

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y PUESTA EN MARCHA DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING DE ACTIVIDADES
BACK-OFFICE EN ORGANIZACIONES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA
METROPOLITANA**

**LINA MARCELA ALMENDRALES DUARTE
ALBA ROCIO SOTAQUIRÁ GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y PUESTA EN MARCHA DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING DE ACTIVIDADES BACK-OFFICE
EN ORGANIZACIONES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA**

**LINA MARCELA ALMENDRALES DUARTE
ALBA ROCIO SOTAQUIRÁ GUTIÉRREZ**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial**

Director:

**RUBEN DARIO JÁCOME CABRALES
Ingeniero Industrial
Magíster en Ingeniería Industrial**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS Y ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, Septiembre de 2010

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso dado en el desarrollo de éste proyecto, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por bendecirme con paciencia y serenidad para culminar satisfactoriamente ésta etapa.

A mis Padres, Isidro y Teresa, a quienes agradezco de todo corazón su amor, comprensión, apoyo incondicional, sacrificio constante y lucha incansable por sacarme adelante y forjar lo que soy hoy. Son interminables las palabras de agradecimiento por todo lo que han hecho por mí; en todo momento los llevo en mi corazón.

A mis Hermanos, Ricardo, Patricia, y Miguel; quienes han sido pieza fundamental en la finalización de esta etapa, gracias por su invaluable ejemplo, por su paciencia, amor, comprensión, y por su apoyo incondicional.

A mi sobrinito Alejito, uno de los motores de mi vida, gracias por su maravillosa inocencia y amor incondicional.

A mi novio, Leonardo, fuente de inspiración y motivación, gracias por su amor, comprensión, apoyo y estímulo para finalizar satisfactoriamente esta etapa; gracias porque en su compañía los sueños se convierten en realidad. "Sin ti las emociones de hoy sólo serían las envolturas muertas de las del ayer"

A mi sobrinito o sobrinita, que ya viene en camino.

A Pili, 3 años en su ausencia; siempre la llevaré en mi corazón.

Y por último, a Lucas, gracias por sus locuras y maravillosa compañía.

ROCIO

A Dios, un ser maravilloso, absoluto, que me ha llenado de su sabiduría, que ha estado siempre a mi lado, dándome fortaleza y me ha tomado de su mano sin dejarme caer, por darme la satisfacción de realizar mis sueños y cumplir mis metas, por haberme dado la oportunidad de tener a mi lado personas maravillosas que me han enseñaron día tras día y me han demostrado que hay suficientes razones para vivir.

A mi madre Carmen Julia por apoyarme y ayudarme a superar los obstáculos, por darme una excelente lección de vida, siendo un gran ejemplo, incondicional y paciente que me enseñó que la mejor herencia era mi formación profesional. Y a mí mamá Liliana por darme la vida, y un gran ejemplo de cómo llevar mi vida, a mi familia, en especial a mis tíos por suplir ese afecto paternal, a mis amigos por hacerme llorar con verdades y no reír con mentiras.

A mi novio por su cariño, pero en especial a una personita que ha estado conmigo por más de dos años, que ha cambiado muchas cosas en mi vida, y me ha enseñado a reírme de la vida así hayan tristezas y dificultades, por ser la luz en mi vida y lograr que cada día sea más hermoso y darme suficientes alegrías y motivos para sentirme viva, mi hijo Emanuel David.

En general a todas aquellas personas que han hecho parte a lo largo de mi vida, que me han dado la oportunidad de aprender de ellas y por las experiencias vividas.

MARCELA

AGRADECIMIENTOS

Damos gracias a Dios por iluminarnos en este camino y servirnos de apoyo en los momentos difíciles sin permitirnos desfallecer

A nuestros Padres y familiares por su apoyo incondicional en el transcurso de nuestra carrera.

A los docentes y directivas de la Universidad Pontificia Bolivariana, por el apoyo y formación integral.

Al Ingeniero Rubén Darío Jácome, Director de nuestro Proyecto, por su apoyo y capacidad para guiar nuestras ideas, muchas gracias también por su disposición, orientación y rigurosidad; ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en nuestra formación como Profesionales.

A la empresa Servi Reparto S.A en cabeza de su Gerente Gabriel Ruiz Navas, por confiar en nosotros y contratar los servicios ofrecidos por nuestra empresa.

A la Inmobiliaria Jorge Gómez Díaz Ltda. en cabeza de su Gerente María Esperanza Adarme, por confiar en nosotros y contratar los servicios ofrecidos por nuestra empresa.

A la empresa Giro express en cabeza de su Gerente Lina María Castañeda, por confiar en nosotros y contratar los servicios ofrecidos por nuestra empresa

A todos aquellos que de una u otra nos ayudaron durante el desarrollo de éste proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
1 ANTECEDENTES.....	2
2 JUSTIFICACIÓN.....	5
3 OBJETIVOS.....	6
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
4 MARCO TEORICO.....	7
4.1 CONCEPTO.....	7
4.2 ALCANCES.....	7
4.3 BENEFICIOS DEL OUTSOURCING.....	7
4.4 VENTAJAS Y RIESGOS DEL OUTSOURCING.....	8
4.4.1 Ventajas.....	8
4.4.1.1 Reducción de costos.....	9
4.4.1.2 Transformación de la estructura de costos.....	9
4.4.1.3 Flexibilidad.....	9
4.4.1.4 Rapidez.....	9
4.4.1.5 Especialización.....	9
4.4.2 Riesgos.....	10
4.4.2.1 Riesgos programático.....	10
4.4.2.2 Riesgo contractual.....	10
4.4.2.3 Otros riesgos.....	10
4.5 FACTORES CONDICIONANTES PARA EL OUTSOURCING.....	11
4.5.1 El Outsourcing y el ambiente estratégico.....	11
4.5.2 El Outsourcing y el ambiente organizacional.....	11
4.5.3 El Outsourcing y el ambiente económico.....	11
4.5.4 El Outsourcing y el ambiente social.....	12
4.5.5 El Outsourcing y el ambiente Político.....	12
4.6 FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO EN OPERACIONES DE OUTSOURCING...	12
4.6.1 Claridad de objetivos.....	12

4.6.2 Expectativas realistas.....	12
4.6.3 Compromiso del cliente.....	13
4.6.4 Definición detallada de la cartera de servicios incluidos.....	13
4.6.5 Definición adecuada de los niveles y modo del servicio.....	14
4.6.6 Flexibilidad financiera.....	14
4.6.7 Compromiso del Proveedor.....	14
4.6.8 Conformidad Gerencial.....	14
4.7 INNOVACIÓN CONSTANTE.....	15
4.8 OUTSOURCING EN COLOMBIA.....	16
4.9 EL FUTURO DEL OUTSOURCING.....	20
5 ESTUDIO DE MERCADOS.....	21
5.1 OBJETIVOS.....	21
5.1.1 Objetivo general.....	21
5.1.2 Objetivos específicos.....	21
5.2 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.....	22
5.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio.....	22
5.2.1.1 Outsourcing Administrativo.....	22
5.2.1.2 Outsourcing Financiero.....	22
5.2.1.3 Outsourcing Contable.....	23
5.2.2 Servicios sustitutos.....	23
5.2.3 Atributos diferenciadores.....	23
5.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO.....	24
5.3.1 Mercado Potencial.....	24
5.3.2 Mercado Objetivo.....	24
5.4 INVESTIGACION DE MERCADOS.....	25
5.4.1 Planteamiento del problema.....	25
5.4.2 La demanda.....	25
5.4.2.1 Necesidades de información.....	25
5.4.2.2 Ficha técnica.....	26
5.4.2.3 Análisis e interpretación de resultados.....	27
5.4.2.4 Medición del mercado.....	45
5.4.2.4.1 Estimación de la demanda.....	45
5.4.2.4.2 Evolución histórica de la demanda.....	45

5.4.2.4.3 Proyección de la demanda.....	46
5.4.3 La oferta.....	48
5.4.3.1 Necesidades de información.....	48
5.4.3.2 Planeación de la investigación.....	48
5.4.3.3 Análisis e interpretación de datos.....	49
5.4.3.4 Análisis de la competencia.....	55
5.4.3.4.1 Proyección de la oferta.....	56
5.4.3.4.2 Relación entre la demanda y la oferta.....	56
5.5 COMERCIALIZACION DEL SERVICIO.....	57
5.5.1 Sistema de ventas.....	57
5.5.2 Canal de distribución.....	57
5.5.3 Publicidad.....	57
5.5.3.1 Programa publicitario.....	58
5.5.3.2 Programa de distribución de ventas.....	58
5.5.3.3 Diseño de los piezas publicitarias.....	58
5.5.4 Servicio al cliente.....	59
5.5.4.1 Estrategias de servicio al cliente.....	59
5.5.5 Logotipo.....	60
5.5.6 Eslogan.....	60
5.5.7 Plan de Mercado IG Outsourcing.....	61
5.5.7.1 Programa desarrollo del servicio.....	61
5.5.7.2 Programa fijación de precios.....	62
5.5.8 Presupuesto Publicidad.....	62
5.6 CONCLUSIONES ESTUDIO MERCADOS.....	63
6 ESTUDIO TECNICO.....	64
6.1 OBJETIVOS.....	64
6.1.1 Objetivo general.....	64
6.1.2 Objetivos específicos.....	64
6.2 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	65
6.2.1 Descripción del tamaño del proyecto.....	65
6.2.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.....	65
6.2.3 Capacidad diseñada.....	65
6.2.4 Capacidad instalada.....	66
6.2.5 Capacidad utilizada.....	66
6.3 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA IG OUTSOURCING.....	66

6.3.1 Macro localización.....	67
6.3.2 Micro localización.....	67
6.4 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE OUTSOURCING.....	69
6.4.1 Caracterización del Proceso de Outsourcing.....	69
6.5 RECURSOS.....	70
6.5.1 Recursos humanos.....	70
6.5.2 Recursos físicos.....	70
6.5.3 Insumo.....	71
6.6 ROL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE IG OUTSOURCING.....	71
6.6.1 Calidad del servicio.....	71
6.6.2 Calidad del post-servicio.....	71
6.7 DISTRIBUCION DE LA OFICINA.....	73
6.7.1 Logística de distribución.....	73
6.8 CONCLUSIONES ESTUDIO TECNICO.....	74
7 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	75
7.1 OBJETIVOS.....	75
7.1.1 Objetivo general.....	75
7.1.2 Objetivos específicos.....	75
7.2 FORMA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA.....	76
7.2.1 Nombre o razón social.....	76
7.2.2 Requisitos y trámites para la constitución.....	76
7.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	76
7.3.1 Misión.....	77
7.3.2 Visión.....	77
7.3.3 Política.....	77
7.3.4 Reglamento.....	77
7.3.5 Políticas de calidad.....	78
7.3.6 Manejo de las comunicaciones.....	79
7.3.7 Valores corporativos.....	79
7.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	80

7.5 REMUNERACION.....	81
7.6 DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS.....	82
7.7 CONCLUSION ESTUDO ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	85
8 ESTUDIO FINANCIERO.....	86
8.1 OBJETIVOS.....	86
8.1.1 Objetivo general.....	86
8.1.2 Objetivos específicos.....	86
8.2 INVERSIONES.....	87
8.2.1 Inversión Fija.....	87
8.2.1.1 Adecuación de Oficina.....	87
8.2.1.2 Maquinaria y equipo.....	87
8.2.1.3 Muebles y enseres.....	88
8.2.1.4 Total Inversión Fija.....	88
8.2.2 Inversión Diferida.....	89
8.2.3 Inversión de Capital de trabajo.....	89
8.2.3.1 Costo el servicio.....	89
8.2.3.1.1 Insumos.....	90
8.2.3.1.2 Mano de obra Directa.....	90
8.2.3.1.3 Costos Indirectos del servicio.....	90
8.2.3.1.4 Total costos servicio.....	91
8.2.3.2 Gatos de Administración y ventas.....	91
8.2.3.3 Gastos Financieros.....	91
8.2.3.4 Total capital de trabajo.....	93
8.2.4 Inversión total.....	93
8.2.5 Fuentes de financiación.....	93
8.3 COSTOS.....	94
8.3.1 Costos fijos.....	94
8.3.2 Costos variables.....	94
8.3.3 Costos totales Unitarios.....	94
8.3.4 Precio de venta.....	95
8.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.....	95
8.4.1 Egresos proyectados.....	95
8.4.2 Ingresos proyectados.....	96
8.5 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	97

8.6 FLUJO DE CAJA NETO PROYECTADO.....	99
8.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	100
8.8 BALANCE GENERAL.....	101
8.9 CONCLUSIONES ESTUDIO FINANCIERO.....	102
9 EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	103
9.1 IMPACTO SOCIAL.....	103
9.2 IMPACTO AMBIENTAL.....	104
9.3 EVALUACIÓN FINANCIERA.....	105
9.3.1 Valor Presente Neto.....	105
9.3.2 Tasa Interna de Retorno.....	106
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES.....	110
BIBLIOGRAFÍA.....	111
ANEXOS.....	113

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Ventajas de la utilización de servicios de Outsourcing.....	8
Gráfico 2	Metodología para casos sector Outsourcing.....	16
Gráfico 3	Diagnóstico del sector de Outsourcing en el mundo.....	17
Gráfico 4	Distribución de los ingresos a 2012 del sector Outsourcing.....	18
Gráfico 5	Segmentos de los servicios de Outsourcing según su complejidad.....	19
Gráfico 6	Personas aptas para trabajar en los segmentos de voz y datos en español.....	19
Gráfico 7	Personas aptas para trabajar en los segmentos de voz y datos en inglés.....	20
Gráfico 8	Clasificación para tamaño de empresas inscritas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.....	24
Gráfico 9	Número de empleados empresa de la demanda.....	27
Gráfico 10	Conocimiento servicios de Outsourcing.....	28
Gráfico 11	Conocimiento empresas en el mercado.....	28
Gráfico 12	Otras empresas conocidas	29
Gráfico 13	Empresas que han contratado los servicios	30
Gráfico 14	Empresas con las que han contratado los servicios.....	31
Gráfico 15	Frecuencia de utilización de los servicios.....	32
Gráfico 16	Medio por el cual conocieron la existencia de la empresa.....	33
Gráfico 17	Calificación calidad del servicio	34
Gráfico 18	Calificación costo del servicio.....	35
Gráfico 19	Calificación atención al cliente.....	36
Gráfico 20	Aspecto de mayor importancia para la contratación.....	37
Gráfico 21	Valor promedio de los servicios.....	38
Gráfico 22	Motivos de contratación.....	39
Gráfico 23	Opinión del concepto de Outsourcing.....	40
Gráfico 24	Importancia de contratar los servicios.....	41
Gráfico 25	Empresas interesadas en contratar servicios.....	41
Gráfico 26	Tiempo estimado para la contratación.....	42
Gráfico 27	Medio de información para conocer los servicios.....	43
Gráfico 28	Servicios que desearía contratar.....	43
Gráfico 29	Sugerencias, observaciones o recomendaciones a la nueva empresa.....	44
Gráfico 30	Evolución histórica.....	46
Gráfico 31	Proyección demanda.....	47
Gráfico 32	Número empleados empresa Outsourcing.....	49
Gráfico 33	Tipo de contratación.....	50
Gráfico 34	Número de empresas contratan sus servicios VS Número de empleados disponibles.....	51
Gráfico 35	Tiempo promedio de contratación	52

Gráfico 36	Pago mensual por los servicios.....	52
Gráfico 37	Servicio de mayor demanda.....	53
Gráfico 38	Promedio horas /servicios.....	54
Gráfico 39	Logotipo.....	60
Gráfico 40	Macro localización.....	67
Gráfico 41	Micro localización.....	68
Gráfico 42	Distribución oficina 2D.....	73
Gráfico 43	Distribución oficina 3D.....	73
Gráfico 44	Estructura Organizacional.....	80

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Ficha técnica de la investigación.....	26
Tabla 2	Frecuencia de utilización de los servicios.....	45
Tabla 3	Evolución histórica.....	45
Tabla 4	Proyección de la demanda. Formula.....	46
Tabla 5	Proyección de la demanda.....	47
Tabla 6	Ficha técnica de la investigación.....	48
Tabla 7	Análisis de la Competencia.....	55
Tabla 8	Presupuesto papelería publicitaria.....	62
Tabla 9	Presupuesto publicidad en Facebook.....	62
Tabla 10	Presupuesto total publicidad.....	62
Tabla 11	Capacidad diseñada.....	65
Tabla 12	Capacidad utilizada.....	66
Tabla 13	Capacidad proyectada.....	66
Tabla 14	Micro localización.....	68
Tabla 15	Caracterización del Proceso.....	69
Tabla 16	Recursos humano en el periodo operativo.....	70
Tabla 17	Equipos de oficina.....	70
Tabla 18	Muebles de oficina.....	70
Tabla 19	Insumos.....	71
Tabla 20	Formato IG Outsourcing seguimiento y control.....	71
Tabla 21	Formato IG Outsourcing quejas y reclamos.....	72
Tabla 22	Formato IG Outsourcing atención post-servicio.....	72
Tabla 23	Costos de Constitución.....	76
Tabla 24	Remuneración.....	81
Tabla 25	Reserva prestacional.....	81
Tabla 26	Descripción perfil del cargo gerente.....	82
Tabla 27	Descripción perfil del cargo asesor comercial.....	83
Tabla 28	Descripción perfil del cargo profesional de apoyo.....	84
Tabla 29	Adecuación de la Oficina.....	87
Tabla 30	Maquinaria y equipo.....	87
Tabla 31	Muebles y enseres.....	88
Tabla 32	Total Inversión fija.....	88
Tabla 33	Depreciación activos fijos.....	88
Tabla 34	Inversión Diferida.....	89
Tabla 35	Insumos.....	90
Tabla 36	Mano de Obra Directa.....	90
Tabla 37	Costos Indirectos de Servicio.....	90
Tabla 38	Gastos generales.....	91
Tabla 39	Total costos servicio.....	91

Tabla 40	Gastos de administración y ventas.....	91
Tabla 41	Total gastos financieros.....	91
Tabla 42	Amortización crédito.....	92
Tabla 43	Total capital de trabajo.....	93
Tabla 44	Inversión total.....	93
Tabla 45	Fuentes de financiación.....	93
Tabla 46	Costos fijos.....	94
Tabla 47	Costos variables.....	94
Tabla 48	Costo total unitario.....	95
Tabla 49	Precio de venta.....	95
Tabla 50	Egresos proyectados.....	95
Tabla 51	Ingresos proyectados.....	96
Tabla 52	Costo prestación del servicio.....	97
Tabla 53	Costo por servicio.....	97
Tabla 54	Margen de contribución.....	98
Tabla 55	Costo total anual.....	98
Tabla 56	Punto de equilibrio.....	98
Tabla 57	Flujo de caja proyectado.....	99
Tabla 58	Estado de resultados proyectado.....	100
Tabla 59	Balance General.....	101
Tabla 60	Impacto ambiental.....	104
Tabla 61	Flujo neto de caja.....	106
Tabla 62	Recuperación de capital.....	107

LISTA DE ANEXOS

Anexo A	Encuesta a la Demanda Potencial de Servicios de Outsourcing.....	114
Anexo B	Encuesta a la Oferta de Servicios de Outsourcing.....	118
Anexo C	Brochure.....	120
Anexo D	Membrete y Tarjetas de presentación.....	124
Anexo E	Cotización de Muebles.....	125
Anexo F	Cotización publicidad en Facebook.....	127
Anexo G	Registro DIAN-Inscripción.....	128
Anexo H	DIAN- Actualización nombre comercial.....	129
Anexo I	Registro Único empresarial.....	130
Anexo J	Certificado matricula mercantil.....	131
Anexo K	Propuesta Outsourcing Contable.....	133
Anexo L	Propuesta Outsourcing Administrativo.....	137
Anexo M	Carta Intención de Servi Reparto Ltda. por concepto de servicios contables.	140
Anexo N	Contrato con Servi Reparto Ltda. por concepto de servicios contables.....	141
Anexo O	Carta Intención de Servi Reparto Ltda. por concepto de servicios administrativos.....	145
Anexo P	Contrato con Servi Reparto Ltda. por concepto de servicios administrativos.	146
Anexo Q	Contrato con Inmobiliaria Jorge Gómez Díaz y CIA Ltda. por concepto de servicios contables.....	150
Anexo R	Carta Intención de Giro Express por concepto de servicios contables.....	153
Anexo S	Contrato de Giro Express por concepto de servicios contables.....	154

GLOSARIO

BACK-OFFICE: Es la parte de las empresas donde tienen lugar las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo, por ejemplo actividades, financieras, administrativas, contables, informáticas y de comunicaciones. Son actividades que no son visibles para los clientes.

BENCHMARK: Es una técnica de recolección y comparación de información de prácticas competitivas. También se define como el proceso en el cual compañías de diferentes industrias se "asocian" para compartir información sobre su desempeño para aprender uno del otro.

BPO (Business Process Outsourcing): Es la subcontratación de funciones de procesos de negocios, usualmente en lugares de menores costos. También es llamado Outsourcing, Tercerización y Externalización.

BPO&O (Business Process Outsourcing y Offshoring): Procesos que se tercerizan en otros países, es decir que se externalizan a distancia.

CALL CENTER: Centros de Atención de llamadas, compañías que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas y cuyo objetivo es atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soportes técnicos, departamentos que hacen encuestas, empresas de telemarketing, entre otros.

CNP: Centro Nacional de Productividad en Colombia, tiene como objetivos fortalecer las competencias y capacidades de las personas y las organizaciones para impulsar su propio desarrollo, contribuir a la generación de trabajo productivo (empleo), incrementar el valor agregado de las organizaciones, entre otros.

ENCUENTRO COLOMBIA COMPITE: Evento anual convocado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en el que se desarrollan temas relacionados con las tendencias económicas en el mundo y el papel que debe jugar Colombia.

KPO (Knowledge Process Outsourcing): Outsourcing de Procesos de conocimiento, es decir de actividades con Parámetros definidos como actividades financieras y contables.

NUCLEO DEL NEGOCIO (Core Business): Hace referencia a aquellas actividades que generan valor dentro de la empresa y que resultan necesarias para establecer una ventaja competitiva beneficiosa para la organización.

PROGRAMA MIDAS: El programa MIDAS busca el apoyo a proyectos y beneficiarios principalmente a través de la provisión de asistencia técnica con actividades como: Acompañamiento técnico a las iniciativas productivas, capacitación / entrenamiento, estructuración técnica y financiera de los proyectos en su etapa de desarrollo, construcción de capital social potenciando alianzas productivas.

SECTOR CLASE MUNDIAL: Son sectores de la industria en los que se muestra una creciente demanda mundial, por la agregación de valor e innovación.

SECTOR EMERGENTE: Son sectores de la Industria en los que se observa un alto potencial de crecimiento, por ejemplo servicios de Outsourcing, Turismo de Salud y Software, entre otros.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y PUESTA EN MARCHA DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING DE ACTIVIDADES BACK-OFFICE EN ORGANIZACIONES DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

AUTOR(ES): Lina Marcela Almendrales Duarte y Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez.

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Ruben Darío Jácome Cabrales

RESUMEN

Este proyecto comprende la viabilidad de la creación de una empresa prestadora de servicios de Outsourcing de actividades Back-Office en organizaciones de Bucaramanga y su área Metropolitana; aprovechando como oportunidad de negocio el hecho de que la Industria del Outsourcing sea considerada emergente y de rápido crecimiento, con el apoyo del Gobierno Nacional, que a través de su Ministerio de Industria comercio y turismo, ha manifestado la disposición de implementar estrategias que conlleven al fortalecimiento y consolidación de esta industria en mercados locales, con miras a mercados extranjeros.

El modelo utilizado para el desarrollo del proyecto es el de factibilidad, que se realiza de una forma metódica y secuencial, evaluando la viabilidad con diferentes estudios, tales como investigación de mercados en la que se determina el tipo de servicio a ofrecer, la demanda potencial, las características de la competencia, entre otros; un estudio Técnico en el que se determina el tamaño de la empresa, su ubicación, procesos técnicos y logísticos para la prestación de servicio. Un Plan de Marketing en el que se definen objetivos, estrategias y planes operativos. Un estudio Administrativo y legal en donde se determina la Organización Administrativa y requisitos legales para la Constitución de la empresa; un estudio financiero donde se estiman los costos, las inversiones, los beneficios del proyecto y la forma de financiación del capital, finalmente una evaluación financiera que permite determinar la inversión total, su periodo de recuperación, entre otros.

Por último y como propósito principal de éste proyecto se lleva a cabo la puesta en marcha de la idea de negocio, logrando obtener los primeros contratos para la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa. Estos servicios serán enfocados inicialmente en mercados locales, generando confianza, para consolidar la empresa y de esta forma penetrar otros mercados.

PALABRAS CLAVES: Outsourcing, Back Office, Call Centers, factibilidad, viabilidad, mercados.

DEGREE PROJECT GENERAL SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY STUDY AND IMPLEMENTATION OF A SERVICE PROVIDER COMPANY OUTSOURCING OF BACK OFFICE ACTIVITIES IN ORGANIZATIONS OF BUCARAMANGA AND ITS METROPOLITAN AREA

AUTHOR(S): Lina Marcela Almendrales Duarte y Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez

FACULTY: Faculty of Industrial Engineering

DIRECTOR: Ruben Darío Jácome Cabrales

ABSTRACT

This project includes the feasibility of creating a company that provides outsourcing services for back-office activities of organizations of Bucaramanga and its metropolitan area, taking advantage as a business opportunity that the outsourcing industry is considered emerging and fast growth , with support from the Government, which through its Ministry of Industry Commerce and Tourism, has expressed the willingness to implement strategies that lead to the strengthening and consolidation of the industry in local markets, with a view to foreign markets.

The model used for the development of the project is feasible, which is done in a methodical and sequential, evaluating the feasibility of different studies, such as market research in determining the type of service to offer, the potential demand the characteristics of competition, among others, a technical study which determines the size of the company, its location, technical and logistical processes for service delivery. A Marketing Plan which sets out objectives, strategies and operational plans. An administrative and legal in laying down the administrative and legal requirements for the constitution of the company, a financial study which estimated the costs, investment, project benefits and means of financing capital, ultimately a financial evaluation which determines the total investment, the payback period, among others.

Finally, as the main purpose of this project is carried out the implementation of the business idea, obtaining the first contracts for the provision of services offered by the company. These services will focus initially on local markets, creating trust, to consolidate the company and thus penetrate other markets.

PALABRAS CLAVES: Outsourcing, Back Office, Call Centers, feasibility, viability, markets.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene como propósito inicial evaluar la factibilidad de la creación de una empresa prestadora de Servicios de Outsourcing para empresas de Bucaramanga y su área Metropolitana.

En primera instancia se pretende aprovechar como oportunidad de negocio el hecho de que la Industria del Outsourcing sea considerada de rápido crecimiento y que países como Colombia que cuenta con recurso humano capacitado, no lo ha aprovechado; “actualmente la industria dedicada al Outsourcing es pequeña y está enfocada en gran parte solo a servicios de Call Centers”¹

El modelo utilizado para el desarrollo del proyecto, es el de factibilidad, que se realiza de una forma metódica y secuencial, evaluando la viabilidad de distintos factores.

Este modelo comprende un estudio de mercados que se lleva a cabo analizando la demanda y la oferta de este tipo de servicios, estableciendo canales de comercialización, estrategias de fijación de precios y publicidad. Seguido a esto se realiza un estudio técnico, especificando el tamaño y las capacidades de la empresa, así como los recursos necesarios para la prestación de los servicios.

Posteriormente, se realiza el estudio administrativo, definiendo la forma de constitución, su organigrama, valores corporativos y políticas, entre otros. Por medio de un estudio financiero se establecen las necesidades totales del capital, con sus respectivas proyecciones de ingresos y egresos y finalmente se realiza la evaluación del proyecto analizando aspectos sociales, ambientales, y financieros, en éste último se calcula el VPN y la TIR y de ésta forma se conoce el período de recuperación de la inversión inicial.

Por último y como propósito principal de éste proyecto se llevará a cabo la puesta en marcha de la idea de negocio, enfocándola inicialmente en mercados locales, ofreciendo servicios de Outsourcing en áreas Administrativas, Financieras y Contables a empresas de la región para de esta forma ser reconocidos como una empresa confiable, característica importante para su consolidación y así posteriormente alcanzar otros mercados.

¹ <http://www.cnp.org.co/contenidos/Sectores-clase-mundial.php>. Desarrollando el sector de BPO&O como uno de clase Mundial. Programa MIDAS. Ministerio de Comercio Industria Turismo

1. ANTECEDENTES

El Outsourcing ha venido siendo reconocido en el entorno empresarial, utilizándose también en los diferentes sectores industriales, como por ejemplo; según datos suministrados por Xerox (1999)², el 80% de las compañías Fortuna 500 están realizando Outsourcing para su tecnología de la información y para algunas o todas de sus funciones de manejo de información.

En compañías manufactureras, se han implementado estos procesos en el área de servicios, en el sector financiero y en diversas organizaciones general.

En el sector público, en donde estos servicios de Outsourcing son considerados como Benchmark; algunos países como España y en general en Europa ³ ya han mostrado lo que puede lograr este proceso que también es considerado como una privatización, para beneficiar a una economía y reducir la deuda nacional. El efecto de la implementación fue inmediato ya que algunas empresas estatales que se encontraban perdiendo dinero y eran una carga para la economía comenzaron a obtener utilidades luego de este estilo de privatización.

Por otra parte, en empresas de maquinaria, en cambio de comprar varias partes eléctricas a distintos proveedores, los servicios de Outsourcing han sido de gran ayuda ya que permiten que una sola empresa que realice la producción de la parte completa lo cual reduce los costos y el tiempo de ensamblaje, lo que trae como ventaja el exigir un producto cada día de mayor calidad.

En el Sector Financiero también están realizando utilizando servicios de Outsourcing en el área del de procesamiento de información.

Un estudio reciente realizado por la empresa Master Disseny sobre las experiencias y los puntos de vista acerca de los servicios de Outsourcing tenidas por directores de negocios e informática se obtuvieron los siguientes hallazgos:

- Hay un amplio y creciente uso de este tipo de servicios en el área de tecnología de informática desde la estrategia hasta la entrega.
- Este uso es tipo táctico
- Los beneficios no están simplemente en la reducción de costos.
- La obtención de estos beneficios no es de ninguna manera algo fácil y sencillo

“Las organizaciones de tecnología están viviendo la transición de sistemas de información gerencial con enfoque interno a sistemas orientado al servicio. Este cambio significa que se están concentrando en el rendimiento de los servicios ofrecidos a los usuarios, en

² http://www.mercadeo.com/34_outsourcing.htm

³ <http://www.socinfo.info/contenidos/pdf16/p46-50steria.pdf>

contraposición a las operaciones tradicionales de los centros de datos, esto está permitiendo escoger los servicios que puedan subcontratarse más fácilmente”.⁴

En el nuevo estudio realizado por PwC “Outsourcing llega a su edad – el surgimiento de la asociación colaborativa”, se encontró que existe un cambio en el mercado donde la necesidad de recurrir a proveedores externos es cada vez mayor. Además de ser un mecanismo para reducir costos, el Outsourcing se ha convertido en una estrategia para lograr los objetivos corporativos.

Está demostrado que el Outsourcing como estrategia corporativa si agrega valor: el 87% de las compañías coinciden en que estos servicios les ha generado valor y piensan incrementar su nivel de Outsourcing para el 2008.

Cada día son más las organizaciones que recurren a El Outsourcing y se estima que esta industria seguirá su crecimiento acelerado. El Outsourcing ha madurado de ser una solución para reducir costos para convertirse en una ventaja competitiva que permite a las organizaciones concentrarse en la operación misional de su negocio, acceder a talento de primer nivel y mantener modelos de negocio más flexibles e innovadores.

Según los resultados del estudio, los procesos que más se delegan en proveedores de Outsourcing incluyen:

“Tecnología, distribución y logística, Recursos Humanos, Mercadeo y Ventas (Call centers), Innovación y Desarrollo, compras, Finanzas y Contabilidad”.⁵

A continuación se muestran algunas empresas que prestan servicios de Outsourcing en el País y en el extranjero

- Outsourcing: Ofrece soluciones completas e integradas para la adquisición, servicio y mantenimiento de clientes.⁶
- Laboramos Ltda.: Presta servicios de Outsourcing a instituciones nacionales, extranjeras, públicas y privadas del sector: Financiero, Industrial y de la Salud en las áreas: financiera, contable, operativa, administrativa y comercial.⁷
- Profitline: Es una compañía orientada a la prestación de Servicios de Outsourcing, basada en un modelo de "mejores prácticas empresariales". Apalancando su modelo de operaciones en una robusta plataforma tecnológica (Software y Hardware).⁸

⁴ <http://www.masterdissey.com/master-net/estudios/0004/index.php3>

⁵ http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?IdArt=39934

⁶ <http://www.Outsourcing.com.co/>

⁷ < <http://laboramosltda.com/> >

⁸ <http://www.profitline.com.co/>

- Teledatos: ofrecen soluciones de contacto que incluyen servicios de contact center, servicios de soporte operativo, comercio electrónico, telemarketing, entre otros.⁹
- Atento: Es responsable por la relación entre empresas, sus clientes y usuarios, a través de plataforma tecnológica y de procesos que permiten la interacción a través de variados canales de atención.¹⁰
- Red Colombia S.A.: Provee al mercado soluciones, aumentando su eficiencia y competitividad en el ambiente actual de negocios.¹¹
- PricewaterhouseCoopers: Dice estar plenamente comprometida con el desarrollo empresarial y financiero de sus clientes, y ofrece una gama de servicios profesionales que las empresas pueden necesitar.¹²
- Servicol S.A.: contrata y suministra el personal que las empresas indiquen, asumiendo toda la responsabilidad laboral, social y económica.¹³
- Seft: coloca a disposición de las empresas su conocimiento y experiencia en el campo de la tecnología de la información y los sistemas para ofrecer el servicio de Outsourcing informático.¹⁴
- Gestión Humana: Ofrece soluciones para la Gestión del Talento Humano con información y herramientas para apoyar a la organización.¹⁵

⁹ < <http://www.teledatos.com/> >

¹⁰ <http://www.atento.com.co/homepage.mmp>

¹¹ <http://www.redcolombia.com.co/>

¹² <http://www.redcolombia.com.co/>

¹³ < <http://www.servicolsa.com/> >

¹⁴ < <http://www.seft.net/> >

¹⁵ < <http://www.gestionhumana.com/> >

2. JUSTIFICACIÓN

El Outsourcing permite concentrar las energías empresarial en el “núcleo del negocio (core business)”, disminuye el nivel de activos, la cantidad de personal, los costos fijos y aumentar la rotación del capital, permite una creciente flexibilidad con organizaciones planas y más pequeñas, mejora la calidad y los costos operativos mediante la creciente especialización en la cadena de valor, estos entre muchos otros beneficios.

Es por esto que en un entorno globalizado y altamente competitivo como el actual, el Outsourcing surge como una herramienta que facilita la gestión gerencial, ya que es la herramienta estratégica necesaria para permitir a las distintas organizaciones, empresariales o institucionales, afrontar los cambios a los cuales se ve sujeto¹⁶.

“En Colombia, el sector está concentrado principalmente en Call Centers, que ha crecido, en promedio, el 40% durante los últimos 4 años, sin embargo el Gobierno ha propuesto estrategias como la creación de alianzas Universidad empresa para promover este sector y consolidarlo en la prestación de otro tipo de servicios de Outsourcing que no se limiten a los de voz básica y especializada, sino también a servicios bajo parámetros definidos y de conocimiento”¹⁷ como lo son los servicios de back-office con actividades que se desarrollan en áreas administrativas, financieras y contables.

Con este proyecto se busca contribuir con el desarrollo del sector teniendo como punto de partida el interés generado tanto nacional como internacionalmente, pues es considerado un sector emergente con grandes oportunidades de crecimiento y sobre el cual el Gobierno Nacional en cabeza de su Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Luis Guillermo Plata Páez, ha manifestado la disposición de implementar estrategias que conlleven al fortalecimiento y consolidación de la industria que presta éste tipo de Outsourcing.

