir los tramites, de esta manera el gobierno garantizará que las empresas tengan una participación en el mercado extranjero y que hayan mejoras en las condiciones empresariales para enfrentar la competencia.

El gobierno también busca que con la firma de diferentes Tratados se pueda estimular la producción productiva en diferentes sectores para aprovecharlos de manera efectiva en la solución de algunos problemas que actualmente afronta el país como son el desempleo, la inestabilidad laboral, las condiciones laborales y los salarios bajos para profesionales.

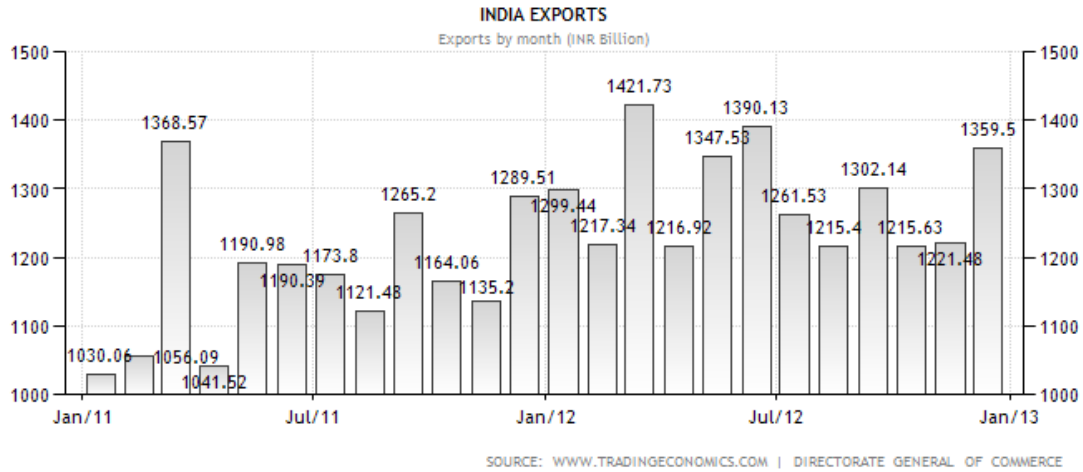
Al analizar el comportamiento de la exportación mundial se puede ver un crecimiento positivo en la economía de países como China, India y Brasil. (Ver graficas a continuación).

Gráfica 2: Exportaciones en China



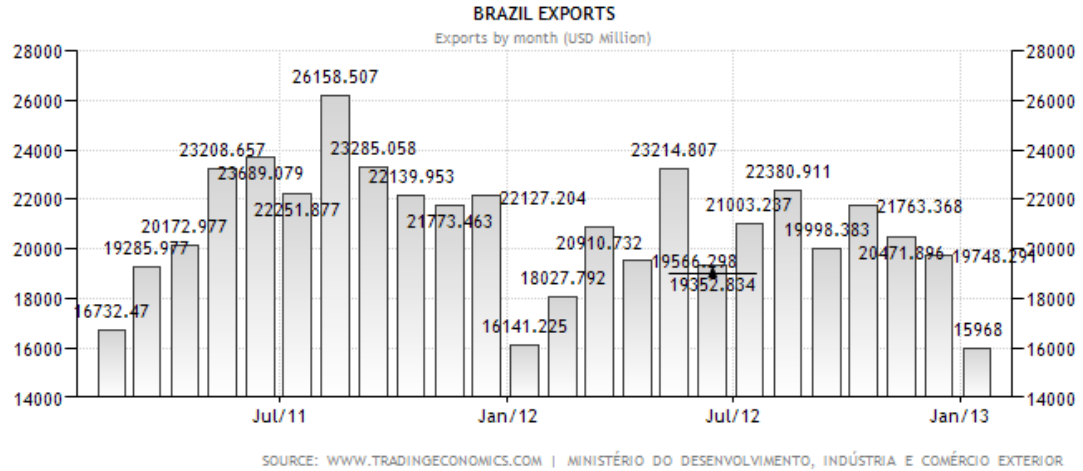
Las exportaciones en China tuvieron un crecimiento de 1992.30 USD en Diciembre de 2012.

Gráfica 3: Exportaciones en India



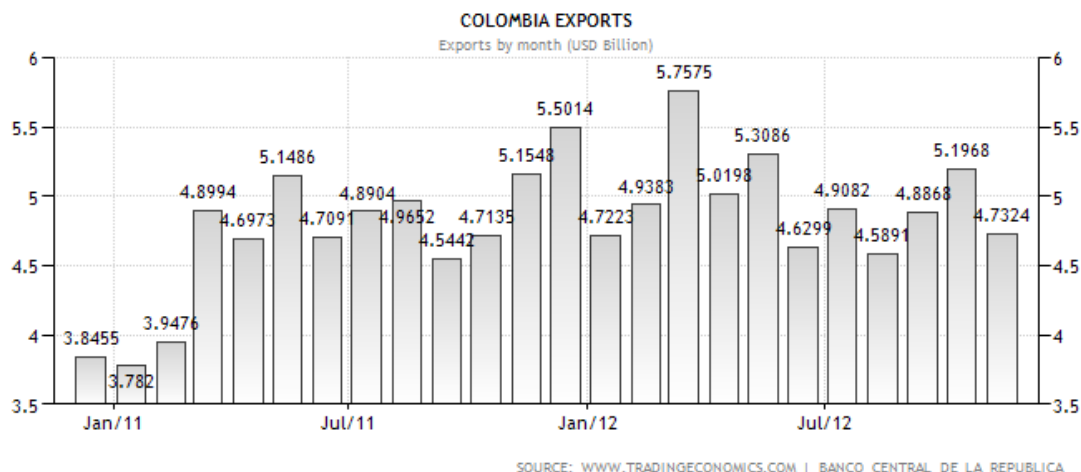
Las exportaciones en India tuvieron un crecimiento de 1359.50 INR en Diciembre de 2012.

Gráfica 4: Exportaciones en Brasil



Mientras que Brasil obtuvo 19748.29 USD en Diciembre de 2012.

Gráfica 5: Exportaciones en Colombia



Al analizar el comportamiento de las exportaciones en Colombia se puede observar que en los últimos años han sido fluctuantes, sin embargo con esto no se quiere dar a entender que el balance anual sea negativo para el país, sino por el contrario las exportaciones han tenido alti bajos que han permitido mejorar la calidad en los procesos cada año.

En conclusión se puede afirmar que con base en estos resultados el comportamiento de las exportaciones es muy positivo a nivel macroeconómico y es una oportunidad para que los líderes administrativos den un paso más allá, con el fin de llegar a nuevos mercados sin importar la ubicación geográfica. En contexto, los empresarios que deseen un crecimiento empresarial y la internacionalización deben tomar en cuenta las tendencias del mercado y como estas afectarán en el futuro la estabilidad del ente económico, para que de esta manera se logre evaluar la situación

actual de la empresa y tomar decisiones que permitan no solo generar utilidades sino también el sostenimiento de la misma en el tiempo.

Sin embargo, a pesar de las ventajas mencionadas anteriormente son muy pocas las empresas en Colombia que ofrecen este tipo de servicios y por tanto el mercado empresarial colombiano de diferentes sectores económicos avanza muy lentamente hacia la transformación global siendo una gran desventaja para las pymes en Colombia y una gran ventaja para las empresas extranjeras.

A continuación se observa en la tabla los porcentajes en tipos de consultoría más consultadas en Colombia.

Tabla 4: Tipos de consultoría en Colombia

Tipos de consultoría	Consultorías que realizan	Consultorías de mayor fortaleza
Administrativos/Planeación Estratégica /Empresarial	37.3%	17.6%
Comercio Exterior/Internacional	11.8%	3.9%
Contabilidad/Tributación y Control	13.7%	9.8%
Educación	3.9%	--
Financieros / Económico	25.5%	9.8%
Gestión Ambiental	9.8%	2.0%
Gestión de calidad / Mejoramiento continuo / Procesos	19.6%	3.9%
Gestión Humana / Recursos Humanos	23.5%	9.8%

Industria / Producción	5.9%	2.0%
Jurídicos (Abogados)	9.8%	7.8%
Logística	2.0%	--
Mercadeo / Ventas /Servicio al cliente	21.6%	9.8%
Publicidad	13.7%	7.8%
Salud	--	--
Sistemas de información / Sistemas	15.7%	9.8%
Otros	6.0%	2.0%
Ninguno	--	--

Fuente: Sena

Con el estudio de la información en esta tabla podemos observar que los servicios de comercio exterior solo en la ciudad de Bogotá han registrado índices de crecimiento durante la última década pero este crecimiento no es suficiente para cubrir la demanda en el mercado.

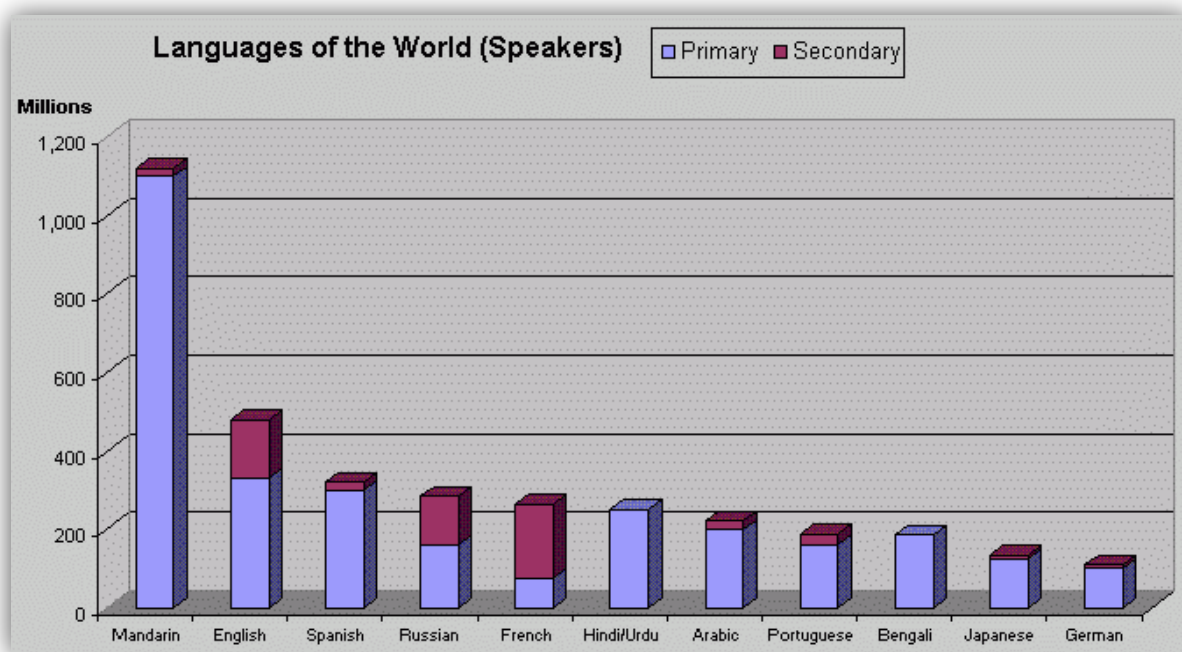
Ahora es oportuno mencionar la importancia de los idiomas en todo el proceso de negociación internacional, ya que es necesario el dominio total del idioma, pero además tener pleno conocimiento de la cultura de las personas a negociar, para ello se necesita profesionales íntegros con habilidades comunicativas que permitan manejar cualquier tipo de situación con tacto y respeto, pues esto influye en el éxito o fracaso de cualquier tipo de negociación internacional.

Algunas de las características para tener en cuenta en las negociaciones internacionales se destacan:

- Calidad en los objetivos que se quieren alcanzar con la negociación
- Preparar y planificar
- Tener amplio conocimiento del tema a negociar
- Saber escuchar y comprender el interés de la otra parte
- Cierre de la negociación

Vale la pena mencionar que existe un ranking de las lenguas que más se hablan en el mundo como se observa en la siguiente gráfica.

Gráfica 6: Lenguas más habladas del mundo



Fuente: Mikel Agirregabiria

Las tres primeras lenguas predominantes en la actualidad se encuentran el mandarín con aproximadamente 1.100 millones de personas, el idioma inglés con 514 millones de personas seguido por el español con 380 millones de personas.

No obstante, en el mundo de los negocios sigue predominando el idioma inglés seguido del idioma francés, de hecho cabe mencionar la importancia que tienen los países de economía emergente como es el caso Brasil en el uso de un idioma, pues en los últimos cinco años el portugués se ha posicionado en el mercado debido a la influencia que tiene este país en el mercado internacional.

Gráfica 7: Lenguas en la comunicación internacional



Fuente: answer.yahoo.com

En resumen, el conocimiento de varios idiomas es la base en los procesos de negociación internacional, factor de crecimiento empresarial y económico de un país.

5. ESTUDIO DEL MERCADO

5.1 Mercado objetivo

El fenómeno emprendimiento se ha impulsado en los últimos años a través de diferentes programas que incentivan la creación de empresa en diferentes escuelas, universidades y entidades gubernamentales de la Cámara de Comercio de Bogotá y también por medio de programas ofrecidos como Bogotá Emprende, este en particular ha dado paso a la creación de más de 73000 empresas, según el informe anual del estudio realizado por Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2011).

Sin embargo, tanto aquellas empresas que llevan poco tiempo en el mercado como aquellas que tienen gran trayectoria y experiencia a nivel nacional deben tener una visión internacional, ya que la economía mundial está evolucionando con el fenómeno de la globalización. Además, el gobierno nacional por medio del Ministerio de Comercio con el programa de transformación productiva busca potenciar sectores de clase mundial para el desarrollo y el progreso de la economía del país que en la actualidad es considerada como una economía emergente siendo la cuarta más grande de América Latina, entre los países líderes se posicionan Brasil México y Argentina.

Dentro de la clasificación que ha hecho el gobierno en los últimos años se encuentran las actividades primarias (Extractivas) como son la producción de flores, café, caña de azúcar, banano, plátano, leche y carne.

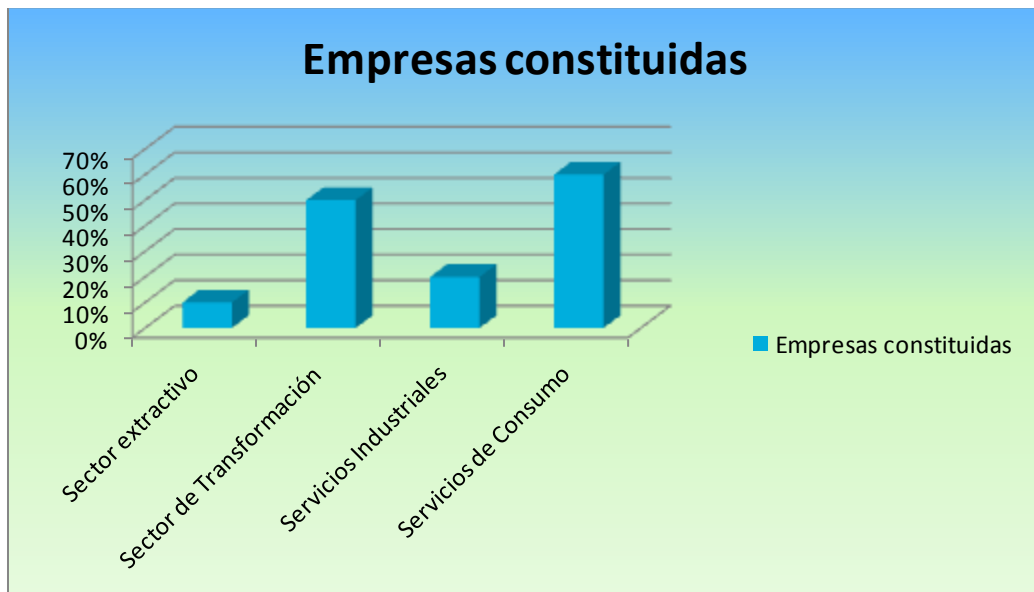
Dentro de las actividades secundarias (Industriales) se encuentran la producción de textiles, alimentos y bebidas, automóviles, químicos, cauchos, derivados del petróleo, y las industrias de metalurgia y de cemento.