Lo más importante para la economía regional es que Bucaramanga y su Área Metropolitana cuenta con mano de obra calificada, que permitirá además de penetrar y consolidarse en mercados nacionales, incursionar también en mercados extranjeros; además se pretende aprovechar la nueva Zona franca de Santander, que puede ser un factor de apalancamiento impulsando el crecimiento de esta clase de empresas.

¹⁶ SCHENEIDER, Ben. Outsourcing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los Negocios. Ed. Norma. 287 p

¹⁷ <http://www.cnp.org.co/contenidos/Sectores-clase-mundial.php>. Desarrollando el sector de BPO&O como uno de clase Mundial. Programa MIDAS. Ministerio de Comercio

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Emprender la creación y puesta en marcha de una empresa prestadora de servicios de Outsourcing de Actividades de Back-Office en Bucaramanga y su Área Metropolitana.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una Investigación de Mercados para determinar la caracterización, tipo de servicio, demanda potencial y competencia.
- Definir Objetivos, estrategias y planes operativos a través de un Plan de Marketing
- Realizar un estudio técnico que permita determinar el tamaño, ubicación, procesos técnicos y logísticos para la prestación de los servicios de Outsourcing.
- Realizar estudio Administrativo que permita determinar la Organización Administrativa y requisitos legales para la Constitución de la empresa
- Realizar un estudio financiero para poder estimar los costos, las inversiones, los beneficios del proyecto y la forma de financiación del capital para la puesta en marcha del proyecto.
- Realizar una evaluación financiera que permita determinar la inversión total y su periodo de recuperación.
- Constituir la empresa legalmente
- Obtener contratos con empresas que deseen la prestación de estos servicios.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 CONCEPTO

Outsourcing es el uso estratégico de recursos externos para realizar tareas que tradicionalmente se manejan con recursos propios.

Cuando el conocimiento y las habilidades requeridas para llevar a cabo algunas actividades propias del funcionamiento de una empresa o institución, pública o privada, no están en la nómina y sería muy caro o desventajoso incorporarlas, estamos en presencia de una oportunidad de Outsourcing¹⁸.

Este tema ha evolucionado desde el manejo de aspectos físicos del negocio hacia aspectos intelectuales; ahora las compañías asumen asociaciones estratégicas de riesgo compartido. Dichas alianzas, en realidad no son sociedades formales, porque los capitales y patrimonios son independientes, pero en algunos casos la simbiosis es tal que no hace falta la relación patrimonial para ser considerados socios de negocios¹⁹.

Otros definen El Outsourcing como una tendencia que se está imponiendo en la comunidad empresarial de todo el mundo y consiste básicamente en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón de su negocio. El Outsourcing hasta hace tiempo era considerado simplemente como un medio para reducir significativamente los costos; sin embargo en los últimos años ha demostrado ser una herramienta útil para el crecimiento de las empresas²⁰.

4.2 ALCANCES

Outsourcing total²¹: Implica la transferencia de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.

Outsourcing parcial²²: Sólo se transfiere algunos de los elementos anteriores.

4.3 BENEFICIOS DEL OUTSOURCING²³

- ✚ La empresa se preocupa exclusivamente por definir la funcionalidad de las diferentes áreas de su organización, dejando que la empresa de Outsourcing se

¹⁸ <http://www.ntn-consultores.com/articulos/outsourEstrategico.htm>

¹⁹ <http://www.channelplanet.com/index.php?idcategoria=10740>

²⁰ <http://www.datacraft.com.ar/estrategia-outsourcing.html>

²¹ <http://www.lawebdelemprendedor.com.ar/otros/73-outsourcing.html>

²² http://www.elprisma.com/apuntes/ingenieria_industrial/cadenadesuministros/default3.asp

²³ www.scribd.com/doc/19123893/El-Outsourcing

ocupe de decisiones de tipo tecnológicos, manejo de proyecto, implantación, administración y operación de la infraestructura.

- ✚ Poseer lo mejor de la tecnología sin enganchar y entrenar personal de la organización para manejarla.
- ✚ Disponer de servicios de información en forma rápida considerando las presiones competitivas.
- ✚ A través de soluciones de Outsourcing se logra la contratación de servicios con idéntica funcionalidad y disminución de costos.
- ✚ Aplicar el talento y los recursos de la organización a las áreas claves.
- ✚ Ayuda a enfrentar cambios en las condiciones de los negocios.

4.4 VENTAJAS Y RIESGOS DEL OUTSOURCING²⁴

4.4.1 Ventajas: En el gráfico 1 se observan las ventajas de utilizar los servicios de Outsourcing en el ámbito empresarial.

Gráfico 1. Ventajas de la utilización de servicios de Outsourcing



Fuente: <http://www.docentes.unal.edu.co/catelloca/docs/Fundamentos/>

²⁴ http://www.enlaceoperativo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=827:riesgos-y-ventajas-del-outsourcing&catid=48&Itemid=321

4.4.1.1 Reducción de Costos:

El proveedor de servicios de Outsourcing normalmente disfruta de ventajas de costo. *Economías de escala:* Al prestar el mismo servicio a una mayor base de usuarios, las empresas proveedoras de servicios de Outsourcing se benefician de economías de escala que le conducen a minimizar sus costos y poder ofrecer sus servicios a un precio más competitivo que el desarrollo interno de los mismos por el cliente.

4.4.1.2 Transformación de la estructura de costos²⁵:

Mientras que por el servicio contratado al proveedor normalmente se pagarán unos costos variables en función del uso que se haga del mismo, si la empresa quisiera prestar dichos servicios internamente, debería contar con unas determinadas estructuras fijas que le supondrían un costo fijo con independencia del uso que se hiciera del servicio.

4.4.1.3 Flexibilidad:

En muchas ocasiones la razón que lleva a las empresas a tercerizar es la flexibilidad que consiguen de este modo. Así pueden aumentar o reducir capacidad productiva de forma sencilla sin tener que atravesar largos procesos de selección / regulación de empleo lo que mejora la adaptabilidad ante cambios en el entorno.

4.4.1.4 Rapidez

La posibilidad de adquirir sistemas ya desarrollados por el proveedor del servicio y que sólo hay que adaptar, personalizar al cliente final, así como el hecho de que el proveedor es un especialista en su materia, aporta una gran rapidez frente al tiempo que tardaría el cliente en desarrollarlo internamente desde el principio. Esto permite reducir el tiempo que tardan los productos en llegar al mercado, permitiendo a las empresas obtener ventajas de primer entrante cuando son las primeras en el mercado o dar caza al primer entrante cuando es el competidor el primero que lanzó una oferta al mercado.

4.4.1.5 Especialización

Los proveedores de servicios de Outsourcing normalmente están especializados en un número de actividades muy reducido que saben hacer muy bien. Ello les permite disfrutar de economías de especialización y ahorrar costos con lo cual pueden ofrecer sus servicios a un costo menor del que le supondría a la empresa desarrollar esa capacidad internamente.

²⁵ comunidad.uach.mx/rarroyo/.../405LaRevolucionDelOutsourcing.pdf

Pero al mismo tiempo, en muchas ocasiones, su especialización les permite ofrecer un servicio de calidad superior al anteriormente prestado por el propio cliente. El cliente ve incrementado al mismo tiempo su capacidad de desarrollar nuevos productos y servicios y obtiene acceso a nuevas tecnologías y competencias.

4.4.2 Riesgos

Pese a los beneficios comentados anteriormente, el Outsourcing también puede entrañar una serie de riesgos. Éstos se clasifican en:

4.4.2.1 Riesgo programático

El riesgo programático se refiere al riesgo relacionado con la actividad subcontratada propiamente, con el contexto de negocio que rodea a la actividad, con su complejidad. Este riesgo puede venir determinado por el gran tamaño del contrato de Outsourcing. Su gran escala suele determinar una mayor complejidad, incertidumbre y riesgo así como una mayor dificultad de medir los resultados.

Este tipo de riesgo también se puede manifestar cuando el servicio contratado al proveedor externo está relacionado con una tecnología novedosa, no probada suficientemente con anterioridad lo que aumenta el riesgo de aparición de problemas no predecibles con anterioridad.

4.4.2.2 Riesgo contractual

Se trata de riesgos relativos al precontrato y contrato que ligan a proveedor de servicios y cliente. En este sentido se pueden dar riesgos de renegociación oportunista, falta de representación de las capacidades reales del proveedor, etc.

El riesgo precontractual suele comprender la posible representación incorrecta de sus aptitudes por parte del proveedor de servicios cuando el cliente no está capacitado para detectar dicha incapacidad del proveedor para llevar a cabo la prestación con los niveles de calidad exigidos.

4.4.2.3 Otros riesgos

El Outsourcing puede tener otra serie de consecuencias potencialmente adversas para la empresa. Puede suponer una pérdida de conocimientos y capacidades internas y una dilución de la ventaja competitiva de la empresa a largo plazo. Al mismo tiempo puede llevar a un costo total mayor y a una reducción de la calidad.

4.5 FACTORES CONDICIONANTES PARA EL OUTSOURCING

Podemos considerar, de una forma amplia y general, una serie de factores que condicionan la implantación del Outsourcing en las empresas.

4.5.1 El Outsourcing y el ambiente estratégico²⁶.

La necesidad natural de un conocimiento amplio por parte de los funcionarios sobre el nuevo sistema de gestión implica la difusión en toda la organización de la estrategia, visión, misión, objetivos y metas de la empresa para la correcta aplicación del proceso de Outsourcing.

Igualmente, se deben revisar los objetivos, políticas y directrices para que la empresa, en caso de conflicto, se encuentre apta para establecer una relación de confianza entre todos los niveles jerárquicos y puestos de trabajo.

4.5.2 El Outsourcing y el ambiente organizacional²⁷

Debido a los cambios en la estructura funcional se producen alteraciones significativas del espacio físico que ocupa la organización, variaciones en la actividad funcional y en la delegación de autoridad y cambios en los organigramas departamentales y en el general.

Por lo expuesto, se producen también alteraciones en las normas, sistemas y métodos operacionales, los cuales deberán ser revisados frecuentemente para soportar los cambios que produce el Outsourcing.

Consecuentemente la organización se verá inmersa en un proceso de adaptación al nuevo de control interno de los sistemas de información gerencial, a través de un mayor soporte y calificación de datos para la toma de decisiones.

4.5.3 El Outsourcing y el ambiente económico²⁸.

Bajo esta perspectiva, el Outsourcing requiere una adaptación de la estructura de costos internos a este nuevo sistema definiendo sus situaciones a un nivel contable y operacional.

A partir de la implantación del Outsourcing, se necesita de una revisión continua de los costos de los procesos de producción, de distribución, comercialización y, en general, de los costos de muchas actividades administrativas internas, pues repercuten directamente en la estructura administrativa - operacional de la empresa.

De igual manera, debe existir un ambiente encaminado a la revisión de los precios y tarifas de los productos o servicios de la organización, considerando la participación e

²⁶ <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/2007/12/resumen-unidad-3-cadena-de-valor-tipo.html>

²⁷ www.slideshare.net/.../outsourcing-2071366

²⁸ www.navactiva.com/es/descargas/pdf/amngm/outsourcing1.pdf

influencia, directa o indirecta, de las actividades tercerizadas para la determinación final de los mismos.

4.5.4 El Outsourcing y el ambiente social²⁹.

La práctica de Outsourcing indirectamente implica sacar recursos productivos de un área, sector o país para destinarlos a otro. Muchas empresas deberían evaluar cuidadosamente este aspecto pues la generación de desempleo y despidos puede afectar gravemente la imagen de ésta en la comunidad en la que se encuentre y sobre todo en relación a los consumidores actuales o potenciales de ésta.

4.5.5 El Outsourcing y el ambiente político³⁰

El gobierno podría considerar al Outsourcing como una forma adecuada de proceder en la relación con los cambios estratégicos y operacionales en los organismos públicos.

Podemos decir que los programas de estabilización de la economía, la privatización de empresas estatales, la apertura de la economía y la disminución de la burocracia reflejan intenciones del estado que pueden tener resultados favorables a través del Outsourcing.

FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO EN OPERACIONES DE OUTSOURCING

4.6.1 Claridad de Objetivos³¹

El elemento más importante en el éxito a largo plazo de una relación de Outsourcing, es la claridad de objetivos. El cliente debe tener muy definidas las metas que se pretenden alcanzar con el Outsourcing y tan o más importantes aún, éstas deben estar adecuadamente externalizadas, habiéndose comprometido el proveedor a ser medido en su desempeño con base a ellas.

4.6.2 Expectativas Realistas³²

El Outsourcing es un medio, una herramienta, no una persona. Es importante entonces fijarle frontera dentro de los límites de lo posible, en principio muchas veces violado en el afán del proveedor de amarrar el negocio y del cliente de solucionar sus problemas operativos con una varita mágica.

²⁹ <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/2007/12/resumen-unidad-3-cadena-de-valor-tipo.html>

³⁰ www.navactiva.com/es/descargas/pdf/amngm/outsourcing1.pdf

³¹

http://serviciosdeoutsourcing.com/site/index.php?option=com_content&view=article&id=5:factores-criticos-del-exito-en-una-transaccion-del-outsourcing&catid=46:alcance-el-exito&Itemid=60

³² <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/importancia-alcance-y-repercusiones-del-uso-del-outsourcing-778509.html>

El amplio historial del Outsourcing bien explotado ayuda a mantener las expectativas de ambas partes firmemente ancladas dentro de lo realizable.

Existe ya una base de conocimientos producto de las experiencias de la industria en los últimos decenios que permite establecer claramente las posibilidades de éxito de una transacción de Outsourcing basada en las condiciones actuales tanto del cliente como del proveedor. Este debe ser el parámetro que fije las expectativas de ambos lados al entrar en una relación de Outsourcing.

4.6.3 Compromiso del Cliente³³

Como toda herramienta empresarial sofisticada, el Outsourcing requiere de recursos altamente calificados por parte del cliente, que puedan explotar sus beneficios potenciales mediante funciones de gerencias y supervisión adecuadas: es importante recalcar aquí el delicado balance entre macro-gerencia y micro-gerencia del proveedor de Outsourcing por parte del cliente.

La macro-gerencia lleva al cliente a no asignar suficientes recursos a supervisión y control del proveedor, quedando este último a la deriva en términos de directrices operativas, mientras que la micro-gerencia lleva al cliente por un lado a comerse los ahorros esperados en infraestructura informática, al crear una neo-burocracia de control administrativo dedicada al manejo de la relación: por el otro lado, y más gravemente aún.

4.6.4 Definición detallada de la Cartera de Servicios Incluidos³⁴

En muchas coacciones el proveedor tiende a ser explícitamente vago sobre la cartera de servicios incluidos en el costo básico de una transacción de Outsourcing. Más aún, esta vaguedad es muchas veces utilizada exitosamente como estrategia de penetración del cliente: se gana al cliente con precios artificialmente bajos para luego sacar la carta secreta del engorde del negocio a futuro: una vez firmado el contrato y concluida la transferencia de operaciones al proveedor comienza la letanía de excepciones o servicios no incluidos, que originan innumerables cargos adicionales. Para evitar este mal casi endémico es sumamente importante la definición clara y precisa de todos los servicios incluidos en una transacción de Outsourcing.

A mayor precisión a priori, menores sorpresas a posteriori. Cuando son garantía de actitud de una relación de negocios pudiendo afectar peligrosamente operaciones críticas del cliente.

³³ <http://camova.lacotelera.net/post/2009/02/18/factores-xito-del-oursourcing-y-su-oportunidades>

³⁴ http://serviciosdeoutsourcing.com/site/index.php?option=com_content&view=article&id=5:factores-criticos-del-exito-en-una-transaccion-del-outsourcing&catid=46:alcance-el-exito&Itemid=60

4.6.5 Definición adecuada de Niveles y Modelos de Servicio³⁵

En este rubro entran los criterios mínimos de localidad de los servicios prestados como parte de la transacción de Outsourcing entre las partes. Cada servicio debe tener asociado tanto el modelo de prestación adoptado, como los parámetros de aceptación y medición de su desempeño.

Así el progreso de la relación puede ser monitoreado por una batería de indicadores, los cuales sirven tanto para mostrar el éxito de la transacción como para tomar medidas preventivas y/o correctivas en caso de que algunos servicios muestren tendencias a la degradación, antes de convertirse en problemas críticos.

4.6.6 Flexibilidad Financiera³⁶

El éxito de toda transacción de Outsourcing tiene como fundamento el beneficio económico de ambas partes como medida de prevención frente a situaciones cambiantes, toda transacción debe incorporar suficiente flexibilidad financiera como para adaptarse a condiciones cambiantes que puedan afectar el costo total de la relación comercial entre ambas partes, para así garantizar de alguna manera el beneficio económico buscado originalmente.

4.6.7 Compromiso del Proveedor³⁷

Una de las ventajas competitivas más fuertes del Outsourcing es la disponibilidad por parte del proveedor de recursos altamente calificados para resolver los problemas operativos en la infraestructura informática del cliente.

Como tal, el proveedor debe comprometerse a mantener la disponibilidad prometida a lo largo de la relación evitando la rotación excesiva de personal, así como la utilización de clientes amarrados a largo plazo como escuela de sus cuadros profesionales, con su posterior resignación a nuevos clientes.

4.6.8 Conformidad Gerencial³⁸

El éxito de la transacción depende de la adecuada interpretación y seguimiento de las cláusulas establecidas en el contrato. Es esencial que los equipos gerenciales responsables del proyecto por ambas partes se involucren plenamente en las negociaciones contractuales, para así llevar consigo a la relación el espíritu del contrato. Esta es ciertamente una garantía importante para el éxito de la relación a largo plazo.

³⁵ <http://www.outsourcinggrewedu.com/2010/02/que-es-el-outsourcing.html>

³⁶ http://gestion.zobyhost.com/index.php?option=com_rubberdoc

³⁷ <http://www.leunam.com/articulos/index.php?art=9>

³⁸ <http://www.scribd.com/doc/3919264/OUTSOURCING>

4.7 INNOVACIÓN CONSTANTE

El Outsourcing se ha desarrollado como una respuesta a los altos costos que supone mantener una infraestructura material y humana que, por no estar directamente relacionada con las actividades distintivas de la empresa, resulta innecesaria. Este exceso de infraestructura llega a provocar altas pérdidas financieras y, en cambio, ofrece poca efectividad operacional, así como tiende a la rigidez en las respuestas frente al mercado³⁹.

Frente a ello, tal como gerentes de empresas como PWC, la oficina si papel y expertos en Outsourcing como el Chileno Ricardo Méndez y el Estadounidense Ben schneider coinciden en señalar, las empresas que externalizan determinadas competencias suelen obtener beneficios: en primer lugar, eficacias, pues las funciones realizadas por empresas externas suelen ser expertas en el campo para el que se las contrata; en segundo lugar, mayor rentabilidad, pues los costos de externalizar un proceso son inferiores a los que supone que la empresa misma lleve a cabo ese proceso.

La proposición de valor del Outsourcing radica en dos conceptos clave: conocimiento y masa crítica. Estos dos conceptos combinados son los que logran que un proceso de Outsourcing sea más económico que hacerlo dentro de la empresa.

Por estas sencillas razones, muchas empresas han pasado de recurrir al Outsourcing para pequeñas tareas sin demasiada importancia a utilizarlo incluso para competencias tan importantes como aquellas de las que depende el éxito de sus negocios. Y es que el Outsourcing debe verse como una manera de obtener aptitudes específicas de primer nivel; el tener en la empresa el servicio de manera permanente representa un costo muy alto: el Outsourcing en cambio, otorga un grado de efectividad en áreas en las que la empresa no desea distraerse o en las que le resultaría muy costoso involucrarse. Así mismo, le permite concentrarse en aquellos rubros en los que sí le interesa tener un alto grado de dominio para asegurar sus ventajas competitivas.

En general, lo que se busca es el mejor servicio al mejor precio mediante la utilización de todas las innovaciones y los avances tecnológicos al alcance. Y dentro de este contexto, el Outsourcing es una de las herramientas de gestión de eficacia más comprobada para llegar a la organización empresarial del siglo XXI con estructuras más reducidas y concentradas solo en aquellas habilidades que contribuyan a desarrollar clara ventajas competitivas.

Esta manera de concebir la gestión ha llevado a que la relación entre quien ofrece un servicio y quien lo adquiere también cambie. En los años 70 hasta los 90 época en que el

³⁹ SCHNEIDER, Ben. Outsourcing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los Negocios. Ed. Norma. 287 p

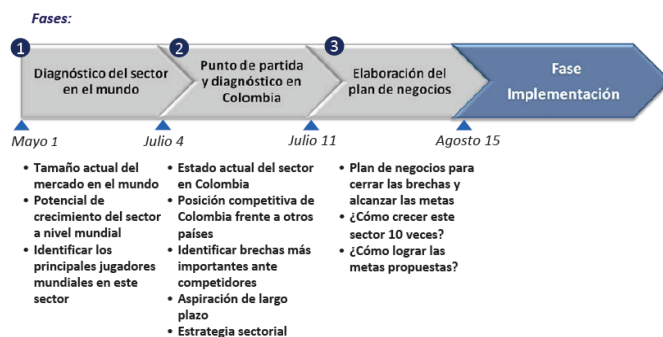
Outsourcing comienza a adquirir popularidad⁴⁰, la relación se manejaba a través de un simple contrato cliente-proveedor, actualmente, se ha convertido en una alianza estratégica entre dos empresas que persiguen un fin común. ¿Cuál es este fin común? Evidentemente, la eficiencia, tanto de la empresa cliente como de la empresa proveedora; en el primer caso, se da a nivel del servicio o producto que la empresa ofrece al mercado; en el segundo caso, a nivel del servicio que la empresa vende a la otra empresa y que redunda en la calidad del servicio o producto que ésta última ofrece. De hecho la empresa proveedora ofrece un producto diseñado específicamente para ese fin, es decir, para los requerimientos específicos de la empresa cliente.

El Outsourcing permite a las organizaciones mantenerse flexibles, reducir sus costos de operación y ser más eficientes. Por ese motivo, las empresas que ofrecen servicios de este tipo están siendo más requeridas por las organización que han decidido centrarse en su objetivo de negocio. Y es que, a lo largo de su historia, el Outsourcing ha demostrado que mientras más especializada sea una empresa, es decir, mientras más claramente tenga definida su estrategia, lo más probable es que la ayuda experta que necesita solo pueda encontrarse fuera antes que dentro de ella y, por lo tanto, es practicando el Outsourcing que se podrá poner en práctica esa estrategia con la debida eficacia operativa

4.8 OUTSOURCING EN COLOMBIA

El Ministerio de Comercio, Industria y turismo ha venido impulsando el desarrollo de sectores nuevos y emergentes de clase mundial, entre los que se encuentra el sector de Servicios de Outsourcing, específicamente para los casos de negocio de este sector como se observa en el gráfico 2, el Ministerio siguió la siguiente metodología

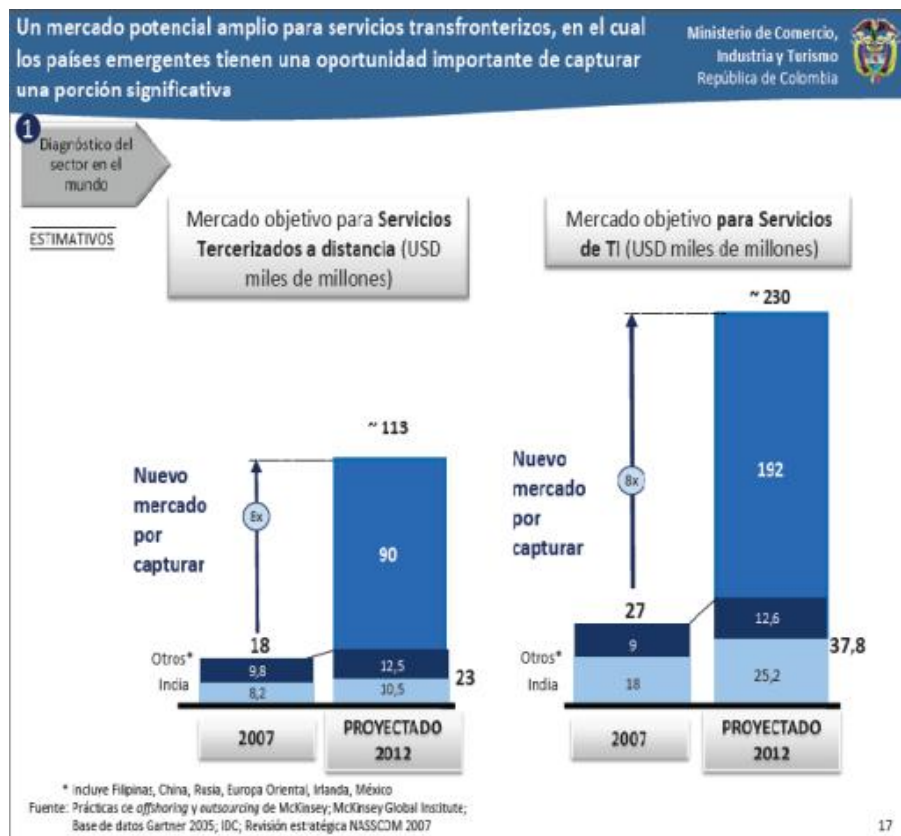
Gráfico 2. Metodología para casos sector Outsourcing



Fuente: Transformación productiva: La apuesta para el futuro. Luis Guillermo Plata Páez. Colombia Compite. Cali, 10 de noviembre de 2008

⁴⁰ web.iese.edu/valor/docs/outsourcing-esp.pdf

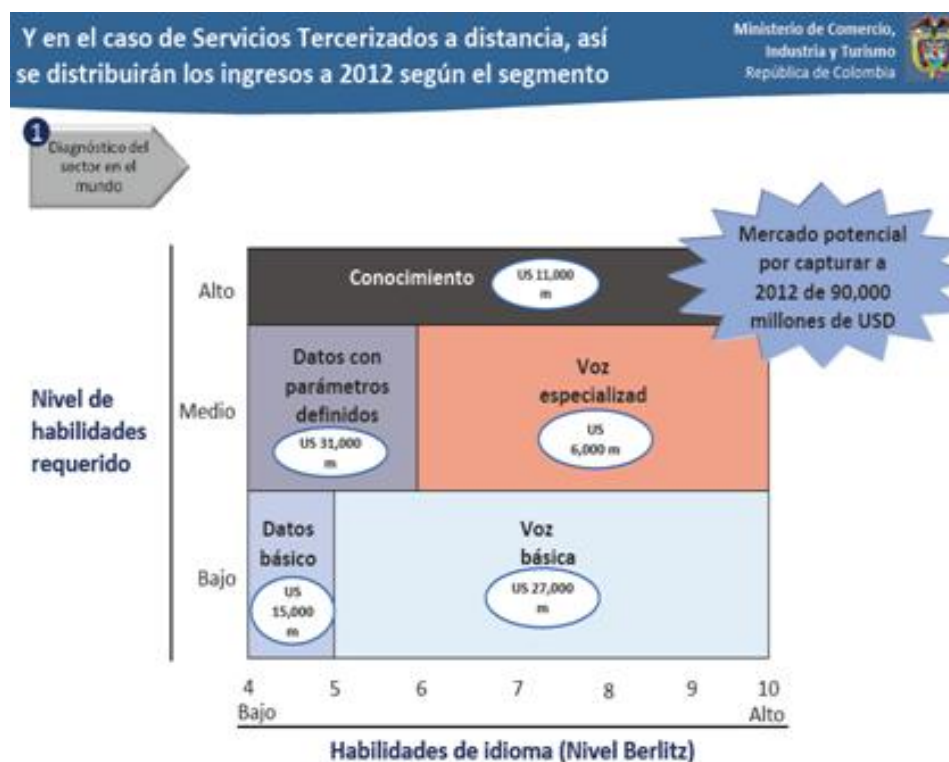
Gráfico 3. Diagnóstico del Sector de Outsourcing en el mundo



Fuente: Transformación productiva: La apuesta para el futuro. Luis Guillermo Plata Páez. Colombia Compite. Cali, 10 de noviembre de 2008

En el gráfico 3, se muestra como se midió el tamaño del mercado, al lado izquierdo se muestra el mercado actual para BPO&O hoy es un mercado de 18.000 Millones de dólares donde la india tiene el 8.2% el mercado a 2012 va a crecer 8 veces, el cuello de botella está en la oferta.

Gráfico 4. Distribución de los ingresos a 2012 del Sector de Outsourcing



Fuente: Transformación productiva: La apuesta para el futuro. Luis Guillermo Plata Páez. Colombia Compite. Cali, 10 de noviembre de 2008

Como se muestra en el gráfico 4, el mercado se divide en 5 segmentos

Voz Básica: Típico Call Center, no hay mayor agregación de valor

Voz especializada: 6.000 millones de dólares, voz más compleja con conocimiento, ejemplo Call Center Microsoft.

Datos Básicos: Transcripción de documentos

Datos con Parámetros Definidos: La contabilidad de una empresa, conocimiento sofisticado, no es tan importante el idioma porque no todos interactúan directamente con el cliente.

Conocimiento: 11.000 millones de dólares KPO, El Outsourcing no solo se hace por temas de costo si no porque se busca el mejor jugador en la cadena para incorporarlo en mi organización.

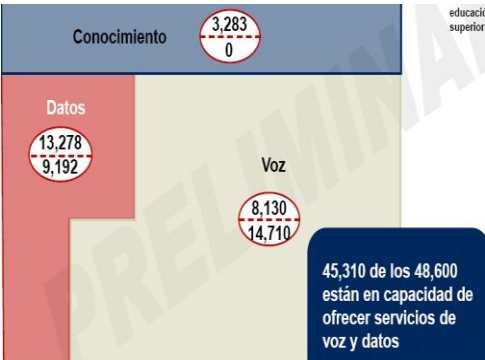
Gráfico 5. Segmentos de Servicios de Outsourcing según su complejidad

SEGMENTOS BPO&O DE ACUERDO CON EL GRADO DE COMPLEJIDAD				
	Descripción	Habilidades necesarias	Ejemplo de procesos de <i>offshore</i>	
Datos básicos	Actividades sencillas, por ejemplo: digitación de datos, conversión de formatos de datos	• Fluidez básica en idiomas • Habilidades analíticas mínimas	• Servicios de nómina • Manejo de registros • Procesamiento y reconciliación de números	• Intercambio electrónico de datos (EDI) • Procesamiento de tarjetas de crédito/debit • Manejo de pedidos
Voz básica	Actividades de voz con libreto que requieren un entrenamiento mínimo	• Capacidad media/alta en idiomas • Habilidades técnicas mínimas	• Telemarketing • Tomar órdenes de venta • Primera fase de cobranzas	• Servicio básico al cliente
Datos con parámetros definidos	Actividades de datos con parámetros definidos basados en reglas y lineamientos del negocio	• Alta capacidad en idiomas • Habilidades técnicas medias	• Proceso de reclamos • Manejo de impuestos • Administración de contratación • Manejo de tesorería	• Manejo de activos • Reporte financiero
Voz especializada	Interacción compleja que no tiene libreto y requiere conocimiento específico del tema	• Alta capacidad en idiomas • Habilidades técnicas medias	• Cobranza de tarjetas de crédito • <i>Help Desk</i> • Soporte al cliente (resolución de conflictos)	• Seguimiento de cobranzas en fases tardías
	Actividades que no se rigen por reglas	• Alta capacidad en idiomas	• Peticiones de investigación	• Inteligencia de negocio: mercado

Fuente: Desarrollando el sector de BPO&O como uno de clase mundial. Mckinsey and Company. 2008

El gráfico 5 muestra los diferentes segmentos de los servicios de Outsourcing clasificados según su grado de complejidad.

Gráfico 6 Segmentos de Servicios de Outsourcing según su complejidad

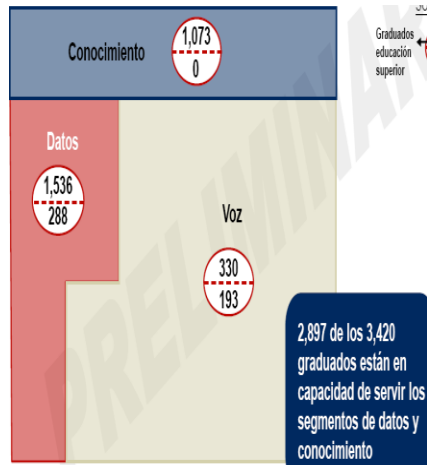


En el gráfico 6 se observa que de las 48.600 personas aptas (Incluye egresados de educación secundaria que no tienen educación superior, que podrían servir los segmentos) de voz y datos para la industria, el 97% está lista para servir los segmentos de voz y datos en español

Fuente: Desarrollando el sector de BPO&O como uno de clase mundial. Mckinsey and Company. 2008

Gráfico 7. Personas aptas para trabajar en los segmentos de voz y datos en inglés

En el gráfico 7 se observa que 3.420 personas están listas para servir el mercado en inglés, especialmente en los segmentos de datos y conocimiento.



Fuente: Desarrollando el sector de BPO&O como uno de clase mundial. Mckinsey and Company. 2008

4.9 EL FUTURO DEL OUTSOURCING

Ya sea que el Outsourcing sea o no parte de un movimiento más grande, no hay duda de que un mundo de recursos escasos está dictando una reducción en el personal gerencial, una gerencia adelgazada; de hecho, la moralidad de la sociedad misma podría haber ya señalado el fin del desperdicio, la ineficiencia y las ostentaciones de opulencia⁴¹.

Varios estudios recientes revelan que el Outsourcing está creciendo, al mismo tiempo que los proveedores de servicios están ampliando su gama de ofertas. Como esto implica una mayor concentración en las ventajas competitivas por parte de las organizaciones propietarias que están transfiriendo este trabajo a proveedores externos, esta tenencia también podría ser un indicio de que la industria está llegando a un acuerdo con un ambiente más exigente y de la necesidad de maximizar los recursos y reducir el desperdicio.

⁴¹ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/outsourcing/

5. ESTUDIO DE MERCADOS

5.1 OBJETIVOS

5.1.1 Objetivo General

Estudiar el mercado, la oferta y la demanda para empresas prestadoras de servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana.

5.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar el comportamiento de la competencia, identificando las características más importantes en el mercado de prestación de servicios de Outsourcing, en Bucaramanga y su Área Metropolitana.
- Identificar los principales factores que influyen en la adquisición de servicios de Outsourcing
- Determinar aplicaciones, características y diferenciaciones generales, a ofrecer por la empresa.
- Estudiar la demanda actual de los servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su Área Metropolitana
- Establecer la demanda futura, mediante su proyección y de ésta forma conocer el crecimiento o decrecimiento del mercado.
- Conocer las diferentes herramientas de publicidad y promoción utilizadas en el mercado.
- Realizar un análisis de precios de los servicios ofrecidos por las empresas de Outsourcing

5.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio

Se planea una oferta integral de servicios de Outsourcing que permita fortalecer los procesos de las empresas grandes, medianas y pequeñas empresas de Bucaramanga y su área metropolitana, para lo cual dispone de un portafolio de servicios, conformado de la siguiente forma:

5.2.1.1 Outsourcing Administrativo

- Administración de Nómina: Registro empleados, liquidaciones de Prestaciones Sociales, cálculos de Vacaciones, Liquidación de remuneraciones (quincenales, mensuales, especiales), Cálculo de indemnizaciones por desvinculación
- Administración de cuentas a cobrar, por pagar: Órdenes de Compra, notas de Entrega-Facturas, emisión de pagos, reportes de pagos efectuados, facturación, registro de cobranzas, Análisis y evaluación de cuentas a cobrar, recepción y control de facturas de proveedores y proceso de pago a proveedores.
- Administración de Inventarios: Cálculo y control de costos. Definición de niveles máximos y mínimos, optimización de la rotación de sus inventarios, control de existencias

5.2.1.2 Outsourcing Financiero

- Valoración de Empresas: Preparación de operaciones de compra – venta
- Diagnóstico Financiero Estratégico: Análisis e identificación de estrategias financiero que produzcan mayor valor.
- Planeación Financiera Estratégica: Diseño de estados financieros que busquen la estabilidad económica en todos los niveles de la empresa.
- Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión: Planes de Acción para la utilización productiva de los recursos económicos de la empresa, y posterior evaluación para argumentar una decisión de aceptación o rechazo conociendo así si el proyecto aportará ganancias, cuyo objetivo principal es el de aprovechar integralmente los recursos económicos para mejorar las condiciones de la empresa.

- Determinación de tasas de descuento y costo de capital: determinación de oportunidades de inversión a través de prácticas financieras.
- Planificación y Presupuestos: cálculos a priori de los ingresos y gastos de las actividades económicas de la empresa.

5.2.1.3 Outsourcing Contable

- Procesamiento de la información contable: Validación de documentos contables, Elaboración de registros contables y teneduría de libros oficiales, Estados Financieros Básicos, consistentes en Balance General y Estados de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de flujos de efectivo.
- Preparación de las declaraciones juradas mensuales que sean aplicables conforme a la normativa vigente: Preparación y presentación de declaraciones Tributarias del IVA, Retención en la Fuente, Impuesto a la Renta.
- Digitalización de Documentos: Digitalización de los soportes de contabilidad que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de la empresa.
- Mantenimiento de los registros Contables: creación del catálogo de cuentas, la recopilación de la información, el registro de la información, la realización y presentación de formularios

5.2.2 Servicios Sustitutos

Dentro de los servicios sustitutos encontrados en el mercado se encuentran profesionales independientes que realizan tareas similares a las ofrecidas por la empresa; sin embargo muchos de estos no comprenden la totalidad de los servicios ofrecidos por IG Outsourcing, en Bucaramanga y su Área Metropolitana existe un problema de informalidad, no sólo en éste segmento del mercado.

5.2.3 Atributos diferenciadores

- Con base a las necesidades de los clientes- empresas, se diseña el tipo de servicio que se va a prestar, es decir IG Outsourcing no prestará servicios patrón.
- Se realizará un riguroso seguimiento a los para confirmar la calidad de los servicios, facilitando un excelente servicio post-venta; por lo tanto se dispondrá de personal calificado, debidamente contratado, que estará encargado de realizar el constante seguimiento.

5.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

5.3.1 Mercado Potencial

Empresas grandes, medianas y pequeñas de Bucaramanga y su Área Metropolitana, que precisen los servicios de una empresa prestadora de servicios de Outsourcing.

5.3. 2 Mercado Objetivo

Empresas Grandes, Medianas y pequeñas de Bucaramanga y su Área Metropolitana con un rango de activos entre cuatrocientos veinte uno (421) y veinti cinco mil doscientos sesenta y cuatro (25.264) salarios mínimos legales vigentes⁴², que requieran de los servicios de Outsourcing de ésta empresa, en el gráfico 8 que se muestra a continuación se puede observar la clasificación según el tamaño de las empresas inscritas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Gráfico 8. Clasificación por tamaño de empresas inscritas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga

CLASIFICACION POR TAMAÑO DE EMPRESAS INSCRITAS

Año 2009

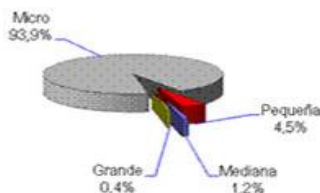
Tamaño de las empresas	Rango de activos (Pesos colombianos)		Número de empresas
Microempresas	Menor de	216.850.000	48.003
Pequeña	Desde	216.850.001	2.300
	Hasta	2.168.500.000	
Mediana Empresa	Desde	2.168.500.001	593
	Hasta	13.011.000.000	
Gran Empresa	Más de	13.011.000.001	229
Total			51.125

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

Rango determinado por Ley 905 de 2004

Empresas matriculadas y renovadas desde 01/01/2008 hasta 31/12/2009

Participación % por tamaño de empresa 2009



Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga

Tomado: Mayo 9 de 2010

⁴² <http://www.sintramites.com/temas/indicadoresantander/indicadores/tam2009.htm>

5.4 INVESTIGACION DE MERCADOS

5.4.1 Planteamiento del Problema

Como propósito Fundamental para la realización de esta investigación de mercados se pretenden conocer las expectativas, deseos, preferencias y disposición que tiene el mercado en el momento de adquirir este tipo de servicios. Así mismo, identificar la competencia existente dentro del mercado que se pretende estudiar, reconociendo sus debilidades y fortalezas.

5.4.2 La Demanda

5.4.2.1 Necesidades de Información

Básicamente es necesario conocer algunos aspectos fundamentales como lo son:

- Número de empleados en las empresas que contratan y que prestan estos servicios.
- Identificación de empresas que prestan estos servicios en Bucaramanga y su Área Metropolitana
- Trabajo realizado por parte de las empresas prestadoras de servicios de Outsourcing
- Factibilidad de demanda de servicios de Outsourcing Administrativos, Financieros y Contables
- Conocer el grado de satisfacción, por parte de los clientes que han contratado servicios de Outsourcing
- Identificar las condiciones, y preferencias de los clientes para la contratación de estos servicios
- Identificar el promedio de precios vigentes para los servicios de Outsourcing
- Conocer el Tipo de Contrato con las empresas prestadores de servicios de Outsourcing.

5.4.2.2 Ficha Técnica

Tabla 1. Ficha Técnica de la Investigación

FICHA TÉCNICA																
TIPO DE INVESTIGACIÓN	Descriptiva: Se conocerán las características y las actitudes predominantes a este tipo de servicios, utilizando como herramienta principal la descripción de la situación de ésta; en el ámbito empresarial de Bucaramanga y su área metropolitana.															
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	• Exploratorio: Permite conocer aspectos relacionados con las empresas de Outsourcing, se pueden obtener posibles alternativas de decisión y se pueden identificar posibles variables relevantes que deben ser consideradas. • Analítico: permite estudiar en forma intensiva cada uno de los elementos de la investigación, así como las relaciones entre sí y de éstas con el todo. A partir de esto se pueden llegar a tomar decisiones con respecto a la demanda, a los competidores, entre otros.															
FUENTES DE INFORMACIÓN	Empresas															
TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Encuesta															
INSTRUMENTO	Cuestionario estructurado															
POBLACIÓN	3122 empresas grandes medianas y pequeñas inscritas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga															
MUESTRA	Para calcular el tamaño de la muestra se considerará un muestreo aleatorio simple aplicando la siguiente fórmula: $n = \frac{N^2 \cdot z^2 \cdot e \cdot q}{n^2 + N^2 \cdot z^2 \cdot e \cdot q}$ En donde, N= Población= 3122 empresas z= nivel de confianza del 95%= 1,96, la elección de este nivel de confianza permite obtener resultados razonablemente certeros e= error estimado= 0,05, p= probabilidad de éxito= 0,5 q= probabilidad de fracaso=0,5 n= Número de muestras Ahora reemplazando $n = \frac{3122^2 \cdot 1,96^2 \cdot 0,05 \cdot 0,5}{n^2 + 3122^2 \cdot 1,96^2 \cdot 0,05 \cdot 0,5}$ n=342															
MARCO MUESTRAL	Se realiza una estratificación de la muestra teniendo en cuenta el gráfico 8, para obtener muestras representativas, de la población en estudio. <table><tr><td></td><td>PORCENTAJE (%)</td><td>No. ENCUESTAS</td></tr><tr><td>PEQUEÑAS EMPRESAS</td><td>74</td><td>253</td></tr><tr><td>MEDIANA EMPRESAS</td><td>19</td><td>65</td></tr><tr><td>GRAN EMPRESA</td><td>7</td><td>24</td></tr><tr><td>TOTAL ENCUESTAS</td><td>100</td><td>342</td></tr></table>		PORCENTAJE (%)	No. ENCUESTAS	PEQUEÑAS EMPRESAS	74	253	MEDIANA EMPRESAS	19	65	GRAN EMPRESA	7	24	TOTAL ENCUESTAS	100	342
	PORCENTAJE (%)	No. ENCUESTAS														
PEQUEÑAS EMPRESAS	74	253														
MEDIANA EMPRESAS	19	65														
GRAN EMPRESA	7	24														
TOTAL ENCUESTAS	100	342														
MODO DE APLICACIÓN	Telefónico															

- **Método de Recolección de la Información**

El método de recolección de la información fue realizado por medio de un cuestionario estructurado a las empresas seleccionadas aleatoriamente para conformar la muestra, cada entrevista tuvo un tiempo de duración de entre 15 y 20 minutos.

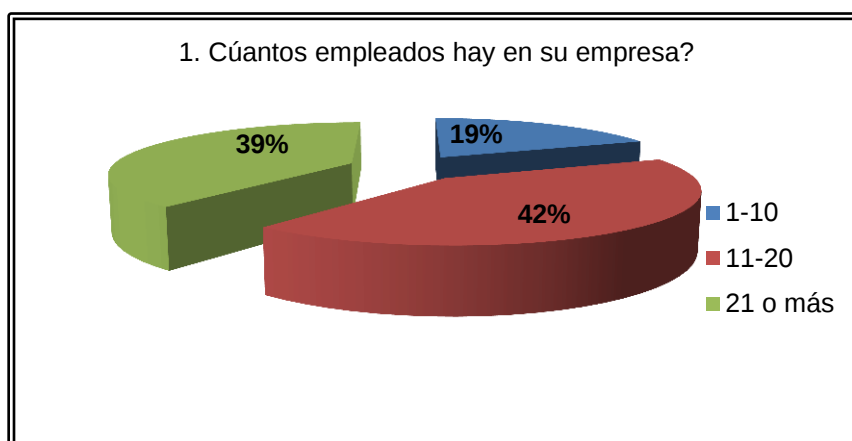
El instrumento aplicado fue una encuesta de 18 preguntas, ver Anexo (A), y se llevó a cabo del 15 de Marzo al 5 de mayo de 2010.

Se tomó la decisión de realizar las encuestas telefónicamente con cada encuestado debido a que la muestra comprendía 342 empresas, y con este mecanismo permitía abarcar un gran número de personas en menos tiempo, sus costos fueron más bajos y su aplicación no tuvo inconvenientes.

5.4.2.3 Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Cuántos empleados hay en su empresa?

Gráfico 9. Número empleados empresas de la demanda

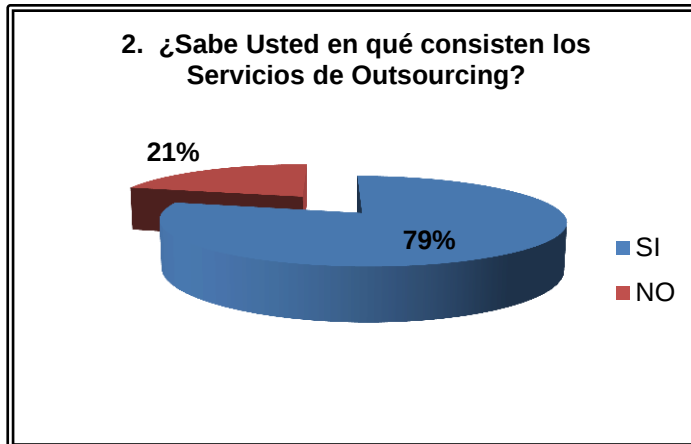


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 9 se observa que el 42% de las empresas encuestadas tiene entre 11 y 20 empleados y el 39%, 21 o más empleados, esto no incide en el tamaño de la empresa, ya que para éste estudio se tomó en cuenta el rango de activos para la clasificación de sus tamaños, no el número de empleados.

2. ¿Sabe Usted en qué consisten los Servicios de Outsourcing?

Gráfico 10. Conocimiento servicios Outsourcing

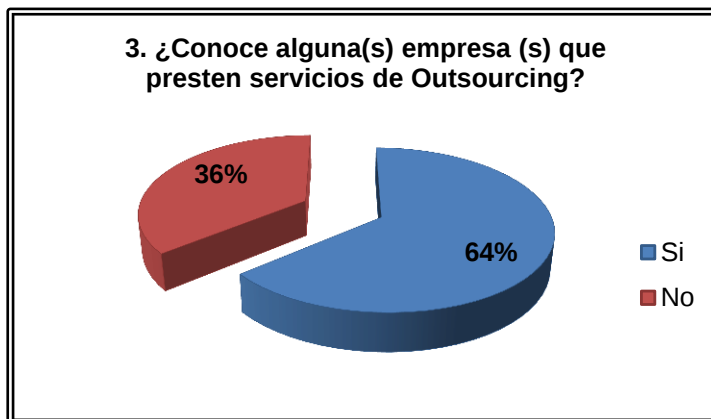


Fuente Autores del Proyecto

En el gráfico 10 se puede observar que la mayoría de las empresas conocen en qué consisten los servicios de Outsourcing, con un porcentaje del 79% que corresponde a una frecuencia de 269 empresas y que solo 73 de ellas no saben en qué consisten dichos servicios con un porcentaje del 21%.

3. ¿Conoce alguna(s) empresa (s) que presten servicios de Outsourcing?

Gráfico 11. Conocimiento empresas en el mercado

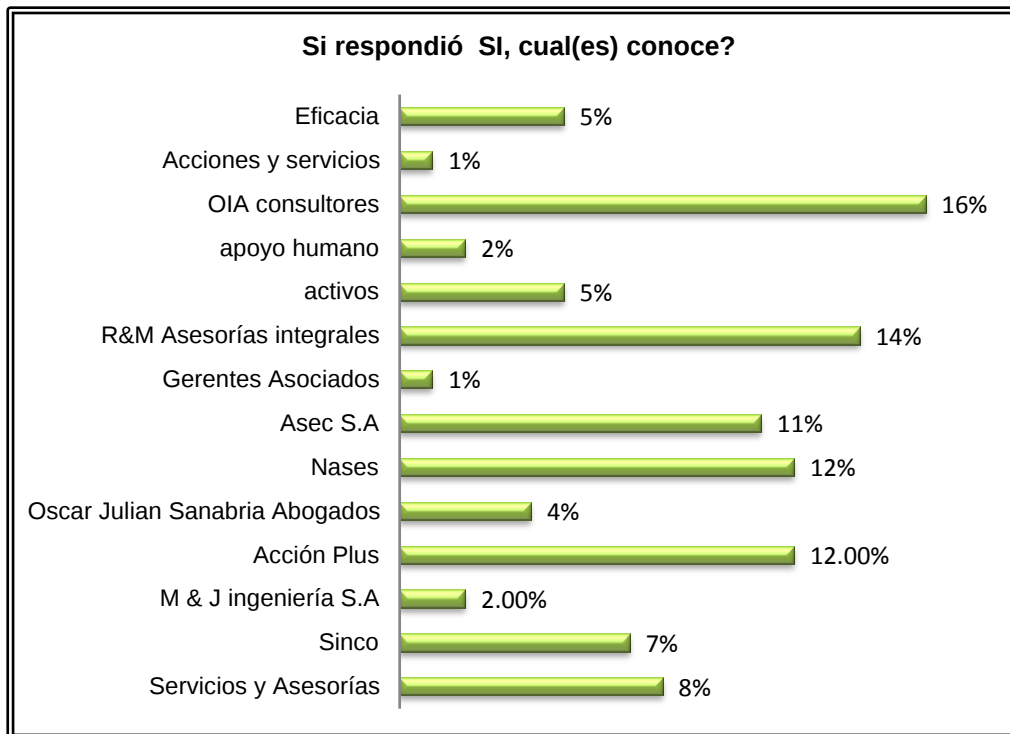


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 11 se puede observar que la mayoría de las empresas encuestadas con un porcentaje del 64% conocen alguna empresa que presten servicios de Outsourcing, lo cual equivale a 219.

* Si respondió Si, ¿cuáles empresas conoce?

Gráfico 12. Otras Empresas Conocidas

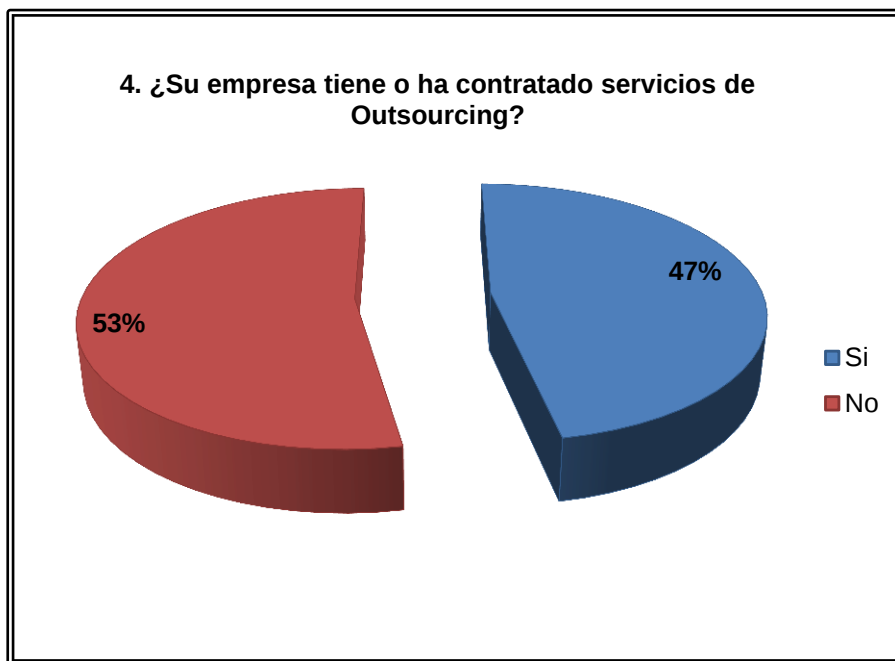


Fuente Autores del Proyecto

Se puede observar en el gráfico 12, que las tres empresas de Outsourcing más conocidas por los encuestados son: OIA Consultores el 16%, seguida de R&M Asesorías integrales con un 14% y por último se encuentran Acción plus y Nases con un 12% en ambas. Cabe anotar que de las empresas registradas en el gráfico anterior, el 56% representan empresas de Outsourcing enfocados en servicios generales, como lo son eficacia, sinco y s&s suministros.

4. ¿Su empresa ha contratado servicios de Outsourcing?

Gráfico 13. Empresas que han contratado los servicios



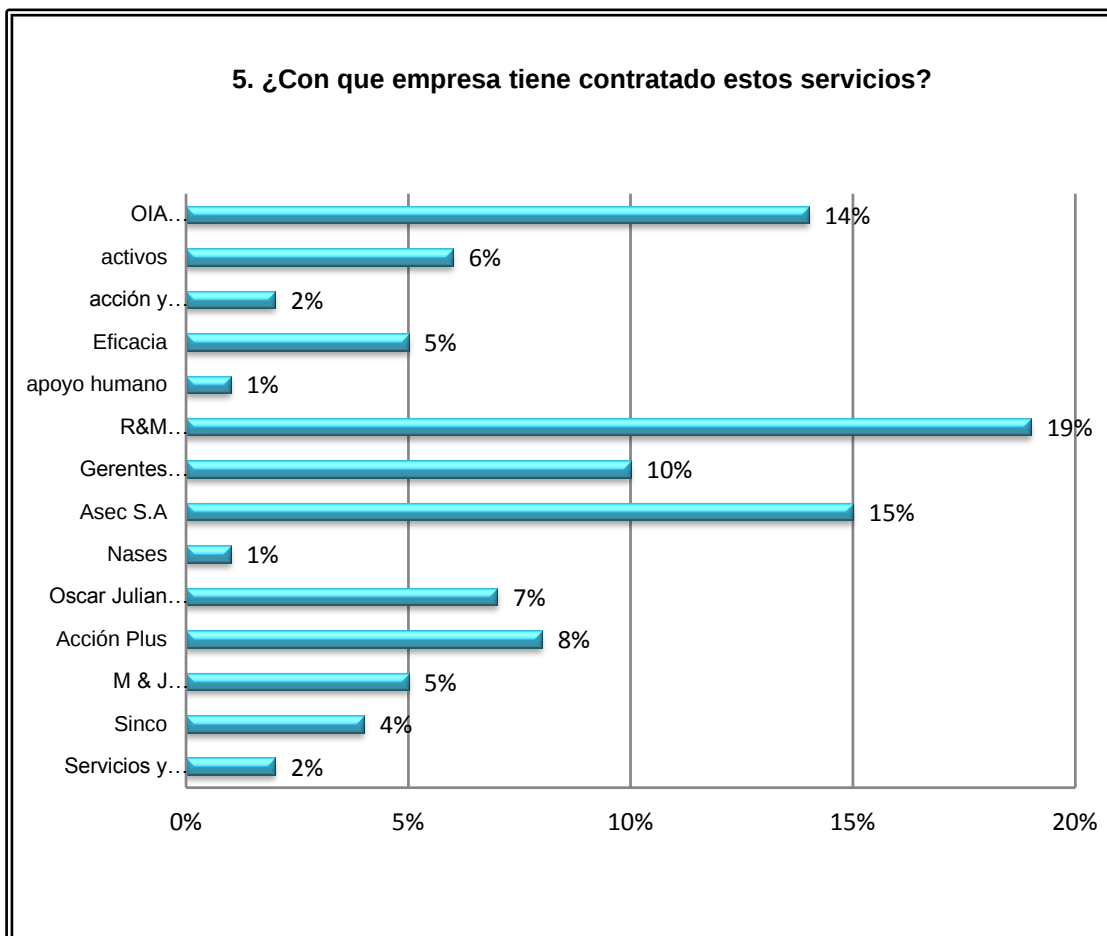
Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 13 se puede observar que la mayoría de las empresas encuestadas no tienen contratados servicios de Outsourcing, con un 53% lo cual equivale a más de la mitad del estudio realizado, con una frecuencia de 180 empresas.

Se puede decir que el mercado al cual se espera penetrar con los servicios de Outsourcing, ofrece grandes expectativas pues es un 53% del mercado al que podría interesarle los servicios y un 47% que ofreciendo mejores condiciones podría adquirirlos.

5. ¿Con que empresa ha contratado estos servicios?

Gráfico 14. Empresas con las que ha contratado los servicios

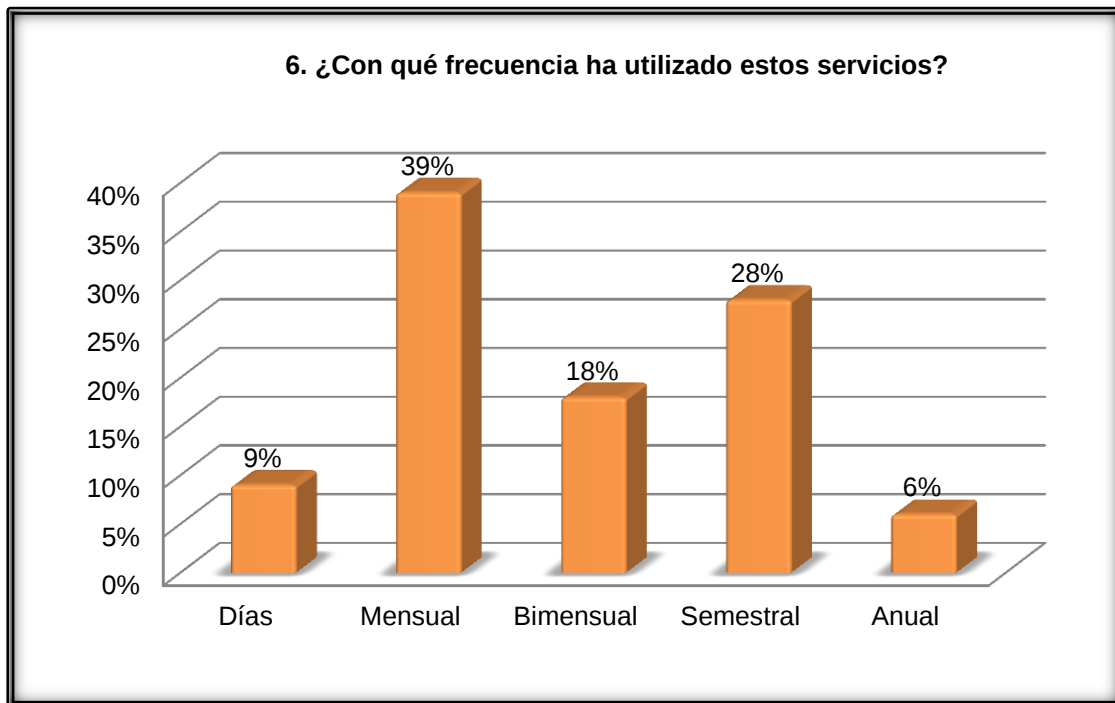


Fuente: Autores del Proyecto

Se puede observar en el gráfico 14, que las 162 empresas que si tienen contratados servicios de Outsourcing, con las empresas que más contratan son: R&M Asesorías integrales un 19%, seguido de Asec S.A con un 15% y por ultimo OIA Consultores con un 14%, lo cual se podría decir que se encuentra fidelizados con estas empresas ya que también son las que más conocen y las que más contratan. O también por el tipo de servicio que prestan

6. ¿Con qué frecuencia ha utilizado estos servicios?

Gráfico 15. Frecuencia de utilización de los servicios



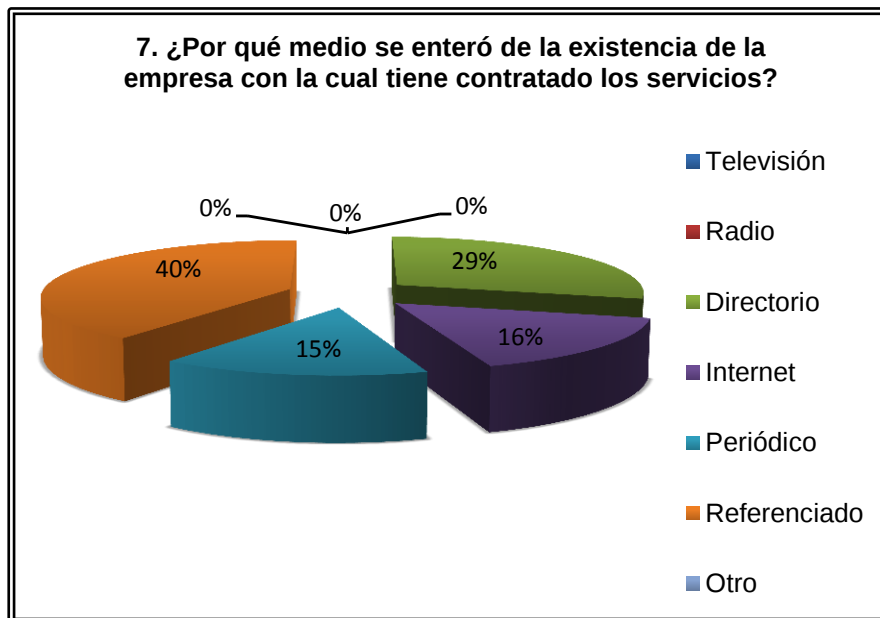
Fuente: Autores del Proyecto

En el Gráfico 15, se observa que el 39% de las empresas que señalaron utilizar o haber utilizado estos servicios lo hacen Mensualmente, la menor frecuencia con la que ha sido utilizado este servicio es de 9% por días.

Esto muestra que los servicios la mayoría de los servicios realizados por empresas de Outsourcing probablemente tienen una duración de un mes, es decir la duración de los diferentes procesos es de 30 días y es por esto que la utilización es de éste período

7. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la empresa con la que ha contratado los servicios?

Gráfico 16. Medio por el cual conocieron la existencia de la empresa



Fuente Autores del Proyecto

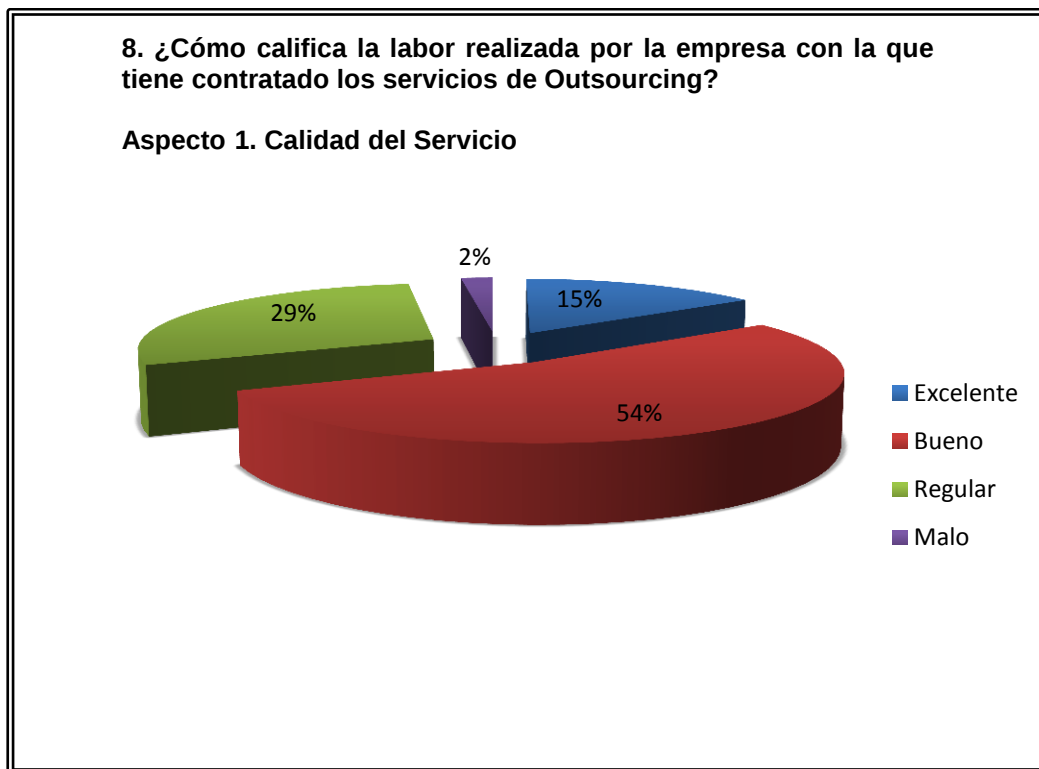
Se puede observar en el Gráfico 16, que por el medio donde más se enteraron los encuestados de la existencia de la empresa con la cual tiene contratado los servicios es por medio de las referencias con un 40%, seguido del directorio con un 29%, se podría decir que las referencias es lo más importante para este tipo de empresas, y que esto se logra con un excelente servicio al cliente.

Es por esto que es de gran importancia tener una relación con el cliente-empresa de compromiso total, y de calidad en los servicios prestados para que de esta forma, mediante el voz a voz de las referencias aumente el número de clientes potenciales.

8. ¿Cómo califica la labor realizada por la empresa con la que ha contratado los servicios de Outsourcing?

Aspecto 1, Calidad del servicio

Gráfico 17. Calificación calidad del servicio

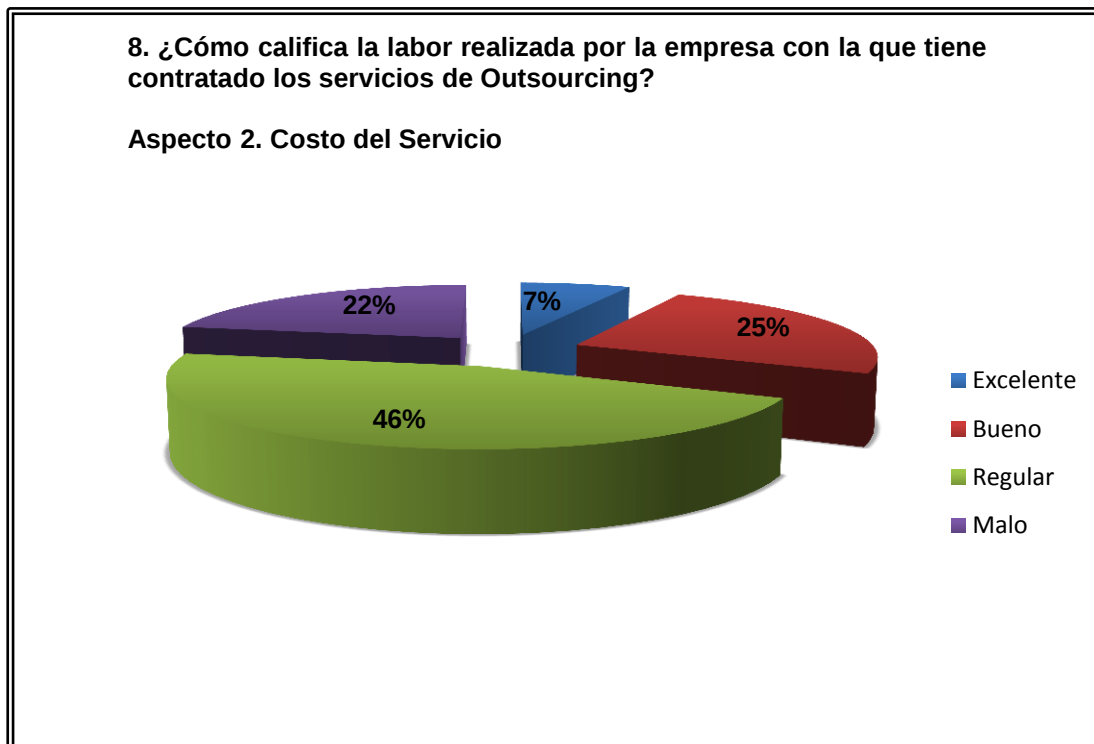


Fuente: Autores del Proyecto

Se puede observar en el gráfico 17, que el 54% de los encuestados tienen un buen concepto de las empresas que les prestan el servicio de Outsourcing, mientras solo el 15% dicen que es excelente, lo cual es un punto a favor ya que la empresa IG pretende prestar un excelente servicio a sus clientes y de esta manera fidelizarlos y tener referenciados.

Aspecto 2. Costo del Servicio

Grafico 18. Calificación Costo del Servicio

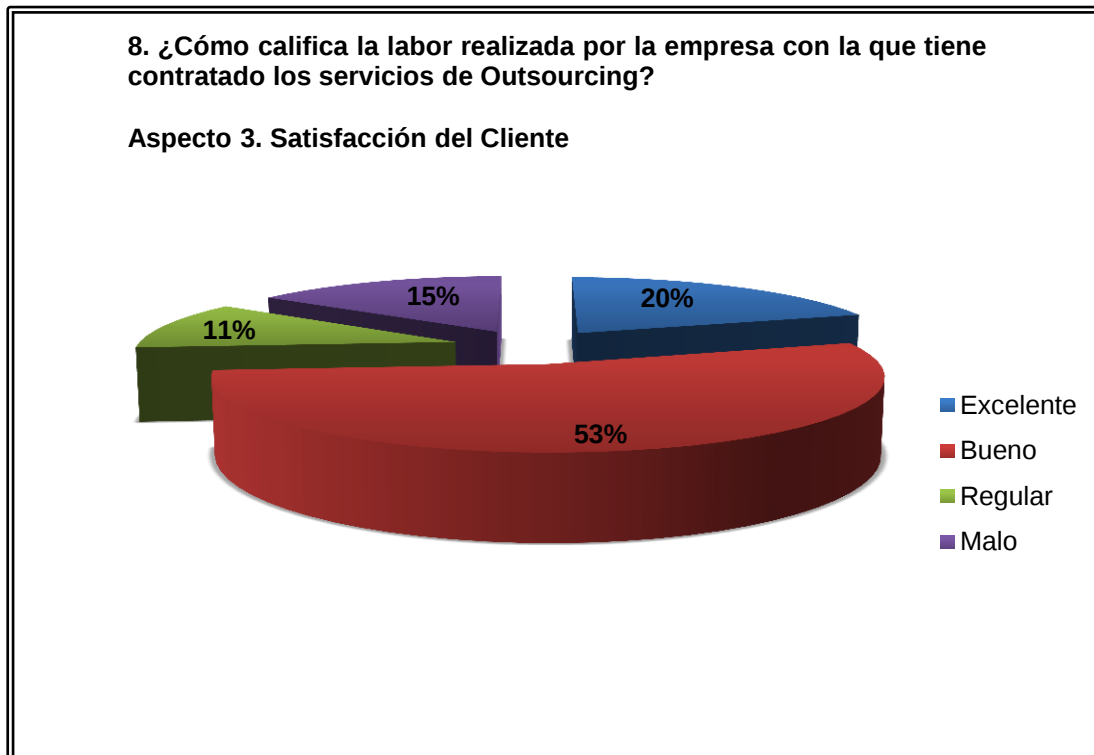


Fuente Autores del Proyecto

En el gráfico 18 se puede observar que en el costo del servicio la mayoría de las empresas con un 46% dicen que este es regular, y solo el 7% divulga que es excelente, por lo cual IG pretende llegar a los clientes prestando un servicio más económico que el que se encuentra en el mercado.