En las actividades terciarias (Servicios) se destacan la banca, comunicaciones, hotelería y turismo.

Sin embargo, con la alianza público-privada y su programa de transformación productiva tiene el propósito de abrir el mercado internacional con la exportación de nuevos productos y servicios. Según algunos resultados que han arrojado las cifras recientemente muestran que la exportación en Colombia de estos sectores económicos crecieron 8.2%. (Reporte Proexport Colombia, 2012).

De otro lado, la empresa Global Entrepreneurship Monitor (2012) en su último reporte dio a conocer el porcentaje de empresas constituidas en Colombia de acuerdo al sector económico en donde más de la mitad de las empresas constituidas pertenecen al sector servicios de consumo 58%, seguido del sector de transformación con un 48%, ambos enfocados a los sectores de clase mundial. (Reporte GEM, 2012)

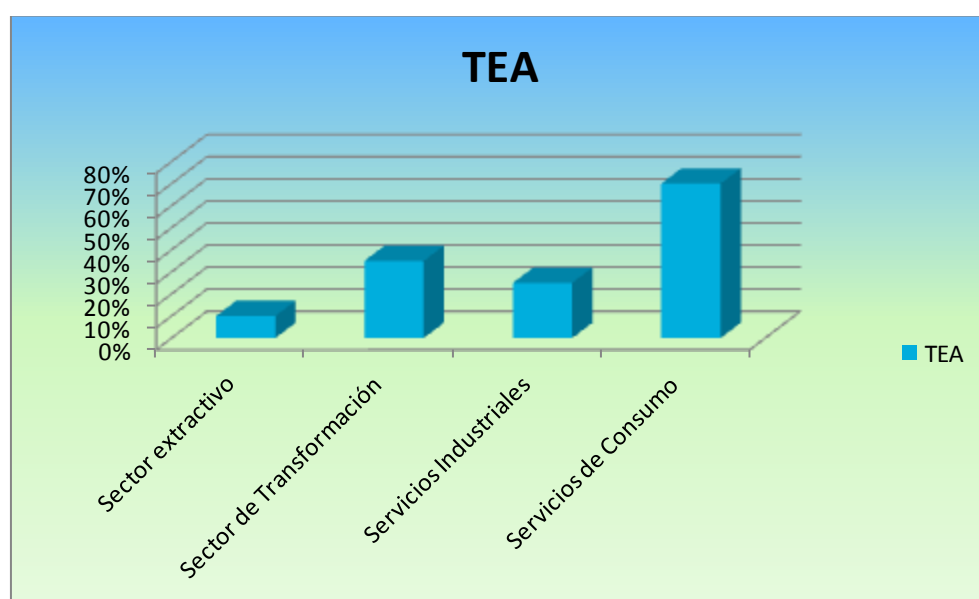
Gráfica 8: Empresas constituidas en Colombia



Fuente: Elaboración propia, 2013

Así mismo, la gestión que tiene proyectado el gobierno para los próximos años es entrar al mercado internacional con fuerza con estos sectores, por esto se proyecta un crecimiento de un 58% en el sector de servicios de consumo donde pertenecen servicios de salud, servicios sociales, educación, recreación, empresas dedicadas al comercio por menor, etc.; seguido de un 32% en el sector de transformación está enfocado a las empresas dedicadas a la construcción, manufactura, el transporte, las distribuciones y ventas al por mayor, etc., según la Tasa de Actividad Emprendedora. (Reporte GEM, 2012).

Gráfica 9: Tasa de Actividad Emprendedora



Fuente: Elaboración propia, 2013

En definitiva, la empresa Real Solutions Company S.A.S de la mano con el programa de Transformación Productiva (PTP) tiene como objetivo la internacionalización de las empresas corporativas de tamaño pequeño y mediano del sector de servicios de consumo en Colombia, teniendo en cuenta los recientes estudios realizados por la empresa Global Entrepreneurship mencionados anteriormente, el cual refleja un porcentaje del 58% de las mipyme constituidas en el país pertenecen al sector de servicios de consumo y una tendencia de crecimiento

para los próximos años del 69%, es importante tener presente que alrededor del 91% del total de las empresas en Colombia son mipyme, según la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas industrias (ACOPI) . Esto permite que la empresa Real Solutions Company S.A.S concentre sus actividades en sector de servicios de consumo en tres áreas importantes el sector de software y tecnologías de la información, el sector de turismo de salud y bienestar y el sector de turismo de naturaleza.

El sector de software y tecnologías de la información ha tenido gran auge en Colombia, pues los empresarios tienen como objetivo la implementación de sistemas tecnológicos que permitan la creación de valor agregado en las organizaciones con la implementación de estándares internacionales, de esta forma las empresas nacionales serán atractivas en el mercado internacional.

El segundo sector económico que la empresa Real Solutions Company trabajará es el de turismo de salud y bienestar, ya que si observamos a nivel mundial este sector es parte de las megas tendencias y por ende el gobierno colombiano tiene gran interés en promover este tipo de servicios de salud en el exterior. El propósito del gobierno colombiano es que el país sea reconocido a nivel mundial por manejar altos estándares de calidad y por lo tanto se convierta en el 2015 como uno de los países predilectos por los extranjeros en América Latina para acceder a este tipo de servicios.

Finalmente, el sector de turismo de naturaleza es de gran importancia para el desarrollo económico del país. En la actualidad este sector está en proceso de formulación en el plan de negocios para dar un enfoque más internacional, por medio de la integración de empresas públicas y privadas para llevar a cabo iniciativas turísticas.

5.2 Herramienta aplicada

Tabla 5: Herramienta aplicada

Método de recolección	Encuesta
Población estudiada	Empresas corporativas de tamaño pequeño y mediano de sector de clase mundial.
Tamaño de la muestra	30 empresas de la ciudad de Bogotá
Perfil de los encuestados	Gerentes y administradores
Forma de recolección	Visitas empresariales
Fecha de realización	Del 4 al 16 de marzo
Persona encargada de recolectar la información	Viviana Farley García López
Número de preguntas	10

Fuente: Elaboración propia, 2013

5.3.1 Resultados de la investigación

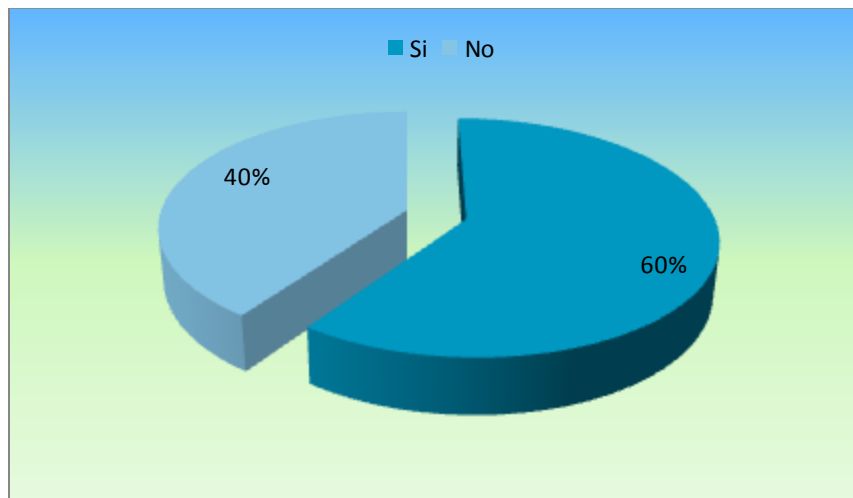
La encuesta se aplicó a medianas y pequeñas empresas que pertenecen a los siguientes sectores de clase mundial:

1. Software y tecnología de comunicación
2. Cosméticos y productos de Aseo
3. Turismo de Salud
4. Textil, confección, diseño y moda.
5. Sector editorial e industria de la comunicación gráfica
6. Energía eléctrica
7. Bienes y servicios conexos

8. Industria de autopartes y vehículos
9. Chocolatería, confitería y sus materias primas.
10. Carne bovina
11. Palma, aceite, grasas vegetales y biocombustibles, camaronicultura
12. Turismo de naturaleza

Las encuestas se aplicaron en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Chía-Cundinamarca y estos son los resultados.

Gráfica 10: ¿Su empresa está informada acerca de los Tratados de Libre Comercio vigentes entre Colombia y otros países?

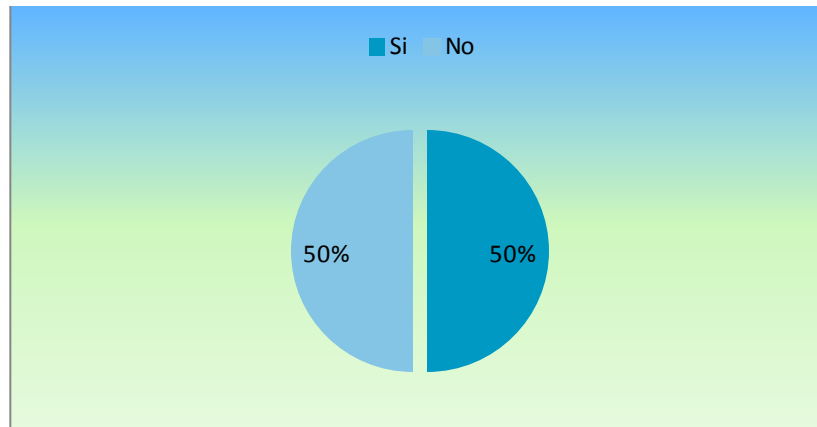


Fuente: Elaboración propia, 2013

Entre las empresas encuestadas el 60% de los empresarios (Gerentes, Administradores y Propietarios) tienen conocimiento de los tratados de libre comercio en especial hacen referencia al Tratado firmado hace un año entre Estados Unidos y Colombia, sin embargo desconocen con que otros países hay convenios vigentes y

menos aun con que países Colombia está en conversaciones para firmar nuevos tratados.

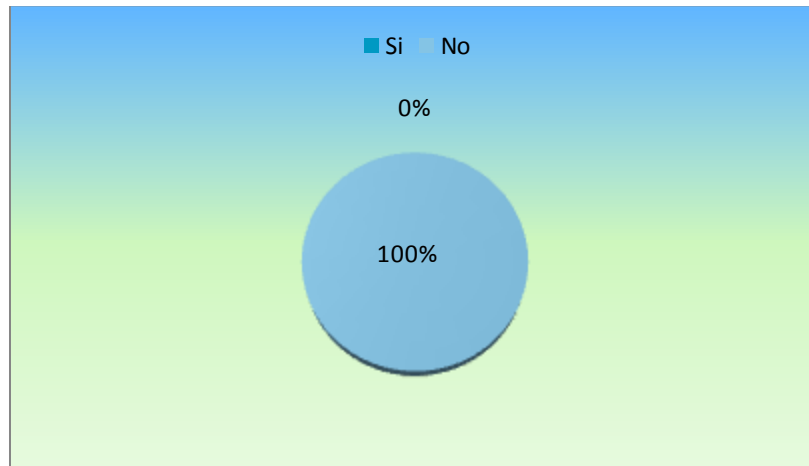
Gráfica 11: ¿Su empresa tiene conocimiento de los riesgos empresariales al no estar preparada para enfrentar una competencia fuerte en el mercado?



Fuente: Elaboración propia, 2013

En referencia a esta pregunta los resultados reflejaron que la mitad de las encuestadas (50%) tienen conocimiento de los riesgos empresariales al no estar preparados para enfrentar las empresas extranjeras que vienen a posicionarse en Colombia. Sin embargo, no tienen claro las medidas que deben tomar ni cómo prepararse adecuadamente para enfrentar la competencia.

Gráfica 12: ¿Alguna vez su empresa ha contado con convenios internacionales?



Fuente: Elaboración propia, 2013

El 100% de las empresas encuestadas no han tenido ningún convenio internacional su principal mercado es a nivel nacional, por otra parte su conocimiento de poder hacer alianzas con empresas internacionales es muy poco y esto afecta en gran manera a las empresas nacionales en el crecimiento y en la expansión y en un futuro muy lejano en la estabilidad económica de cada una de las empresas, ya que el mercado nacional la competencia será cada vez más fuerte.

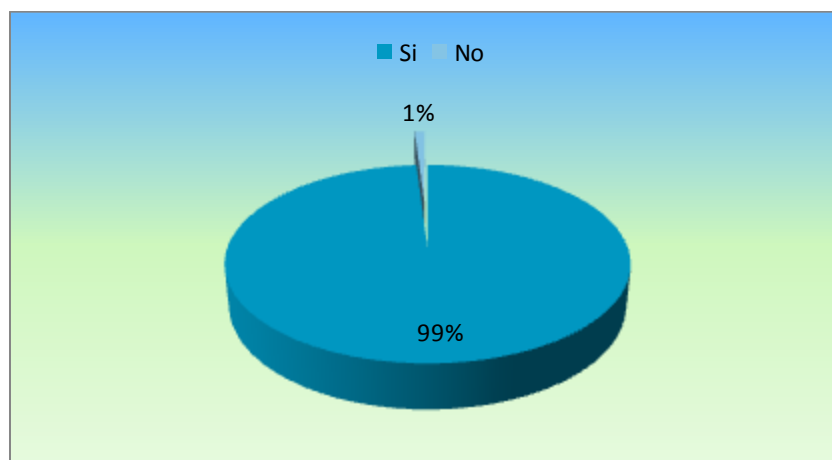
Gráfica 13: ¿Alguna vez ha solicitado asesoría o acompañamiento para hacer negociaciones internacionales, procesos de exportación e importación?



Fuente: Elaboración propia, 2013

El 98% de las empresas que participaron en la encuesta reconocen que no se han acercado a profesionales en el tema para solicitar información, es inevitable pensar que en cualquier momento estas empresas tendrán que cerrar por no tener una visión internacional y así lo aseguran estos empresarios.

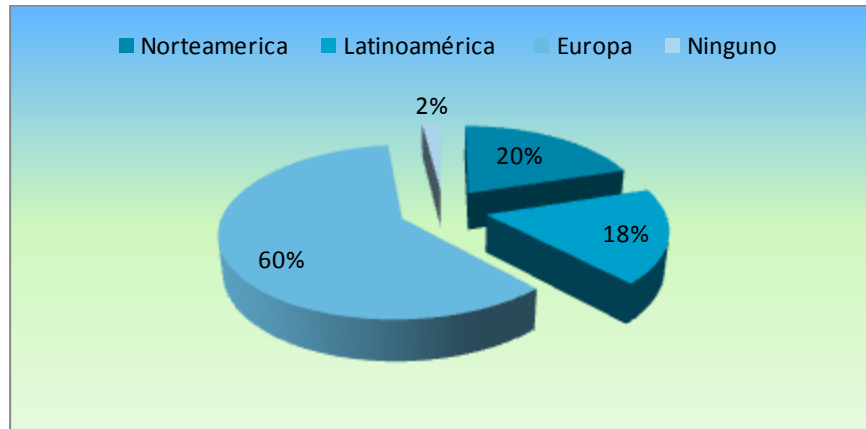
Gráfica 14: ¿Le gustaría tener algún convenio internacional para expandir su empresa?



Fuente: Elaboración propia, 2013

El 99% de los empresarios están interesados en llegar al mercado extranjero para obtener no solo un crecimiento empresarial, sino también para permanecer económicamente estables, pues ven a través de las negociaciones internacionales y de la exportación como una oportunidad de desarrollar estrategias para mejorar la calidad de sus productos o servicios, ya que la inversión hoy en día es realmente baja y si podrán acceder a muchos beneficios.

Gráfica 15: ¿Con qué regiones le gustaría tener convenios o tratados comerciales?