Aspecto 3. Atención al cliente

Grafico 19. Calificación Costo del Servicio



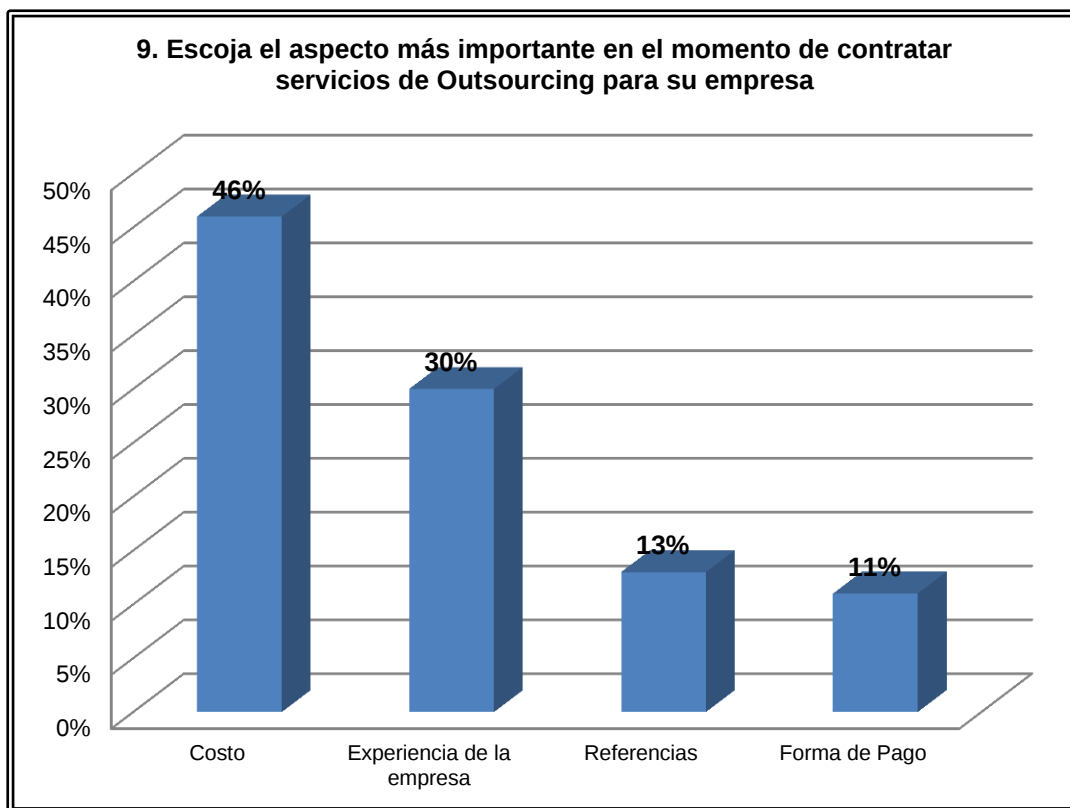
Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 19 se puede observar que un 53% de los encuestados califican la labor realizada por la empresa con la que tiene contratado los servicios de Outsourcing como buena, y solo el 20% comunica que los servicios son excelentes, esto podría estar a favor de IG ya que se puede mejorar en este tipo de servicios para atraer nuevos clientes.

En conclusión de los tres aspectos estudiados en los gráficos 17, 18, 19, se puede concluir que tienen un concepto favorable, excepto por el costo del servicio; en donde el 46% lo califica como regular, por lo tanto IG Outsourcing ofrecerá servicios con excelente calidad, servicio al cliente y a un menor costo.

9. Escoja el aspecto más importante en el momento de contratar servicios de Outsourcing para su empresa

Gráfico 20. Aspecto de mayor importancia para la contratación

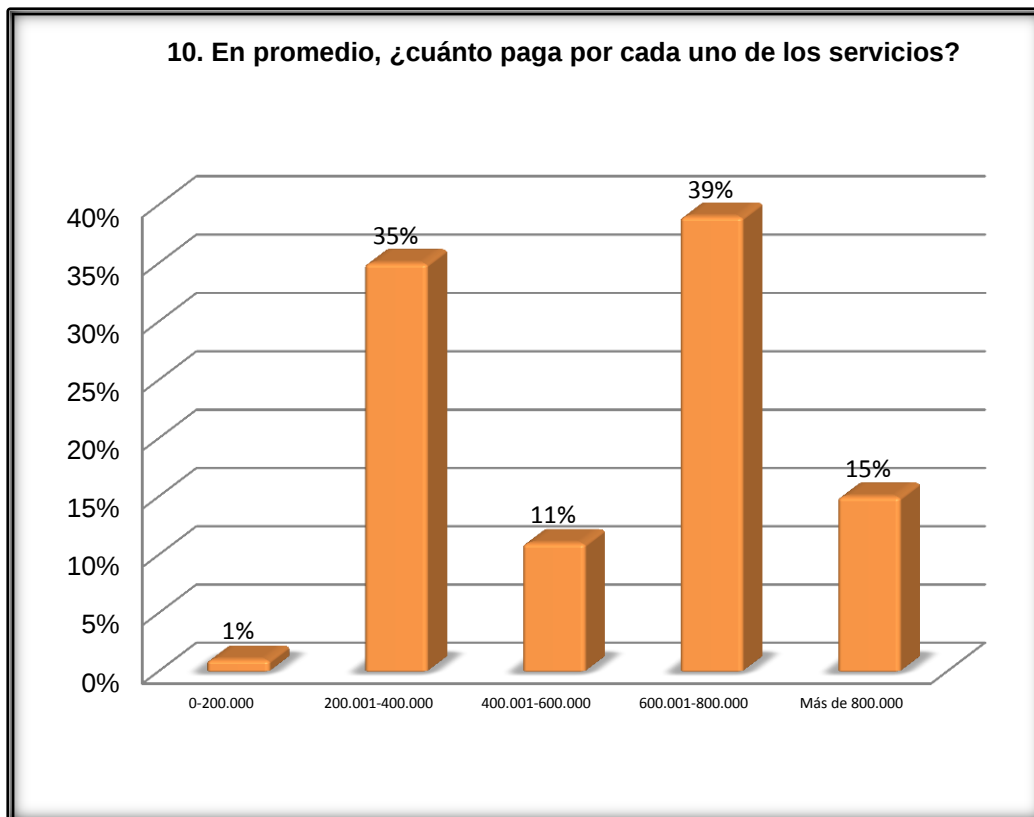


Fuente Autores del Proyecto

Se puede observar en el gráfico 20, que el aspecto más importante para los encuestados en el momento de contratar servicios de Outsourcing es el costo con un porcentaje del 46%, mientras que la experiencia de estas cuenta con un 30%, esto es muy bueno para IG ya que se pretende tener precios por debajo del mercado para la atracción de nuevos clientes, y con un excelente servicio buscar su permanencia y por medio de las referencias adquirir nuevos clientes.

10. En promedio, ¿cuánto ha pagado por cada uno de los servicios?

Gráfico 21. Valor promedio de los servicios



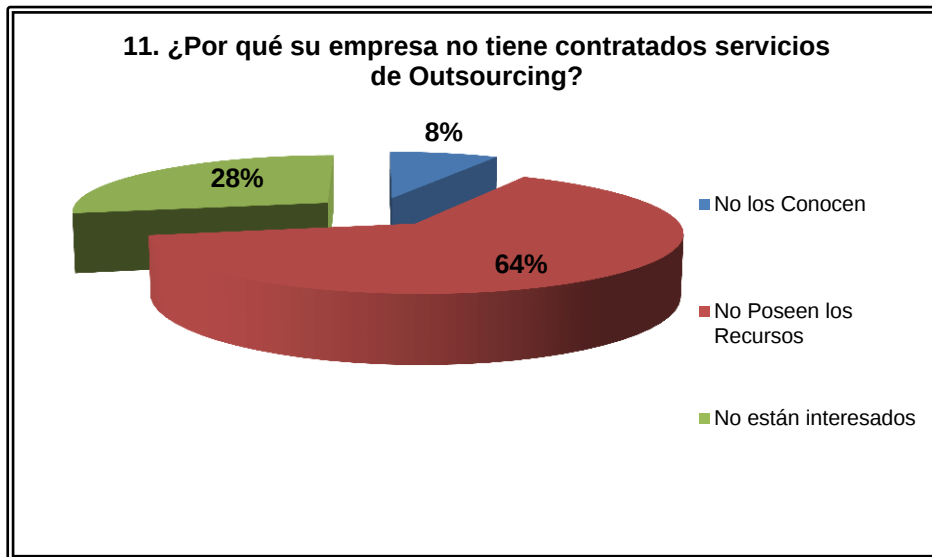
Fuente: Autores del Proyecto

Según el gráfico 21 el 39% de las empresas encuestadas afirma que por los servicios adquiridos por las empresas de Outsourcing, cancelan un valor entre \$600.001 y \$ 800.000, el rango con menor porcentaje, con un 1% es el de 0-\$200.000

El valor promedio de los servicios es bastante alto, por eso IG Outsourcing se caracterizará además de prestar servicios de calidad, competir con precios de venta más bajo que los ofrecidos en el mercado.

11. ¿Por qué su empresa no tiene contratados servicios de Outsourcing?

Gráfico 22. Motivos de no Contratación



Fuente Autores del Proyecto

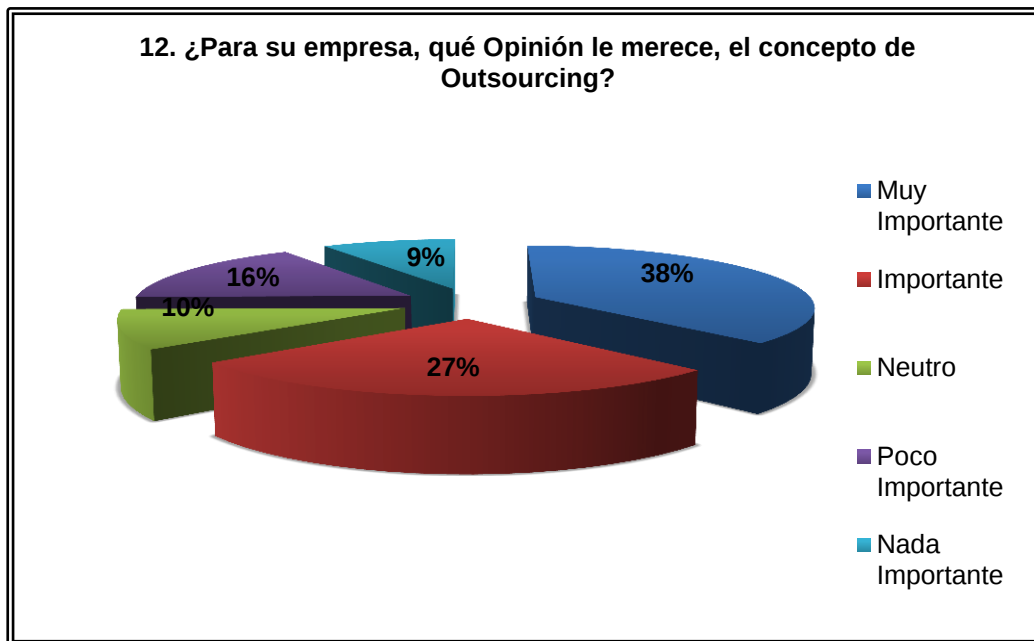
En el gráfico 22 se observa que el 8% de las empresas encuestadas afirma que no conocen el funcionamiento de estos servicios, a pesar de saber en qué consisten, desconocen si sería bueno o no para su empresa, Un 64%, afirma que no poseen los recursos debido a que “son servicios que demandan una gran inversión”⁴³

Por esto es de gran importancia encontrar los mecanismos que permiten dar a conocer la importancia de la implementación de estos servicios y las ventajas que traería para sus empresas, siendo visto como una inversión

⁴³ Empresas Encuestadas

12. ¿Para su empresa, qué Opinión le merece, el concepto de Outsourcing?

Gráfico 23. Opinión del concepto de Outsourcing



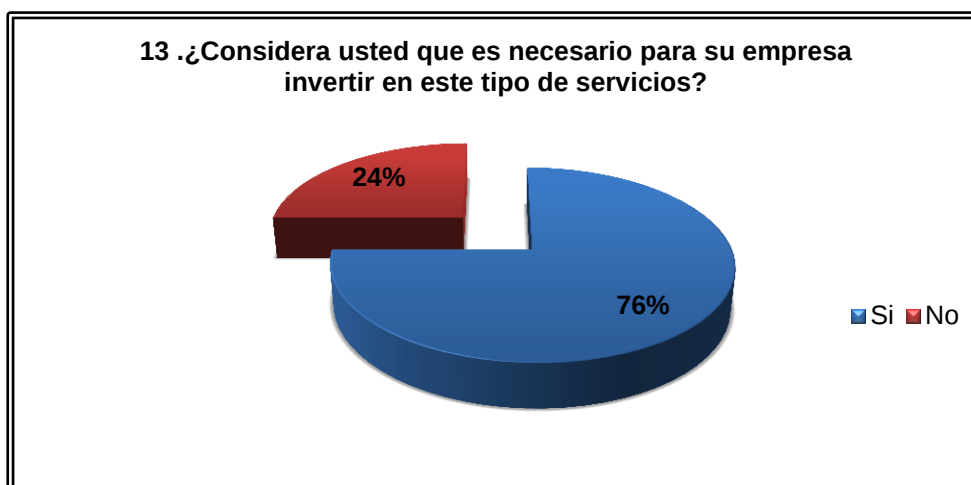
Fuente: Autores del Proyecto

En conclusión y como se muestra en el gráfico 23, alrededor de un 65% de las empresas encuestadas tiene un concepto favorable de los servicios de Outsourcing, pues consideran que es una herramienta valiosa para el desarrollo de sus empresas, contrario a esto un 25% señala que no es importante para sus empresas

A pesar de que el concepto de algunas empresas hacia los servicios de Outsourcing, no sean favorables, se deben realizar visitas ofreciendo los servicios, recalcando la importancia de implementarlos.

13. ¿Considera usted que es necesario para su empresa invertir en este tipo de servicios?

Gráfico 24. Importancia de contratar los servicios

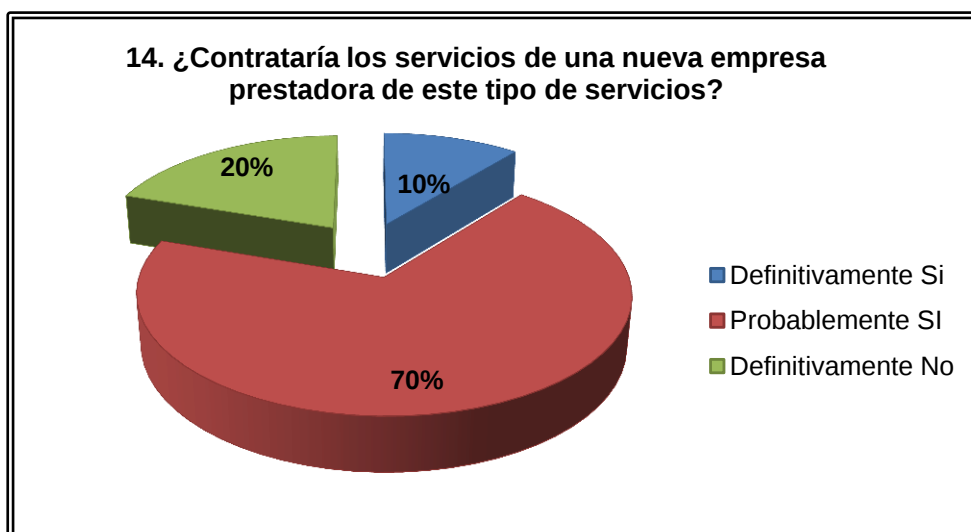


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 24, el 76 % de las empresas encuestadas establece que es necesario para sus empresas invertir en éste tipo de servicios, y sólo un 24% considera que no es importante contratar servicios de Outsourcing para sus empresas, éste resultado es de gran importancia porque muestra que muchas de las empresas encuestadas a pesar de manifestar no tener recursos, si reconocen la importancia de este tipo de servicios.

14. ¿Contrataría los servicios de una nueva empresa prestadora de este tipo de servicios?

Gráfico 25. Empresas interesadas en contratar servicios

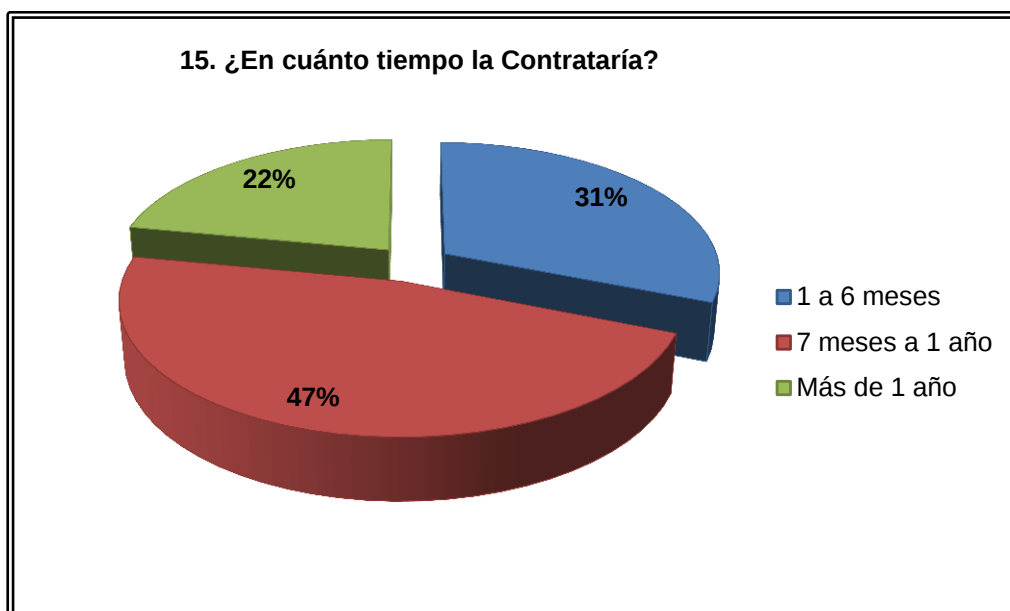


Fuente: Autores del Proyecto

En conclusión según el gráfico 25, alrededor de un 80% considera que contrataría los servicios de una nueva empresa prestadora de servicios de Outsourcing y un 20%, se mantiene en que no lo haría.

15. ¿En cuánto tiempo la Contrataría?

Gráfico 26. Tiempo estimado para la contratación



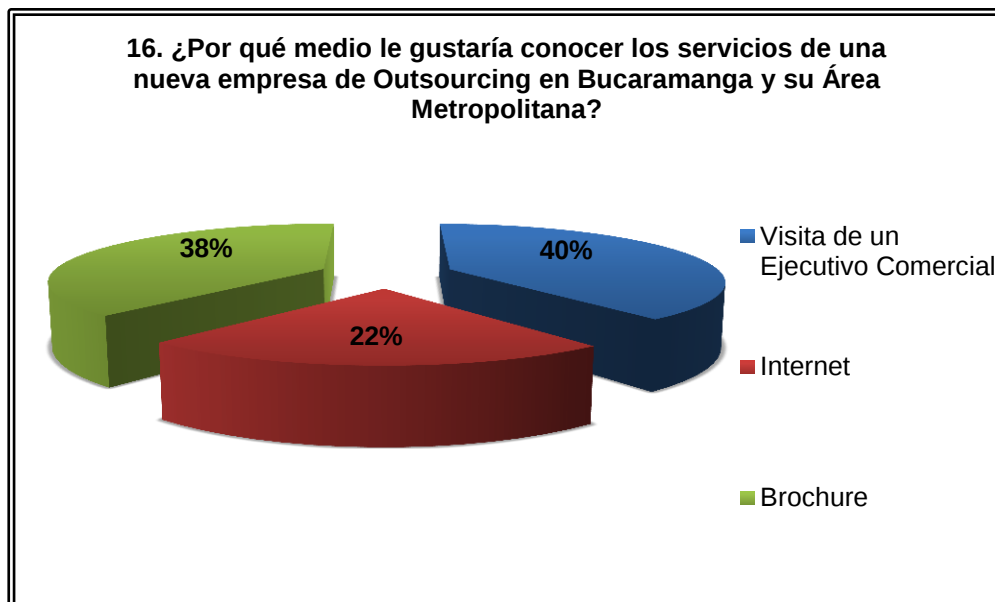
Fuente: Autores del Proyecto

Como se muestra en el gráfico 26, del 80% que afirmó que contrataría los servicios de la empresa, es decir 274 empresas, el 47% de estas asegura que lo haría en 7 meses o un año, y un 31% que de entre uno a 6 meses realizaría dicha contratación.

Esto puede ser debido al tiempo de duración de contrato con las otras empresas que ofrecen este tipo de servicios; es de gran importancia estar presentes, frente a la posibilidad de que estén interesados en contratar con nuevos proveedores como IG Outsourcing.

16. ¿Por qué medio le gustaría conocer los servicios de una nueva empresa de Outsourcing en Bucaramanga y su Área Metropolitana?

Gráfico 27. Medio de Información para conocer los servicios

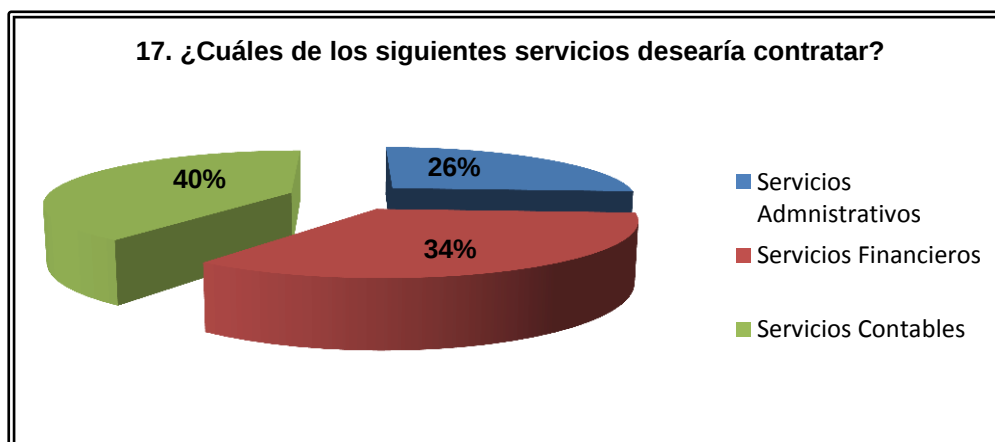


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 27, el 40% de las empresas encuestadas considera que preferiría la visita de un ejecutivo comercial para ofrecer el portafolio de servicios, el 38% prefiere que se haga de forma escrita con un Brochure en donde se especifique la información necesaria.

17. ¿Cuáles de los siguientes servicios de Outsourcing desearía contratar?

Gráfico 28. Servicios que desearía contratar

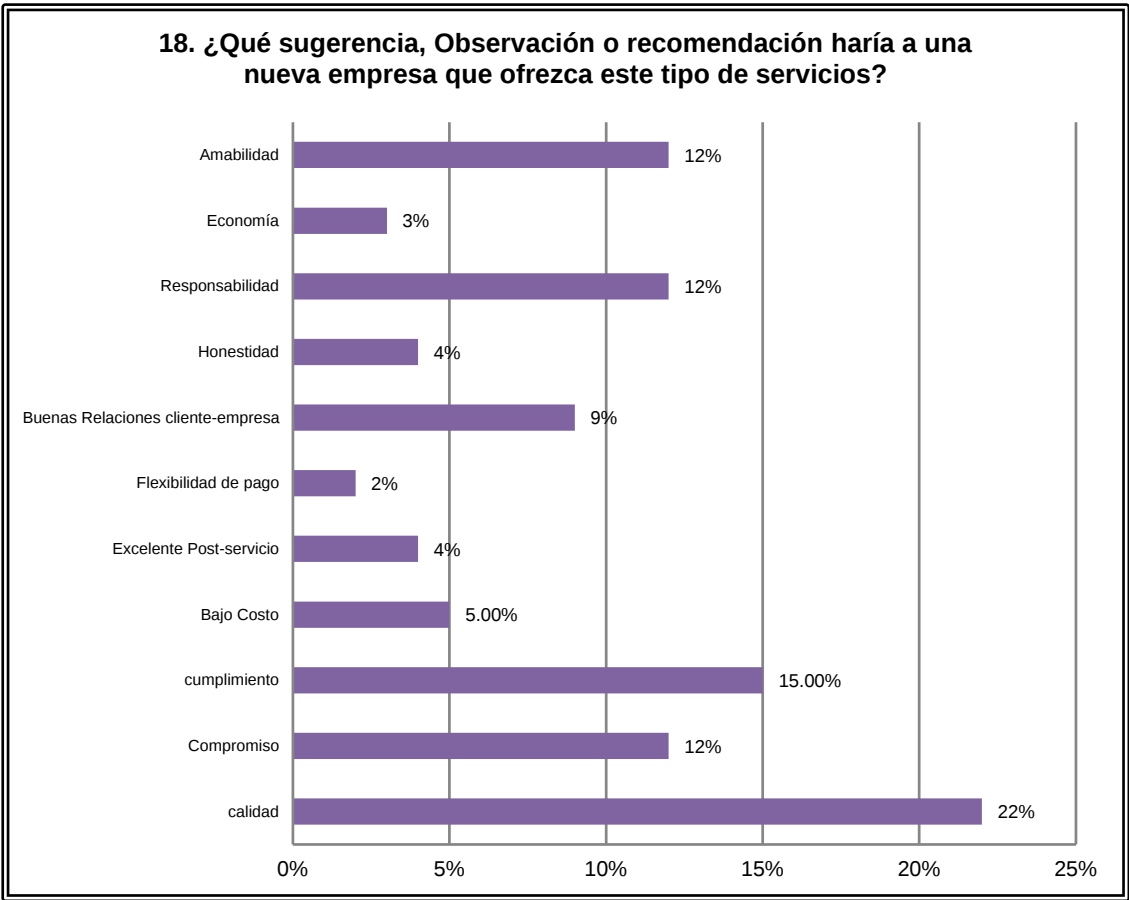


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 28 se observa que el 40% de las empresas encuestadas están interesados en servicios de tipo Administrativo, y en un menor rango con 26% su preferencia es la de los servicios Administrativos. Estos resultados son de gran importancia para el posterior cálculo de la capacidad.

18. ¿Qué sugerencia, Observación o recomendación haría a una nueva empresa que ofrezca este tipo de servicios?

Gráfico 29. Sugerencias, observaciones o recomendaciones a la nueva empresa



Fuente Autores del Proyecto

En el gráfico 29 se observa que el 22% de las empresas encuestadas considera que una nueva empresa en el mercado de servicios de Outsourcing, debe ofrecer servicios de calidad, y con un 15% cumplir las condiciones que se pactan, la menor de las preferencias hace referencia a la flexibilidad de pago con un 2% de prelación.

5.4.2.4 Medición del Mercado

5.4.2.4.1 Estimación de la Demanda

Según el instrumento aplicado el 47% de las empresas encuestadas tiene contratado o ha contratado alguna vez los servicios de Outsourcing, esto corresponde a 1467 empresas

La frecuencia de utilización del servicio es de la siguiente forma según se observa en la tabla 2

Tabla 2. Frecuencia Utilización servicio

Días	9%	132*255	= 33660
Mensual	39%	572*12	= 6864
Bimensual	18%	265*6	= 1590
Semestral	28%	411*2	= 822
Anual	6%	88*1	= 88
Total		1467	= 43024

Fuente: Autores del Proyecto

Es decir que el total de servicios de Outsourcing prestados en un año a empresas Grandes, medianas y pequeñas de Bucaramanga, es de **43.024**

5.4.2.4.2 Evolución histórica de la demanda

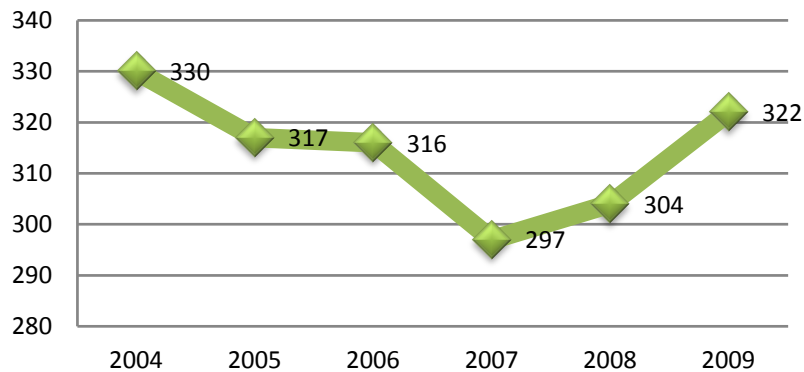
La demanda establecida, son las grandes, medianas y pequeñas empresas de Bucaramanga y su área metropolitana, que han tenido el comportamiento que se muestra a continuación en la tabla 3.

Tabla 3. Evolución histórica

AÑO	GRANDES, MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS
2004	330
2005	317
2006	316
2007	297
2008	304
2009	322

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga: Informe de actualidad económica sobre constitución de empresas 2004-2009

Gráfico 30. Evolución histórica



Fuente: Autores del Proyecto

Se observa en el gráfico 30 que en el 2007 existió un notable decrecimiento en el número de empresas constituidas, este comportamiento cambió en el 2008 y considerablemente en el 2009

5.4.2.4.3 Proyección de la demanda

Se utilizará, suavización exponencial por el método de Holt para proyectar la demanda debido a que la serie de datos poseen una tendencia lineal y un patrón estacional, se utilizó un alfa de 1, un Beta de 0.9999042 y el error cuadrático fue de 7.839999106

Tabla 4. Proyección de la demanda (Fórmula suavización exponencial-método de Holt)

$$y^{T+\tau}(T) = \ell^T + \tau b^T$$

donde:

$$\text{Nivel: } \ell^T = \alpha y^T + (1-\alpha)(\ell^{T-1} + b^{T-1})$$

$$\text{Tendencia: } b^T = \gamma(\ell^T - \ell^{T-1}) + (1-\gamma)b^{T-1}$$

Fuente: Autores del Proyecto

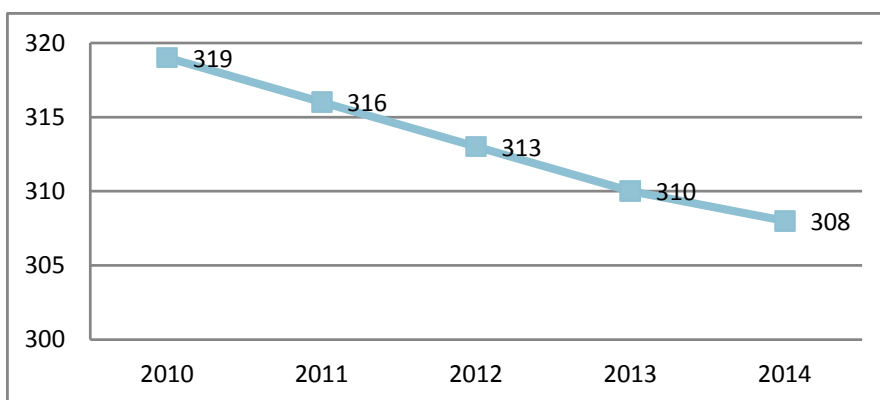
En la Tabla 5 se observa el cálculo de la proyección de la demanda para los años de 2010 a 2014

Tabla 5. Proyección de la demanda

Año	Demanda Real	Demanda Pronosticada
2004	330	327
2005	317	314
2006	316	313
2007	297	299
2008	304	302
2009	322	319
2010	-	319
2011	-	316
2012	-	313
2013	-	310
2014	-	308

Fuente: Autores del Proyecto

Gráfico 31. Proyección demanda



Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 31 se observa muestra un decrecimiento gradual en el número de empresas grandes, medianas y pequeñas en Bucaramanga y su área Metropolitana.

Sin embargo este comportamiento puede cambiar, si algunas de las variables que afectaron esta proyección cambian en el futuro, como lo es por ejemplo el tema de la formalización, el gobierno local debe emprender medidas que faciliten la creación de empresas de tipo formal, disminuyendo trámites, y apoyando a los nuevos empresarios.

5.4.3 La Oferta

5.4.3.1 Necesidades de Información

- Conocer en promedio el tipo de contratación y número de empleados en empresas prestadoras de servicios de Outsourcing
- Conocer en promedio el tiempo y valor del contrato
- Establecer para que áreas tienen mayor demanda sus servicios

5.4.3.2 Planeación de la investigación

Se realizó una encuesta (Ver Anexo B) a 10 empresas que ofrecen servicios de Outsourcing, para recopilar información concreta del tipo de contratación de sus empleados, el promedio de empresas que contratan sus servicios, tiempo estimado de cada servicio, áreas de mayor demanda.

5.4.3.3 Ficha Técnica

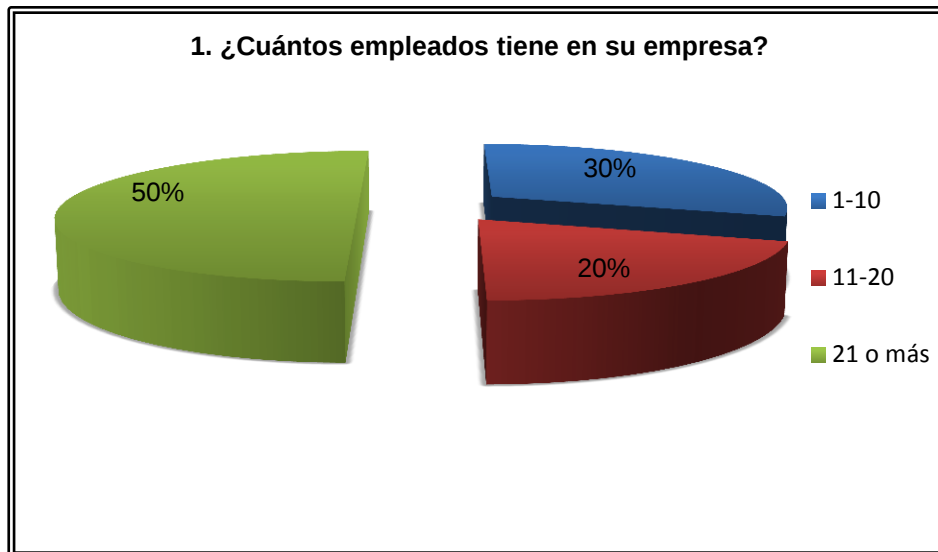
Tabla 6. Ficha técnica de la Investigación

FICHA TÉCNICA	
TIPO DE INVESTIGACIÓN	Descriptiva: Se conocerán las características y las actitudes predominantes a este tipo de servicios, utilizando como herramienta principal la descripción de la situación de ésta; en el ámbito empresarial de Bucaramanga y su área metropolitana.
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	• Exploratorio • Analítico
FUENTES DE INFORMACIÓN	Empresas
TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Encuesta
INSTRUMENTO	Cuestionario estructurado
POBLACIÓN	Empresas que prestan servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana
MUESTRA	Censo 10 empresas que prestan servicios similares a los ofrecidos por IG Outsourcing,
MODO DE APLICACIÓN	Telefónica

5.4.3.4 Análisis e interpretación de datos

1. ¿Cuántos empleados tiene en su empresa?

Gráfico 32. Número empleados empresas Outsourcing



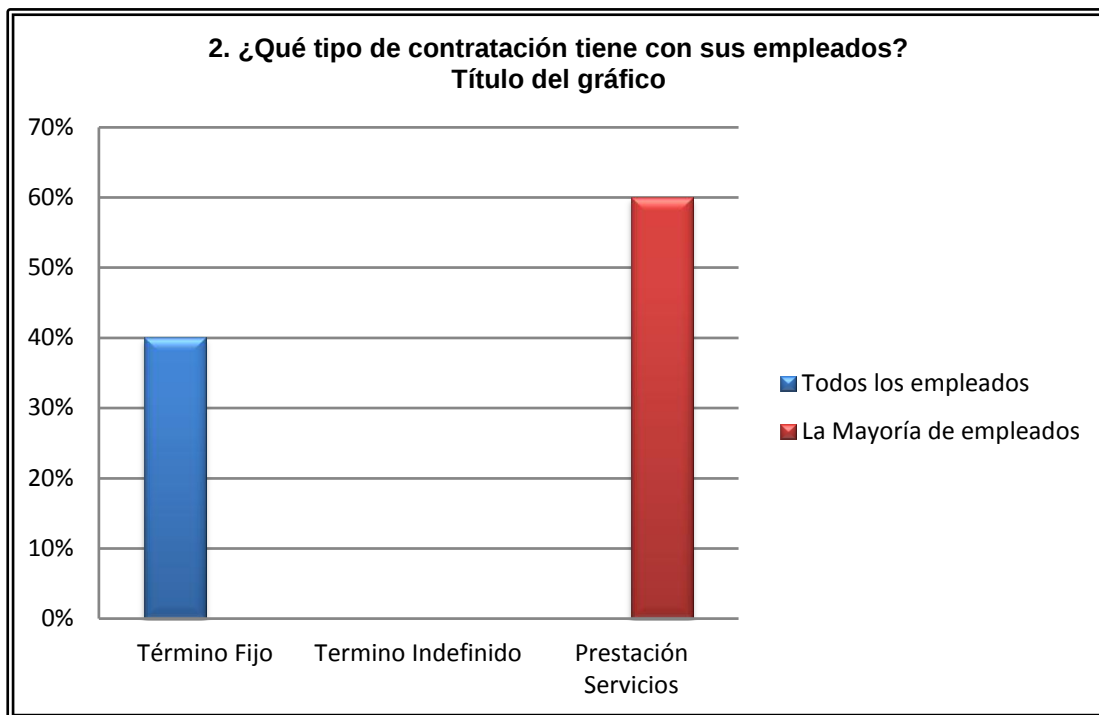
Fuente: Autores del Proyecto

Se aplicó el anterior instrumento en 10 empresas, que prestan actualmente servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana, existen otras empresas que no facilitaron información ya que consideraron que ésta era de carácter confidencial.

En el gráfico 32 se observa que el 50% de las empresas encuestadas afirma tener contratados 21 o más empleados en sus empresas.

2. ¿Qué tipo de contratación tiene con sus empleados?

Gráfico 33: Tipo de Contratación



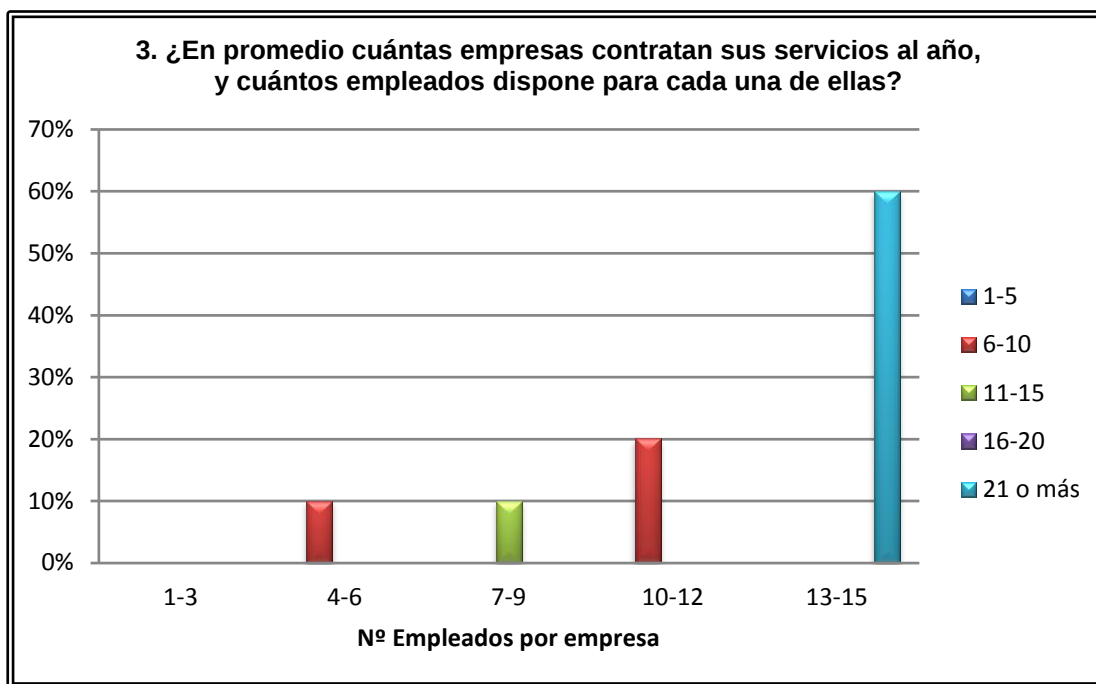
Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 33, se observa que el 60% de las empresas, el tipo de contrato es el de prestación de servicios, un contrato de éste tipo, no tiene las mismas condiciones ni requisitos de un contrato laboral, la característica que lo diferencia de los otros tipos de contrato (término fijo o indefinido), es que no tiene la obligación de cumplir un horario, ni de tener una subordinación permanente

En éste caso tampoco se realiza el pago de Aportes parafiscales y de Seguridad social, es decir que este tipo de contratos no se obliga a pagar prestaciones sociales a los empleados disminuyendo así el monto a invertir.

3. ¿En promedio cuántas empresas contratan sus servicios al año, y cuántos empleados dispone para cada una de ellas?

Gráfico 34. . Número empresas que contratan sus servicios Vs Número empleados disponibles



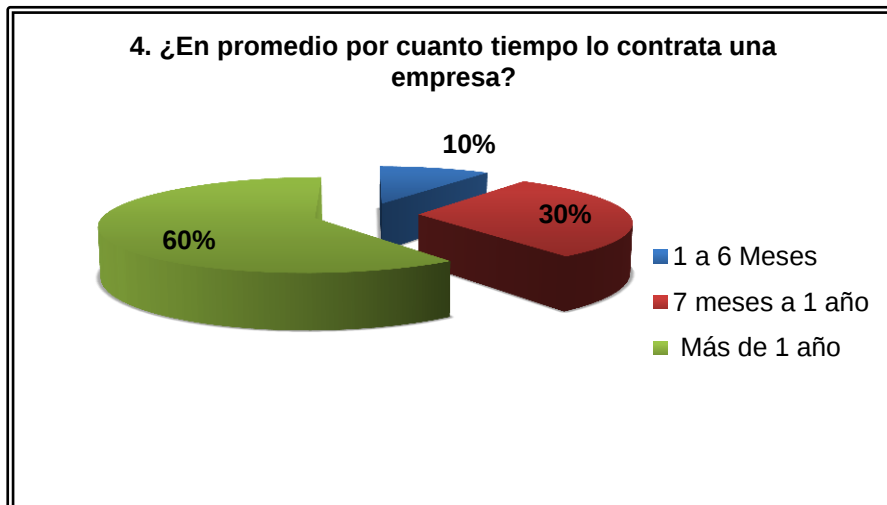
Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 34, que se muestra en la parte superior anterior, el dato más relevante es el que muestra que el 60% de las empresas encuestadas afirman que en promedio 21 o más clientes los contratan para sus servicios en el transcurso de un año, y que para ello disponen de entre 13 y 15 empleados para desarrollar esas actividades.

Estas empresas tienen una gran capacidad y llevan un tiempo considerable en el mercado, lo que les ha permitido, consolidarse y ser reconocidos, aumentando el número de clientes – empresa con los cuales tiene contratados sus servicios

4. ¿En promedio por cuanto tiempo lo contrata una empresa?

Gráfico 35. Tiempo Promedio Contratación

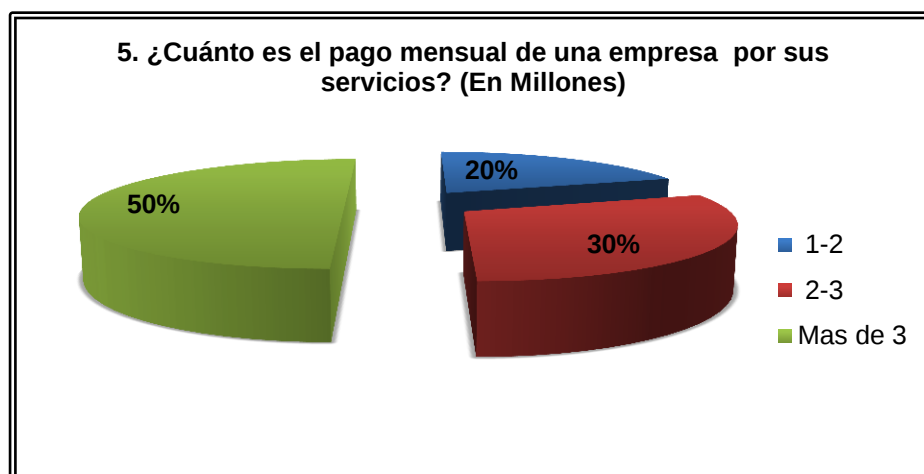


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 35 el 60% de las empresas afirma que son contratadas por un término mayor a un año, muchos de ellos señalan que el tipo de trabajo que realizan requiere continuidad, sin embargo un 10% ha contratado sus servicios de 1 a 6 meses, porque consideran que sus necesidades no han sido satisfechas.

5. ¿Cuánto es el pago mensual de una empresa por sus servicios? (En Millones)

Gráfico 36. Pago mensual por los servicios

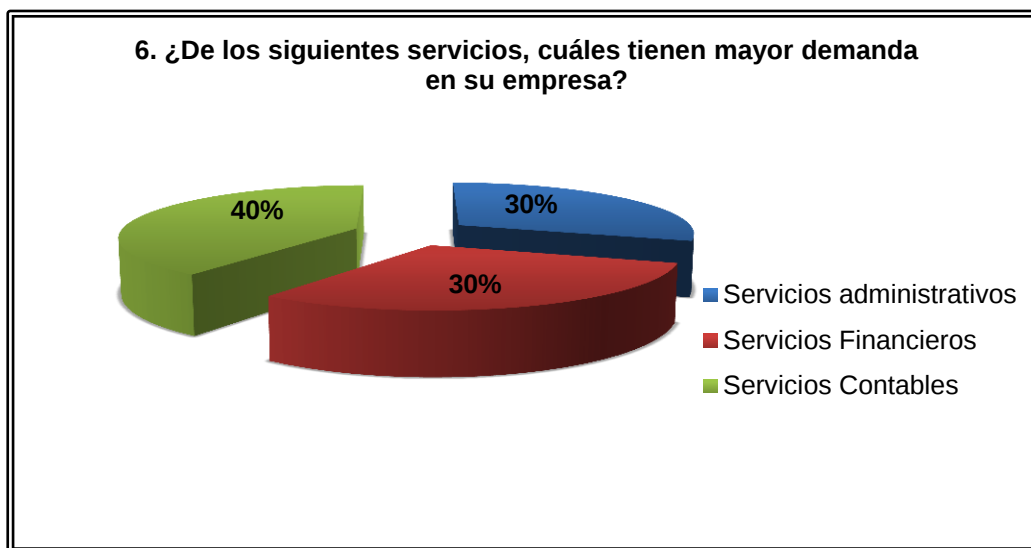


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 36 se observa que el 50% de las empresas pertenecientes a la oferta y que fueron encuestadas, señalan que mensualmente el pago por sus servicios en total por parte de sus clientes es de más de 3 millones de pesos, y el 20% afirma que entre 1 y 2 Millones de pesos.

6. ¿De los siguientes servicios, cuáles tienen mayor demanda en su empresa?

Gráfico 37. Servicios de mayor demanda

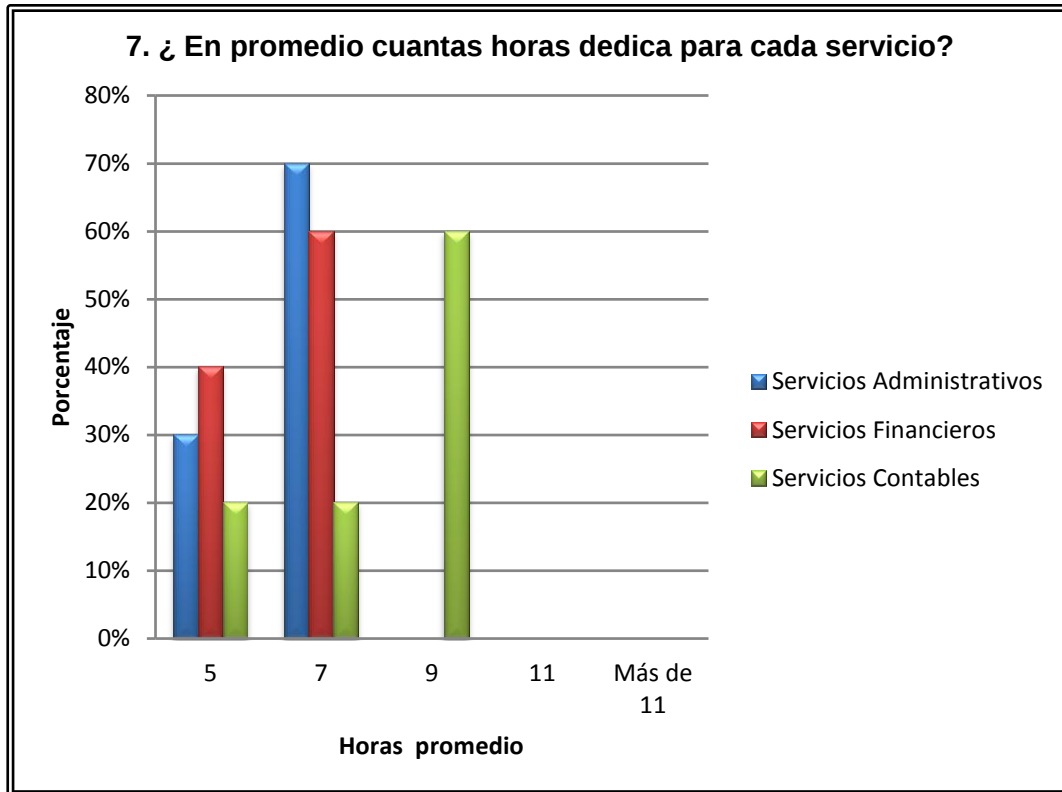


Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 37, se indaga especificando los 3 servicios que prestará IG Outsourcing, y como resultado se obtuvo que el 40% de las empresas encuestadas afirman que los servicios Contables son los que tienen mayor demanda, seguidos con un 30% por los servicios administrativos y financieros.

7. ¿En promedio cuantas horas dedica para cada servicio?

Gráfico 38. Promedio Horas por servicio



Fuente: Autores del Proyecto

En el gráfico 36, se observa que el 70% de las empresas encuestadas afirma destina 7 horas en promedio para los servicios administrativos, que el 60% de las empresas encuestadas destina 7 horas en promedio para los servicios financieros y que el 90% de las empresas encuestadas disponen de 9 horas en promedio para los servicios Contables.

5.4.3.5 Análisis de la Competencia

De la encuesta anterior, se encontró como resultado que existen 7 empresas que compiten directamente con los servicios que ofrece IG Outsourcing, las cuales se pueden observar en la tabla 8.

Tabla 7. Análisis de la Competencia

Nombre del Competidor	Características de la Oferta	Ventajas diferenciales de IG Outsourcing frente al competidor
GRUPO EULEN DE COLOMBIA S.A	Esta empresa ubicada en la Cra 30a # 31 -27 del Barrio la Aurora en Bucaramanga, ofrece servicios de Outsourcing Administrativo y Contable, así como servicios logísticos, de Tele marketing, servicios de medición evaluación y control.	El precio de venta por servicio que ofrece esta empresa es alto. IG Outsourcing entrará al mercado con precios más bajos sin que esto signifique disminuir la calidad de estos.
OIA CONSULTORES	Esta empresa ubicada en la Cra 19 # 36 -20 de Bucaramanga ofrece servicios de Outsourcing financiero y contable, además de otros servicios como realización de Auditorías específicas, Proyectos de Inversión, asesorías fiscales.	IG Outsourcing ofrece un Portafolio de servicios más completo que esta empresa y con precios de venta más bajos
R&M ASESORIAS INTEGRALES	Esta empresa ubicada en la Cra 13 35-10 de Bucaramanga ofrece servicios de Outsourcing contable y asesorías en procesos.	IG Outsourcing ofrece un Portafolio de servicios más completo que esta empresa y con precios de venta más bajos
TIEMPOS S.A	Su sede principal se encuentra en Bogotá, pero que ofrece servicios en todo el país, ofrece servicios de Outsourcing Administrativo y de nómina, también de selección de personal, su núcleo de negocio es ofrecer servicios temporales.	El precio de venta por servicio que ofrece esta empresa es alto. IG Outsourcing entrará al mercado con precios más bajos sin que esto signifique disminuir la calidad de estos.
ACTIVOS S.A	Esta empresa ubicada en la calle 51a # N° 31-117 de Bucaramanga, ofrece servicios de Outsourcing Administrativo de nómina y asesorías legales, pero su principal característica es prestar servicios de empleos temporales.	IG Outsourcing posee como ventaja diferencial que los servicios de Outsourcing son los Principales, agregando así un grado de exclusividad.

Nombre del Competidor	Características de la Oferta	Ventajas diferenciales de IG Outsourcing frente al competidor
ACCIONES Y SERVICIOS	Esta empresa ubicada en la cra 36# 51-53 de Bucaramanga, ofrece servicios de Outsourcing Administrativo, su núcleo de negocio es la gestión de personal.	Esta empresa no se especializa en la prestación de servicios de Outsourcing administrativo, si no en la selección de personal. IG Outsourcing posee esa ventaja diferencial haciendo que su organización sea especialista en ese tipo de procesos, ofreciendo calidad encada uno de ellos.
TRIBUTAR AT&F	Esta empresa ubicada en ofrecer Calle 53#35-A- 21 servicios de Outsourcing Contable y de impuestos, el eje central de sus servicios son asesoría legales, y tributarias.	Esta empresa no se especializa en la prestación de servicios de Outsourcing administrativo, si no en la selección de personal. IG Outsourcing posee esa ventaja diferencial haciendo que su organización sea especialista en ese tipo de procesos, ofreciendo calidad encada uno de ellos.

5.4.3.5.1 Proyección de la Oferta

Para realizar este estudio, y debido a que no se encuentran datos específicos de este sector, se observó que en los directorios de circulación en Bucaramanga y su área Metropolitana de 2009 y 2010 aparecen 15 empresas prestadoras de servicios de Outsourcing en los años anteriormente nombrados, es decir que no ha aumentado el número de empresas ofertantes y que para los próximos años se debe mantener la tendencia.

5.4.3.5.2 Relación entre la demanda y la Oferta

De las 1467 empresas que tienen o han contratado los servicios de Outsourcing demandan anualmente 43024 servicios, y solo existen 10 empresas que los ofrecen, con esto se puede llegar a la conclusión que si la tendencia de la proyección de la demanda aumenta, es decir que la constitución de empresas grandes, medianas y pequeñas que existen en Bucaramanga y su área Metropolitana crece, existirá una demanda insatisfecha, y no habrá capacidad instalada de las empresas ofertantes para cubrirlas.

5.5 COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

5.5.1 Sistema de ventas

Las empresas a las cuales inicialmente se pretende ofrecer los servicios prestados por IG OUTSOURCING, son aquellas empresas que de una u otra forma nos han hecho saber su interés de contratar nuestros servicios.

Para obtener otros clientes, y según los resultados de la encuesta, se planea realizar visitas a dichas empresas, ofreciendo así un portafolio completo de servicios, de esta forma lograr la confianza para ser referenciados.

5.5.2 Canal de Distribución

Actualmente este tipo de Empresas se caracterizan por una relación directa entre empresa y cliente, esto debido gran parte a las ventajas que esto ofrece, como lo son el hecho de que se pueden abarcar estos servicios por medios propios, y lo más importante, que no incurre en gastos a Intermediarios.

Para el Caso de IG Outsourcing, se seleccionó este tipo de canal de distribución, EMPRESA-CLIENTE.



5.5.3 Publicidad

5.5.3.1 Programa Publicitario

La empresa de IG, con el fin de dar a conocer los servicios de Outsourcing que prestará en Bucaramanga y su Área metropolitana y haciendo uso de los resultados obtenidos en el estudio de mercados utilizará las siguientes estrategias:

- Creará un Brochure, el cual será repartido en las áreas de influencia y directamente a las empresas que se puedan encontrar interesadas en el servicio.
- Este Brochure tendrá implícito cada servicio con especificación detallada del mismo y los beneficios que se pueden encontrar al ser adquiridos y adicionalmente los datos de la empresa.
- Se realizara un convenio publicitario con el periódicos , GENTE CABECERA y GENTE CAÑAVERAL, el de para de esta manera difundir el nombre de la empresa y las funciones que esta tendría.
- También se realizara la creación de un grupo en el famoso portal FACEBOOK, ya que este ha tenido suficiente aceptación por todo tipo de personas y adicionalmente se mirara la posibilidad de crear la publicidad dentro del mismo.

5.5.3.2 Programa de distribución de ventas

El agente comercial de la empresa, se desplazara hacia las diferentes entidades que requieran conocer el portafolio de la compañía, el cual le brindara detalladamente los servicios que se prestarían, las ventajas y las oportunidades que generaría esto para la dicha entidad y la reducción en los costos que se podrían manejar.

Por consiguiente la empresa de Outsourcing contara con un logotipo y slogan que hará que la empresa tenga una recordación inmediata entre las personas que escuchen o deseen contratar algún servicio con la empresa.

5.5.3.3 Diseño de las piezas publicitarias

Para acordar el diseño se realizó una reunión, para definir el logotipo y slogan de ésta, y poder diseñar la imagen corporativa, la cual fue puesta en marcha por una diseñadora Gráfico.

De la misma manera los Brochure y también los diseños de las pautas publicitarias.

5.5.4 Servicio al Cliente

5.5.4.1 Estrategias de servicio al cliente

Después de que los posibles clientes se comuniquen con la empresa IG OUTSOURCING, el agente comercial se dirige a dicha empresa, con el fin de darle a conocer el portafolio de servicios, y de esta forma este le brinde una orientación detallada de cada uno de ellos, para que el cliente tome la mejor y sabia decisión de los servicios que desea contratar con IG OUTSOURCING.

➤ CALIDAD Y SERVICIO

La principal estrategia de IG OUTSOURCING es brindar con calidad un excelente servicio a los clientes, ya que ellos son los que también indirectamente se encargaran de promocionar la empresa por medio de los llamados referidos y de esta manera se creara reconocimiento dentro del mercado.

➤ EFICIENCIA OPERACIONAL

Las personas encargadas de cada servicio, serán profesionales, técnicos o tecnólogos, competentes para cada labor, personas responsables, con una excelente capacidad laboral y de pertenencia, este equipo será estudiado y seleccionado por el grupo de profesionales pertinentes.

De esta manera se garantiza la eficiencia y eficacia operacional, que será destinado a cada uno de los clientes que así lo requieran.

➤ CONTACTO CONTINUO CON EL CLIENTE

Se tendrá un contacto continuo con el cliente con el fin de conocer sus necesidades e inquietudes, sobre el servicio en curso, esta comunicación se realizara, telefónica, virtual, o personalmente, todo depende del tipo y grado de circunstancia.

➤ CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Es el mismo cliente el único que puede brindar a la empresa la confiabilidad y la validez, cuando se le presta un servicio adecuado, por tal motivo siempre se debe hacer una evaluación del cliente y la actitud que la empresa hacia el servicio y el personal que lo preste.

Aquí se evaluara también la rapidez que se maneja en la atención al cliente, la atención a las quejas, tiempo de espera, cordialidad, etc.

➤ **EVALUACION CONTINUA**

Esta formulación se realizara por medio de una encuesta que se le realizara al cliente, cuando el servicio requerido este en curso, y una vez ya finalizado el mismo, para conocer qué se debe mantener y que se debe mejorar en el servicio.

5.5.5 Logotipo

Gráfico 39. Logotipo



5.5.6 Eslogan

“DA VALOR A SUS CLIENTES”

Este eslogan hace referencia, a que los procesos realizados por IG Outsourcing, facilitan la creación de valor en las operaciones realizadas al interior de sus empresas.

5.5.7 Plan de Mercadeo de IG Outsourcing

5.5.7.1 Programa desarrollo del servicio

Objetivo General

Proporcionar a los clientes un portafolio de servicio de integral, generando confianza, seguridad y fidelidad a la empresa IG OUTSOURCING.

Objetivos Corporativos de Estabilidad

- Posicionar a IG OUTSOURCING como la mejor prestadora de servicios en Back Office de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
- Realizar contratos con empresas PYMES de la ciudad, en alguno de los servicios que presta IG OUTSOURCING.
- Establecer una relación duradera cliente-empresa, con el principal objetivo es alcanzar la fidelización.

Objetivos Corporativos No Financieros

Fortalecer continuamente la imagen de la compañía, construyendo ventajas competitivas que permitan su sostenibilidad en el mercado.

➤ Estrategias Corporativas

Estrategias para mercados actuales

Ya que la empresa se encuentra en la fase de creación y posicionamiento o introducción al mercado, se debe construir una imagen corporativa que genere recordación, para ello se realizaran acciones como:

- Satisfacer las necesidades específicas del mercado, con un amplio e innovador portafolio de servicios que permita a IG Outsourcing posicionarse y ganar participación en el mercado.
- Utilizar bases de datos, por ejemplo la utilizada para éste estudio y de ésta forma tener un acercamiento con los posibles clientes e información del mercado.
- Tratar de generar alianzas con posibles clientes y de esta manera generar confiabilidad y credibilidad.

5.5.7.2 Programa de fijación de precios

Objetivo General

Prestar los servicios de Outsourcing durante el primer año de funcionamiento, por debajo de los precios del mercado, en un 10%.

Estrategias de Precio

Se debe tener en cuenta que la empresa IG OUTSOURCING, es nueva en el mercado, se llevaran a cabo las siguientes estrategias:

- La principal estrategia para poder posicionar la empresa es minimizar los precios referentes a los que existen en el mercado, ya que esto atraería a nuevos clientes, y se realizara un descuento del 10% sobre los precios del mercado.
- Identificar situaciones que se estén presentando en el mercado, y que sean relevantes para la empresa, de esta forma fijar un mejor precio.

5.5.8 Presupuesto Publicidad

Tabla 8. Presupuesto papelería publicitaria

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Tarjetas de Presentación	1000	100.000
Brochure	100	200.000
TOTAL		300.000

Tabla. 9 Presupuesto Publicidad en Facebook

Ver Anexo (F)

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTAL DIARIO(\$)	TOTAL MENSUAL
Anuncio en Facebook	2 anuncios diarios	5.000	150.000

Tabla 10. Presupuesto total en Publicidad

DESCRIPCIÓN	Valor
Papelería	300.000
Anuncios Facebook (2 meses)	300.000
TOTAL	600.000

5.6 CONCLUSIONES ESTUDIO MERCADOS

- Se estableció que la demanda total de servicios de Outsourcing al año, es de 43024, para empresas Grandes, Medianas y pequeñas de Bucaramanga y su área Metropolitana
- Se concluyó que la visita de un ejecutivo comercial y el Brochure son los métodos de mayor preferencia por parte de los clientes-empresa, para conocer el portafolio de servicios de la nueva empresa
- De las 180 empresas que no tienen ni han contratado estos servicios, el 64% manifiesta que no poseen los recursos para hacerlo, por esto IG Outsourcing, ofrecerá servicios con un precio menor al del mercado.
- El 46% de las empresas encuestadas hacen referencia a que la característica que tienen en cuenta en el momento de contratar los servicios es el costo de éste.
- La mejor forma de generar credibilidad, confianza y calidad a los clientes es contar con un personal completamente capacitado para cada área laboral.

6. ESTUDIO TÉCNICO

6.1 OBJETIVOS

6.1.1 Objetivo General

Verificar la posibilidad técnica para la puesta en marcha de la empresa de prestación de servicios de Outsourcing, IG Outsourcing.

6.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el tamaño adecuado de la empresa IG Outsourcing
- Determinar la localización, en donde funcionará la empresa de servicios de Outsourcing, IG Outsourcing
- Identificar y diseñar el procedimiento para los servicios de Outsourcing de la empresa, IG Outsourcing
- Señalar los recursos necesarios para la instalación y Operación de la empresa
- Realizar un plano para especificar la distribución de la oficina de la empresa IG Outsourcing

6.2 TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño del proyecto hace indica la capacidad de prestación de servicio durante el estudio del proyecto.

6.2.1 Descripción del tamaño del proyecto

Para IG Outsourcing, se define el tamaño según el número de servicios que se prestaran al mercado anualmente.

6.2.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto

Los factores que afectan el tamaño de la empresa prestadora de servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana son la demanda, recursos e insumos

6.2.3 Capacidad diseñada

Se tiene proyectado tener 5 empleados de tiempo completo. Teniendo en cuenta que un empleado puede trabajar 2040 horas al año, se tendrán 11220 horas al año.

1 empleado trabaja 8 horas diarias * 255 días trabajados al año =2.040

5 empleados= 10200 horas al año

Según el estudio de mercados se determinó que las horas por servicio son las siguientes:

Servicios Administrativos: 7 Horas en Promedio

Servicios Financieros: 7 Horas en Promedio

Servicios Contables: 9 Horas en Promedio

Teniendo en cuenta los valores de la demanda arrojada por el estudio de mercados, donde se señala que el 26% contrataría servicios administrativos, 34% servicios financieros y 40% servicios contables, se calcula la capacidad diseñada según el número de servicios al año

Tabla 11. Capacidad diseñada

Servicios Administrativos:	$10200 \times 26\% =$	$2652/7 =$	379
Servicios Financieros:	$10200 \times 34\% =$	$3468/7 =$	495
Servicios Contables:	$10200 \times 40\% =$	$4080/9 =$	453
TOTAL			1328

6.2.4 Capacidad instalada

De acuerdo a los anteriores cálculos la empresa IG Outsourcing tendrá una capacidad instalada de 1328 servicios durante el primer año de funcionamiento

6.2.5 Capacidad utilizada

La empresa para el primer año utilizará el 60% de su capacidad diseñada, lo que quiere decir que su capacidad será de 6120 horas de servicio al año, dividido de la siguiente forma

Tabla 12. Capacidad utilizada

Servicios Administrativos:	$6120 \times 26\% =$	$1591/7 =$	227
Servicios Financieros:	$6120 \times 34\% =$	$2081/7 =$	297
Servicios Contables:	$6120 \times 40\% =$	$2448/9 =$	272
TOTAL SERVICIOS AL AÑO			796

Teniendo como referencia la demanda total estimada se puede concluir que la empresa en el primer año tiene previsto cubrir el 1.85% $((796/ 43024) \times 100)$ de la demanda total de servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana

Con respecto a la capacidad proyectada se tiene estimado contratar un profesional de apoyo cada dos años, obteniendo así como resultado

Tabla 13. Capacidad proyectada

AÑO	1	2	3	4	5
Nº Servicios 	796	796	1062	1062	1328
Nº Empleados 	3	3	4	4	5

6.3 LOCALIZACION DE LA EMPRESA IG OUTSOURCING

Para poder tomar la decisión sobre el sitio indicado para la localización de la empresa, se debe tener en cuenta que sea un sitio de fácil acceso, donde se puedan minimizar costos, hay que mirar su macro y micro localización, por eso se tendrán varias opciones

6.3.1 Macro localización

Este proyecto se realizara en Bucaramanga y su área metropolitana, en el gráfico 40 se observa la macro localización

Gráfico 40. Macro-Localización



6.3.2 Micro- Localización

Para la micro localización se tendrán en cuenta los siguientes factores:

1. Costo de Arrendamiento
2. Cercanía al Mercado
3. Infraestructura de Servicios
4. Disponibilidad de Transporte

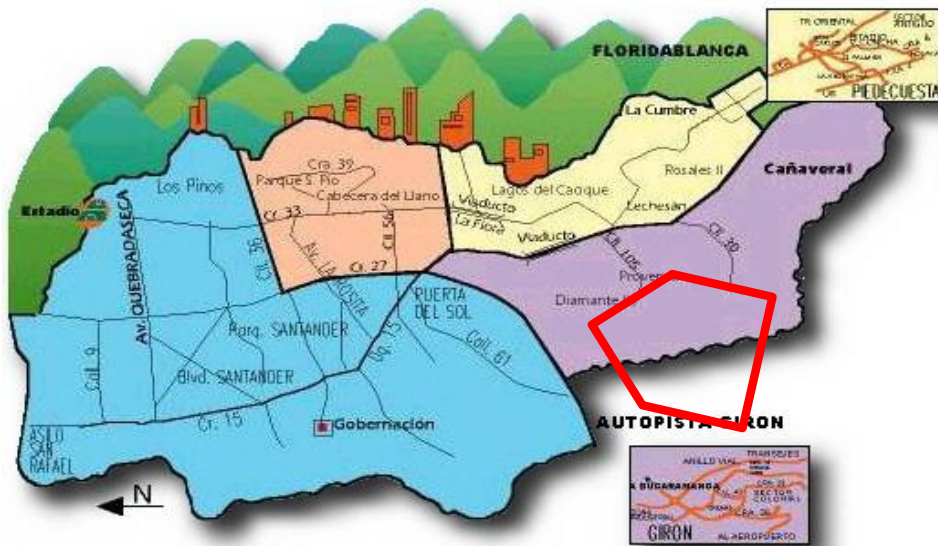
Y se utilizará el método de valoración por puntos para encontrar la localización óptima como se observa en la tabla 39 y cuyo resultado se observa en el gráfico 41

Tabla 14. Micro-Localización

FACTOR	PESO	CENTRO		DIAMANTE II	
		Puntuación	ponderado	Puntuación	ponderado
Disponibilidad de transporte	0.3	10.0	3	8.0	2.4
Costo de arrendamiento	0.4	2.0	0.8	9.0	3.6
Cercanía mercado Disponibilidad de transporte	0.2	5.0	1	6.0	1.2
Infraestructura de servicios	0.1	4.0	0.4	8.0	0.8
	1.00		5.2		8

Después de haber realizado la ponderación por puntos a las zonas residenciales de la ciudad de Bucaramanga se puede observar que la zona de mayor relevancia es en el Barrio Diamante 2, donde la factibilidad de adecuación de la oficina será allí en la dirección Carrera 24 # 80-12 conjunto Residencial Neptuno, Torre Ceres Apto O-C. Donde existe el costo de arrendamiento muy bajo, buena disponibilidad de transporte, el costo de los servicios no son tan altos y la seguridad de la zona es excelente.

Gráfico 41. Micro-Localización



6.4 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE OUTSOURCING

6.4.1 Caracterización del Proceso de Outsourcing

Tabla 15. Caracterización del Proceso

		NOMBRE ROCEO: Proceso de Outsourcing				Código:		
		RESPONSABLES: Gerente, Asesor Comercial, Profesionales de Apoyo						
		REVISO: Gerente General				Fecha: ()		
IG OUTSOURCING		APROBO: Gerente General				Fecha: (AA/MM/DD)		
		RESPONSABLES						
CICLO (P H V A)		Gerente General	Asesor Comercial	Profesionales de Apoyo	ACTIVIDAD			
P	1				1. Definir políticas			
	2				2. Definir reportes e indicadores servicios			
	3				3. Definir / Actualizar base datos clientes			
	4				4. Definir estándares de prestación servicio			
	5				5. Asegurar cumplimiento de Políticas			
H			6		6. Ejecutar programas mercadeo servicios con base de datos de clientes-empresa			
				7	7.Definición requerimientos del cliente.			
				8	8. Presentación propuesta del servicio			
				9	9. ¿Acepta la propuesta?			
			Si	10	No	10. Se Archiva y se registran Observaciones		
				11		11. Se ejecuta plan de acción co los estándares definidos		
				12		12.Se desarrolla el servicio		
				13		13. Ingresar información de servicio en el sistema		
V				14	14. Generar reportes e indicadores del proceso prestación servicios			
A	15				15. Verificar el cumplimiento de estándares			
	16				16. Ajustar tipos de reportes e indicadores			
	17				17. Ajustar estándares de prestación de servicio			
	18				18. Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora de la operación en los diferentes cargos			

6.5 RECURSOS

Para un óptimo desarrollo la empresa necesita de una serie de recursos que se detallan a continuación:

6.5.1 Recursos Humanos

A continuación se especifica de manera detallada este recurso con la tabla 41.