Fuente: Elaboración propia, 2013

Entre las personas entrevistadas el 60% les gustaría tener convenio con Europa seguido por Norteamérica con un 20% y Latinoamérica que se ubica con el 18%.

La gran mayoría afirma que la barrera más significativa que tienen ellos es el idioma pues para llegar al mercado europeo es necesario hablar mínimo tres idiomas, (France, Italiano, Alemán) y en Norteamérica es fundamental hablar perfectamente el Inglés, para lo cual ellos no están en la capacidad lingüística de llevar a cabo negociaciones internacionales de calidad.

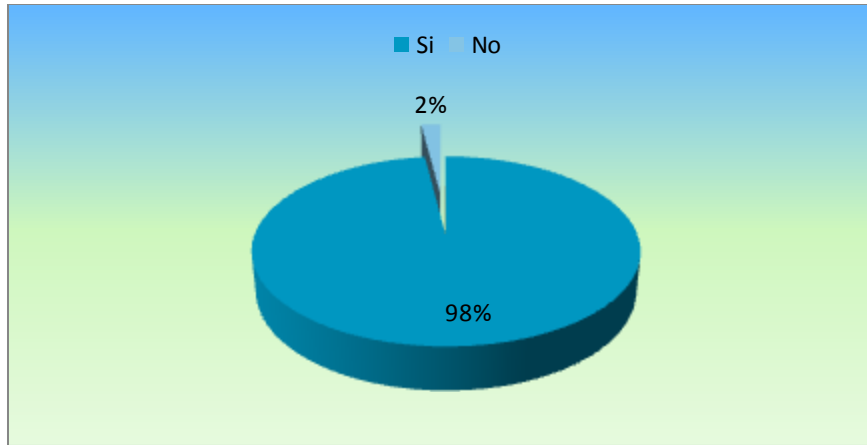
Gráfica 16: Al solicitar una asesoría en referencias a estos temas, ¿qué es lo más importante para usted?



Fuente: Elaboración propia, 2013

Al solicitar una asesoría lo que la mayoría de los empresarios busca es tener una atención de calidad con un resultado del 95% seguido de la confianza 5%, en referencia al precio no es realmente significativo para ellos debido a los grandes beneficios que se obtienen.

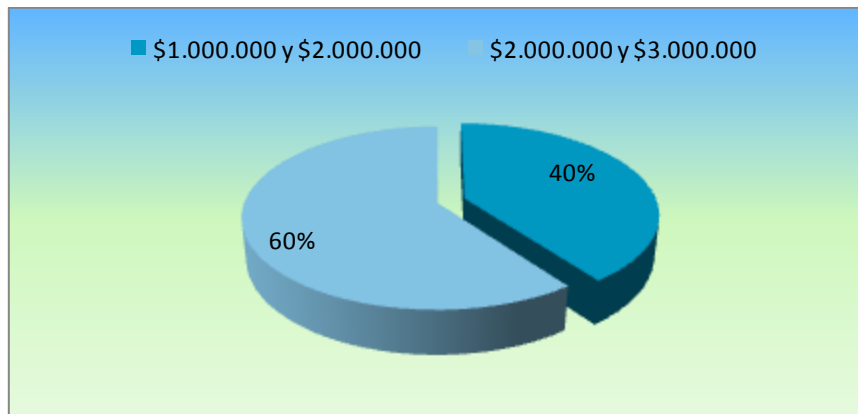
Gráfica 17: ¿Estaría usted interesado en posicionarse en el mercado internacional?



Fuente: Elaboración propia, 2013

El 98% de las personas las personas respondió sin dudar que los motiva la idea de que sus empresas fueran reconocidas en un futuro internacionalmente, no tienen duda de que el mercado internacional es la visión que tienen la mayoría de los empresarios en Colombia y de esta decisión depende del éxito futuro de cada una de las empresas.

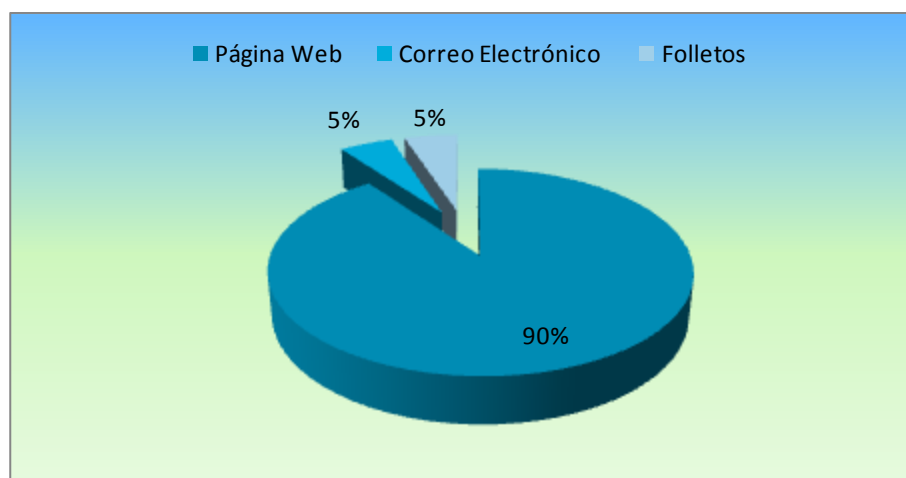
Gráfica 18: ¿Qué cantidad de dinero estaría dispuesto a pagar por una asesoría de negociación internacional, procesos de exportación e importación?



Fuente: Elaboración propia, 2013

En cuanto al dinero a invertir se posiciona el rango más bajo que es entre \$1.000.000 y \$2.000.000 mm con un 60%. Por otra parte el 40% no dudaría en invertir el valor del segundo rango entre \$2.000.000 y \$3.000.000 si a cambio de esto reciben un portafolio de servicios completo y eficaz.

Gráfica 19: ¿A través de qué medio de comunicación le gustaría obtener más información acerca de los servicios que presta nuestra empresa?



Fuente: Elaboración propia, 2013

Finalmente, el medio electrónico que más les llama la atención para obtener información se encuentra la página web con el 90% de preferencia seguido del correo electrónico y la publicidad física con el 5% cada uno. No cabe duda que la Internet es el medio electrónico con mayor influencia en el ser humano y el medio de mayor impacto para realizar negociaciones.

5.3.1 Análisis y conclusiones de la encuesta:

- Con la aplicación de esta encuesta se puede observar que las empresas entrevistadas que se encuentran en el sector de clase mundial aún no han contado un convenio internacional y tampoco han tomado las medidas necesarias para enfrentar la competencia que ha estado llegando al país mediante los diferentes Tratados de libre comercio, Por esto hay una demanda potencial a la cual con la creación de esta empresa se puede lograr no solo un vínculo con la empresa sino también un acompañamiento y asesoramiento continuo para lograr que estas empresas tomen medidas de control para mejorar sus servicios y poder pensar en un mercado internacional.
- Cada una de las empresas que participaron en esta encuesta manifestaron que la barrera más grande que tienen a la hora de realizar un convenio con un país extranjero es el idioma, pues los gerentes y administradores son conscientes de la necesidad de tener un dominio total de un idioma sino de varios, por tanto, lo que más les llama la atención es contar con un servicio profesional donde el idioma no inoportuno, además les gusta la idea de tener una persona que se encargue de las traducciones para así lograr una negociación altamente exitosa y profesional.
- Otro punto importante que arroja esta encuesta es la poca información que se tiene acerca del TLC, saben que es una realidad y que si la empresa no está preparada para enfrentar la presencia de las empresas internacionales existirá

un impacto negativo para cada una de sus negociaciones. Por este motivo, el 98% de las empresas encuestadas respondieron que tienen un gran interés de contar con una asesoría que los capacite acerca de estos temas y que a su vez les permita tomar medidas a tiempo para enfrentar la competencia y también hacer presencia contundente en el mercado internacional.

5.4 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

5.4.1 Principales competidores

Los competidores públicos son empresas muy organizadas y de una larga trayectoria, tienen una sede principal donde se encuentran los diferentes departamentos administrativos como Recursos Humanos, Contabilidad y las oficinas de los directivos. A nivel nacional cuentan con sucursales donde brindan información y dan asistencia a las inquietudes generales de los clientes.

En cuanto a las empresas privadas tienen una oficina en donde se maneja todo, algunas de ellas presentan dos o máximo cuatro sedes en las principales ciudades de Colombia.

El funcionamiento de estas empresas consiste en realizar una autoevaluación del cliente por medio de un formulario, de esta forma direccionan al cliente al personal capacitado para brindar la información.

5.4.2 Análisis DOFA competidores

Tabla 6: Análisis DOFA de la competencia

EMPRESAS PRIVADAS		
EMPRESA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Other Trading Ltda	Ofrecen asesorías en comercialización internacional, intermediación aduanera, agenciamiento internacional de carga, y asesorías en comercio internacional.	<p>*Es una empresa nueva en el mercado.</p> <p>*Tiene una sola sede en Bogotá.</p> <p>*No tienen convenios con empresas internacionales.</p> <p>*La asesoría que prestan la hacen solo en la oficina de la empresa, es decir no hay desplazamiento hacia las empresas que necesitan información.</p>
Araujo Ibarra & asociados S.A	<p>Ofrecen asesorías en Comercio internacional en temas de derecho aduanero, derecho cambiario, regulaciones y procedimientos, estudios regionales y sectoriales, estudios a nivel de empresa y de producto promoción del intercambio comercial.</p> <p>*Asesorías en negocios internacionales.</p> <p>*Oros servicios como zonas francas, derecho de competencia, proyectos de infraestructura, asesoría de aspectos legales y promoción de negocios internacionales.</p> <p>*Trayectoria de 40 años.</p>	<p>*No existe acompañamiento en el momento de la negociación.</p> <p>*el personal contratado no es suficiente ya que la empresa abarca varios campos del comercio.</p> <p>*a pesar de tener una gran trayectoria cuenta con solo cuatro oficinas a nivel nacional.</p>

EMPRESAS PUBLICAS		
EMPRESA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cámara de Comercio Bogotá	Ofrecen seminarios para conocer los procedimientos, requisitos, restricciones, documentación y medidas de control para la exportación de bienes y servicios.	Para tomar este seminario es necesario hacer inscripción previa ante la Dirección General de Comercio Exterior (DGC) *El seminario tiene un costo de \$630.000 pesos. *No ofrecen una asesoría estudiando el caso de cada empresario, sino la información va dirigida al empresario en general. *No hay un acompañamiento continuo al empresario. *No ofrecen estrategias de negociación internacional.
Proexport Colombia	Brindan asesorías a los empresarios con perfil exportador. Dentro del portafolio que ofrecen se encuentra información en referencia a los requisitos, procedimientos, vistos buenos y otros trámites de exportación e importación. Ofrece capacitación a través del “Programa de Formación Exportadora –PFE” conformado por seminarios inductores en temas de comercio exterior, servicios y turismo. Ofrecen centros de información a nivel nacional y a través del call-center.	*No hay un acompañamiento cálido y personal con las compañías debido a la alta demanda en los servicios que prestan. *El cliente debe esperar largo tiempo para lograr una asesoría por la alta demanda de usuarios. *Las asesorías son medidas en tiempo por lo cual el usuario no alcanza aclarar todas sus inquietudes.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS
*Mercado mal atendido *Necesidad de la demanda *Tendencias del mercado favorables *Regulaciones y políticas comerciales a favor *Acuerdos comerciales a nivel domestico y a nivel internacional. *Interés de internacionalización empresarial de los nuevos y existentes empresarios		*Competencia agresiva de nuevas empresas *Cambios repentinos en el mercado *Competencia solida *Cambios legislativos que retrasen el comercio internacional.

Fuente: Elaboración propia, 2013

Tabla 7: Matriz del perfil de la competencia

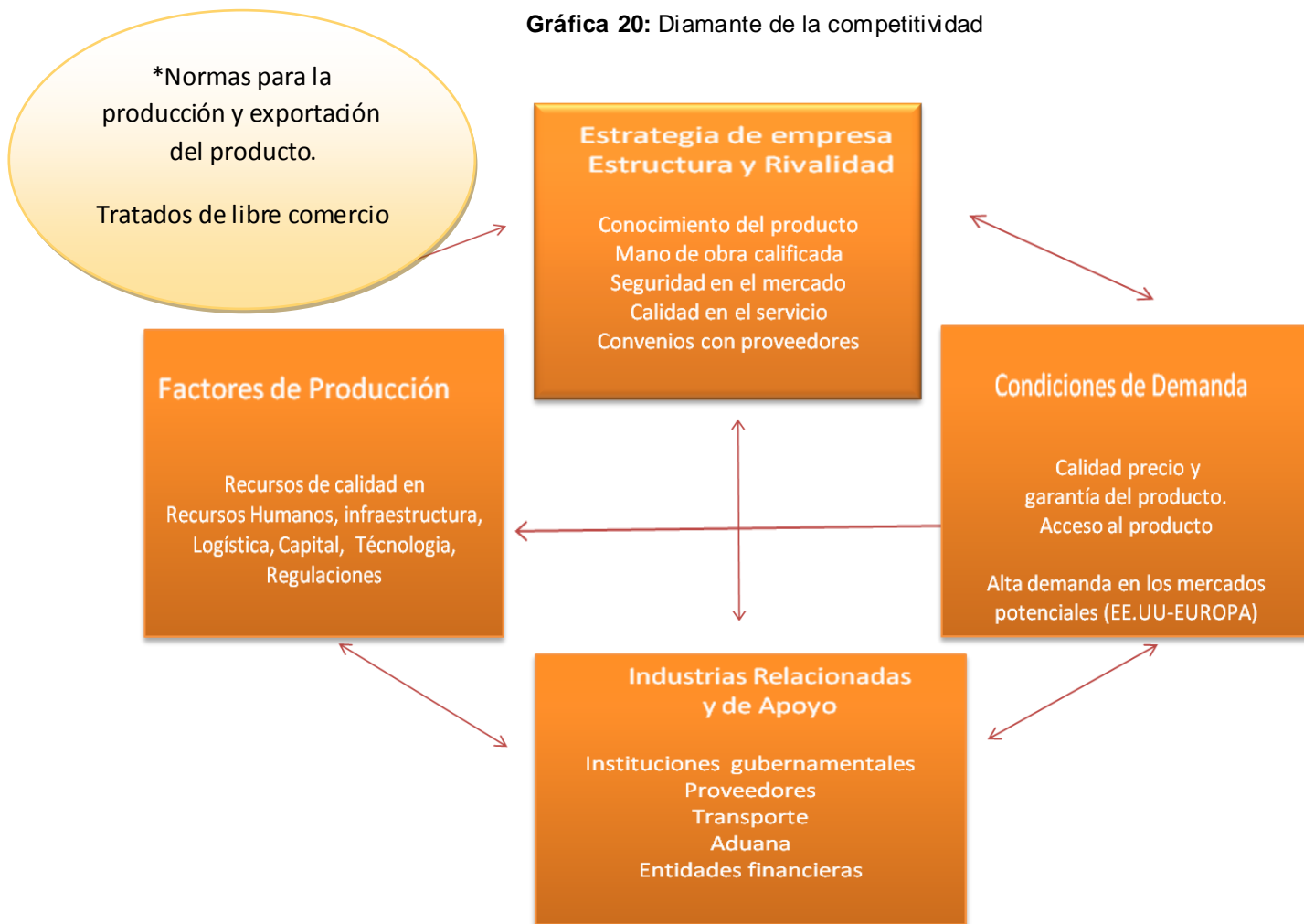
MATRIZ DEL PERFIL DE COMPETENCIA											
FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PONDERACION	Other trading Ltda		Araujo Ibarra & Asociados S.A		Caámara de Comercio Bogotá		Proexport Colombia			
		CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL
Garantía de la mercancía	25%	2	0,5	3	0,8	3	0,8	3	0,8		0,0
Cumplimiento	20%	2	0,4	3	0,6	3	0,6	4	0,8		0,0
Precios	15%	3	0,5	4	0,6	3	0,5	4	0,6		0,0
Servicio	20%	1	0,2	3	0,6	2	0,4	2	0,4		0,0
Cobertura	10%	4	0,4	1	0,1	3	0,3	3	0,3		0,0
Medios de pago	10%	2	0,2	2	0,2	3	0,3	2	0,2		0,0
	100%		2,2		2,9		2,8		3,1		0,0

Fuente: Elaboración propia, 2013

En la tabla anterior se realizó la calificación de la competencia correspondiente al sector crítico que corresponde a las garantías de la mercancía, el cumplimiento, los precios que ofrecen, la cobertura que tienen cada una de las empresas a nivel nacional e internacional y las opciones de pago, según los resultados la competencia más fuerte es Proexport Colombia obteniendo una calificación de 3.1 en la tabla siendo una de las calificaciones más altas seguido por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Sin embargo, la empresa Real Solutions Company S.A.S ve los dos competidores más fuertes como es el caso de la Cámara de Comercio y Proexport como grandes aliados, ya que por medio de ellos la empresa tendrá reconocimiento con la participación en las ferias empresariales y las diferentes conferencias que estas grandes empresas organizan durante el año a nivel nacional e internacional.