Tabla 16. Recurso humano en el período Operativo

CONCEPTO	CANTIDAD	TIEMPO
GERENTE	1	INDEFINIDO
PROFESIONALES DE APOYO	3	INDEFINIDO
ASESOR COMERCIAL	1	INDEFINIDO

Fuente: Autores del proyecto

6.5.2 Recursos Físicos

Los recursos físicos que se necesitaran en el momento de la apertura de lo oficina se muestran a continuación en la tabla 42 y tabla 43.

Tabla 17. Equipos de Oficina

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
2	Computadores de Escritorio
1	Portátil
1	Impresora Multifuncional

Fuente: Autores del proyecto

Tabla 18. Muebles de Oficina

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Silla Gerencial
3	Sillas Operativas
3	Sillas Colectivas
1	Puesto de trabajo tipo directivo
3	Puesto de trabajo tipo operativo

Fuente: Autores del proyecto

6.5.3 Insumos: Se observan a continuación en la Tabla 44.

Tabla 19. Insumos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
8	Resma de papel
2	Discos duros externos portátiles
1	Elementos papelería
1	Tinta de Impresión
3	Internet 4M

Fuente: Autores del proyecto

6.6 ROL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE IG OUTSOURCING

6.6.1 Calidad del Servicio

La empresa verificara permanentemente el servicio prestado, por medio del cumplimiento de los objetivos y de la satisfacción del cliente, teniendo un control estricto y permanente de todos sus procesos

6.6.2 Calidad del Post-Servicio

IG Outsourcing realizará un seguimiento de las empresas a las cuales les presta sus servicios, verificando así que se haya cumplido con lo pactado inicialmente.

También estará atento a resolver cualquier posible queja o reclamo, dando solución a éstas en el menor tiempo posible.

Para lo anterior, la empresa registrará la información en los formatos que se muestran en las tablas 45, 46 y 47

Tabla 20. Formato IG Outsourcing seguimiento y Control

IG OUTSOURCING SEGUIMIENTO Y CONTROL	
Nombre de la empresa: _____ Fecha Inicio: _____ Fecha terminación : _____ Actividades desarrolladas según los objetivos: _____ Actividades que no cumplen los objetivos: _____ Ajustes a Realizar: _____ _____	

Tabla 21. Formato IG Outsourcing quejas y reclamos

IG OUTSOURCING QUEJAS Y RECLAMOS						
Nombre de la Empresa	Fecha de la Queja	Fecha de atención	Resumen de la Queja	Acciones realizadas	Grado de Satisfacción del cliente (satisfecho o insatisfecho)	Ajustes a Realizar

Tabla 22. IG Outsourcing atención Post-servicio

IG OUTSOURCING ATENCIÓN POST-SERVICIO					
Nombre de la Empresa	Tipo de Atención solicitada	Tipo de Atención prestada	Acciones realizadas	Grado de Satisfacción del cliente (satisfecho o insatisfecho)	Ajustes a Realizar

6.7 DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA

Gráfico 42. Distribución oficina en 2D

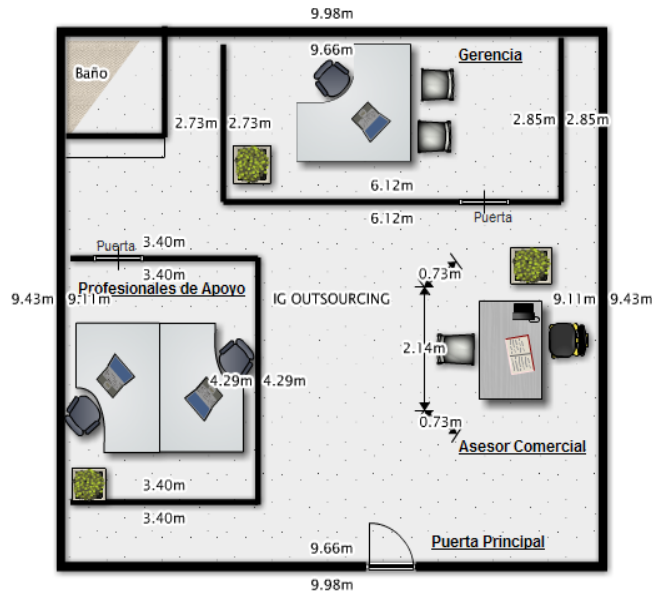
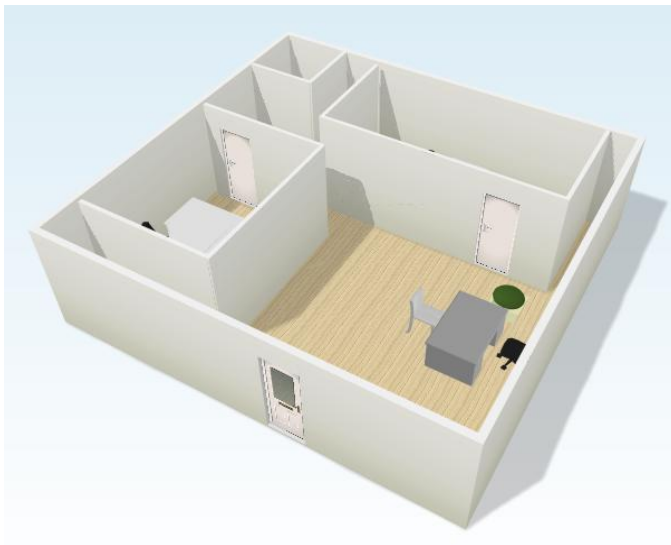


Gráfico 43. Distribución oficina en 3D



6.7.1 Logística de distribución

La oficina de IG Outsourcing contará con espacio suficiente para realizar sus labores, así como para la posible atención de Clientes, de una forma cómoda y segura.

Es por esto que la distribución de sus instalaciones se realizará siguiendo un criterio racional de movilidad y agilidad para los diferentes trámites.

6.8 CONCLUSIONES ESTUDIO TÉCNICO

- Existe disponibilidad de recursos humanos, físicos y de insumos necesarios para la puesta en marcha el proyecto
- Se concluyó que la capacidad instalada es de 1328 servicios al año y la capacidad utilizada de 796 servicios al año
- Después del estudio de factores, se llegó a la determinación de que la empresa se debe situar en la Ciudad de Bucaramanga, en el Barrio el Diamante 2, donde su forma de acceso, la economía en servicios públicos y arriendo es notable, en comparación con otras opciones, la disponibilidad de transporte también juega un papel importante, ya que de esto depende la movilidad tanto del personal de la empresa, como también la de los clientes
- Es un proyecto viable técnicamente que cuenta con todas las posibilidades para empezar sus operaciones, prestando sus servicios para empresas de Bucaramanga y su área Metropolitana.
- Por otra parte se pudo definir la cantidad de recursos; en cuanto a recurso humano, recurso físico y los insumos necesarios para un buen desempeño laboral.

7. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

7.1 OBJETIVOS

7.1.1 Objetivo General

Establecer la planeación estratégica, administrativa y legal de la empresa IG Outsourcing

7.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el tipo de sociedad, nombre y razón social; para la constitución legal de la empresa.
- Definir los requisitos legales para la constitución de la empresa.
- Diseñar la estructura organizacional y perfil de cargos para la empresa IG Outsourcing.
- Establecer el direccionamiento estratégico de la empresa, así como su misión, visión objetivos y demás características fundamentales para la administración de ésta

7.2 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa IG Outsourcing se constituirá como persona natural, cuyo representante legal será Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez

7.2.1 Nombre o razón social

IG OUTSOURCING

7.2.2 Requisitos y trámites para la constitución

PROCESO PARA LA MATRICULA:

- Se efectuó la consulta de homonimia del establecimiento de comercio, en la página www.sintramites.com, con el fin de verificar que el nombre o razón social no estuviera registrado.
- Se diligencio la inscripción del RUT ante la DIAN
- Se adquirió y se diligencio en el CAE de la Cámara de Comercio, el Registro Único empresarial, el anexo matricula mercantil, el formulario adicional de registro y la caratula única empresarial.
- Se obtuvo el Certificado de Matricula Mercantil (Ver Anexo J)
- Se actualizo el nombre o razón social en el formato RUT ante la DIAN

Tabla 23. Costos constitución

CONCEPTO	VALOR (\$)
Derechos de matrícula Inscritos	167.000
Derechos de Matricula establecimiento	158.000
Derechos de Certificados	7.200
Derechos de Formularios	3.600
Portes	2.080
Iva	333
TOTAL	338.213

7.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

IG OUTSOURCING, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de Outsourcing de Back Office a las empresas de Bucaramanga y su área metropolitana, la cual cuenta con profesionales con amplia experiencia y conocimientos. Nuestro trabajo se encuentra respaldado por políticas de calidad, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo y liderazgo, dirigidos a la optimización de la producción y excelencia en el talento humano.

7.3.1 Misión

IG OUTSOURCING respalda a sus clientes en áreas administrativas, financieras y contables, mejorando de manera efectiva la producción, rentabilidad y organización de sus clientes, permitiéndoles dedicarse a su Core Business.

7.3.2 Visión

En el 2015 ser una empresa líder a nivel regional en servicios de Outsourcing de Back Office, reconocida por su calidad en el servicio, eficiencia e innovación, que significaría mayores beneficios para nuestros clientes.

7.3.3 Políticas

- Todo trabajo será realizado con excelencia.
- La empresa siempre cumplirá todo lo que sea acordado con el cliente.
- Brindar un excelente trato a nuestros clientes, con respeto y amabilidad.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento adecuado dentro de la empresa y en lo posible por fuera de ella.
- Realizar evaluaciones periódicas, permanentes para conocer el manejo y rumbo de la empresa.
- Divulgar constantemente la misión de la empresa interna y externamente.
- Mantener en la empresa un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.
- Trabajo en equipo, dedicación, lealtad y transparencia para alcanzar ventajas competitivas definidas por la empresa.
- Respaldar un excelente clima laboral contribuyendo a un trabajo eficaz con cada uno de sus empleados.

7.3.4 Reglamentos

❖ HORARIOS DE TRABAJO

Las horas de entrada y salida de los integrantes de la empresa se expondrán a continuación:

Lunes a Viernes

8:00 am a 12:00 m

2:00 pm a 6:00pm

❖ HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

Cuando el trabajador pase de sus ocho horas (8) laborales diarias a partir de las 6:00 pm se contara como horas extras o nocturnas. Siempre y cuando sea pedido por el empleador o Gerente de la empresa. Ya que si este por decisión propia decide adelantar o culminar alguna labor esto no será remunerado.

❖ DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIOS

Los días de descanso serán los sábados y Domingos.

❖ VACACIONES REMUNERADAS

Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas. (CST, art. 186, núm. 1º).

❖ PERMISOS

La empresa concederá permisos necesarios siempre y cuando sean justificados y realmente necesarios, entre ellas calamidades, entierro de sus compañeros.

❖ SALARIO

El salario será pagado de manera quincenal y como quede establecido en el contrato, aunque el empleado cuenta con la posibilidad de coordinar con el empleador dicha forma de pago.

❖ SERVICIOS MEDICOS

Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

7.3.5 Políticas de Calidad

- ❖ Satisfacer todos los requisitos (de calidad, servicio y precio) de nuestros clientes.
- ❖ Conocer las expectativas de nuestros clientes, internos y externos y nuestros grupos de interés, para entregar productos y servicios de su completa satisfacción

- ❖ Velar por la mejora de los indicadores de crecimiento, rentabilidad, liderazgo, responsabilidad social, ambientales, seguridad y costes, para asegurar el éxito continuo de la empresa.
- ❖ Fomentar el trabajo en equipo como patrón de comportamiento en todos los niveles organizativos.

7.3.6 Manejo de las comunicaciones

Para este punto dentro de la empresa se utilizara intranet para la comunicación interna, y la externa ya seria a los clientes por medio de internet, pero también por medio del asesor comercial cuando sea para ofrecer algún servicio, pero si se trata de algo urgente o no el cliente también tiene la posibilidad de tener comunicación con algún miembro de la empresa según sea el requerimiento.

Por otra parte dentro de la empresa estarán expuestas al público las políticas de calidad, la misión, visión y todo lo que la empresa en si es y porque está conformada, como también en la página web de la empresa se darán a conocer.

7.3.7 Valores corporativos

- **LIDERAZGO**

Que cada uno de los empleados de la empresa se sienta líder y pueda tomar decisiones definitivas para el bien de la empresa.

- **ESPIRITU DE EQUIPO**

Que cada persona que hace parte de la empresa se sienta como en una gran familia y pueda dar lo mejor de sí.

- **EXCELENCIA**

Como la empresa siempre brindara los mejores servicios también se necesita que sus empleados sean excelentes tanto laboral como personalmente.

- **HONESTIDAD**

Actuar con transparencia en cada una de las actividades que se emprenden y realicen dentro de la Organización.

- **TOLERANCIA**

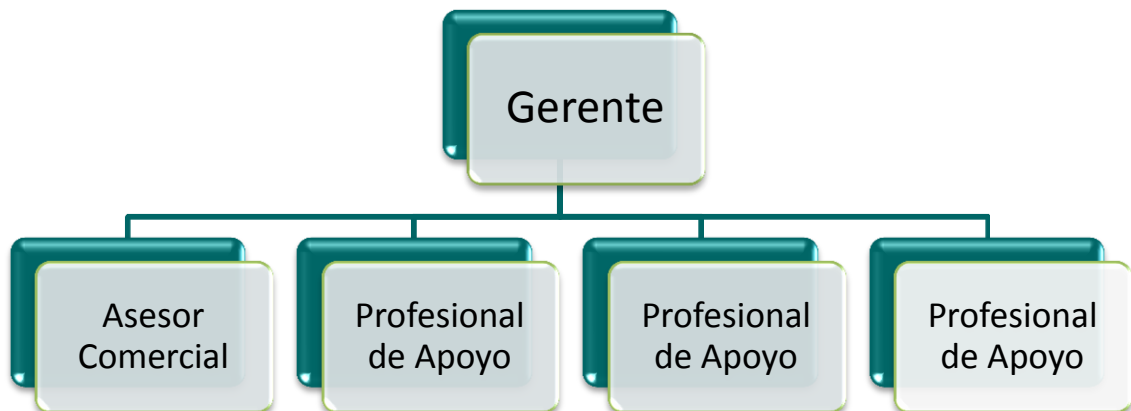
Admitir las ideas y opiniones distintas a las propias y discutir las con respeto.

- CUMPLIMIENTO

Trabajar en forma sincronizada y disciplinada, optimizando el tiempo para lograr lo planeado.

7.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráfico 44. Estructura Organizacional



7.5 REMUNERACIÓN

En la Tabla 24 se especifica la remuneración, del asesor comercial, y los profesionales de apoyo quienes estarán contratados por la figura de prestación de servicios

Tabla 24. Remuneración

CARGO	SALARIO BASE (\$)	SUB.TRANS (\$)	RESERVA PRESTACIONAL	TOTAL MENSUAL (\$)	TOTAL AÑUAL (\$)
			0.52374		
Gerente	1,500,000		785,610	2,285,610	27,427,320
Asesor Comercial	600,000	61,500	346,454	946,454	11,357,448
Profesional de Apoyo 1	1,100,000		576,114	1,676,114	20,113,368
Profesional de Apoyo 2	1,100,000		576,114	1,676,114	20,113,368
Profesional de Apoyo 3	1,100,000		576,114	1,676,114	20,113,368
TOTAL				8,260,406	99,124,872

Tabla 25. Reserva Prestacional⁴⁴

RESERVA PRESTACIONAL	PORCENTAJE %
Cesantías	8.33
Intereses sobre las cesantías	1
Prima de Vacaciones	8.33
Vacaciones	4.17
Salud	8.5
Riesgos Profesionales	1.044
Parafiscales	9
Pensión	12
Total Reserva Prestacional	52.37

⁴⁴ <http://www.gerencie.com/liquidacion-de-la-nomina.html>

7.6 DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGOS

Tabla 26. Descripción del perfil de cargo de Gerente

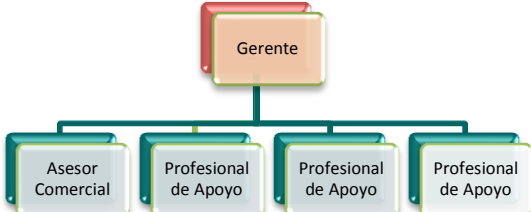
	Descripción perfil del Cargo Gerente	Código:
		No revisión
Manual de Funciones y Competencias laborales		
1. Identificación del Cargo		
Nombre del Cargo:	Gerente	
Supervisa a:	Asesor Comercial, Profesionales de Apoyo	
Cargos Iguales:	Ninguno	
2. Organigrama		
		
3. Objetivo Principal del Cargo		
Planear, dirigir, controlar todas las actividades de la empresa IG Outsourcing, manteniendo un nivel alto de competitividad en el mercado y velará por mantener excelentes relaciones con todos sus clientes		
4. Responsabilidades y funciones		
1. Supervisar todos los cargos de la empresa 2. Propiciar una buena relación entre todos los empleados de la empresa 3. Hacer cumplir los objetivos, misión y visión de la empresa 4. Cumplir y hacer cumplir las funciones de los distingos cargos de la empresa 5. Revisar permanentemente el área financiera de la empresa y estar atento para tomar decisiones 6. Cumplir con las obligaciones adquiridas con las empresas clientes. 7. Coordinar actividades en todas las áreas de la empresa. 8. Encaminar comercial y administrativamente la Empresa 9. Garantizar el cumplimiento de las Políticas y normas para el buen servicio al cliente.		
5. Requisitos		
Edad	26 -40 años	
Sexo	Femenino o Masculino	
Estudios Superiores	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración empresas o afines	
Otras Características	Manejo de herramientas como Excel, Word, conocimiento en finanzas, recursos humanos	
6. Competencias		
Liderazgo Trabajo en equipo Capacidad para Toma de decisiones Servicio al cliente Habilidades Comunicativas		
7. Esfuerzo		
Físico:	Moderado	
Mental:	Alto	
Aprobado		
Firma:	Fecha de Aprobación	

Tabla 27. Descripción del perfil de cargo de Asesor Comercial

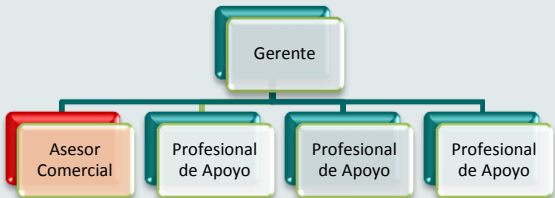
	Descripción perfil del Cargo Asesor Comercial	Código:
		No revisión
Manual de Funciones y Competencias laborales		
1. Identificación del Cargo		
Nombre del Cargo:	Asesor Comercial	
Supervisa a:	Nadie	
Cargos Iguales:	Ninguno	
2. Organigrama		
 <pre> graph TD Gerente[Gerente] --> Asesor[Asesor Comercial] Gerente --> P1[Profesional de Apoyo] Gerente --> P2[Profesional de Apoyo] Gerente --> P3[Profesional de Apoyo] </pre>		
3. Objetivo Principal del Cargo		
Realizar gestiones comerciales que busquen obtener nuevos clientes y mantener, fidelizar los que ya existen.		
4. Responsabilidades y funciones		
1. Diseñar y poner en marcha estrategias comerciales para el posicionamiento de los servicios 2. Realizar visitas comerciales a clientes 3. Diligenciar las planillas para el control y seguimiento de las requisiciones de los clientes 4. Presentar Informes mensuales de las actividades realizadas en el área comercial 5. Asistir a capacitaciones y reuniones según se estipule por el gerente 6. Cumplir con las políticas y normas de las empresas.		
5. Requisitos		
Edad	23-35 años	
Sexo	Femenino o Masculino	
Estudios Superiores	Tecnólogo o Profesional en carreras administrativas	
Otras Características	Manejo de Herramientas tecnológicas	
6. Competencias		
Excelente manejo de Relaciones Interpersonales, Habilidades Comunicativas Disciplina Orientación al cliente		
7. Esfuerzo		
Físico:	Moderado	
Mental:	Moderado	
Aprobado		
Firma:	Fecha de Aprobación	

Tabla 28. Descripción del perfil de cargo de Profesional de Apoyo

	Descripción perfil del Cargo Profesional de Apoyo	Código:
		No revisión
Manual de Funciones y Competencias laborales		
1. Identificación del Cargo		
Nombre del Cargo:	Profesional de Apoyo	
Supervisa a:	Nadie	
Cargos Iguales:	3	
2. Organigrama		
		
3. Objetivo Principal del Cargo		
Planear, implementar y garantizar la prestación de los servicios		
4. Responsabilidades y Funciones		
1. Presentar al gerente el cronograma de actividades a realizar en las empresas-cliente 2. Presentar informes semanales a la gerencia, en donde se especifique las actividades realizadas en las diferentes empresas 3. Prestar acompañamiento a los clientes durante y después de la prestación del servicio 4. Diseñar y coordinar el montaje de estructuras de servicios 5. Implementar en las empresas-cliente los servicios de Outsourcing de la empresa		
5. Requisitos		
Edad	23-40 años	
Sexo	Femenino o Masculino	
Estudios Superiores	Tecnólogo o Profesional en carreras administrativas	
Otras Características	Conocimientos financieros, administrativos y contables	
6. Competencias		
Compromiso laboral, habilidades comunicativas orales y escritas		
Relaciones Interpersonales, Trabajo equipo, Creatividad		
Capacidades Organizativas y Administrativas		
7. Esfuerzo		
Físico:	Moderado	
Mental:	Alto	
Aprobado		
Firma:	Fecha de Aprobación	

8.7 CONCLUSIONES ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

- La empresa IG Outsourcing será constituida como persona natural, cuyo representante legal será Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez
- La empresa tiene una visión hacia la excelencia en todos los ámbitos tanto del personal como hacia los clientes.
- La misión y la visión van de la mano, ya que están diseñadas para la generar la satisfacción del cliente y por ende este genera un crecimiento hacia un futuro, por medio de sus referencias.
- La empresa está interesada en que sus empleados tengan los mejores beneficios para que de esta forma se sientan comprometidos con la misma.
- Las políticas de la empresa se diseñaron con el fin de siempre darle al cliente la mejor atención y satisfacción, y por ende también a todos los miembros de la organización.
- Los valores corporativos se crearon con el fin de que cada uno de los empleados manejen para de esta forma darle a los clientes un excelente servicio y así crear confiabilidad y fidelidad a los mismos.
- La estructura Organizacional de la empresa, estará constituida por el Gerente, un asesor comercial y se proyecta que tenga 3 profesionales de apoyo

8. ESTUDIO FINANCIERO

8.1 OBJETIVOS

8.1.1 Objetivo General

Evaluar la viabilidad financiera del proyecto para la posterior puesta en marcha de IG Outsourcing.

8.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar el monto de las inversiones necesarias para la creación de la empresa IG Outsourcing.
- Establecer los costos y gastos del proyecto.
- Indicar las fuentes de financiación para la puesta en marcha del proyecto.
- Realizar las proyecciones financieras correspondientes que incluyan ingresos, egreso, flujo de caja estado de resultados y balance general proyectados.

Las proyecciones realizadas en este estudio, corresponden a los 5 primeros años de IG Outsourcing, y se realizó a pesos constantes.

8.2.1 INVERSIONES

8.2.1 Inversión Fija.

Son aquellos bienes de propiedad de la empresa dedicados a la producción y distribución de los productos o servicios por ellos ofrecidos.

8.2.1.1 Adecuación de la Oficina

Elementos requeridos para la adecuación de las instalaciones de la oficina, lugar donde se prestará el servicio al cliente-empresa, y donde se desarrollarán los servicios de Outsourcing

Tabla 29. Adecuación oficina

Cantidad	Descripción	Vlr Unitario (\$)	Total (\$)
5	Puntos de red para la instalación de computadores y teléfonos	41.000	205.000
SUBTOTAL			205.000
IVA 16%			32.800
TOTAL			237.800

Fuente: Almacén Centro Eléctrico la 61

8.2.1.2 Maquinaria y equipo

Son los bienes tangibles que buscan el beneficio de la empresa, la producción de artículos para su venta o para el uso de la empresa y/o, la prestación de servicios a la empresa, clientes o público en general.

Tabla 30. Maquinaria y equipo

Cantidad	Descripción	Vlr Unitario (\$)	Total (\$)
2	Computadores de escritorio DIMENSION AMD ATHLON II X3 TRIPLE NUCLEO	1,100,000	2,200,000
1	Portátil HP PAVILION DM3-1148LA	950,000	950,000
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL EPSON TX105	150,000	150,000
SUBTOTAL			3,300,000
IVA 16%			528,000
TOTAL			3,828,000

Fuente: Dimensión syc-Almacenes éxito.

8.2.1.3 Muebles y enseres

Elementos necesarios para la prestación del servicio en la oficina.

Tabla 31. Muebles y enseres

Cantidad	Descripción	Vlr Unitario (\$)	Total (\$)
1	Silla Operativa TOM (con mecanismo Synchron)	453.000	453.000
3	Silla Operativa Star Media (Con contacto Permanente)	253.900	761.700
3	Silla Interlocutora active mixta-brazos	164.200	492.600
1	Puesto Directivo	905.500	905.500
3	Puesto Operativo	744.300	2.232.900
SUBTOTAL			4.845.700
DESCUENTO 15%			726.855
PARCIAL			4.118.845
IVA 16%			659.015
TOTAL			4.777.860

Fuente: Ventanar Arketipo

8.2.1.4 Total de inversión fija

Tabla 32. Total inversión fija

DESCRIPCIÓN	TOTAL (\$)
Maquinaria y equipo	3,828,000
Muebles y enseres	4,777,860
TOTAL	8,605,860

Fuente: Tablas 30-31

Tabla 33. Depreciación Activos fijos

Cantidad	ACTIVO	Vida Útil	Costo Total (\$)	Depreciación Anual
2	Computadores de escritorio DIMENSION AMD ATHLON II X3 TRIPLE NUCLEO	5	1,276,000	255,200
1	Portátil HP PAVILION DM3-1148LA	5	551,000	110,200
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL EPSON TX105	5	87,000	17,400
1	Silla Operativa TOM (con mecanismo Synchron)	10	525,480	52,548
3	Silla Operativa Star Media (Con contacto Permanente)	10	883,572	88,357
3	Silla Interlocutora active mixta-brazos	10	571,416	57,142
1	Puesto Directivo	20	2,100,760	105,038
3	Puesto Operativo	20	5,180,328	259,016
TOTAL			11,175,556	944,901

Fuente: Autores del Proyecto

8.2.2 Inversión diferida

Se incluyen los gastos de publicidad, constitución y adecuaciones

Tabla 34. Inversión diferida

PAPELERIA PUBLICITARIA	DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)
1,000	Tarjetas de Presentación	100,000
100	Brochure	200,000
2 Anuncios Diarios por 2 meses	Anuncio Facebook	300,000
TOTAL		600,000

Fuente: Autores del Proyecto

TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA

DESCRIPCIÓN	TOTAL (\$)	AMORTIZACIÓN ANUAL DIFERIDOS (\$)
Adecuación	237,800	
Publicidad	600,000	
Gastos de constitución	338,213	
TOTAL	1,176,013	235,203

Fuente: Autores del Proyecto

8.2.3 Inversión de capital de trabajo

La inversión se establece por el punto en el cuál la empresa determina un mínimo nivel de confiabilidad en el capital neto de trabajo, en el que el inversor puede exigir el pago de su dinero en cualquier momento.

Se determinará un periodo necesario, que permita los primeros ingreso, es decir se estima alrededor de 1 mes

8.2.3.1 Costo del servicio

El costo de producir servicios de Outsourcing se determinan teniendo en cuenta los siguientes factores: mano de obra, insumos y costos indirectos

8.2.3.1.1 Insumos.

Son los materiales directos que se requieren para la prestación del servicio de Outsourcing.

Tabla 35. Insumos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
8	Resma de papel	72,000	864,000
2	Discos Duros externos Portátiles	214,000	214,000
	Elementos papelería	50,000	600,000
	Tinta de Impresión	142,000	1,704,000
	Internet 4M	133,400	1,600,800
	COSTO TOTAL	611,400	4,982,800

Fuente: Papelería Garabatos
UNE

8.2.3.1.2 Mano de obra directa.

Hace referencia al recurso humano, el costo se determina por el salario y los derechos y beneficios de ley

Tabla 36. Mano de Obra directa

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
1	Asesor Comercial	1,251,202	15,014,424
3	Profesional de Apoyo	5,004,808	60,057,696
	COSTO TOTAL	6,256,010	75,072,120

Fuente: Tabla 24

8.2.3.1.3 Costos indirectos del Servicio

Tabla 37. Costos indirectos del servicio

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Servicios Generales	871,000	10,452,000
Depreciación Activos	78,742	944,901
Reserva mantenimiento equipo	100,000	1,200,000
TOTAL	1,049,742	12,596,901

Fuente: Empresas Públicas de Bucaramanga

Tabla 38. Gastos Generales

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Vigilancia	115,000	1,380,000
Servicio y artículos de Aseo	184,000	2,208,000
Telefonía Móvil	84,000	1,008,000
Total	383,000	4,596,000

Fuente: Autores del Proyecto

8.2.3.1.4 Total costos del servicio

Tabla 39. Total costos del servicio

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Insumos	611,400	4,982,800
Mano de Obra directa	6,256,010	75,072,121
Costos indirectos del servicio	1,049,742	12,596,901
TOTAL	7,917,152	92,651,822

Fuente: Tabla 34-37

8.2.3.2 Gastos de administración y ventas

Tabla 40. Gastos de administración y ventas

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Gastos Generales	383,000	4,596,000
Depreciación Activos	78,742	944,901
Amortización diferidos	19,600	235,203
Nómina	1,251,202	15,014,424
Total	1,732,544	20,790,528

8.2.3.3 Gastos financieros

Los que se originan con las deudas comprometidas a largo plazo, como en éste caso el préstamo con el Banco BBVA

Tabla 41. Total gastos financieros

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Intereses préstamo Banco BBVA	542.274	6.507.288
TOTAL	542.274	6.507.288

Fuente: Banco BBVA

Tabla 42. Amortización del crédito

TABLA DE AMORTIZACIÓN CRÉDITO									
DATOS									
Monto:	\$		15,000,000		CONVERSION DE TASAS				
Tasa (mensual):			1.50%		Electiva Anual:		19.56%		
Tiempo (meses):			36		EMV:		1.50%		
Fecha desembolso:	1		6		ETV:		4.57%		
(En números)	Día		Mes		ETA:		4.37%		
Obligación:			BBVA		NATA:		17.47%		
TABLA DE AMORTIZACION CUOTA FIJA CREDITO POR:					\$				
BBVA					15,000,000				
Cuota	Yencimiento		Saldo capital	Abono extra	Abono capital	Intereses	Total cuota		
0	1 Jun 2010	\$	15,000,000						
1	1 Jul 2010	\$	14,682,706		\$ 317,294	\$ 224,980	\$ 542,274		
2	1 Ago 2010	\$	14,360,653		\$ 322,053	\$ 220,221	\$ 542,274		
3	1 Sep 2010	\$	14,033,770		\$ 326,883	\$ 215,391	\$ 542,274		
4	1 Oct 2010	\$	13,701,984		\$ 331,786	\$ 210,488	\$ 542,274		
5	1 Nov 2010	\$	13,365,222		\$ 336,762	\$ 205,512	\$ 542,274		
6	1 Dic 2010	\$	13,023,409		\$ 341,813	\$ 200,461	\$ 542,274		
7	1 Ene 2011	\$	12,676,469		\$ 346,940	\$ 195,334	\$ 542,274		
8	1 Feb 2011	\$	12,324,325		\$ 352,144	\$ 190,130	\$ 542,274		
9	1 Mar 2011	\$	11,966,900		\$ 357,425	\$ 184,849	\$ 542,274		
10	1 Abr 2011	\$	11,604,114		\$ 362,786	\$ 179,488	\$ 542,274		
11	1 May 2011	\$	11,235,886		\$ 368,228	\$ 174,046	\$ 542,274		
12	1 Jun 2011	\$	10,862,135		\$ 373,751	\$ 168,523	\$ 542,274		
13	1 Jul 2011	\$	10,482,779		\$ 379,356	\$ 162,918	\$ 542,274		
14	1 Ago 2011	\$	10,097,733		\$ 385,046	\$ 157,228	\$ 542,274		
15	1 Sep 2011	\$	9,706,912		\$ 390,821	\$ 151,453	\$ 542,274		
16	1 Oct 2011	\$	9,310,229		\$ 396,683	\$ 145,591	\$ 542,274		
17	1 Nov 2011	\$	8,907,596		\$ 402,633	\$ 139,641	\$ 542,274		
18	1 Dic 2011	\$	8,498,924		\$ 408,672	\$ 133,602	\$ 542,274		
19	1 Ene 2012	\$	8,084,122		\$ 414,802	\$ 127,472	\$ 542,274		
20	1 Feb 2012	\$	7,663,099		\$ 421,023	\$ 121,251	\$ 542,274		
21	1 Mar 2012	\$	7,235,761		\$ 427,338	\$ 114,936	\$ 542,274		
22	1 Abr 2012	\$	6,802,014		\$ 433,747	\$ 108,527	\$ 542,274		
23	1 May 2012	\$	6,361,761		\$ 440,253	\$ 102,021	\$ 542,274		
24	1 Jun 2012	\$	5,914,905		\$ 446,856	\$ 95,418	\$ 542,274		
25	1 Jul 2012	\$	5,461,346		\$ 453,559	\$ 88,715	\$ 542,274		
26	1 Ago 2012	\$	5,000,985		\$ 460,361	\$ 81,913	\$ 542,274		
27	1 Sep 2012	\$	4,533,719		\$ 467,266	\$ 75,008	\$ 542,274		
28	1 Oct 2012	\$	4,059,444		\$ 474,275	\$ 67,999	\$ 542,274		
29	1 Nov 2012	\$	3,578,056		\$ 481,388	\$ 60,886	\$ 542,274		
30	1 Dic 2012	\$	3,089,448		\$ 488,608	\$ 53,666	\$ 542,274		
31	1 Ene 2013	\$	2,593,511		\$ 495,937	\$ 46,337	\$ 542,274		
32	1 Feb 2013	\$	2,090,136		\$ 503,375	\$ 38,899	\$ 542,274		
33	1 Mar 2013	\$	1,579,211		\$ 510,925	\$ 31,349	\$ 542,274		
34	1 Abr 2013	\$	1,060,623		\$ 518,588	\$ 23,686	\$ 542,274		
35	1 May 2013	\$	534,256		\$ 526,367	\$ 15,907	\$ 542,274		
36	1 Jun 2013		Cancelado		\$ 534,256	\$ 8,013	\$ 542,269		
				\$ -	\$ 15,000,000	\$ 4,521,859	\$ 19,521,859		

8.2.3.4 Total capital de trabajo

La inversión de capital de trabajo para la empresa IG Outsourcing, corresponde al monto necesario para cubrir el primer mes de funcionamiento que corresponde a lo siguiente:

Tabla 43. Total Capital de trabajo

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Costos del servicio	7,917,152	92,651,822
Gastos de Administración y ventas	1,732,544	20,790,528
(-) Depreciación Activos	78,742	944,901
(-) Amortización Diferidos	19,600	235,203
Gastos Financieros	542,274	6,507,288
TOTAL	10,093,628	118,769,534

Fuente: Tablas 33,39-41

8.2.4 Inversión total

En la siguiente tabla se muestra el monto de la inversión total que se necesita para la puesta en marcha de la empresa IG Outsourcing.

Tabla 44. Inversión Total

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)
Inversión fija	8,605,860
Inversión diferida	1,176,013
Inversión de Capital de trabajo	10,093,628
Total	19,875,501

Fuente: Tablas 32, 34,43

8.2.5 Fuentes de Financiación

En esta tabla se propone el financiamiento de la inversión, siendo el 53% cubierto por la entidad financiera y el 47% por los socios

Tabla 45. Fuentes de Financiación

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)
Realizadores Proyecto	7,466,522
Banco BBVA	15,000,000
Total	22.466.522

8.3 COSTOS

Es toda erogación o desembolso de dinero o su equivalente con el fin de alcanzar un objetivo relacionado con la producción de un bien o servicio⁴⁵

8.3.1 Costos fijos

Un costo fijo, es una erogación en que la empresa debe incurrir obligatoriamente, aun cuando la empresa opere a media marcha, o no lo haga, razón por la que son tan importantes en la estructura financiera de cualquier empresa.⁴⁶

Tabla 46. Costos Fijos

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Mano Obra Directa	6,256,010	75,072,121
Costos Indirectos Servicio	1,049,742	12,596,901
Gastos de Administración y ventas	1,732,544	20,790,528
TOTAL	9,038,296	108,459,550

Fuente: Tablas 36,37,40

8.3.2 Costos variables

Hace referencia a los costos de producción que varían dependiendo del nivel de producción⁴⁷

Tabla 47. Costos Variables

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Insumos	611,400	4,982,800
TOTAL	611,400	4,982,800

Fuente: Tabla 35

8.3.3 Costos totales Unitarios

Es de gran importancia el cálculo de éste costo, porque consiste en la cotización para establecer el precio de venta, en este caso del servicio que se produce

⁴⁵HARGADON J. Bernard, MUNERA. Armando. Contabilidad de Costos, editorial Norma. Segunda edición. Bogotá, 2005

⁴⁶ <http://www.gerencie.com/costos-fijos.html>

⁴⁷ <http://www.gerencie.com/costo-variable.html>

Tabla 48. Costos Totales Unitarios

DESCRIPCIÓN	Servicios Administrativos	Servicios financiero	Servicios Contables
Costos fijos (\$)	30,960,328	40,501,561	36,996,618
Costos Variables (\$)	1,660,933	1,660,933	1,660,933
Costos totales (\$)	32,621,261	42,162,494	38,657,552
Servicios anuales proyectados	227	297	272
Costo total Unitario (\$)	205,252	202,791	203,547

Fuente: Tablas 46-47

8.3.4 Precio de venta

El precio de venta se establece teniendo en cuenta los costos totales, el margen de utilidad y la relación del precio de los servicios en el mercado

Tabla 49. Precio de venta

DESCRIPCIÓN	Servicios Administrativos	Servicios financiero	Servicios Contables
COSTO TOTAL UNITARIO (\$)	205,252	202,791	203,547
Porcentaje de utilidad (\$)	15%	15%	15%
PRECIO DE VENTA (\$)	240,000	230,000	235,000

Fuente: Tabla 48

8.4 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

8.4.1 Egresos Proyectados

En la tabla siguiente se mostrará la estructura de los costos y gastos, proyectados a 5 años

Tabla 50. Egresos Proyectados

Descripción	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Insumos	4,982,800	5,164,174	5,352,150	5,546,968	5,748,878
Mano Obra Directa	75,072,121	77,804,746	80,636,839	83,572,019	86,614,041
Costos Indirectos Servicio	12,596,901	13,055,428	13,530,646	14,023,162	14,533,605
Gastos Administración y ventas	20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528
TOTAL	113,442,350	116,814,876	120,310,162	123,932,677	127,687,051

Fuente: Autores del Proyecto

8.4.2 Ingresos Proyectados

En la siguiente tabla se observan los ingresos proyectados que en ventas y prestación del servicio obtendría el proyecto. El incremento en el número de servicios está dado por la capacidad calculada en el estudio técnico, teniendo en cuenta que se proyectó contratar un profesional de apoyo cada 2 años.

Tabla 51. Ingresos Proyectados

INGRESOS					
Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Numero servicios Outsourcing Administrativo	227	227	303	303	379
Valor de cada servicio Outsourcing Administrativo	240,000	240,000	240,000	240,000	240,000
TOTAL SERVICIO OUTSOURCING ADMINISTRATIVO	54,480,000	54,480,000	72,720,000	72,720,000	94,105,000
Numero servicios Outsourcing Financiero	297	297	396	396	495
valor de cada servicio Outsourcing Financiero	230,000	230,000	230,000	230,000	230,000
TOTAL SERVICIO OUTSOURCING FINANCIERO	68,310,000	68,310,000	91,080,000	91,080,000	112,465,000
Numero servicios Outsourcing Contable	272	272	363	363	453
Valor de cada servicio Outsourcing Contable	235,000	235,000	235,000	235,000	235,000
TOTAL SERVICIO OUTSOURCING CONTABLE	63,920,000	63,920,000	85,305,000	85,305,000	106,690,000
INGRESOS TOTALES	135,650,000	135,650,000	155,355,000	155,355,000	192,199,000

Fuente: Autores del Proyecto

8.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para determinar el punto de equilibrio, es necesario tener en cuenta factores importantes, como lo son los costos del servicio, debido a que IG Outsourcing es una empresa prestadora de servicios.

Tabla 52. Costo Prestación del servicio

DESCRIPCIÓN	VLR MENSUAL (\$)	VLR ANUAL (\$)
Mano Obra Directa	6,256,010	75,072,121
Costos Indirectos de Servicio	1,049,742	12,596,901
Gastos de Administración y ventas	1,732,544	20,790,528
Insumos	611,400	4,982,800
Total	9,649,696	113,442,350

Fuente: Tablas 44,45

Los servicios que se prestarán en el primer año son:

Servicios Administrativos:	227
Servicios Financieros:	297
Servicios Contables:	272
TOTAL SERVICIOS AL AÑO	796

Para calcular el punto de equilibrio se especifican los costos de cada servicio

Tabla 53. Costo por servicio

DESCRIPCIÓN	Servicios Outsourcing Administrativos	Servicios Outsourcing financiero	Servicios Outsourcing Contables
Insumos	1,660,933	1,660,933	1,660,933
Mano Obra directa	21,429,923	28,034,113	25,608,084
Gastos de Administración y Ventas	5,934,819	7,763,788	7,091,922
Costos indirectos del servicio	3,595,884	4,704,049	4,296,968
TOTAL	32,621,559	42,162,884	38,657,907

Fuente: Autores del Proyecto

Tabla 54. Margen de Contribución

DESCRIPCIÓN	Servicios Outsourcing Administrativos	Servicios Outsourcing financiero	Servicios Outsourcing Contables
Margen de Contribución (\$)	34,748	27,209	31,453
Porcentaje de Contribución (%)	14.48%	11.83%	13.38%
Costo de Venta Unitario (\$)	205,252	202,791	203,547

Fuente: Autores del Proyecto

El Porcentaje de contribución total (PCT) será:

$14.48\% + 11.83\% + 13.38\% = 40\%$

Tabla 55. Costo total anual

DESCRIPCIÓN	VALOR (\$)
Costo Fijo Anual	108,459,550
Costo Variable Anual	4,982,800
COSTO TOTAL ANUAL	113,442,350

Fuente: Autores del Proyecto

Tabla 56. Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO			
Descripción	Servicios Outsourcing Administrativo	Servicios Outsourcing Financiero	Servicios Outsourcing Contable
Punto de Equilibrio (\$)	39,561,882	32,325,341	36,572,326
Unidades Punto de Equilibrio	165	141	156

Fuente: Autores del Proyecto

8.6 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Tabla 57. Flujo de Caja Proyectado

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS						
Capital Propio	7,466,522					
Ingresos por Ventas		135,650,000	135,650,000	155,355,000	155,355,000	192,199,000
Préstamo Bancario	15,000,000					
TOTAL INGRESOS	22,466,522	135,650,000	135,650,000	155,355,000	155,355,000	192,199,000
EGRESOS						
Adecuación	237,800					
Maquinaria y equipo	3,828,000					
Muebles y enseres	4,777,860					
Publicidad y gastos de constitución	938,213					
Costo del servicio		92,651,822	96,024,348	99,519,634	103,142,149	106,896,523
Gastos de administración y ventas		20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528
Pago obligaciones financieras		6,507,292	6,507,292	6,507,292		
Pago de Impuestos		5,181,118	4,068,185	9,417,390	10,369,367	21,288,943
TOTAL EGRESOS	9,781,873	125,130,760	127,390,353	136,234,844	134,302,044	148,975,994
Saldo Inicial		12,684,649	23,203,889	31,463,536	50,583,692	71,636,648
SALDO CAJA	12,684,649	23,203,889	31,463,536	50,583,692	71,636,648	114,859,654

Fuente: Autores del Proyecto

8.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

Tabla 58. Estado de Resultados Proyectado

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas	135,650,000	135,650,000	155,355,000	155,355,000	192,199,000
(-) Costo total del servicio	92,651,822	96,024,348	99,519,634	103,142,149	106,896,523
UTILIDAD BRUTA	42,998,178	39,625,652	55,835,366	52,212,851	85,302,477
(-) Gastos de Administración y ventas	20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528	20,790,528
UTILIDAD OPERACIONAL	22,207,650	18,835,124	35,044,838	31,422,323	64,511,949
(-) Gastos Financieros	6,507,292	6,507,292	6,507,292		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	15,700,358	12,327,832	28,537,546	31,422,323	64,511,949
(-) IMPUESTOS	5,181,118	4,068,185	9,417,390	10,369,367	21,288,943
UTILIDAD NETA	10,519,240	8,259,647	19,120,156	21,052,956	43,223,006
(-) Reserva Legal	1,051,924	825,965	1,912,016	2,105,296	4,322,301
UTILIDAD DEL EJERCICIO	9,467,316	7,433,683	17,208,140	18,947,661	38,900,705

Fuente: Autores del Proyecto

8.8 BALANCE GENERAL

Tabla 59. Balance General

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVO					
Activo Corriente					
Caja y Bancos	23,203,889	31,463,536	50,583,692	71,636,648	114,859,654
Total Activo Corriente	23,203,889	31,463,536	50,583,692	71,636,648	114,859,654
Activo No Corriente					
Maquinaria y equipo	3,828,000	3,828,000	3,828,000	3,828,000	3,828,000
Muebles y enseres	4,777,860	4,777,860	4,777,860	4,777,860	4,777,860
Diferidos	1,176,013	1,176,013	1,176,013	1,176,013	1,176,013
Depreciación Acumulada	944,901	1,889,802	2,834,704	3,779,605	4,724,506
Total Activo no Corriente	10,726,774	11,671,676	12,616,577	13,561,478	14,506,379
TOTAL ACTIVO	33,930,663	43,135,212	63,200,269	85,198,126	129,366,033
PASIVO					
Pasivo Corriente					
Impuesto de Renta	5,181,118	4,068,185	9,417,390	10,369,367	21,288,943
Total Pasivo Corriente	5,181,118	4,068,185	9,417,390	10,369,367	21,288,943
Pasivo no Corriente					
Obligaciones Financieras	6,507,292	6,507,292	6,507,292		
Total Pasivo no Corriente	6,507,292	6,507,292	6,507,292		
TOTAL PASIVO	11,688,410	10,575,476	15,924,682	10,369,367	21,288,943
PATRIMONIO					
Capital Social	7,466,522	7,466,522	7,466,522	7,466,522	7,466,522
Reserva legal	1,051,924	825,965	1,912,016	2,105,296	4,322,301
Rendimiento/pérdida	4,256,491	16,833,566	20,688,909	46,309,281	57,387,563
Utilidad del ejercicio	9,467,316	7,433,683	17,208,140	18,947,661	38,900,705
TOTAL PATRIMONIO	22,242,253	32,559,735	47,275,587	74,828,759	108,077,091
TOTAL PATRIMONIO+PASIVO	33,930,663	43,135,212	63,200,269	85,198,126	129,366,034

Fuente: Autores del Proyecto

8.9 CONCLUSIONES ESTUDIO FINANCIERO

- Mediante este estudio se estableció el punto de equilibrio para cada uno de los servicios prestados, los cuales son, para los servicios administrativos \$ 39.561.882 con 165 servicios, para los servicios financieros \$32.325.341 con 141 servicios, por último para los servicios contables \$ 36.572.326 con 156 servicios.
- En las proyecciones realizadas a 5 años se concluye que la empresa recibirá utilidades durante su horizonte financiero
- Este proyecto requiere una baja inversión inicial, lo que hace más atractiva la idea de puesta en marcha de IG Outsourcing.
- El proyecto presenta un flujo de efectivo favorable que le permite solventar las deudas adquiridas
- Se establecieron los precios de venta para los servicios de la siguiente manera, servicios administrativos \$240.000, servicios financieros 230.000 y servicios contables \$235.000
- Durante el estudio financiero, y llevando a cabo el análisis de los distintos factores se puede concluir que el proyecto es factible financieramente.

9. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

9.1 IMPACTO SOCIAL

El gran impacto social con IG Outsourcing será la generación de nuevos empleos, ya que con la creación de esta empresa, se necesitará personal idóneo para cada uno de los cargos, para finalmente prestar un excelente servicio a los clientes.

Pero también se debe tener en cuenta que se genera un impacto social en el momento en que el cliente tendrá que realizar una transformación en la estructura funcional de su empresa, ya que se puede generar rotación de personal y en el peor de los casos despidos de sus empleados para ser sustituidos por los servicios que prestara IG Outsourcing, no se puede afirmar que el Outsourcing aumente la desocupación, pero si es cierto que puede dejar desempleados a una parte de trabajadores.

Por lo tanto se hace necesario recomendar a los clientes-empresa, que si la contratación de los servicios de IG Outsourcing, tiene como consecuencia una posición inestable del personal, se deben implementar canales de comunicación con los empleados que permita la comprensión de la reestructuración de los procesos, y se siga trabajando con objetivos comunes y metas propuestas, para que de este modo el desempeño de la empresa mejore en todas las áreas.

9.2 IMPACTO AMBIENTAL

IG Outsourcing será una empresa comprometida con la protección del medio ambiente, y se realizarán acciones como, clasificar los residuos, para de esta manera poder reciclar, también hará uso adecuado de la papelería y cuando sea posible se reutilizará cuando este así lo permita.

Por otra parte se debe tener en cuenta que el mayor impacto se podría generar por el uso de los computadores y los bombillos, pero para mitigar esto que lo único que haría es contribuir al calentamiento global, es cambiar los bombillos tradicionales, por ahorradores o de bajo consumo.

Para que los aparatos eléctricos y electrónicos no tengan un impacto negativo en el medio ambiente, es conveniente desconectarlos y apagarlos mientras no se usan.

Otra forma de contribuir con la reducción de la contaminación ambiental es utilizar producto biodegradable, para el aseo de la oficina.

También IG Outsourcing promoverá la ejecución de acciones que permitan aumentar el nivel de concientización de los cuidados ambientales dentro de la organización.

Tabla 60. IMPACTO AMBIENTAL

FACTORES AMBIENTALES	ENTRADA	SALIDA	OBSERVACIONES
AGUA	Este servicio es suministrado por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	Residuos orgánicos, inorgánicos que van al alcantarillado	Se utilizarán productos biodegradables, se instalarán herramientas en inodoros para evitar el gasto innecesario de este servicio, y si es posible se aprovechara el agua lluvia
AMBIENTE	Ventilación artificial	Polución, Monóxido de Carbono	Si se utilizan ventiladores, hacerlo solo cuando sea necesario, desconectarlo cuando ya no se esté prestando el servicio.
RESIDUOS	Cartuchos de tinta, papelería, lapiceros, ganchos para carpetas	Residuos Sólidos	No desechar los cartuchos, si no recargarlos, reciclar el papel si es posible, evitar la impresión de correos electrónicos, y solo hacerlo si es realmente necesario
ENERGIA	Energía Eléctrica	Se emite Dióxido de Carbono	Utilizar bombillos ahorradores, No sólo apagar los equipos cuando éstos no se utilicen, sino desconectarlos para evitar consumo de energía

Fuente: Autores del Proyecto

9.3 EVALUACIÓN FINANCIERA

La empresa IG Outsourcing será evaluada teniendo en cuenta las variables, valor presente neto y tasa interna de retorno

9.3.1 Valor presente neto

La empresa IG Outsourcing será evaluada teniendo en cuenta las variables, valor presente neto y tasa interna de retorno

Valor presente neto: Está basado en una tasa interna de oportunidad que se calcula de la siguiente forma

$$TIO = rf + \beta(rm - rf) + Rp$$

Donde

Rf=	Rentabilidad libre de riesgo	=9.58% ⁴⁸
β =	Prima de Riesgo	=1.08 ⁴⁹
Rm=	Rentabilidad del mercado	=5% ⁵⁰
Rp=	Tasa de riesgo del país	=13.2% ⁵¹

$$TIO = 17.84\%$$

Ahora VPN=

Dónde:

X=Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)

$$i = TIO = 17.84\%$$

T= Período de 0 hasta 5 años

⁴⁸ www.banrep.gov.co

⁴⁹ www.banrep.gov.co

⁵⁰ www.superfinanciera.gov.co

⁵¹ www.portafolio.com.co

El flujo neto de caja es el siguiente:

Tabla 61. Flujo neto de caja

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		135,650,000	135,650,000	155,355,000	155,355,000	192,199,000
(-) Egresos		125,130,760	127,390,353	136,234,844	134,302,044	148,975,994
Flujo Caja Bruto		10,519,240	8,259,647	19,120,156	21,052,956	43,223,006
(-) Inversión	22.466.522					
TOTAL	22.466.522	10,519,240	8,259,647	19,120,156	21,052,956	43,223,006

Fuente: Autores del Proyecto

Se obtiene que VPN= \$ 34.032.608

Esto quiere decir que trayendo al presente los ingresos y egresos que fueron proyectados a 5 años la empresa obtiene un saldo positivo, mostrando así que es acertado invertir

9.3.2 TIR -Tasa interna de retorno

Este valor es la tasa de descuento que hace que el VPN sea igual a cero, es decir que se iguale la suma de los flujos netos descontada la inversión inicial

VPN=

Donde VPN=0

X-Flujo neto de caja, para cada año (del 0 al 5)

r=TIR=?

t= Período de 0 hasta 5 años

Reemplazando los valores se obtiene:

TIR = 58.29%

TIRM=42%

El resultado indica que la TIR es igual a 58.29% efectiva anual, sin inflación porque el estudio se hizo a precios constantes.

La TIR es mayor a la TIO (58.29%>17.84)%, así que se puede decir que el proyecto es factible financieramente

La TIR modificada muestra el rendimiento real del proyecto, éste sigue siendo mayor que la TIO, y por lo tanto favorece al desarrollo del proyecto.

Tabla 62. Recuperación del Capital

Período	Flujo de Fondos
0	-22,466,522
1	10,519,240
2	8,259,647
3	19,120,156
4	21,052,956
5	43,223,006

Fuente: Autores del Proyecto

La inversión a recuperar es de \$ 22.466.522

En el primer año se recuperan \$10.519.240, en el segundo \$ 8.259.647, al finalizar el segundo año queda un monto de \$3.687.684 por recuperar esto quiere decir que el periodo de recuperación de la inversión inicial es de 3 años, dos meses y 10 días.

Lo que muestra que el proyecto es atractivo porque la recuperación se hace antes de los 5 años del horizonte del proyecto

CONCLUSIONES

- Los anteriores estudios permitieron demostrar que es factible la creación de la empresa IG Outsourcing, organización que prestará servicios de Outsourcing Administrativo, financiero y contable.
- En el estudio de mercados Se estableció que el total de servicios de Outsourcing al año, es de 43024, para empresas Grandes, Medianas y pequeñas de Bucaramanga y su área Metropolitana.
- Para ingresar al mercado se utilizaran como herramienta los Brochure y la visita de un ejecutivo comercial a las Grandes, pequeñas y medianas empresas de Bucaramanga y su área Metropolitana, además de utilizar también el internet como medio publicitario.
- Se concluyó que la capacidad instalada es de 1328 servicios al año y la capacidad utilizada de 796 servicios al año.
- Para la ubicación de sus instalaciones se encontró que la empresa se debe situar en la Ciudad de Bucaramanga, en el Barrio el Diamante 2, donde su forma de acceso, la economía en servicios públicos y arriendo es notable, en comparación con otras opciones, la disponibilidad de transporte también juega un papel importante, ya que de esto depende la movilidad tanto del personal de la empresa, como también la de los clientes.
- Se establecieron los precios de venta para los servicios de la siguiente manera, servicios administrativos \$240.000, servicios financieros 230.000 y servicios contables \$235.000.
- La empresa contará en un comienzo con un recurso humano compuesto por 4 personas, este recurso se ajustará al perfil de cada cargo, su vinculación y remuneración estará respaldada por todas las normas laborales vigentes que están establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

- En la evaluación del proyecto, el impacto social radicar  en la generación de nuevos empleos, ya que con la creación de esta nueva empresa, se necesitará personal idóneo para cada uno de los cargos, y puestos que sean necesarios para prestar un excelente servicio a los clientes
- En cuanto al impacto ambiental, la empresa se comprometer  a preservar los recursos naturales, realizando prácticas de reciclaje, ahorro, y concientizando a su personal para minimizar el posible impacto.
- En la evaluación financiera se establece que el Valor presente Neto es de \$34.032608, se obtiene una TIR de 58.29% y se calcula que la inversión inicial será recuperada en 3 años, 2 meses y 3 días; por lo cual se concluye que el proyecto es atractivo y rentable

RECOMENDACIONES

El éxito de la sostenibilidad de la empresa IG Outsourcing, se encuentra en la satisfacción de las necesidades del cliente, esto hace que sus servicios sean posteriormente referenciados con el mejor concepto, por lo tanto se debe prestar la mayor atención posible al cliente-empresa, en sus peticiones, posibles quejas, reclamos y sugerencias.

Se debe implementar de manera constante herramientas de publicidad y mercadeo de los servicios, que permitan el reconocimiento dentro del mercado de los servicios de Outsourcing en Bucaramanga y su área Metropolitana.

Utilizar herramientas tecnológicas e informáticas, para dar a conocer los servicios y tener un mayor acceso a ellos, es decir crear una página web que facilite la adquisición de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- ACEVEDO RUEDA, Milton German. SANTOS NOVA, Néstor Fabián. Outsourcing en el área de transacciones seguras por internet como herramienta para incrementar el e-commerce en Colombia. Bucaramanga, 2005. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial) Universidad Industrial de Santander. Escuela de estudios Industriales y empresariales-
- BARRAL, Raúl. D'ALESSIO, Alfredo. HUBER, Lalo. TERCERIZACIÓN POR EXPERTOS. Ed: Temas. 2003
- BECHLER, Kimberly. OUTSOURCING: UNA CLAVE COMPETITIVA. Ed: Eurocen. 1998.
- GONZÁLEZ SIERRA, Yamandú. STOLOVICH, Luis. LA TERCERIZACIÓN: ¿PUERTA AL SIGLO XXI?: o ¿RETROCESO AL SIGLO XIX? Ed.: Fesur. 2001.
- FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. BAPTISTA LUCIO, Pilar. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Ed. McGraw-Hill. México. 2002
- HERRERA SIERRA, Henry, FUENTES URIBE, José Ricardo. Montaje, Desarrollo y Evaluación de la creación de una empresa de servicios de Outsourcing en el área de servicios generales. Bucaramanga, 2001. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Industrial de Santander. Escuela de estudios Industriales y empresariales.

- LONDOÑO RAMIREZ, Isabel Cristina. Diseño de un modelo de empresa de Outsourcing en Internet para servicios de talento humano. Bucaramanga, 2007. Trabajo de grado (especialización en alta gerencia). Universidad Industrial de Santander. Escuela de estudios Industriales y empresariales
- ROTHERY, Brian. ROBERTSON, IAN. OUTSOURCING .Ed: Limusa, México. 1996.
- RUSSO MUÑOZ, Guiliane Margarita. PACHECO NOPE, Hernán Guillermo. CARMONA VARELA, Margarita. Elaboración de un plan de negocios para crear una empresa que ofrezca servicios de endodoncia tipo Outsourcing. Floridablanca, 2003. Trabajo de grado (Odontología) Universidad Santo Tomás. Facultad de Odontología.
- SCHNEIDER, Ben. Outsourcing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los Negocios. Ed. Norma. 287 p
- http://www.colombiacompite.gov.co/archivos_presentaciones2008/lunes10/20081110-TP-Colombia_Compite-MAA.pdf
FECHA DE CONSULTA: Agosto 01 de 2009
- http://www.colombiacompite.gov.co/archivos_presentaciones2008/martes11/20081111-Cabrera-Colombia_Compite_Cali.pdf
FECHA DE CONSULTA: Agosto 01 de 2009
- http://www.colombiacompite.gov.co/archivos_presentaciones2008/martes11/20081111-Juan_Rodrigo_Hurtado-Teledatos.pdf
FECHA DE CONSULTA: Agosto 01 de 2009
- http://www.cnp.org.co/cnp_userfiles/file/documentos/colombiacompite08/20081111-Ray_Kurzweil-Ciencia_tecnologia_e_innovacion-USA.zip
FECHA DE CONSULTA: Agosto 01 de 2009

ANEXOS

ANEXO A. Encuesta a la Demanda Potencial de servicios de Outsourcing



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

ENCUESTA A LA DEMANDA POTENCIAL DE SERVICIOS DE OUTSOURCING

Este estudio tiene como objetivo conocer el grado de aceptación del ingreso al mercado de una empresa prestadora de servicios de Outsourcing, administrativos, financieros y Contables.

En el siguiente cuestionario encontrará preguntas que ayudaran al desarrollo de este estudio, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la investigación realizada.

Muchas gracias por su colaboración

1. ¿Cuántos empleados hay en su empresa?

- a) 1-10
- b) 11-20
- c) 21 o más

2. ¿Sabe Usted en qué consisten los Servicios de Outsourcing?

- a) Si.
- b) No.

3. ¿Conoce alguna(s) empresa (s) que presten servicios de Outsourcing?

- a) Si. ¿Cuál(es)? _____
- b) No

4. ¿Su empresa ha contratado servicios de Outsourcing?

- a) Si.
- b) No.

SI LA RESPUESTA ANTERIOR CORRESPONDE A UN SI, POR FAVOR CONTINUE; SI SU RESPUESTA ES NO, PASE A LA PREGUNTA 11

5. ¿Con que empresa ha contratado estos servicios? _____

6. ¿Con qué frecuencia ha utilizado estos servicios?

- a) Días
- b) Mensual
- c) Bimensual
- d) Semestral
- e) Anual

7. ¿Por qué medio se enteró de la existencia de la empresa con la que ha contratado estos servicios?

- a) Televisión
- b) Radio
- c) Directorio
- d) Internet
- e) Periódico
- f) Referenciado
- g) Otro (Por favor especifique _____)

8. ¿Cómo califica la labor realizada por la empresa con la que ha contratado servicios de Outsourcing?

ACTIVIDAD	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Calidad del Servicio				
Costo del Servicio				
Atención al Cliente				

9. Escoja el aspecto más importante en el momento de contratar servicios de Outsourcing para su empresa

- a) Costo
- b) Experiencia de la empresa prestadora de Servicios de Outsourcing
- c) Referencias de la empresa de Outsourcing
- d) Forma de Pago

10. En promedio, ¿cuánto paga por cada uno de los servicios?

VALOR (\$)					
0-200.000	200.001-400.000	400.001-600.000	600.001-800.000	Más de 800.000	

POR FAVOR PASE A LA PREGUNTA 12

11. ¿Por qué su empresa no tiene contratados servicios de Outsourcing?

- a) No los Conocen
- b) No Poseen Recursos
- c) No están interesados

12. ¿Para su empresa, qué Opinión le merece, el concepto de Outsourcing?

MUY IMPORTANTE	IMPORTANTE	NEUTRO	POCO IMPORTANTE	NADA IMPORTANTE

13. ¿Considera usted que es necesario para su empresa invertir en este tipo de servicios?

- a) Si.
- b) No.

14. ¿Contrataría los servicios de una nueva empresa prestadora de este tipo de servicios?

- a) Definitivamente Si
- b) Probablemente Si
- c) Definitivamente NO

SI SU RESPUESTA ES DEFINITIVAMENTE O PROBABLEMENTE SI, POR FAVOR CONTINÚE, SI SU RESPUESTA ES NO, PUEDE PASAR A LA PREGUNTA 18

15. ¿En cuánto tiempo la Contrataría?

- a) 1 a 6 Meses
- b) 7 meses a 1 año
- c) Más de 1 año

16. ¿Por qué medio le gustaría conocer los servicios de una nueva empresa de Outsourcing en Bucaramanga y su Área Metropolitana?

- a) Por visita de un ejecutivo Comercial
- b) Por Internet
- c) Brochure
- d) Otro. ¿Cuál? _____

17. ¿Cuáles de los siguientes servicios de Outsourcing desearía contratar?

- a) Servicios Administrativos
- b) Servicios Financieros
- c) Servicios Contables

18. ¿Qué sugerencia, Observación o recomendación haría a una nueva empresa que ofrezca este tipo de servicios?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B. Encuesta a la oferta de servicios de Outsourcing



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

ENCUESTA A LA OFERTA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING

Este estudio tiene como objetivo conocer el grado de aceptación del ingreso al mercado de una empresa prestadora de servicios de Outsourcing, administrativos, financieros y Contables.

En el siguiente cuestionario encontrará preguntas que ayudaran al desarrollo de este estudio, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de la investigación realizada.

Muchas gracias por su colaboración

1. ¿Cuántos empleados tiene en su empresa?

- a) 1-10
- b) 11-20
- c) 21 o más

2. ¿Qué tipo de contratación tiene con sus empleados?

EMPLEADOS	TIPO DE CONTRATO		
	TÉRMINO FIJO	TÉRMINO INDEFINIDO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TODOS			
LA MAYORÍA			

3. ¿En promedio cuántas empresas contratan sus servicios al año, y cuántos empleados dispone para cada una de ellas?

# EMPRESAS	# EMPLEADOS POR EMPRESA				
	1-3	4-6	7-9	10-12	13-15
1-5					
6-10					
11-15					
16-20					
21 o más					

4. ¿En promedio por cuanto tiempo lo contrata una empresa?

- a) 1 a 6 Meses
- b) 7 meses a 1 año
- c) Más de 1 año

5. ¿Cuánto es el pago mensual que una empresa les paga por los servicios que su empresa presta? (En Millones)

- a) 1-2
- b) 2-3
- c) Mas de 3

6. ¿De los siguientes servicios, cuáles tienen mayor demanda en su empresa?

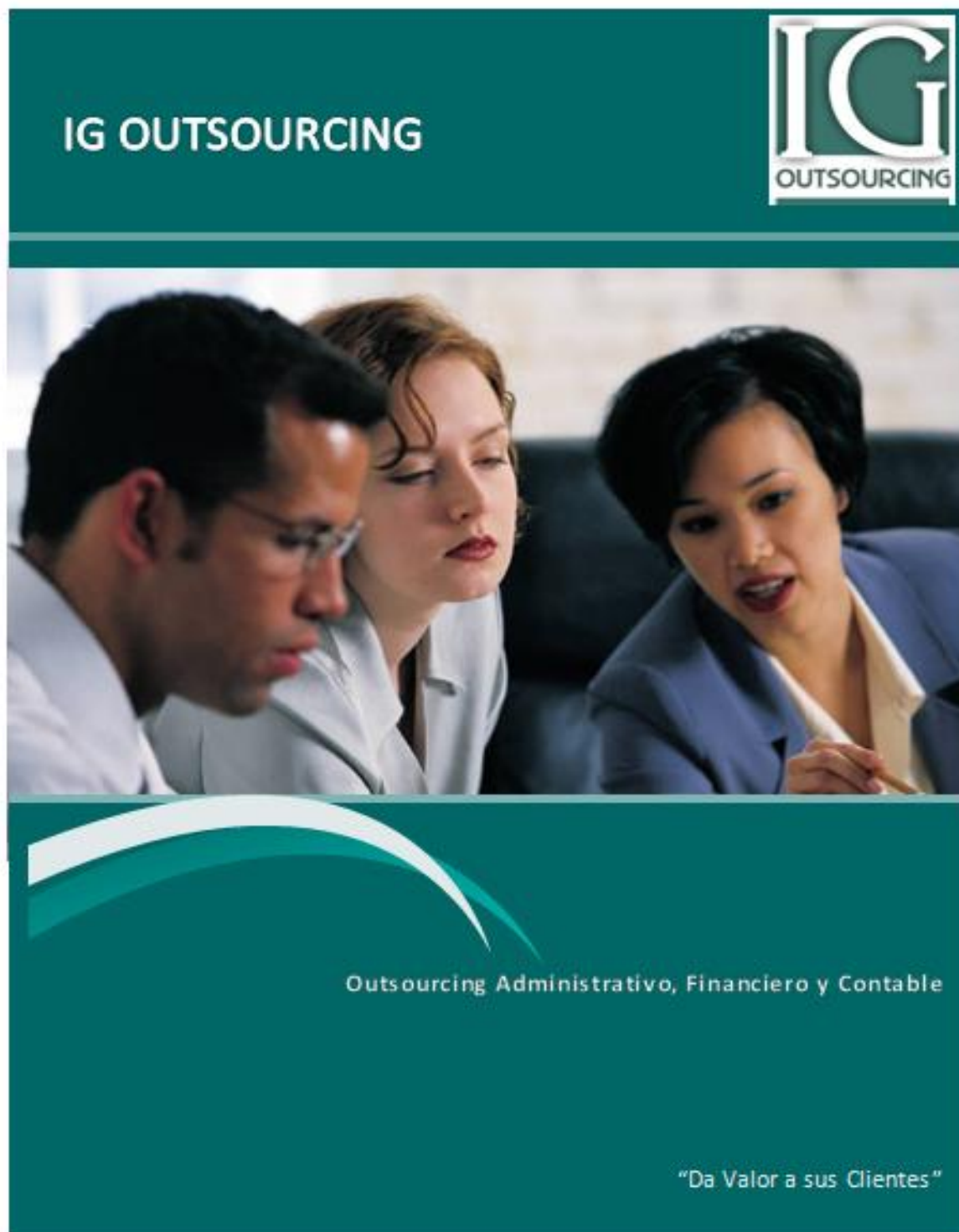
- a) Servicios administrativos
- b) Servicios Financieros
- c) Servicios Contables

Servicio/horas	5	7	9	11	Más de 11
Servicios Administrativos					
Servicios Financieros					
Servicios Contables					

7. ¿En promedio cuantas horas dedica para cada servicio?

Servicio/horas	5	7	9	11	Más de 11
Servicios Administrativos					
Servicios Financieros					
Servicios Contables					

ANEXO C. BROCHURE





NUESTRA EMPRESA

IG OUTSOURCING, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de Outsourcing a empresas de Bucaramanga y su Área Metropolitana, cuenta con Profesionales con amplia experiencia y conocimientos.

Nuestro trabajo se encuentra respaldado por Políticas de calidad, compromiso, responsabilidad, trabajo en equipo y liderazgo, dirigidos a la optimización de la producción y excelencia en el talento humano.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- LIDERAZGO
- HONESTIDAD
- CUMPLIMIENTO
- RESPETO
- COMPROMISO
- RESPONSABILIDAD
- EXCELENTE SERVICIO AL CUENTE

NUESTROS SERVICIOS

OUTSOURCING CONTABLE

- Procesamiento de la información contable: Validación de documentos contables, Elaboración de registros contables y teneduría de libros oficiales, Estados Financieros Básicos, consolidados en Balance General y Estados de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de flujos de efectivo.
- Preparación de las declaraciones juradas mensuales que sean aplicables conforme a la normativa vigente: Preparación y presentación de declaraciones Tributarias del IVA, Retención en la Fuente, Impuesto a la Renta.
- Digitalización de Documentos: Digitalización de los soportes de contabilidad que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de la empresa.
- Mantenimiento de los registros Contables: creación del catálogo de cuentas, la recopilación de la información, el registro de la información, la realización y presentación de formularios.

“Da Valor a sus Clientes”



MISIÓN

IG OUTSOURCING respalda a sus clientes en Áreas Administrativas, Financieras y Contables, mejorando de manera efectiva la producción, rentabilidad y organización de sus clientes, permitiéndoles dedicarse al núcleo de su negocio.

VISIÓN

En el 2015 será una empresa líder a nivel Departamental en servicios de Outsourcing de Back Office, reconocida por su calidad en el servicio, eficiencia e innovación, que significará mayores beneficios para nuestros clientes.