5.4.3 Estrategia competitiva:



Gráfica 20: Diamante de la competitividad

Fuente: Elaboración propia, 2013

6. ESTRATEGIAS DE MERCADEO

6.1 Política del producto

La empresa brindará servicios de consultoría empresarial en negociación internacional y comercio exterior y colaborar en el proceso de internacionalización de las diferentes corporaciones de los sectores de clase mundial en Colombia.

6.2 Descripción de la prestación del servicio

Dentro del portafolio de servicios la empresa ofrece:

6.2.1 Asesoría en Negociación Internacional

- Gestión de contactos internacionales, el cual consiste en la búsqueda de clientes y proveedores localizados en otros países.
- Alianzas estratégicas para su empresa
- Acompañamiento profesional en las negociaciones internacionales, brindando información en todo lo referente a la cultura de cada país y al protocolo más adecuado y conveniente que se debe llevar de acuerdo al país de negociación.
- Elaboración de tarifas y condiciones de venta en el exterior, preparamos la propuesta internacional adecuada.

6.2.2 Asesorías en exportación e importación

- Gestión documental en los diferentes procedimientos de negociación internacional y comercio exterior.
- Identificación y selección de canales de distribución
- Búsqueda de proveedores logística.

6.2.3 Estudio de mercado

- Analizar los costos del mercado internacional
- Viabilidad del producto o servicio
- Gestión de mercado para la participación de su empresa en los diferentes eventos en el extranjero tales como ferias internacionales
- Identificación de nuevos nichos para realizar nuevas negociaciones.

6.2.4 Servicios de traducción e interpretación empresarial

- Traducción de los Estados Financieros, Extractos bancarios, Cartas financieras)
- Traducción de contratos
- Traducción de certificados
- Servicios de interpretación, Inglés, español, francés, italiano, alemán
- Corrección de textos empresariales

6.2.5 Entrevistas empresariales

- Presentación del portafolio de servicios
- Pronostico de posibilidades de internacionalización de la empresa.
- Estudio de requisitos y presupuesto por la prestación del servicio.

6.3 Estrategias de distribución

Real Solutions Company S.A.S adoptará un sistema de distribución venta directa para hacer llegar sus servicios a los directivos de pequeñas y medianas empresas. La empresa ha escogido este sistema porque el trato personal ayuda afianzar las relaciones entre las compañías, a tener un mejor entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Así, se brindará un servicio personalizado con calidad con el único objetivo es ofrecer un paquete de servicios enfocados a las necesidades de la empresa.

6.4 Estrategias de promoción

Como estrategia de promoción de Real Solutions Company S.A.S llevará a cabo las actividades que se describen en la tabla, lo que permitirá que el cliente se familiarice con la marca y conozca los servicios a prestar por la compañía.

Tabla 8: Estrategias de promoción

Publicidad	Promoción de ventas	Relaciones Públicas	Venta personalizada
<p>Dar a conocer la empresa, a través de los medios masivos de comunicación.</p> <p>Imprimir folletos con información de los servicios de la compañía.</p> <p>Tarjetas de presentación para nuevos clientes.</p>	<p>Para el primer año la empresa ofrecerá un 10% de descuento en los servicios del portafolio. Estos descuentos variaran cada año de acuerdo a la solvencia económica de la empresa.</p> <p>En fechas especiales se ofrecerán cupones, estos aplicaran a un descuento en la visita empresarial.</p>	<p>Hacer presencia en diferentes eventos sociales a nivel nacional, tales como ferias, conferencias, eventos privados y públicos.</p> <p>La empresa Real Solutions Company S.A.S cada semestre ofrecerá una conferencia gratis con refrigerio incluido a los clientes para dar a conocer los cambios en el comercio internacional y nuevas oportunidades en el mercado.</p>	<p>Realizar visitas empresariales donde se dé a conocer el portafolio y servicios de la compañía.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2013

6.5 Estrategias de precio

La fijación del precios de los diferentes servicios que prestara la empresa Real Solutions Company S.A.S son ofrecer un portafolio con un menor precio que el de la competencia teniendo en cuenta que la diferencia no sea grande ya que es necesario mantener una imagen de calidad. Por lo tanto, la estrategia de precio es de penetración de mercado, el cual permitirá abordar la competencia con un portafolio de servicios a precios competitivos, esto permitirá que la empresa establezca una relación efectiva con los clientes, logre alcanzar experiencia en el sector al mismo tiempo que se logre cumplir con los objetivos de la empresa, de esta manera se cubrirá con la demanda en el mercado sin dejar de ofrecer un servicio de calidad.

Por otra parte, se establecerá estrategias de publicidad creativa que permita la dilución de los servicios de la empresa, donde también se incluyen la rueda de negocios, las ferias empresariales y los diferentes eventos a nivel nacional.

Dentro de los precios que se fijaron para la prestación de servicios en negociación internacional, se encuentra en detalle en la tabla a continuación.

Tabla 9: Estrategias de precio

Tipo de servicio	Precio
Entrevista empresarial	\$130.000 pesos mcte
Asesoría en Negociación Internacional	\$250.000 pesos mcte
Asesoría en exportación e importación	\$180.000 pesos mcte
Estudio de mercado	\$180.000 pesos mcte por hora
Servicios de traducción de documentos empresariales	\$170 pesos mcte por palabra \$22.000 pesos mcte por hoja \$ 27.000 traducciones técnicas
Servicios de interpretación	El valor promedio de una interpretación por dos horas es de \$200.000 pero este precio varía de acuerdo al tipo de interpretación y al tiempo contratado

Fuente: Elaboración propia, 2013.

6.5.1 Políticas de precios

La empresa tendrá un precio fijo durante el año para cada uno de los servicios y cada uno de ellos tendrá un reajuste anual del 10%. Sin embargo, en el transcurso de cada año la empresa ofrecerá los siguientes descuentos:

- Promociones en fechas especiales.
- Descuentos por referidos
- Reducción en los precios al tomar un paquete empresarial que incluye varios de los servicios del portafolio de la empresa
- Cupones de descuento desde el 5% hasta 10% del valor del servicio, estos descuentos son temporales.

6.6 Estrategias de comunicación

Tabla 10: Estrategias de comunicación

Estrategia de comunicación con los empleados de Real Solutions Company S.A.S	Estrategias de comunicación con los clientes de Real Solutions Company S.A.S
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar estrategias tales como reuniones semanales, para que los empleados se familiaricen con las políticas de la empresa, la misión y la visión, así todo el personal trabajará para alcanzar una misma meta. ▪ Tener seguridad de que la información sea clara para los empleados, a través de medios de comunicación como son los memorandos, las cartas y la cartelera. ▪ Capacitación permanente ▪ Motivación ▪ Incentivar el trabajo en equipo ▪ Resolver inquietudes ▪ Obtener retroalimentación de los empleados ▪ Realizar actividades de integración como salidas y celebración de cumpleaños. ▪ Escuchar atentamente y dar solución a los problemas relacionados con la empresa. ▪ Desarrollar habilidades comunicativas, por medio de seminarios y conferencia. ▪ Mantener el personal actualizado con las leyes gubernamentales. 	<p>Hacer llegar un mensaje claro y llamativo para los empresarios a través de varios medios de comunicación como son:</p> <p>Radio: hacer promoción por medio de emisoras como la F.M, W Radio las cuales son las más escuchadas por empresarios.</p> <p>Página Web: utilizando herramientas que son muy útiles como las redes sociales (Facebook, Twitter)</p> <p>Correo electrónico: Enviar información a empresas interesadas en conocer el portafolio de la empresa.</p> <p>Base de datos: las usaremos para conseguir clientes, dar a conocer las novedades de la empresa y hacer seguimientos de las empresas vinculadas para obtener retroalimentación que nos permitirá mejorar el servicio.</p> <p>Ferias empresariales: donde nos permitirá dar a conocer la empresa, conseguir clientes potenciales y estar actualizados de los servicios que la competencia ofrezca para que de esta manera nuestros servicios estén a la altura de lo que el mercado exige.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2013

6.7 Proyección de ventas

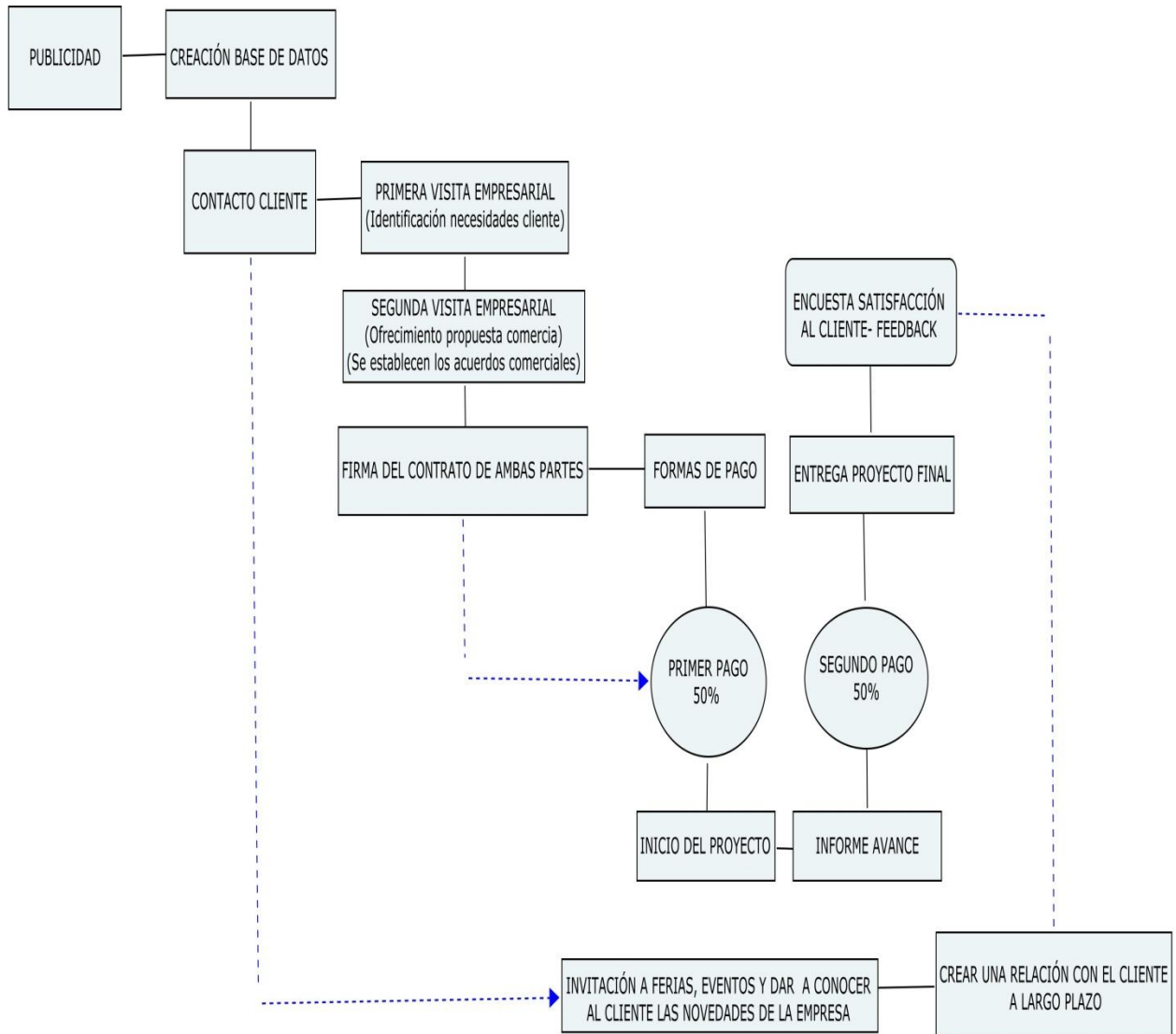
Tabla 11: Proyección de ventas

Servicio	Cantidad promedio (Cuatro primeros años)	Venta anual	Venta anual	Venta anual	Venta anual
		2014	2015	2016	2017
Entrevista empresarial	3.000	\$ 80.000.000	\$ 90.000.000	\$ 100.000.000	\$ 110.000.000
Asesoría de Negociación Internacional	360	\$ 18.292.750	\$ 24.422.400	\$ 28.134.600	\$ 29.127.800
Asesoría en exportación e importación	530	\$ 16.933.860	\$ 27.353.060	\$ 30.385.350	\$ 31.458.000
Estudio de mercado	560	\$ 24.460.020	\$ 29.306.850	\$ 28.359.660	\$ 29.360.800
Servicios de traducción	14300	\$ 65.332.500	\$ 84.124.700	\$ 115.357.600	\$ 133.993.400
Servicios de interpretación	960	\$ 41.812.000	\$ 52.101.120	\$ 58.520.020	\$ 60.585.720
Total					
	\$ 19.710	\$ 246.831.130	\$ 307.308.130	\$ 360.757.230	\$ 394.525.720

Fuente: Elaboración propia, 2013

6.8 Diagrama de flujo

Diagrama: Proceso de producción



Fuente: Elaboración propia, 2013

7. FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

7.1 Aspectos técnicos

El término globalización ha tomado gran fuerza a nivel mundial en la última década, según el autor Stiglitz, (2002) la define como "La supresión de las barreras al libre comercio y la mayor integración de las economías nacionales".

En la actualidad hay una creciente demanda de internacionalización de las empresas como parte estratégica de los grandes administradores y líderes empresariales. Las empresas de pequeño y mediano tamaño están obligadas a dar un paso más allá de su posición geográfica, es decir la internacionalización, esto es parte de lo que llamamos gestión empresarial.

"Según la teoría del comercio internacional, en el 2008, el conjunto de la economía mundial produjo bienes y servicios por un valor aproximadamente de 50 billones de dólares a precios corrientes. De este total, más del 30% se vendió en un país distinto del que lo produjo: El comercio mundial de bienes y servicios superó los 16 billones de dólares" (Mercado, 2012, p. 11).

Como lo exponen los autores, el comercio de internacional deja grandes utilidades a la economía de un país, por esto los gobiernos a través de entidades públicas y privadas impulsan diferentes programas con el fin de hacer realidad la internacionalización de las empresas.

En el caso de Colombia el gobierno ha destinado recursos para apoyar empresas de los sectores de clase mundial para su internacionalización. Así, el gobierno busca un cambio en la economía e incursionar con éxito en la economía mundial, por medio de la innovación, la productividad y la calidad.

En la actualidad, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo lidera dos estrategias la primera liderar sectores tradicionales que hayan trascendido en el tiempo y ofrezcan en sus productos y servicios innovadores y la segunda es impulsar sectores nuevos y emergentes, más conocidos como sectores de clase mundial.

Otro aspecto importante es la Negociación internacional donde el idioma es la raíz de la cultura de un pueblo. El autor Ricardo Eastman (2008) afirma: "En el siglo XXI se pronostica una revolución lingüística mundial en donde el idioma inglés seguirá liderando en el mundo de los negocios y la comunicación internacional y donde el bilingüismo dará paso al multilingüismo" (Eastman, 2008, p.21).

En este aspecto, las empresas que desean ingresar al mercado internacional deben vencer la barrera lingüística y establecer una comunicación sin ninguna dificultad en la negociación que se lleve a cabo, para que de esta forma se puedan lograr acuerdos que beneficien a la empresa y esta entrar en el mercado global de forma competitiva.

7.2 Análisis Y Estrategias DOFA Real Solutions Company S.A.S

Tabla 12: Análisis DOFA Real Solutions Compan S.A.S

ANÁLISIS DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1. Incremento de la demanda por nuevos tratados	1. incremento continuo en los tiquetes aéreos para hacer las negociaciones
	2. Altos costos de la competencia	2. Competencia agresiva
	3. El cliente no tiene un servicio personalizado y un acompañamiento en el proceso	3. Cambio en las políticas comerciales
	4. Creación de sectores de clase mundial	4. Estancamiento de nuevos convenios internacionales
	5. Firma de nuevos Tratados Comerciales y en estudio negociación con nuevos países	5. Desconocimiento de los procesos jurídicos
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. Conocimiento de varios idiomas	1. Ofrecer un portafolio de servicios que cubra la necesidad de los clientes	1. Convenios con agencias de viajes para compra de tiquetes y reservas hoteleras para la empresa y proveedores
2. Conocimiento de diferentes culturas	2. Ofrecer costos competitivos	2. Destinar recursos para realizar campañas de publicidad "marketing" para dar a conocer la empresa
3. Tener personal idóneo con las competencias y habilidades necesarias	3. Contratación de personal calificado	3. Ofrecer un portafolio de servicios a un precio competitivo
4. Tener formación académica de los negocios internacionales y lenguas modernas	4. Implementar estrategias de servicio que permita cumplir con la demanda del mercado	4. Realizar alianzas estratégicas con proveedores internacionales
5. Mejores ofertas tarifarias frente a la competencia	5. Cobertura nacional e internacional	5. Capacitación continúa de los procesos jurídicos con implementación de talleres para tener claros los conceptos judiciales.
6. Cultura organizacional	Realizar actividades de integración de personal que permita mejorar la comunicación y la interacción entre los miembros de la empresa y crear una cultura organizacional	

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Poca trayectoria y reconocimiento en el mercado nacional e internacional	1. Tener capacitación constante por medio de seminarios y diplomados que permita adquirir mayor experiencia y conocimiento de la negociación internacional.	2. Programas de capacitación para empleados frente a nuevas regulaciones
2. Poca interacción social dentro del personal de la empresa	2. Obtener información vigente de los procedimientos de comercio exterior y negociación internacional	2. Ofrecer incentivos y bonificaciones
3. Salarios bajos	Ofrecer premios a los empleados que se destaquen en sus funciones tales como bonos de compras, bonificaciones y porcentajes de ganancia por cumplimiento de metas.	3. Realizar anualmente análisis benchmarking para conocer el estado actual de la competencia
4. Falta de experiencia en el Derecho comercial	4. Capacitación y actividades didácticas que permitan obtener un mayor conocimiento del Derecho comercial	4. Plantear estrategias para el crecimiento y reconocimiento de la empresa

Fuente: Elaboración propia, 2013

7.3 Enfoque de la cultura Organizacional

Nuestra cultura organizacional se enfoca a trabajar desde lo positivo para obtener resultados eficientes y satisfactorios, con orientación a un óptimo servicio al cliente, exigentes en los valores éticos que destaquen la responsabilidad, la pro actividad, y el respeto por las creencias, el estatus, la religión, la cultura, la raza o la preferencia sexual, la puntualidad tanto en sus deberes como en servicio, el dialogo es fundamental entre todos: proveedores, clientes, contratistas, empleados, etc.

7.3.1 Principios y valores corporativos:

- Respeto por los Derechos Humanos
- Respeto a la opinión
- Creencia en la innovación
- Excelencia en el servicio
- Sentido de pertenencia empresarial
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad Social
- Liderazgo participativo
- Oportunidades laborales
- Igualdad
- Conducta de ética responsable

7.4 Políticas de la Responsabilidad Social

La empresa está comprometida, no solo en generar un comportamiento ético sino que nuestra visión es generar un ambiente de trabajo adecuado que permita mejorar la calidad de vida de las personas vinculadas a la compañía y de la sociedad en general.

Las políticas adoptadas por Real Solutions Company S.A.S es generar un impacto positivo que permita cambiar vidas teniendo en cuenta los empleados, las familias y la comunidad, basados en el respeto, los principios y valores corporativos.

Dentro del compromiso de la empresa está la educación, el medio ambiente y el desarrollo económico del país a través de diferentes programas creados por la empresa para incentivar el deporte la cultura y el progreso.

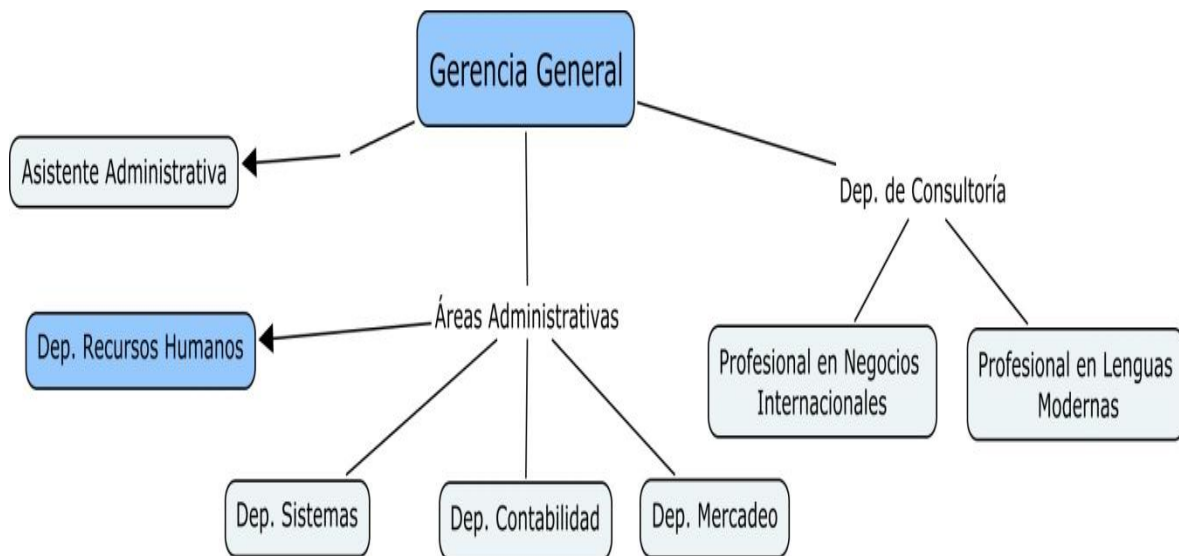
7.4.1 Principios de la Responsabilidad Social:

- Conducta ética.
- Transparencia
- Respeto a las regulaciones gubernamentales
- Respeto por la normatividad internacional
- Respeto por los Derechos Humanos
- Salud Ocupacional y seguridad empresarial
- Brindar optimas condiciones en laborales
- Contribuir al progreso económico y social
- Estimular la educación
- Generar oportunidades de ascenso en el trabajo
- Participación de las familias y la comunidad
- Monitoreo constante al cumplimiento de las normas laborales
- Supervisión en el manejo de los recursos naturales
- Ejecutar programas de jornadas ambientales

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

8.1 Organigrama Empresarial:

Gráfica 21: Organigrama empresarial



Fuente: Elaboración propia, 2013

8.2 Perfiles del cargo

- Gerente General: debe tener conocimiento del procedimiento de todas las áreas de la empresa con un amplio dominio del portafolio de servicios que se ofrecen en Real Solutions Company S.A.S.

Estudios: profesional en Administración de Empresas o afines.

Estudios complementarios: manejo avanzado del idioma inglés y manejar al 100% el paquete office.

Conocimiento: en formulación y planeación estratégica, manejo de personal, habilidades para la toma de decisiones y fácil adaptación al trabajo en equipo.

Experiencia: mínimo 3 años de experiencia como gerente en empresas similares.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Tendrá a su cargo la dirección y la administración de la empresa
- ✓ Es su deber velar porque haya una cultura organizacional y el cumplimiento de las normas dentro de las instalaciones de la empresa y en las negociaciones efectuadas en la compañía
- ✓ Representar a la empresa en las negociaciones que se lleven a cabo con las diferentes empresas a nivel nacional y a nivel internacional
- ✓ Administrar y supervisión el buen manejo de los recursos de la empresa
- ✓ Plantear objetivos y estrategias para el cumplimiento de metas
- ✓ Contacto permanente con proveedores
- ✓ Llevar a cabo nuevas negociaciones y oportunidades para el crecimiento de la empresa
- ✓ Firmar y autorizar todo tipo de documentos legales y empresariales de la empresa

- ✓ Reportar cada año el desempeño de la empresa
- ✓ Cumplimiento del código de ética establecido en la empresa
- ✓ Asumirá daños o perjuicios ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones
- ✓ Informar y denunciar oportunamente sobre irregularidades, sobornos o estafas
- ✓ Total cumplimiento de la ley, a los estatutos de la empresa y a los acuerdos establecidos por los accionistas y propietarios

➤ Director de Recursos humanos: Licenciado en Psicología

Estudios complementarios: manejo fluido del inglés, dominio paquete office.

Conocimientos: sabe gestionar procesos de incorporación de personal, mantener comunicación con la Seguridad Social y supervisar los controles de nomina.

Experiencia: mínimo de un año en el departamento de Recursos Humanos.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Organización y planeación capacitaciones periódicas para todo el personal
- ✓ Prever las necesidades de contratación de personal de acuerdo al crecimiento de la empresa
- ✓ Redactar ofertas de empleo con la descripción apropiada de la posición vacante
- ✓ Diseñar y publicar los anuncios
- ✓ Actualizar manuales de comunicación organizacional y aplicación de los mismos en la empresa
- ✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevistas

- ✓ Creación base de datos para la evaluación de posibles candidatos
 - ✓ Planificación y organización del capital humano
 - ✓ Establecer la política de selección de personal
 - ✓ Planteamiento y ejecución de estrategias para la administración de los recursos humanos
 - ✓ Formulación y planteamiento de estrategias para promover la gestión del conocimiento
 - ✓ Elaborar estrategias para la prevención de riesgos laborales en relación con la seguridad y salud laboral
 - ✓ Coordinación y planeación para llevar a cabo estrategias de comunicación interna y externa
 - ✓ Evaluación periódicamente del clima organizacional
- Profesional en Negocios Internacionales: debe poseer habilidades comerciales con la capacidad de pensar globalmente teniendo en cuenta factores económicos, políticos, tecnológicos, capacidad de análisis y negociación en cualquier cultura, adema debe tener conocimiento de todos los requisitos de comercio internacional.

Estudios secundarios: manejo del idioma inglés 100% y herramientas tecnológicas avanzadas.

Conocimiento: es necesario que la persona de negocios internacional analice e identifique oportunidades de negocio en el mercado nacional e internacional, establezca relaciones y cierre acuerdos también tener habilidades comunicativas y conocimiento en finanzas.

Experiencia: mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Asistir en las diferentes negociaciones internacionales
- ✓ Crear permanentemente convenios y alianzas con empresas internacionales
- ✓ Implementar estrategias de diversidad cultural
- ✓ Organizar eventos internacionales
- ✓ Redactar actas, cartas y licitaciones concernientes a la negociación internacional
- ✓ Negociación con proveedores nacionales e internacionales
- ✓ Identificar y crear nuevas oportunidades de negocios internacionales dirigido a las empresas nacionales
- ✓ Creación de alianzas internacionales
- ✓ Asistencia y planeación para llevar a cabo exportaciones efectivas
- ✓ Analizar y evaluar la situación político y económica a nivel nacional e internacional
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas Incoterms
- ✓ Implementar acciones de gestión cultural
- ✓ Velar por las políticas establecidas en la negociación internacional
- ✓ Mantener una visión integral en el proceso de negociación
- ✓ Trabajar de la mano con los demás miembros de la organización con el fin de buscar la efectividad
- ✓ Cumplir con las políticas nacionales establecidas por el Ministerio de comercio exterior

- Profesional Lenguas Modernas: tener habilidades lingüísticas y comunicativas, excelente redacción en la lengua materna y demás idiomas y tener habilidades para traducir todo tipo de documentos especialmente documentos empresariales.

Estudios adicionales: manejar como mínimo tres idiomas y el paquete office.

Conocimiento: en relaciones internacionales, manejo del idioma Inglés, Francés y Portugués.

Experiencia: mínimo tres años en el área de traducción.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Traducción de documentos
- ✓ Interpretación asistida
- ✓ Asistencia internacional
- ✓ Corrección de estilo en documentos empresariales
- ✓ Elaboración de contenidos empresariales utilizando herramientas tecnológicas
- ✓ Actualización página web de la empresa
- ✓ Revisión de documentos para las negociaciones internacionales
- ✓ Trabajo en equipo con el profesional de negocios internacionales y el profesional de marketing
- ✓ Gestionar los sistemas de información en varios idiomas

➤ Ingeniero de Sistemas: debe tener conocimientos en programación Java, NET, desarrollo web y dispositivos móviles, conocimientos en gestión de redes y comunicaciones y manejar las herramientas de diseño.

Estudios adicionales: manejo del idioma inglés en un 70%.

Conocimientos: manejo de base de datos.

Experiencia: mínimo 1 año de experiencia.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Gestión de proyectos
- ✓ Diseñar pagina web empresarial
- ✓ Mantenimiento de computadores
- ✓ Crear plataformas para el correcto uso de la información
- ✓ Crear una intranet efectiva para la comunicación interna
- ✓ Identificar problemas tecnológicos y plantear soluciones
- ✓ Plantear estrategias que permitan lograr la productividad y efectividad en los procesos de la empresa
- ✓ Implementación de controles de seguridad para el manejo de la información

- Contador Público: tener la capacidad de diagnosticar la situación contable, financiera, presupuestal y control del sector empresarial público y privado.

Estudios adicionales: manejar el idioma Inglés en un 80%.

Conocimientos: capacidad de asesorar a las empresas sin importar el sector, capacidad de administrar los procesos contables y financieros al mismo tiempo de tener habilidades en auditoría, revisoría y tributación.

Experiencia: mínimo de 5 años.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Organizar, planificar y controlar las operaciones contables
- ✓ Organización plan anual de auditoría
- ✓ Actualización de los archivos contables
- ✓ Entrega de informes de la situación financiera de la empresa
- ✓ Evaluación de los procedimientos financieros
- ✓ Supervisión de arqueos
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa como el pago de los impuestos nacionales, IVA, Rete fuente etc.
- ✓ Cumplimiento de normas establecidas por la Contraloría General
- ✓ Entrega de documentos requeridos en la Auditoría Interna
- ✓ Elaboración de nómina

- Profesional de Mercadeo: generar estrategias defectivas de mercadeo en las áreas del portafolio de servicios, distribución, promoción y cierre de negocios, manejo de la competencia.

Estudios adicionales: manejar al 100% las herramientas tecnológicas.

Conocimientos: tener conocimiento del idioma Inglés y Francés.

Experiencia: mínimo 2 años de experiencia.

Principales funciones y responsabilidades:

- ✓ Realizar estudios de mercado
- ✓ Implementar estrategias y campañas de publicidad
- ✓ Administrar los recursos dispuesto para cada proyecto de marketing
- ✓ Diseño y estrategias creativas para atraer nuevos clientes
- ✓ Diseñar e implementar las diferentes actividades de marketing
- ✓ Elabora estrategias para la promoción de los servicios de la empresa

- Asistente Administrativa: profesional o estudiante de últimos semestres de carreras administrativas, tener habilidades comunicativas y atención al cliente, aplicar normas y procedimientos definidos por la empresa, apoya los proyectos elaborados por la gerencia y da apoyo a las actividades organizadas por el departamento de recursos humanos, debe tener buena redacción y ortografía.

Estudios adicionales: manejo del idioma inglés en un 90%.

Conocimientos: manejo del paquete Office y Prezi.

Experiencia: mínimo 1 año en cargos similares.

Principales funciones y responsabilidades:

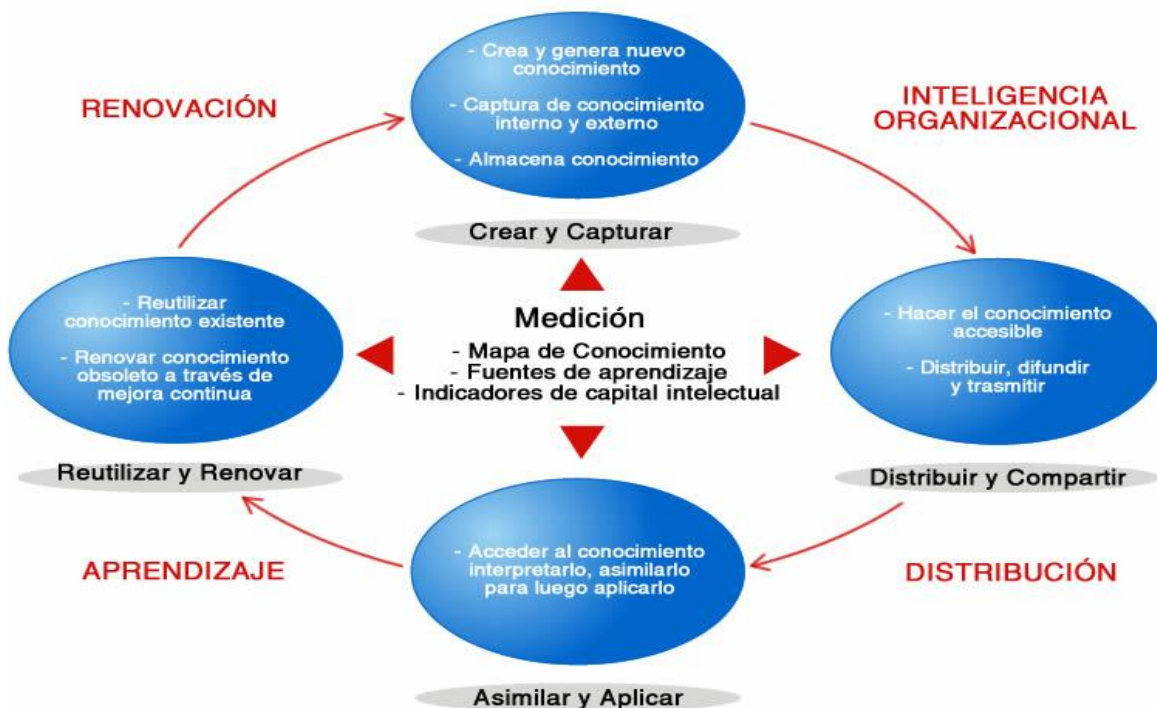
- ✓ Asistencia a los profesionales de la empresa
- ✓ Asistencia de llamadas telefónicas
- ✓ Elaboración de informes y documentos empresariales
- ✓ Realiza los pagos de los gastos de la oficina oportunamente
- ✓ Preparación de conferencias y eventos
- ✓ Redacta y transcribe correspondencia
- ✓ Recopila y clasifica la información
- ✓ Mantenimiento de archivo
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Manejo caja menor

8.3 Factores clave de la gestión de talento humano

El departamento de talento humano o ente encargado debe dar a conocer de manera clara los valores corporativos a los empleados, con el fin de que cada uno de ellos entienda en su totalidad la misión, la visión y las políticas que rigen en la empresa, solo así se logrará un equipo de trabajo que lucha por alcanzar las mismas metas.

De igual forma es fundamental desarrollar estrategias de gestión del conocimiento, de acuerdo con el siguiente esquema:

Gráfica 22: Estrategia gestión del conocimiento



Fuente: Centro de investigación en materiales avanzados de Monterrey México, 2011

El anterior diagrama describe el proceso de gestión del conocimiento, el cual aplicaría a la empresa Real Solutions Company S.A.S, este diagrama integra cuatro niveles en el proceso comenzando con la creación y la captura de la información para que esta sea almacenada en una base de datos de manera sencilla; luego se da paso al segundo nivel que consiste en crear un acceso fácil al conocimiento para que este pueda ser utilizado por cualquier miembro de la empresa en caso de ser necesario.

El tercer nivel da paso a la interpretación del conocimiento, el cual permite el análisis y la asimilación de la información para posteriormente aplicarla en el entorno laboral.

El cuarto y último nivel hace referencia a la reutilización y renovación de la información con el objetivo de implementar mejoras continuas en los procesos.

En conclusión, la gestión del conocimiento es una herramienta efectiva para la búsqueda, la organización y clasificación de la información para así lograr un desarrollo permanente en el capital intelectual de la empresa.

Por otra parte, existe otro aspecto importante que la empresa debe tener en cuenta y es la implementación de estrategias de salud ocupacional y riesgos profesionales, ya que estas son herramientas fundamentales para el crecimiento de la empresa y la buena imagen de la misma.

Para la realización de estrategias la empresa Real Solutions Company S.A.S tendrá en cuenta el siguiente esquema:

Gráfica 23: Salud ocupacional y Riesgos profesionales



Fuente: Revista virtual pro.com, 2013

El diagrama de salud ocupacional y riesgos profesionales permite observar el proceso que se debe tener en cuenta para la implementación de estrategias preventivas de control en riesgos profesionales y salud ocupacional. Este diagrama se divide en seis etapas, las cuales son:

Etapa 1 Política preventiva: en esta primera etapa se definen los principios, se plantean los objetivos, se hace un estudio de las funciones y responsabilidades de los cargos existentes en la empresa para que cada empleado pueda ser parte de la implementación de la estrategia de acuerdo a sus cualidades y capacidades, de esta forma cada miembro de la empresa comprenderá la importancia de estas políticas y lo beneficiosas que son cada una de ellas para mantener la seguridad y la salud de de las personas.

Etapa 2 Organización: esta etapa permite que la organización establezca actividades preventivas y recursos humanos esenciales para llevar a cabo las diferentes actividades citadas en las políticas, formar delegados de prevención y grupos de trabajo, establecer comités de seguridad y salud y promover las reuniones periódicas.

Etapa 3 Evaluación de riesgos: para realizar una correcta evaluación de riesgos es necesario tener en cuenta las revisiones periódicas dejando evidencia del resultado de estas evaluaciones, ya que permitirá a futuro eliminar o mejorar los procesos de las actividades a realizar.

Etapa 4 Planificación:, en este punto es fundamental capacitar a los empleados sobre la priorización de las medidas preventivas, al mismo tiempo es importante establecer un sistema de comunicación eficaz para que la información sea

comprendida exitosamente. Por otra parte, se toman medidas de control de riesgos existentes y control de cambios o sucesos previsible.

Etapa 5 Ejecución y coordinación: en esta etapa se aplican todas aquellas actividades para el control de los riesgos en el trabajo, es decir la implementación de procedimientos.

Etapa 6 Auditoria: por último la aplicación de la auditoria que permitirá evaluar la eficacia del sistema y efectuar un plan para mejorar o corregir aquellas prácticas que no son efectivas.

De acuerdo a la importancia que tiene la Ley 1562 de 2012 emitida por el Congreso de la Republica de Colombia; el presente ente económico podrá en marcha los artículos a continuación establecidos por esta ley:

Artículo 2: es obligatorio que la empresa tenga afiliada a cada uno de sus empleados al sistema de riesgo profesionales.

Artículo 3: se considera accidente de trabajo cuando las funciones laborales produzcan al trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez, muerte o en caso de cumplir una misión laboral emitida por la empresa como traslados a otros lugares cuando el transporte es suministrado por la empresa, actividades deportivas y en funciones sindicales.

Artículo 4: en el caso de enfermedad laboral cuando esta es contraída en las actividades laborales o la exposición del medio, en el cual el trabajador está expuesto para realizar dichas funciones.

Artículo 5: es necesario que el ente económico liquide el ingreso base de cotización, el cual se refiere a las diferentes indemnizaciones que la empresa debe pagar en caso de accidente de trabajo o enfermedad laboral.

Artículo 6: se establece el monto de cotizaciones para el caso de trabajadores con contrato o funcionarios públicos no inferior al 0.348%, ni superior al 8.7%, del (IBC).

Artículo 7: las consecuencias de la mora en los pagos al Sistema General de Riesgos Laborales son asumidas por la empresa y no por empleado. Estos retrasos pueden incurrir en pago de intereses y gastos adicionales.

Artículo 26: el empleador debe suministrar el tiempo a los trabajadores para asistir a las diferentes capacitaciones de Salud Ocupacional.

8.3.1 Proceso de selección y contratación

Dentro del proceso de selección se debe tener en cuenta:

- **Planeación:** El departamento de Recursos Humanos o ente encargado del proceso de contratación de personal debe determinar la demanda de personal a medida que la empresa tenga un crecimiento en el mercado, seguido por un plan estratégico que permita la selección, la contratación y la capacitación de los empleados.
- **Selección:** es necesario tener definido el perfil para cada uno de los cargos requeridos por la empresa, una vez identificada la vacante es necesario realizar pruebas psicotécnicas que permitan la valoración de la persona, aplicar las entrevistas necesarias para identificar las metas, la motivación y el interés de la persona en el puesto vacante. Una vez de identificar al candidato con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar el cargo se comienza con la verificación de la información suministrada en la hoja de vida para evitar suplantaciones o fraude para posteriormente comenzar el proceso de contratación.

- Contratación: la contratación de personal se llevará a cabo de acuerdo a las políticas que rigen la legislación laboral en Colombia.

La empresa de exportación, importación y negociación internacional tendrá a cargo 8 personas vinculadas con la empresa, las cuales cuatro de ellas tendrán un contrato a término fijo y las otras cuatro personas un contrato por prestación de servicios.

Las características que rigen el contrato de trabajo a término fijo son:

- Contrato por escrito
- El término de la duración de este contrato será de un año
- Para su terminación es necesario la notificación al personal de 30 días.

Las características del contrato por prestación de servicios son:

- Contrato por escrito
 - Este contrato no está sujeto a la legislación de trabajo
 - No cuenta con un periodo de prueba
 - No se realizan pagos por prestaciones sociales
- Capacitación, introducción y orientación: la empresa efectuara continuas capacitaciones que permitan al personal estar actualizado de las políticas de la empresa, esto permite que haya un ambiente de trabajo agradable y también permite que el empleado se identifique con la cultura organizacional de la

misma. Además, es de gran importancia para la empresa brindar orientación y acompañamiento al personal nuevo con el objetivo de que haya una familiaridad y una adaptación con el cargo a desempeñar.

Por medio de las capacitaciones el empleado estará al tanto de los cambios en regulaciones u otros temas de interés que puedan afectar las funciones de los empleados o cambiar en cierta forma los procesos dentro de la empresa.

De igual modo, en la capacitación de personal se emplearán conocimientos teóricos y prácticos que permitan mejorar las habilidades y competencias del funcionario en el sitio de trabajo; esto permitirá que haya un incremento en la productividad sin dejar a un lado la calidad en el servicio a prestar.

- Despidos: la empresa Real Solutios Company S.A.S tendrá establecidas políticas para la terminación de los contratos de trabajo en caso de ser necesario realizar un recorte de personal por presupuesto o por la falta de resultados en el cargo o por causas legales que dan por terminado un contrato laboral.

La empresa tendrá en cuenta el artículo 5 de la ley 50 de 1990, la cual habla de las causas de despido que son legalmente definidas explícitas a continuación:

- Muerte del trabajador
- Mutuo consentimiento de las partes
- Expiración del plazo fijo pactado
- Terminación de la obra o labor pactada
- Liquidación de la empresa
- No presentación del trabajador en la empresa para el cumplimiento de las labores
- Presentar documentación falsa a la empresa
- Cualquier acto de violencia dentro de las instalaciones de la empresa
- Cualquier daño material causado con intención
- Cualquier acto inmoral que el trabajador incurra dentro de la empresa
- Por robo o fraude dentro de los recursos de la empresa
- Violación a la información

La terminación del contrato de trabajo se notificará siempre por escrito, si la presente carta de despido no tiene ninguna causa justificada la empresa pagará la respectiva indemnización.

8.4 Marco jurídico para la creación de la empresa

La constitución legal de esta propuesta de negocios se instituirá como Sociedad por Acciones Simplificada – S.A.S, bajo el nombre de **Real Solutions Company S.A.S** localizada en la avenida calle 26 cerca al aeropuerto el Dorado

Para la creación de este tipo de empresa (Sociedad por Acciones Simplificada) es necesario tener en cuenta los siguientes requisitos mencionados en la Cámara de Comercio de Bogotá.

- Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.
- El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.
- Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

Además:

- Idea de negocio o plan de empresa
- Documentos necesarios y consultas virtuales previas
 - Original documento de identidad
 - Formulario RUE (Registro Único Empresarial)
 - Caratula empresarial y registro mercantil
 - Formulario registro con otras entidades
 - Estatutos de la persona jurídica (documento privado o documento público)
 - Consultas virtuales: verificación del nombre del establecimiento y consulta de uso del suelo.
- Elaborar el documento de constitución de la sociedad
- Diligenciamiento de formularios para formalizar la empresa

Una vez se hayan reunido todos los documentos necesarios para la constitución de la empresa, estos deben ser llevados a uno de los diferentes puntos que tiene la Cámara de Comercio en Bogotá como se ilustra en el mapa a continuación.

Gráfica 24: Mapa sedes de la Cámara de Comercio en Bogotá



Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá, 2013

8.5 Impuestos que se deben pagar por una empresa de Sociedades por Acciones Simplificas

Al constituir una empresa S.A.S se deben realizar las siguientes declaraciones de impuestos ante la DIAN:

- Impuesto de renta y complementarios.
- Impuesto sobre las ventas, IVA.
- Declaraciones de Retención en la Fuente.
- Ante la Secretaría de Hacienda de deben declarar:
- Impuesto de Industria y Comercio.
- Retenciones a título de ICA, Reteica.

9. PRESUPUESTO ECONÓMICO

9.1 Presupuesto Inversión inicial

Tabla 13: Inversión Inicial

No.	Inversión Inicial	Detalle	Monto Mínimo
1	Computadores	Tres computadores Toshiba pantalla plana 21 pulgadas	\$ 4.500.000
2	Tabletas	Dos tabletas Samsung Galaxy Note 10.1"	\$ 2.200.000
3	Teléfonos fijos	Dos teléfonos inalámbricos (Panasonic)	\$ 200.000
4	Celular móvil	Dos Celulares de marca Blackberry con plan ilimitado (Claro- Movistar)	\$ 600.000
5	Impresora	Impresora HP Láser CP1025	\$ 369.000
6	Papelería	Papel tamaño carta, agendas, carpetas lápices, marcadores, esferos, grapadoras, borradores, correctores etc.	\$ 2.000.000
7	Mobiliario	Tres escritorios, tres sillas y una sala de tamaño pequeño	\$3.500.000
8	Publicidad y promoción	Volantes, tarjetas de presentación	\$500.000
9	Adecuación	Pintura y decoración	\$600.000
10	Arriendo	Oficina	\$1.100.000
11	Servicios Públicos	(Agua, luz, teléfono, internet)	\$1.200.000
12	Personal	Contratación directa y personal por prestación de servicios	\$5.921.200
10	Préstamo para capital de trabajo		\$15.000.000
Total			\$37.690.200

Fuente: Elaboración propia, 2013

La inversión inicial de la compañía Real Solutions Company S.A.S es de un valor de \$19.169.000, una parte de esta cifra será aportada por el emprendedor y el socio capitalista, la otra parte del monto inicial será obtenido a través de un crédito empresarial de una entidad financiera.

9.2 Presupuesto de costos administrativos

Tabla 14: Costos Generales y de mantenimiento

Detalle	Inversión Mensual	Inversión Anual
Pago de servicios básicos (Agua, luz, teléfono, internet)	\$ 800.000	\$9.600.000
Pago arriendo de oficina	\$ 1.100.000	\$13.200.000
Mantenimiento	\$100.000	\$1.200.000
Personal	\$7.285.200	\$87.427.200
Total	\$9.285.200	\$111.427.200

Fuente: Elaboración propia, 2013

9.3 Presupuesto costos laborales

Tabla 15: Gastos de Nómina

CARGOS VINCULADOS POR MEDIO DE CONTRATO DE NÓMINA (PLANTA)				
ITEM	Cargo	Básico	SUB TRANSP.	TOTAL DEVENG.
1	Gerente General	1.500.000	0	1.500.000
2	Asistente Administrativa	700.000	67.800	767.800
3	Profesional Negocios Internacionales	1.300.000	0	1.300.000
4	Profesional Lenguas Modernas	1.100.000	67.800	1.167.800
5				0
6				0
7				0
8				0
9				0
10				0
	Mensual	\$ 4.600.000	\$ 135.600	\$ 4.735.600
	Anual	\$ 55.200.000	\$ 1.627.200	\$ 56.827.200

Fuente: Simulador financiero Universidad EAN

La empresa Real Solutions Company S.A.S contratará cuatro personas por nómina, el detalle de los descuentos legales de cada uno de los empleados se anexa a continuación en la hoja de cálculo de Microsoft Excel:



Hoja de cálculo de
Microsoft Office Excel

Tabla 16: Personal por Contrato de Prestación de Servicios

CARGOS VINCULADOS POR MEDIO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, HONORARIOS.			
ITEM	Cargo	Básico	ANUAL
1	Ingeniero de sistemas (Medio tiempo)	\$700.000	\$8.400.000
2	Contador Público (Medio tiempo)	\$900.000	\$10.800.000
3	Servicios Generales	\$350.000	\$4.200.000
4	Mantenimiento y mensajería	\$600000	\$7.200.000
5		0	0
6		0	0
7		0	0
8		0	0
9		0	0
10		0	0
11		0	0
	Mensual	\$ 2.550.000	
	Anual		\$ 30.600.000

Fuente: Simulador financiero Universidad EAN

9.4 Presupuesto de ventas

Tabla 17: Presupuesto Financiero

PRODUCTOS	PERIODOS	2014			2015			2016			2017		
		CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	VENTA ANUAL
Asesoría de Negociación Internacional	Semestre 1	35	261.325	9.146.375	45	271.360	12.211.200	50	281.346	14.067.300	50	291.278	14.563.900
	semestre 2	35	261.325	9.146.375	45	271.360	12.211.200	50	281.346	14.067.300	50	291.278	14.563.900
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		70		\$ 18.292.750	90		\$ 24.422.400	100		28.134.600	100		29.127.800
Asesoría en Exportación e Importación	Semestre 1	45	188.154	8.466.930	60	195.379	11.722.740	70	202.569	14.179.830	70	209.720	14.680.400
	semestre 2	45	188.154	8.466.930	80	195.379	15.630.320	80	202.569	16.205.520	80	209.720	16.777.600
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		90		\$ 16.933.860	140		\$ 27.353.060	150		30.385.350	150		31.458.000
Estudio de Mercado	Semestre 1	60	188.154	11.289.240	70	195.379	13.676.530	70	202.569	14.179.830	70	209.720	14.680.400
	semestre 2	70	188.154	13.170.780	80	195.379	15.630.320	70	202.569	14.179.830	70	209.720	14.680.400
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		130		24.460.020	150		29.306.850	140		28.359.660	140		29.360.800
Servicios de Traducción	Semestre 1	1.000	26.133	26.133.000	1.500	27.137	40.705.500	2.000	28.136	56.272.000	2.300	29.129	66.996.700
	semestre 2	1.500	26.133	39.199.500	1.600	27.137	43.419.200	2.100	28.136	59.085.600	2.300	29.129	66.996.700
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		2.500		65.332.500	3.100		84.124.700	4.100		115.357.600	4.600		133.993.400
Servicios de interpretación	Semestre 1	100	209.060	20.906.000	120	217.088	26.050.560	130	225.077	29.260.010	130	233.022	30.292.860
	semestre 2	100	209.060	20.906.000	120	217.088	26.050.560	130	225.077	29.260.010	130	233.022	30.292.860
VENTAS TOTALES DEL PRODUCTO 1		200		41.812.000	240		52.101.120	260		58.520.020	260		60.585.720
TOTAL VENTAS ANUALES		2.990		\$ 166.831.130	3.720		\$ 217.308.130	4.750		\$ 260.757.230	5.250		\$ 284.525.720
TOTAL IMPUESTO DE IVA:				26.692.981			34.769.301			41.721.157			45.524.115
TOTAL VENTAS MAS IVA				\$ 193.524.111			\$ 252.077.431			\$ 302.478.387			\$ 330.049.835
Entrevista empresarial				\$ 80.000.000			\$ 90.000.000			\$ 100.000.000			\$ 110.000.000
TOTAL VENTAS MAS IVA				\$ 273.524.111			\$ 342.077.431			\$ 402.478.387			\$ 440.049.835

Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

En la tabla anterior se hace un presupuesto de ventas partiendo desde el año 2014 hasta el año 2017, cada uno de los productos ofrecidos en el portafolio tiene una meta de venta por semestre 1 y una meta de ventas por semestre 2, excepto las entrevistas empresariales, la cual la meta es anual, el precio de venta por servicio tendrá un incremento legal del 10% del valor inicial a partir enero de cada año.

La diferencia del promedio de ventas para el semestre 1 y semestre 2 se debe a que la exportación e importación en los negocios internacionales tiende a incrementar en el segundo semestre debido a las diferentes fechas que se celebran en especial en la época de navidad y año nuevo, por ende los demás servicios tendrán a la vez un crecimiento.

La matriz de presupuesto de ventas arroja las siguientes cifras en referencia de cada año de operación de la empresa Real Solutions Company S.A.S; en el primer año de operación (2014) la empresa generará un valor de venta anual de \$273.524.111, para el año (2015) un valor de \$342.077.431, para el año (2016) un valor de \$402.478.387, para el y para el año (2017) un valor en ventas de \$440.049.835. (Ver detalle de la matriz de la proyección de ventas).



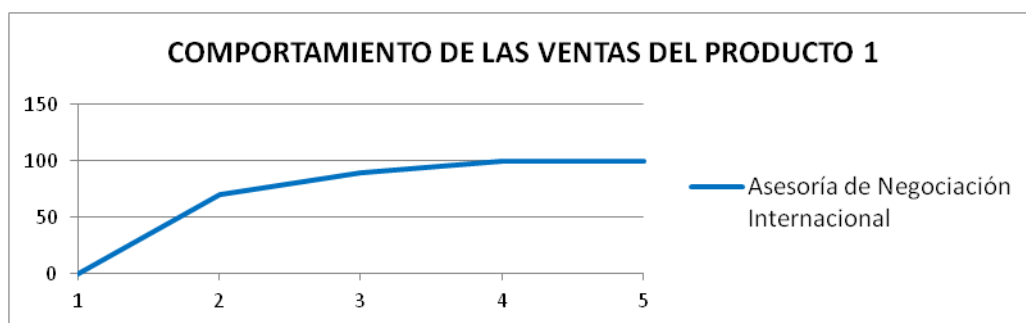
Hoja de cálculo de
Microsoft Office Exce

9.3.1 Pronostico de ventas por producto

Tabla 18: Asesoría de Negociación Internacional

PRODUCTO 1:	Asesoría de Negociación Internacional				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	10%	10%	10%	10%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1		30,0	40,0	40,0	40,0
Cantidades a vender en el semestre 2		40	50	60	60
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	70	90	100	100
Precio de venta	\$ 250.000	\$ 261.325	\$ 271.360	\$ 281.346	\$ 291.278

Gráfica 25: Asesoría de Negociación Internacional



Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

Tabla 19: Asesoría de exportación e importación

PRODUCTO 2:	Asesoría en Exportación e Importación				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	1%	2%	3%	4%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1	0	40,0	60,0	70,0	70,0
Cantidades a vender en el semestre 2	0	50	80	80	80
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	90	140	150	150

Gráfica 26: Asesoría de Negociación Internacional

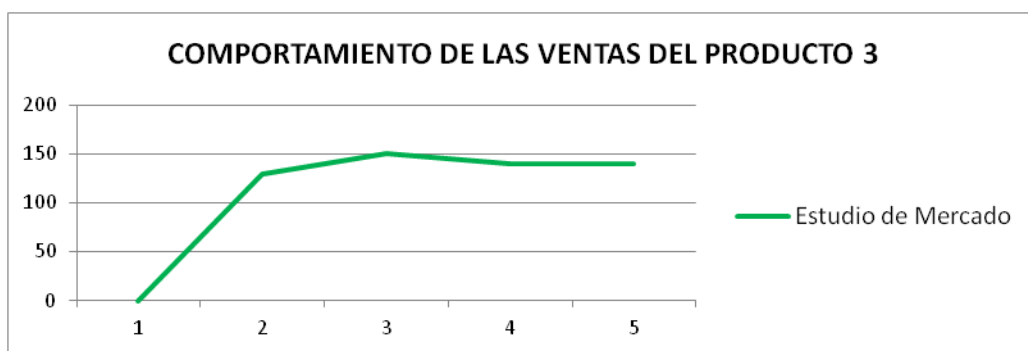


Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

Tabla 20: Estudio de mercado

PRODUCTO 3:	Estudio de Mercado				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	1%	2%	3%	4%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1	0	60,0	70,0	70,0	70,0
Cantidades a vender en el semestre 2	0	70	80	70	70
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	130	150	140	140
Precio de venta	\$ 180.000	\$ 188.154	\$ 195.379	\$ 202.569	\$ 209.720

Gráfica 27: Estudio de mercado

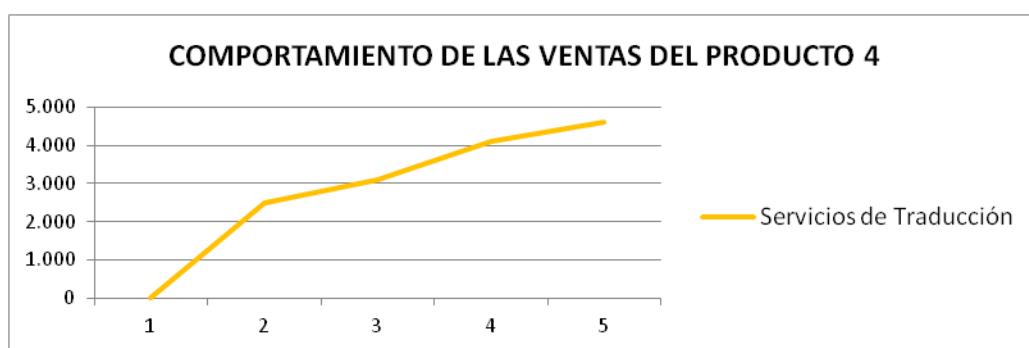


Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

Tabla 21: Servicios de Traducción

PRODUCTO 4:	Servicios de Traducción				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	1%	2%	3%	4%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1	0	1.000,0	1.500,0	2.000,0	2.300,0
Cantidades a vender en el semestre 2	0	1.500	1.600	2.100	2.300
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	2.500	3.100	4.100	4.600
Precio de venta	\$ 25.000	\$ 26.133	\$ 27.137	\$ 28.136	\$ 29.129

Gráfica 28: Servicios de Traducción

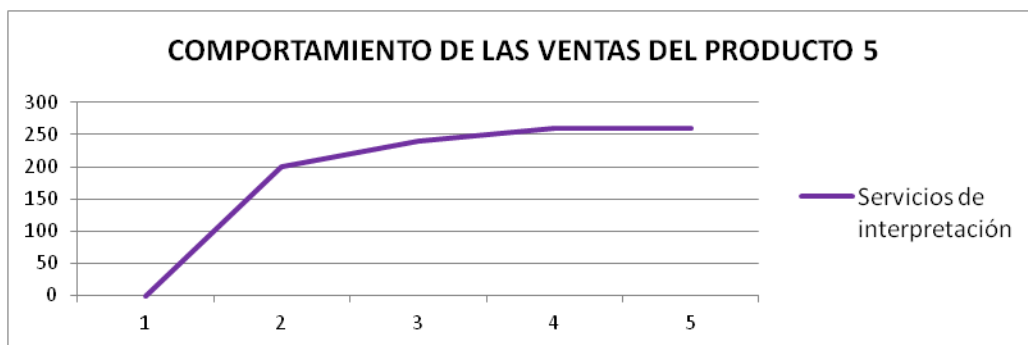


Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

Tabla 22: Servicios de Interpretación

PRODUCTO 5:	Servicios de interpretación				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	1%	2%	3%	4%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1	0	100,0	120,0	130,0	130,0
Cantidades a vender en el semestre 2	0	100	120	130	130
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	200	240	260	260
Precio de venta	\$ 200.000	\$ 209.060	\$ 217.088	\$ 225.077	\$ 233.022

Gráfica 29: Servicios de Interpretación

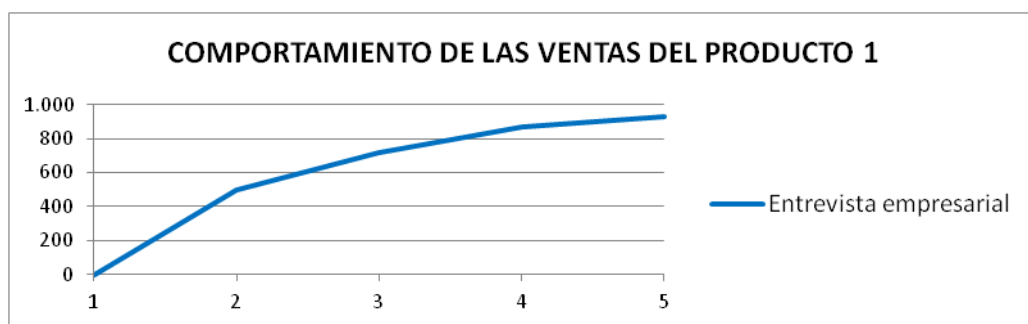


Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

Tabla 23: Entrevista empresarial

PRODUCTO 1:	Entrevista empresarial				
IVA:	16%				
Porcentaje de crecimiento en ventas	No aplica	10%	10%	10%	10%
PERIODOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ajuste de precios por medio de la Inflación		4,53%	3,84%	3,68%	3,53%
Cantidades a vender en el semestre 1		250,0	350,0	420,0	450,0
Cantidades a vender en el semestre 2		250	370	450	480
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	0	500	720	870	930
Precio de venta	\$ 130.000	\$ 135.889	\$ 141.107	\$ 146.300	\$ 151.464

Gráfica 30: Entrevista empresarial



Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

10. ESTADOS FINANCIEROS

10.1 Balance General

Tabla 24: Balance General

BALANCE GENERAL	2014	2015	2016	2017
ACTIVO FIJO				
Activo Disponible				
Caja	\$ 246.831.130	\$ 307.308.130	\$ 360.757.230	\$ 394.525.720
Bancos	\$ 15.000.000	\$ 6.583.300	\$ 15.644.480	\$ 21.312.917
Maquinaria equipos de operación	\$ 28.547.300	\$ 22.690.200	\$ 22.690.200	\$ 22.690.200
Depreciación acumulada	\$ -1.573.800	\$ -2.360.700	\$ -3.147.600	\$ -3.934.500
Muebles y enseres	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000	\$ 3.500.000
Depreciación acumulada	\$ -1.400.000	\$ -2.100.000	\$ -2.800.000	\$ -3.500.000
Inventario de papelería	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000
Total Activo	292.904.630	337.620.930	398.644.310	436.594.337
PASIVOS				
Total pasivo corriente				
Obligaciones Financieras	-	-	-	-
intereses	1.800.000	1.800.000	-	-
Impuestos gravámenes y tasas por pagar	18.190.596	39.575.226	53.157.152	58.101.288
Otros costos y gastos	190.337.700	151.888.597	169.527.337	170.908.641
Total Pasivo	210.328.296	193.263.823	222.684.489	229.009.929
PATRIMONIO				
Capital social	37.690.200	37.690.200	37.690.200	37.690.200
Reserva legal	5.984.818	14.222.254	19.375.379	23.215.827
Reserva voluntaria	598.482	1.422.225	1.937.538	2.321.583
Utilidades por distribuir	38.302.834	91.022.427	124.002.425	148.581.292
Total patrimonio	82.576.334	144.357.107	183.005.541	211.808.902
TOTAL PAS + PAT	292.904.630	337.620.930	405.690.030	440.818.830

Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

El balance general muestra que el activo total de la empresa Real Solutions Company S.A.S para el año 2014 es de \$292.904.630 en donde se observa la entrada \$15.000.000 concerniente a un crédito otorgado a la empresa para ser pago en dos años con un interés total de \$3.600.000 al finalizar el pago del crédito; Por otra parte, para los años 2013 hasta el 2017 la empresa registra el valor de las reservas, es decir cuentas del patrimonio más reserva legal y estatutaria del año inmediatamente anterior, el valor correspondiente a las reservas para el año 2015 es de \$6.583.200, para el año 2016 es de \$15.644.480 y finalmente para el año 2017 es de \$21.312.917.

Para el cierre de cada año la empresa no tendrá cuentas por cobrar, ya que los productos que se ofrecen en el portafolio son a contado, ni tampoco deudas pendientes por pago de impuestos como lo exige la ley.

10.2 Estado de Resultados

Tabla 25: Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS	2014	2015	2016	2017
Ventas	\$ 246.831.130	\$ 307.308.130	\$ 360.757.230	\$ 394.525.720
Depreciación	\$ 700.000	\$ 1.400.000	\$ 2.100.000	\$ 2.800.000
Agotamiento	600.000	700.000	900.000	900.000
Otros Costos	0	0	0	0
Utilidad Bruta	248.131.130	309.408.130	363.757.230	398.225.720
Gasto de Ventas	111.427.200	104.311.488	108.002.519	108.494.602
Gastos de Administracion	56.827.200	57.054.509	57.282.218	57.511.129
Industria y comercio	3.228.551	4.019.590	4.718.705	61.721
Utilidad Operativa	171.482.951	165.385.587	170.003.442	166.067.451
Intereses	1.800.000	1.800.000	0	0
Obligacion financiera	15.000.000	0	0	0
Utilidad antes de impuestos	59.848.179	142.222.543	193.753.788	232.158.269
Impuesto de renta	14.962.045	35.555.636	48.438.447	58.039.567
Reserva legal	5.984.818	14.222.254	19.375.379	23.215.827
Reserva voluntaria	598.482	1.422.225	1.937.538	2.321.583
Utilidad Distribuible	\$ 38.302.834	\$ 91.022.427	\$ 124.002.425	\$ 148.581.292

Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

El estado de resultados refleja un incremento positivo en las ventas dejando así una utilidad distribuible para el año 2014 de \$38.302.834, para el año 2015 un valor de \$91.022.427, para el año 2016 un valor de \$124.002.425 y finalmente para el año 2017 un valor de \$148.581.292. Si observamos en detalle el valor del primer año es menos debido a los pasivos adquiridos por la empresa para el primer año de operación pero las utilidades para los próximos muestran un incremento de más del 50%.

Con respecto al análisis del pago de impuesto se observa que la empresa tendrá solvencia económica para pagar los impuestos correspondientes a los que la ley establece como son el impuesto de renta liquidado a una tasa del 25% y el impuesto de industria y comercio liquidado a una tasa del 13.08% como lo establece el gobierno.

Para los años 2016 y 2017 la empresa no tendrá ninguna deuda bancaria, lo que determina que para estos años las utilidades serán mucho más rentables.

La empresa Real Solutions Company S.A.S ha establecido como política que tendrá una reserva legal del 10% y una reserva voluntaria del 1% del valor de las utilidades con el objeto de tener recursos monetarios disponibles.

10.3 Flujo de caja

Tabla 26: Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA	2014	2015	2016	2017
Flujo de Caja Operativo				
Utilidad Operacional	171.482.951	165.385.587	170.003.442	166.067.451
Depreciaciones	-2.973.800	-4.460.700	-5.947.600	-7.434.500
Impuestos	18.190.596	39.575.226	53.157.152	58.101.288
Neto Flujo de Caja Operativo	156.266.155	130.271.061	122.793.890	115.400.663
Flujo de Caja Financiamiento				
Periodo	2014	2015	2016	2017
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	15.000.000	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	0	0	0	0
Intereses Pagados	1.800.000	1.800.000	0	0
Dividendos Pagados	0	0	0	0
Capital adicional aportado por los socios	0	0	0	0
Neto Flujo de Caja Financiamiento	16.800.000	0	0	0
Neto Periodo	139.466.155	0	0	0
Saldo anterior	0	0	0	0
Saldo Neto del período	\$ 139.466.155	129.821.061	\$ 122.793.890	\$ 115.400.663

Fuente: Simulador Financiero Universidad EAN

El flujo de caja operativo muestra una entrada de efectivo para el año 2014 de \$156.266.155, para el año 2015 \$130.271.061, para el año 2016 un valor de \$122.793.890 y para el año 2017 un valor de \$115.400.663.

Esto permite observar que la empresa tendrá solvencia económica desde el primer año de operación hasta el año 2017.

10.4 Fuentes de financiación

Para la financiación del proyecto se consideraran varias fuentes para obtener financiamiento como son:

- La primera fuente de capital son los recursos propios, ya que estos son los más seguros al momento de dar inicio a la creación de empresa sin generar ningún retraso. Sin embargo, no es posible la financiación del proyecto solo con la inversión personal, para esto es necesario acudir a entidades públicas o privadas que permitan que la empresa se sostenga los primeros meses.
- La segunda opción para obtener recursos es a través de los Bancos pues la mayoría de estos tienen créditos especiales para aquellos que deseen crear empresa como son:
 - el Grupo Bancolombia: ofrece soluciones a necesidades de inversión en activos fijos, capital de trabajo créditos, desarrollo empresarial entre otros. En la actualidad la mayoría de los bancos ofrecen alternativas para la creación de empresas, por ejemplo el Banco Santander que además de tener opciones de crédito también patrocina a los emprendedores, el BVVA, Bancamía, entre otras entidades financieras y fundaciones.

- La tercera fuente de recursos son los programas de financiamiento que ofrece la alcaldía Mayor de Bogotá como su programa de crédito Banca Capital que ofrecen diferentes alternativas para obtener los recursos financieros para dar marcha a la idea de negocio.
- La cuarta de obtener patrocinio de entidades privadas como la Fundación Corona, Red de emprendedores Bavaria, periódico el Tiempo entre otros.
- Por último participar en las diferentes convocatorias que se realizan alrededor del país a través de entidades como Fomipyme, Endeavor, etc.

Por ende y de acuerdo al estudio realizado acerca de las posibilidades financieras, la opción más viable para la empresa Real Solutions Company S.A.S es acceder al crédito que ofrece Banca Capital porque no tienen ningún prerrequisito para obtener el crédito y por sus bajas tasas de interés.

11. CONCLUSIONES

- El proyecto logró identificar las necesidades que tienen hoy en día los empresarios, en consecuencia logro reunir un completo portafolio de servicios que cumpla con las tendencias del mercado.
- De acuerdo con el presente estudio de mercado se evaluó las posibilidades de éxito de constituir una empresa en el campo de la exportación e importación y la negociación internacional, lo que permitió establecer que hay una demanda del 90% de interés por parte de los empresarios para la internacionalización de la empresa.
- Con el análisis de este proyecto se identificó la importancia que tiene hoy en día las empresas de tamaño pequeño y mediano logren integrar la innovación, la productividad y la calidad de los productos o servicios que ofrecen al consumidor para poder crear ventajas competitivas.
- Como mencionamos a lo largo de de este proyecto es importante tener presente las campañas que realiza el gobierno, a través del Ministerio de Industria y Comercio, para impulsar los sectores de clase mundial, lo que permite que empresas de servicios tecnológicos, turismo, salud, cosméticos, autopartes, aceite de palma, entre otros, tengan diferentes alternativas de internacionalización.

- La negociación internacional es parte fundamental de la internacionalización empresarial, por esto es necesario el conocimiento previo de la cultura, la planeación y el buen manejo del idioma para llevar con éxito una negociación global.
- Con el análisis financiero de la empresa Real Solutions Company S.A. se concluye que es un proyecto viable que deja utilidades desde el primer año de operación con un valor neto de \$38.302.834, aumentando estas cifras para cada año de operación, así mismo para el año 2017 habrá adquirido un valor en utilidades de \$148.581.292.
- En cada año de operación la empresa Real Solutions Company S.A.S tendrá un ahorro del 10% de la reserva legal y el 1% de reserva voluntaria, lo que permite que la empresa tenga recursos disponibles cada año.

12. RECOMENDACIONES

- Es necesario tener en cuenta que las tendencias del mercado y las necesidades de los clientes cambian con el tiempo, por esto se recomienda realizar un análisis anual de los servicios que presta la empresa y en caso de ser necesario agregar más servicios o mejorar el portafolio predeterminado por la empresa con el objetivo de estar a la vanguardia de lo que el mercado actual exige.
- Tener en cuenta que los activos más valiosos de la empresa son los activos intelectuales, por esto se recomienda siempre implementar estrategias que permita proteger los activos intangibles de la misma.
- Se recomienda que la empresa en un periodo determinado destine parte de los recursos para ser invertidos en tecnología, de esta manera se mejorara día a día los procesos internos de la empresa para así garantizar una asesoría de calidad.
- Aplicar en la empresa un marketing benéfico es parte de crear una buena imagen, además es una herramienta para crear conciencia en la sociedad, esto permitirá que los usuarios identifiquen el compromiso que tiene la empresa con la comunidad.
- Es importante que la empresa tenga presente la importancia de ofrecer y mejorar el servicio al cliente, pues a través de la conformidad y satisfacción de los clientes la empresa será reconocida en el mercado.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, R (2011) Emprendedor de éxito. Naturaleza del proyecto (4ta ed). Mc Graw Hill, México D.F.
- Asociación Colombiana de pequeñas y medianas industrias (2012) Compilación de estadísticas de pymes de América Latina y el Caribe. ACOPI. Bogotá.
- Araujo, I (2013) Portal Araujo Ibarra. Recuperado el 15 de febrero de 2013, de <http://portal.araujoibarra.com/sitemap>
- Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño (2012). Sectores de clase mundial. Pilares para la competitividad regional. Recuperado el 2 de marzo de 2013, de http://www.ccoa.org.co/sitio/contenido_detalle.php?idcontenido=2498
- Charles, W (2011) Negocios Internacionales. Competencia en el mercado global. (8va ed). Mc Graw Hill, México. D.F.
- Mercado, S (2010) Comercio Internacional. Introducción a la mercadotecnia internacional (5ta ed.) Limusa. México.
- Eastman, R (2010) Interculturalidad y negociación. Cultura comunicaciones y negociación. Digiprint. Bogotá. D.C.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2012). Comercio Exterior. Bogotá: DANE. Recuperado el 12 de mayo de 2013, de <http://www.dane.gov.co>
- Krugman P, Pbstfeld M, Melitz M (2012) Economía Internacional. Teoría del Comercio Internacional. (9na Ed) Pearson.N.Y.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012). Desarrollo Empresarial. Bogotá. Recuperado el 14 de febrero de 2013, de <http://www.mincomercio.gov.co>

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2012) Portal Empresarial Colombiano. Microempresa, Pyme y Gran Empresa. Bogotá. Recuperado el 11 de enero de 2013 de <http://www.mipymes.gov.co/>
- Other trading Ltda (2012). Comercializadora Internacional, operador logístico, importación y Exportación. Bogotá. Recuperado el 22 de enero de 2013, de www.othertrading.com
- Reporte Anual Global Entrepreneurship Monitor (2011-2012). Bogotá. Recuperado el 4 de abril de 2013, de <http://www.gemconsortium.org/docs/download/2518>
- Revista portafolio (2011) Sección de Economía. Bogotá. Recuperado del 22 de marzo de 2013, de <http://www.elespectador.com/economia/articulo-317743-2011-se-crearon-55614-nuevas-empresas-dice-confecamaras>
- Parkin, M (2009). Economía. Cómo funcionan los mercados (8va ed.) Pearson. Madrid.
- Centro de información Proexport Colombia (2013). Bogotá. Recuperado el 14 de septiembre de 2013, de <http://www.proexport.com.co/proexport/centro-de-informacion>
- Trading Economics (2012). Indicadores Económicos. Bogotá. Recuperado el 4 de marzo de 2013, de <http://www.tradingeconomics.com>

ANEXOS

Encuesta

Buen día, mi nombre es Viviana Farley García, estudiante de doble programa en la universidad EAN.

La presente encuesta tiene como objetivo hacer viable una nueva propuesta empresarial en el mercado, por lo cual requerimos de su colaboración y plena sinceridad en la información y datos suministrados.

Nombre de la empresa: _____

Sector económico: _____

Servicio ofrecido: _____

Cargo: _____

Cuestionario:

- ¿Su empresa está informada acerca de los Tratados de Libre Comercio vigentes entre Colombia y otros países?
Si **No**
- ¿Su empresa tiene conocimiento de los riesgos empresariales al no estar preparado para enfrentar una competencia fuerte en el mercado?
Si **No**
- ¿Alguna vez su empresa ha contado con convenios internacionales?
Si **No**
- ¿Alguna vez ha solicitado asesoría o acompañamiento para hacer negociaciones internacionales, procesos de exportación e importación?
Si **No**
- ¿Le gustaría tener algún convenio internacional para expandir su empresa?
Si **No**
- ¿Con qué regiones le gustaría tener convenios o tratados comerciales?
Norteamérica Latinoamérica Europa
- Al solicitar una asesoría en referencias a estos temas, ¿qué es lo más importante para usted?
Precio Calidad Confianza
- ¿Estaría usted interesado en posicionarse en el mercado internacional?
Si **No**
- ¿Qué cantidad de dinero estaría dispuesto a pagar por una asesoría de negociación internacional, procesos de exportación e importación?
Entre \$1.000.000 y \$2.000.000 Entre \$2.000.000 y \$3.000.000 Entre \$4.000.000 y 5.000.000
- ¿A través de qué medio de comunicación le gustaría obtener más información acerca de los servicios que presta nuestra empresa?
Página Web Correo Electrónico Folletos

Muchas gracias por su atención

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo VIVIANA FARLEY GARCÍA LÓPEZ

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 35.196.649

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

CREACIÓN DE EMPRESA "REAL SOLUTIONS COMPANY SAS"

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

Viviana Farley
NOMBRE COMPLETO: García López NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: [Firma] FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 35196649 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: Humanidades FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: Lenguas Modernas PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____ NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____ FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____ FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____ PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 04/07/13 [Firma]