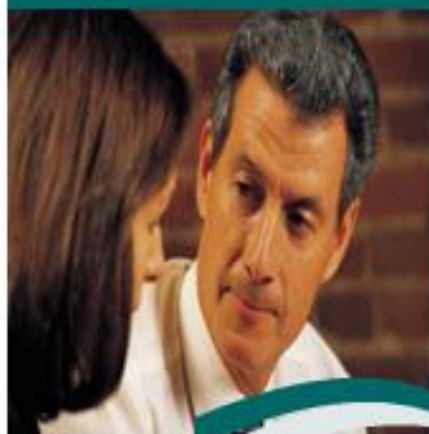


OUTSOURCING ADMINISTRATIVO

- **Administración de Nómina:** Registro empleados, liquidaciones de Prestaciones Sociales, cálculos de Vacaciones, Liquidación de remuneraciones (quincenas, mensual, especiales), Cálculo de indemnizaciones por desvinculación.
- **Administración de cuentas a cobrar, por pagar:** Órdenes de Compra, notas de Entrega-Facturas, emisión de pagos, reportes de pagos efectuados, facturación, registro de cobranzas, Análisis y evaluación de cuentas a cobrar, recepción y control de facturas de proveedores y proceso de pago a proveedores.
- **Administración de inventarios:** Cálculo y control de costos, Definición de niveles máximos y mínimos, optimización de la rotación de sus inventarios, control de existencias.

OUTSOURCING FINANCIERO

- **Valoración de Empresas:** Preparación de operaciones de compra - venta.
- **Diagnóstico Financiero Estratégico:** Análisis e identificación de estrategias financieras que producen mayor valor.
- **Planación Financiera Estratégica:** Diseño de estados financieros que busquen la estabilidad económica en todos los niveles de la empresa.
- **Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión:** Planes de Acción para la utilización productiva de los recursos económicos de la empresa, y posterior evaluación para argumentar una decisión de aceptación o rechazo conociendo así si el proyecto aportará ganancias, cuyo objetivo principal es el de aprovechar integralmente los recursos económicos para mejorar las condiciones de la empresa.
- **Determinación de tasas de descuento y costo de capital:** determinación de oportunidades de inversión a través de prácticas financieras.
- **Planificación y Presupuestos:** cálculos a priori de los ingresos y gastos de las actividades económicas de la empresa.



“Da valor a sus clientes”



**DA VALOR
A SUS CLIENTES**



IG OUTSOURCING

Carrera 24# 80-12 Diamante II
Bucaramanga- Colombia

3178237380-3007515895-3184688768

Outsourcing@iggroupplac.com

ANEXO D. MEMBRETE Y TARJETAS DE PRESENTACIÓN



ANEXO E. Cotización Muebles



Bucaramanga, Mayo 13 Del 2010

Cotización N°

0500395

INFORMACION CLIENTE

Nombre : IG OUTSOURCING

Nit/CC :

Dirección : CRA 24 N. 80- 12 DIAMANTE 2

Teléfono : 6315264- 3008874166

INFORMACION OBRA

Nombre : IG OUTSOURCING

Teléfono : 6315264- 3008874166

En atención a su solicitud de cotización, nos permitimos ofrecerles los siguientes productos:

Item	Descripción	Dimensión	Ubicación	Cant.	Vir. Unitario	Vir. Total
1	SILLA OPERATIVA TOM (Con Mecanismo Sincron)	UND.	Sillas	1.00	\$ 453,000	\$ 453,000
2	SILLA OPERATIVA STAR MEDIA (Con Contacto Permanente)	UND.	Sillas	3.00	\$ 253,900	\$ 761,700
3	SILLA INTERLOCUTORA ACTIVE MIXTA- SIN BRAZOS	UND.	Sillas	3.00	\$ 164,200	\$ 492,600
TOTAL SILLAS				7.00		\$ 1,707,300
4	SUPERFICIE FORMICA RECTANGULAR	1.50 x 0.60	Pto. Directivo	1.00	\$ 148,400	\$ 148,400
5	SUPERFICIE FORMICA RECTANGULAR	1.80 x 0.75	Pto. Directivo	1.00	\$ 211,500	\$ 211,500
6	PEDESTAL DINAMIKA X 60 AUTOPORTANTE (Sin caja para viga)	UND	Pto. Directivo	3.00	\$ 56,900	\$ 170,700
7	ARCHIVO PEDESTAL (2x1) MADECOR (Ejecutiva)	0.38 x 0.70 x 0.50	Pto. Directivo	1.00	\$ 286,200	\$ 286,200
8	PORTATECLADO CON PORTA LAPIZ	INYECTADO	Pto. Directivo	1.00	\$ 19,800	\$ 19,800
9	KIT SOPORTE FALDON PARA ANCLAR A SUPERFICIE (PAR)	UND	Pto. Directivo	1.00	\$ 11,800	\$ 11,800
10	FALDA METALICA TROQUELA	1.80 x 0.25	Pto. Directivo	1.00	\$ 57,100	\$ 57,100
TOTAL PUESTO DIRECTIVO				9.00		\$ 905,500
11	SUPERFICIE FORMICA ESPECIAL COMPUTADOR	0.60 x 1.50 x 0.90	Pto. Operativo	1.00	\$ 192,300	\$ 192,300
12	SUPERFICIE FORMICA RECTANGULAR	0.60 x 0.80	Pto. Operativo	1.00	\$ 70,200	\$ 70,200
13	ARCHIVO PEDESTAL (2x1) MADECOR (Ejecutiva)	0.38 x 0.70 x 0.50	Pto. Operativo	1.00	\$ 286,200	\$ 286,200
14	PORTATECLADO CON PORTA LAPIZ	INYECTADO	Pto. Operativo	1.00	\$ 19,800	\$ 19,800
15	PEDESTAL DINAMIKA X 60 AUTOPORTANTE (Sin caja para viga)	UND	Pto. Operativo	2.00	\$ 56,900	\$ 113,800
16	KIT SOPORTE FALDON PARA ANCLAR A SUPERFICIE (PAR)	UND	Pto. Operativo	1.00	\$ 11,800	\$ 11,800
17	FALDA METALICA TROQUELA	1.50 x 0.25	Pto. Operativo	1.00	\$ 50,200	\$ 50,200
TOTAL PUESTO OPERATIVO				8.00		\$ 744,300
TOTAL PUESTO OPERATIVO				3.00		\$ 2,232,900

BUCARAMANGA: Calle 55 No. 16-26 • PBX: 644 8617 • Fax: 644 4643

BOGOTÁ: Calle 64 No. 93-35 Alamos • PBX: 430 2244 • Fax: 224 4829

MEDELLÍN: Centro Empresarial Ofix 33 • Ofic. 10-19 • Cel. 320 305 6070

CARTAGENA: Av. Buenos Aires, Diagonal 21A No. 53-94 Bodega 1 • Barrio el Bosque • Cel. 320 449 9911

www.ventanar.com



EQ57 - 2009.02.15

Item	Descripción	Dimensión	Ubicación	Cant.	Vlr. Unitario	Vlr. Total
Condiciones Comerciales					Sub-Total	\$ 4,845,700
	* Instalación : Si * Transporte : Si * Entrega : 30 Días.			Descuento	15%	\$ 726,855
	* Validez Oferta : 30 Días.			Parcial		\$ 4,118,845
	* Forma De Pago : 50% ANTICIPO- 50% CONTRAENTREGA			IVA	16%	\$ 659,015
	* Garantía : 1 Año Contra Posibles Defectos De Fabricación.			Total General		\$ 4,777,860

Nota : EL VALOR DE LAS SUPERFICIES INCLUYE HERRAJES PARA SOPORTE Y AMARRE DE LAS MISMAS.


Arq. Yamil Prada Granados
Asesor Comercial

BUCARAMANGA: Calle 55 No. 16-26 • PBX: 644 8617 • Fax: 644 4643

BOGOTÁ: Calle 64 No. 93-35 Alamos • PBX: 430 2244 • Fax: 224 4829

MEDELLIN: Centro Empresarial Ofix 33 • Ofic. 10-19 • Cel. 320 305 6070

CARTAGENA: Av. Buenos Aires, Diagonal 21A No. 53-94 Bodega 1 • Barrio el Bosque • Cel. 320 449 9911

www.ventanar.com



dinámika®
 by VENTANAR

F057 - 2009.02.15

ANEXO F. Cotización Publicidad en Facebook

Vista previa del anuncio:

IG OUTSOURCING



Concentre las energías empresariales en el núcleo de su negocio. Servicios de Outsourcing administrativo, financiero y Contable.

A Rocio Sotaquirá Gutiérrez le gusta este anuncio.

 Me gusta

Nombre del anuncio:

IG OUTSOURCING

Público objetivo:

Este anuncio se dirige a usuarios:

- que viven en Colombia
- que viven en un radio de 50 kilómetros de Bucaramanga
- que tienen 20 años o más
- que han obtenido un título universitario
- que hablan Español

Campaña:

EMPRESA DE OUTSOURCING (nueva campaña)

Tipo de puja:

CPC

Puja:

\$2.307 COP por clic

Presupuesto diario:

\$5.000 COP por día

Duración:

Este anuncio estará en circulación indefinidamente

Realizar pedido

Editar anuncio

ANEXO G. Registro DIAN - Inscripción

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal	001
Espacio reservado para la DIAN 		2. Concepto: ☐ 0 ☒ 1 Inscripción 4. Número de formulario: 14132117485  (415)7707212485984(8020) 000001413211748 5
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 6 3 5 5 3 2 1 1 - 1		6. DV: 1
12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		14. Buzón electrónico: 4
IDENTIFICACION		
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento: 2
26. Número de identificación: 6 3 5 5 3 2 1 1		27. Fecha expedición: 2 0 0 2 0 9 2 6
Lugar de expedición: COLOMBIA		28. País: 1 6 9
29. Departamento: Santander		30. Ciudad/Municipio: Bucaramanga
31. Primer apellido: SOTAQUIRA		32. Segundo apellido: GUTIERREZ
33. Primer nombre: ALBA		34. Otros nombres: ROCIO
35. Razón social:		
36. Nombre comercial:		
37. Sigla:		
UBICACION		
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Santander
40. Ciudad/Municipio: Bucaramanga		41. Dirección: CR 24 80 12 TO CERES AP 0 C CON NEPTUNO BRR DIAMANT II
42. Correo electrónico: outsourcing@iggrouppla.com		43. Apartado aéreo:
44. Teléfono 1: 3 1 7 8 2 3 7 3 8 0		45. Teléfono 2:
CLASIFICACION		
Actividad económica		Ocupación
46. Código: 7 4 9 9	47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 0 0 8 0 4	48. Código:
49. Fecha inicio actividad:	50. Código: 1	51. Código: 9 2 2 1
52. Número establecimientos:		
Responsabilidades		
53. Código: 1 2		
12- Ventas régimen simplificado		
Usuario: aduaneros		Exportadores
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		55. Forma: ☐
56. Tipo: ☐		57. Modo: ☐
58. CPC: ☐		59. Servicio: ☐
60. No. de folios: 1		61. Fecha: 2 0 1 0 0 8 0 4
Para uso exclusivo de la DIAN		
59. Anexos: SI ☒ NO ☐		
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004.		
Firma del solicitante: Rocio Sotaquirá Gutiérrez c.c. 63.553.211 de Bucaramanga.		
Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: ARIAS VERA MILENA LISE 984. Nombre: Gestor I 985. Cargo:		

ANEXO H. Registro DIAN – Actualización Nombre Comercial

Formulario del Registro Unico Tributario Hoja Principal		001
Espacio reservado para la DIAN 		2. Concepto: 02 Actualización 4. Número de formulario: 14132201248 (415)7707212489984(8020) 0000014132201248
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 6 3 5 5 3 2 1 1 - 1		
6. DV: 1		
12. Dirección seccional: Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		
14. Buzón electrónico: 4		
IDENTIFICACION		
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía
26. Número de identificación: 6 3 5 5 3 2 1 1		27. Fecha expedición: 2 0 0 2 0 9 2 6
Lugar de expedición: COLOMBIA		28. País: 1 6 9
29. Departamento: Santander		30. Ciudad/Municipio: Bucaramanga
31. Primer apellido: SOTAQUIRA		32. Segundo apellido: GUTIERREZ
33. Primer nombre: ALBA		34. Otros nombres: ROCIO
35. Razón social:		
36. Nombre comercial: IG OUTSOURCING		
37. Sigla:		
UBICACION		
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Santander
40. Ciudad/Municipio: Bucaramanga		41. Dirección: CR 24 80 12 TO CERES AP 0 C CON NEPTUNO BRR DIAMANT II
42. Correo electrónico: outsourcing@iggroupla.com		43. Apartado aéreo:
44. Teléfono 1: 3 1 7 8 2 3 7 3 8 0		45. Teléfono 2:
CLASIFICACION		
Actividad económica		Ocupación
46. Código: 7 4 9 9	47. Fecha inicio actividad: 2 0 1 0 0 8 0 4	48. Código: 7 4 1 2
49. Fecha inicio actividad: 2 0 1 0 0 8 0 4	50. Código: 1 2	51. Código: 9 2 2 1
52. Número establecimientos: 1		
Responsabilidades		
53. Código: 1 2		
12- Ventas régimen simplificado		
Usuarios aduaneros		Exportadores
54. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		55. Forma: ☐
56. Tipo: ☐		57. Modo: ☐
58. CPC: ☐		59. Servicio: ☐
Para uso exclusivo de la DIAN		
60. Anexos: SI ☒ NO ☐		60. No. de Folios: 2
61. Fecha: 2 0 1 0 0 8 0 5		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:
Firma del solicitante: Rocio Sotaguir G. 63.553.231 Bucaramanga		984. Nombre: ORTIZ BUENO GERMAN DARIO 985. Cargo: Gestor I

ANEXO I. Registro Único Empresarial

CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA		REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL ANEXO MATRÍCULA MERCANTIL O RENOVACIÓN	
PERSONAS NATURALES, SOCIEDADES, EMPRESAS ASOCIATIVAS DE TRABAJO, ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, SUCURSALES O AGENCIAS			
* Diligencie con exactitud a máquina o a letra imprenta, los datos que se solicitan en este anexo. * La información adicional a la prevista por el artículo 32 del Código de Comercio, se utiliza en los estudios que, de acuerdo con la ley, adelante la Cámara. Autorizo el uso y divulgación de toda la información reportada en el presente anexo. * Importante: Los datos consignados en este anexo, deben ser absolutamente verídicos y en consecuencia corresponder exactamente a la realidad del matriculado. Por lo anterior, se advierte que cualquier falsedad en que se incurra podrá ser sancionada de acuerdo con la Ley Penal (artículo 38, Código de Comercio). * No diligencie los espacios sombreados, son de uso exclusivo de la Cámara de Comercio.			
CÓDIGO DE LA CÁMAR		05	AÑO 2010
Registro Único Empresarial			
SOLO PARA PERSONAS NATURALES EXTRANJERAS			
INFORMACIÓN COMERCIAL	ENTIDADES DE CRÉDITO CON LAS CUALES HA CELEBRADO OPERACIONES		
	NOMBRE DE LA ENTIDAD	OFICINA	
	NOMBRE DE LA ENTIDAD	OFICINA	
	REFERENCIAS DE DOS COMERCIANTES INSCRITOS		
	NOMBRE DE LA ENTIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO
INFORMACIÓN FINANCIERA	LOS SIGUIENTES DATOS DEBEN CORRESPONDER AL BALANCE DE APERTURA O A DICIEMBRE 31 DEL ÚLTIMO AÑO (INCLUYENDO AJUSTES POR PÉRDIDAS Y GANANCIAS)		
	ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO	PÉRDIDAS Y GANANCIAS
	Corriente \$ 19,000,000.00	Pasivo Corriente \$ 0.00	Ingresos Operacionales \$ 0.00
	Fijo Neto \$ 0.00	Largo Plazo \$ 0.00	Gtos. Operacionales de Venta 0.00
	Otros \$ 0.00	Pasivo Total 0.00	Gtos. Operacionales de Administración 0.00
DATOS BÁSICOS	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, SUCURSAL O AGENCIA		
	ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO ☐ SUCURSAL ☐ AGENCIA ☐	MATRÍCULA MERCANTIL No.	CÁMARA DE COMERCIO
	MATRÍCULA ☒ RENOVACIÓN ☐	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA	
	DIRECCIÓN CARRERA 24 # 80 - 12 TORRE CERES AP	ZONA POSTAL BUCARAMANGA	DEPARTAMENTO SANTANDER
	TELÉFONO(S) 3178237380	FAX	BUZÓN ELECTRÓNICO outsourcing@ggroupla.com
INFORMACIÓN ECONÓMICA	ACTIVIDAD MERCANTIL DEL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA		
	Especifique en orden de importancia su actividad mercantil		CLASIFICACIÓN AQUE
	1. Servicios de Outsourcing Administrativo, financiero y Contable		K749900
	2.		
	3.		
PROPIETARIOS	INFORMACIÓN SOBRE EL ESTABLECIMIENTO		
	PROPIETARIO ÚNICO ☒	SOCIEDAD DE HECHO ☐	COPROPIETARIO ☐
	EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL ESTABLECIMIENTO	PROPIO ☐	AJENO ☒
	PROPIETARIO(S) DEL ESTABLECIMIENTO, SUCURSAL O AGENCIA		
	NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) PROPIETARIO(S) DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, SUCURSAL O AGENCIA (Si son más de dos relaciones en hoja anexa)		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPIETARIO SOTAQUIRA GUTIERREZ ALBA ROCIO C.C. o NIT 63553211			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR SOTAQUIRA GUTIERREZ ALBA ROCIO FIRMA			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPIETARIO C.C. o NIT			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR FIRMA			
NOMBRE DEL ADMINISTRADO C.C. No.			
APORTES EMPRESAS ASOCIATIVAS DE TRABAJO			
APORTES LABORALES 0.00 0.00 % APORTES ACTIVOS \$ 0.00 0.00 %			
APORTES LABORALES ADICIONALES 0.00 0.00 % APORTES EN DINERO \$ 0.00 0.00 %			
TOTAL APORTES \$ 0.00			
FIRMA			
ESPACIO RESERVADO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO			
FIRMA DEL MATRICULADO, REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR			
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN 63-553211			
FIRMA Y SELLO DE LA CÁMARA DE COMERCIO			
CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA			
05 AÑO 2010			

ANEXO J. Certificado Matricula Mercantil

No. 8187912	
CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE: SOTAQUIRA GUTIERREZ ALBA ROCIO	
EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL	
C E R T I F I C A	
NOMBRE: SOTAQUIRA GUTIERREZ ALBA ROCIO CEDULA DE CIUDADANIA : 63553211 NIT : 63553211-1 DIRECCION COMERCIAL: CARRERA 24 # 80 - 12 TORRE CERES APTO 0 C CONJUNTO NEPTUNO DIAMANTE II DOMICILIO: BUCARAMANGA TEL: 3178237380 EMAIL: outsourcing@iggrouppla.com	
C E R T I F I C A	
MATRICULA: 05-191028-01 DEL 2010/08/05	
C E R T I F I C A	
ACTIVIDAD COMERCIAL : SERVICIOS DE OUTSOURCING ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE	
C E R T I F I C A	
MATRICULA ESTABLECIMIENTO: 191029 DEL 2010/08/05 ULTIMO AÑO RENOVADO: 2010 FECHA DE RENOVACION: 2010/08/05 IG OUTSOURCING CARRERA 24 # 80 - 12 TORRE CERES APTO 0 C CONJUNTO NEPTUNO DIAMANTE II BUCARAMANGA	
C E R T I F I C A	
DIRECCION PARA RECIBIR NOTIFICACIONES JUDICIALES : CARRERA 24 # 80 - 12 TORRE CERES APTO 0 C CONJUNTO NEPTUNO DIAMANTE II BUCARAMANGA	
C E R T I F I C A	
PROCEDENCIA DE LOS ANTERIORES DATOS: QUE LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DE LOS FORMULARIOS DE MATRICULA DILIGENCIADOS POR EL COMERCIANTE.	
EXPEDIDO EN BUCARAMANGA, A 2010/08/05 10:39:32 - REFERENCIA OPERACION 4211581	

QUE POR INTERMEDIO DEL CENTRO DE ATENCION EMPRESARIAL CAE, SE HA REMITIDO A LA SECRETARIA DE HACIENDA DE BUCARAMANGA, LA INFORMACION RELATIVA AL MATRICU- LADO PARA SU INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	
ASI MISMO SE SURTIÓ NOTIFICACION DE LA APERTURA DE SU(S) ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO ANTE LA SECRETARIA DE PLANEACION DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.	
DE IGUAL FORMA SE COMUNICO A LAS SECRETARIAS DE SALUD, GOBIERNO DEL CITADO ENTE TERRITORIAL Y AL CUERPO DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA.	

LOS ACTOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME CINCO DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE, DENTRO DE DICHO TERMINO, NO	

SOTAQUIRA GUTIERREZ ALBA ROCIO

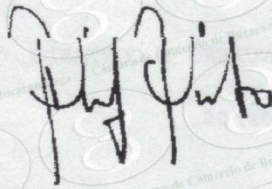
SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS DE REPOSICION ANTE ESTA ENTIDAD, Y / O
DE APELACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE CONCEPTOS FAVORABLES DE USO DE SUELO,
NORMAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD.

EL SECRETARIO

NO CAUSA IMPUESTO DE TIMBRE

20395787



ANEXO K. Propuesta Outsourcing Contable

PROPUESTA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE OUTSOURCING CONTABLE



La presente ha sido estructurada teniendo en cuenta las disposiciones contempladas en el Código de Comercio, en el decreto 2649 de 1993 relativo a las políticas contables otras normas complementarias para la prestación de los servicios de contabilidad.

De la manera más cordial, sometemos a su consideración, la presente propuesta relacionada con el servicio de Outsourcing Contable

PRIMERA PARTE - OBJETO DEL TRABAJO.

El trabajo de prestación de servicios de contabilidad tiene por objeto revisar el proceso de las transacciones soportadas en los documentos internos y externos de la empresa a través de un sistema de contabilidad con el fin de obtener oportunamente información financiera clara y concisa.

Para lo anterior, cumpliremos con las normas técnicas contenidas en el decreto 2649 de 1993 sobre preparación, presentación y revelación de los estados financieros de la Empresa.

SEGUNDA PARTE - ALCANCE DEL TRABAJO.

Para lograr los objetivos, el trabajo se desarrollará realizando las siguientes tareas y funciones:

1. Trabajos preliminares

- Revisión y mantenimiento del plan de cuentas, para lo cual tendremos en cuenta las diferentes actividades de la empresa con el fin de manejarlas separadamente de acuerdo con el Plan Único de Cuentas (PUC)
- Verificación de los saldos de apertura del periodo con el cual daremos inicio a los servicios de contabilidad, con el fin de asegurarnos que correspondan a los datos reales recibidos.
- Análisis de la razonabilidad de las cifras contenidas en los libros oficiales mediante el examen de las conciliaciones de las cuentas.
- Evaluación de las formas que documentan y soportan los registros de las operaciones, con el fin de sugerir los cambios necesarios, si ello es pertinente.

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

2. Trabajos Permanentes.

Las siguientes funciones relacionadas con el procesamiento de la información contable y la preparación de declaraciones tributarias tienen carácter permanente.

Del área contable.

Teniendo en cuenta el TÍTULO TERCERO - artículos 123 a 135 del decreto 2649/93 - relativo a las normas sobre registros y libros, realizar las siguientes actividades:

- Revisar el procesamiento de los documentos relativos a entradas a caja, desembolsos de efectivo, facturación, notas de contabilidad y todos los comprobantes de diario relativos a aplicaciones de gastos, amortización de gastos diferidos, depreciación, provisión para prestaciones sociales, ajustes por inflación y todos aquellos necesarios para reflejar en la contabilidad el estado real de la empresa.
- Revisar la correcta aplicación de los ajustes por inflación de acuerdo con el PAAG (porcentaje de ajuste del año gravable) vigente para cada período.
- Revisar y analizar las conciliaciones de los extractos bancarios de las cuentas de ahorros y corrientes contra los saldos de los libros de contabilidad.
- Preparar los estados financieros de prueba, así como producir los anexos estándar obtenidos del sistema de información contable, necesarios para la administración y control eficiente de la empresa (detalles de gastos, detalle de activos fijos, etc.)
- Después de obtener la aprobación sobre los cortes de cuentas mensuales, correr los libros oficiales, excepto el libro de actas, que será llevado directamente por la administración de la empresa.

Anualmente se preparan con destino a la administración de la compañía y a los usuarios externos los siguientes estados financieros, para lo cual tendrá en cuenta el Capítulo IV del decreto 2649 y las normas técnicas sobre revelaciones contenidas en el mismo:

- Balance General
- Estado de resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio.
- Notas a los Estados Financieros.

Informes periódicos.

Presentación mensual de estados financieros básicos: Balance General y Estado de Resultados. Para lo anterior se programará una reunión entre el día 22 y 30 del mes siguiente a la fecha de corte de los estados financieros.

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 30088741 66-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

TERCERA PARTE - TERMINOS DEL CONVENIO.

1. Se actuará como empresa contratista con la amplitud necesaria para obtener la información pertinente.
2. No se podrán imputar resultados propios de las diferencias de criterio en la interpretación de las normas legales o de decisiones administrativas de los entes del gobierno.
3. Solamente responderá por la actuación a partir de la fecha de inicio del contrato y por los periodos inherentes a la ejecución de este contrato.
5. Modalidad del servicio. Se realizará el proceso de la información contable bajo la modalidad de "Outsourcing" en la sede de IG Outsourcing

CUARTA PARTE - CONFIDENCIALIDAD.

Nos comprometemos a guardar la más absoluta reserva sobre los datos, documentos, informaciones y procedimientos internos que pueda conocer en razón de los servicios que llegare a prestar a su empresa.

El personal a mi cargo está obligado a adherirse a las normas y reglas contenidas en la Ley 43 de 1990, el Código de Ética y demás prescripciones legales que reglamentan la profesión de los contadores públicos en Colombia.

QUINTA PARTE - GARANTIA DEL TRABAJO.

Con el fin de garantizar la calidad del trabajo, nos declaramos expresamente comprometidos a utilizar toda la habilidad y experiencia profesional para el cumplimiento de las funciones señaladas en la presente oferta. La calidad y competitividad de nuestros servicios se basa en la garantía de los servicios ofrecidos.

Es por eso que declaramos también el apego a las normas personales, de ejecución del trabajo y rendición de informes señaladas en el artículo 7o. de la Ley 43 de 1990 relativas a las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia.

SEXTA PARTE - HONORARIOS Y FORMA DE PAGO.

La retribución mensual y forma de pago por los servicios antes enunciados es la suma de Un millón Quinientos Mil pesos (\$1.500.000), M/Cte. que será cancelada dentro de los primeros cinco días del mes siguiente a la fecha de corte para el cierre mensual de la contabilidad.

La suma anterior no incluye gastos de papelería, teléfono de larga distancia, utilización de programas y equipos especiales, ni desplazamientos fuera de la ciudad.

El monto de tales honorarios será incrementado por las siguientes razones:

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

- A partir del 1º de enero de cada año en un porcentaje equivalente al monto de la inflación incrementada en 3 puntos porcentuales.
- Porque el gobierno imponga nuevas obligaciones a las empresas en materia de información.
- Porque las operaciones de la empresa se incrementen considerablemente y me obliguen a ofrecer una mayor dedicación de tiempo y esfuerzo para mantener la calidad de los servicios.

Confiamos haber podido interpretar sus inquietudes y necesidades al respecto y esperamos poder ampliar o aclarar cualquier duda que sobre el particular desee formular, para lo cual se puede comunicar con nosotros, con el fin de concretar una entrevista personal.

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

ANEXO L. Propuesta Outsourcing Administrativo



PROPUESTA PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE OUTSOURCING ADMINISTRATIVO

La presente ha sido estructurada teniendo en cuenta las disposiciones contempladas en el Código de Comercio, en sus artículos 772, 774, 621 y 617 relativo a la validez, entrega o remisión de facturas, órdenes de compras, emisión de pagos; en el Estatuto Tributario en su artículo 437-1 referente a las políticas tributarias, de retención y en el Código Sustantivo del Trabajo, pertinente a todas las disposiciones autorizadas por el Ministerio de Protección Social y otras normas complementarias para la prestación de servicios administrativos.

De la manera más cordial, sometemos a su consideración, la presente propuesta relacionada con el servicio de Outsourcing Administrativo

PRIMERA PARTE - OBJETO DEL TRABAJO.

El trabajo de prestación de servicios de Administración de nómina

Para lo anterior, cumpliremos con las normas técnicas contenidas el Código de Comercio, en sus artículos 772, 774, 621 y 617 relativo a la validez, entrega o remisión de facturas, órdenes de compras, emisión de pagos, en el Estatuto Tributario en su artículo 437-1 referente a las políticas tributarias, de retención y en el Código Sustantivo del Trabajo.

SEGUNDA PARTE - ALCANCE DEL TRABAJO.

Para lograr los objetivos, el trabajo se desarrollará realizando las siguientes tareas y funciones:

- Administración de Nómina: Registro empleados, liquidaciones de Prestaciones Sociales, cálculos de Vacaciones, Liquidación de remuneraciones (quincenales, mensuales, especiales), Cálculo de Indemnizaciones por desvinculación
- Administración de cuentas a cobrar, por pagar: Órdenes de Compra, notas de Entrega-Facturas, emisión de pagos, reportes de pagos efectuados, facturación, registro de cobranzas, Análisis y evaluación de cuentas a cobrar, recepción y control de facturas de proveedores y proceso de pago a proveedores.
- Administración de Inventarios: Cálculo y control de costos. Definición de niveles máximos y mínimos, optimización de la rotación de sus inventarios, control de existencias

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2

Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

TERCERA PARTE - TERMINOS DEL CONVENIO.

1. Se actuará como empresa contratista con la amplitud necesaria para obtener la información pertinente.
2. No se podrán imputar resultados propios de las diferencias de criterio en la interpretación de las normas legales o de decisiones administrativas de los entes del gobierno.
3. Solamente responderá por la actuación a partir de la fecha de inicio del contrato y por los periodos inherentes a la ejecución de este contrato.
4. Modalidad del servicio. Se realizará el proceso bajo la modalidad de "Outsourcing" en la sede de IG Outsourcing

CUARTA PARTE - CONFIDENCIALIDAD.

Nos comprometemos a guardar la más absoluta reserva sobre los datos, documentos, informaciones y procedimientos internos que pueda conocer en razón de los servicios que llegara a prestar a su empresa.

El personal a mi cargo está obligado a adherirse a las normas y reglas contenidas en el Código de Comercio, Estatuto Tributario y Código sustantivo del Trabajo, en los artículos relacionados en el inicio de esta propuesta.

QUINTA PARTE - GARANTIA DEL TRABAJO.

Con el fin de garantizar la calidad del trabajo, nos declaramos expresamente comprometidos a utilizar toda la habilidad y experiencia profesional para el cumplimiento de las funciones señaladas en la presente oferta. La calidad y competitividad de nuestros servicios se basa en la garantía de los servicios ofrecidos.

Es por eso que declaramos también el apego a las normas personales, de ejecución del trabajo y rendición de informes.

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

SEXTA PARTE - HONORARIOS Y FORMA DE PAGO.

La retribución mensual y forma de pago por los servicios antes enunciados es la suma de Dos Millones Cuatrocientos mil pesos (\$2.400.000), M/Cte. que será cancelada dentro de los primeros cinco días del mes siguiente.

La suma anterior no incluye gastos de papelería, teléfono de larga distancia, utilización de programas y equipos especiales, ni desplazamientos fuera de la ciudad.

Confiamos haber podido interpretar sus inquietudes y necesidades al respecto y esperamos poder ampliar o aclarar cualquier duda que sobre el particular desee formular, para lo cual se puede comunicar con nosotros, con el fin de concretar una entrevista personal.

IG OUTSOURCING
Carrera 24 No 80 - 12
DIAMANTE 2
Telefax: (097) 6315264 Celular: 3008874166-3178237380-3007515895
Bucaramanga, Colombia

ANEXO M. Carta intención Servi Reparto Ltda por concepto de Servicios Contables



Bucaramanga, Agosto 3 de 2010

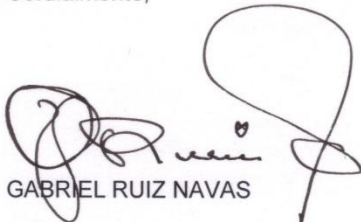
Señores
IG OUTSOURCING
Ciudad

Luego de revisar y analizar la propuesta presentada, por concepto de Outsourcing Contable.

Nos dirigimos a ustedes con el fin de manifestar nuestro interés en la contratación de los servicios que hacen parte de las propuestas anteriormente nombradas; por lo tanto los invitamos a llevar a cabo los trámites correspondientes a la legalización de los contratos.

Este acuerdo se formalizará teniendo en cuenta que el inicio de la prestación de sus servicios debe ser en un plazo no mayor a 45 días y la duración de esto será de 6 meses.

Cordialmente,



GABRIEL RUIZ NAVAS

Gerente

ANEXO N. Contrato con Servi Reparto Ltda. Por concepto de Servicios Contables

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OUTSOURCING ENTRE IG OUTSOURCING Y SERVIREPARTO LTDA

Entre SERVIREPARTO LTDA sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, representada legalmente por Gabriel Ruiz Navas, identificado como aparece al pie de su firma, según certificado de Cámara de Comercio de Bucaramanga, y por otra parte IG OUTSOURCING, sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga representada legalmente por Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará **CONTRATISTA**, celebramos por medio de este instrumento contrato de prestación de servicios profesionales en la modalidad de outsourcing contable, que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio aplicables a la materia de qué trata este contrato:

Primera. Objeto. El **CONTRATISTA**, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de procesamiento, análisis y registro de información contable

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato se extenderá por un periodo de 6 meses contados a partir de la suscripción del presente contrato.

Tercera. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el **CONTRATANTE** decide ampliar el plazo de vencimiento, se adicionara una cláusula suscrita por las partes, que ampliara el termino de ejecución hasta dos (2) meses contados a partir de la adición de la nueva cláusula, la cual hará parte integral de este contrato.

Cuarta. Honorarios. – El **CONTRATANTE** pagará al **CONTRATISTA** por concepto de honorarios UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$1.500.000 MCTE) mensuales desde la fecha de inicio hasta la fecha de terminación de este contrato, los cuales serán pagaderos dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el **CONTRATANTE** necesita un nuevo servicio del **CONTRATISTA**, se deberá hacer un nuevo Contrato de

Prestación de Servicios y no se entenderá como prórroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen a este contrato.

Sexta. Obligaciones. del CONTRATISTA. – Constituyen las principales obligaciones para EL CONTRATISTA:

- a) Llevar los registros presupuestales con base en el presupuesto de ingresos y egresos aprobados por la Asamblea General de Accionistas y expedir los documentos que sean requeridos para soportar los movimientos contables de la sociedad.
- b) Registrar en el sistema contable adoptado por la Sociedad Contratante todas las operaciones realizadas dentro del giro normal de sus negocios.
- c) Analizar los balances de prueba mensuales y estados financieros correspondientes a la vigencia fiscal del año 2010.
- d) Consignar la información contable en los libros principales y auxiliares y responder por la custodia y conservación de los mismos.
- e) suministrar oportunamente la información presupuestal, contable; los libros registrados en la Cámara de Comercio y las aclaraciones pertinentes a la Revisoría Fiscal y a Control Interno de la empresa contratante.
- f) Proteger con el Secreto Profesional toda la información que con ocasión a la prestación de sus servicios conozca acerca del CONTRATANTE, comprometiéndose en todo caso a no utilizar dicha información en fines que vayan en contra de sus intereses.
- g) Obrar con seriedad y diligencia en la prestación del servicio contratado,
- h) Realizar informes mensuales por escrito, donde establezca el avance de la labor realizada, los objetivos alcanzados y las proyecciones a corto plazo .
- i) Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.
- j).Permitir que el CONTRATANTE o un delegado haga visitas a las instalaciones del CONTRATISTA o al sitio en el que se esté desarrollando la labor contratada.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. – EL CONTRATANTE queda obligado a:

- a) Pagar los honorarios fijados al contratista en el término y de la forma estipulados en este contrato.
- b) suministrar de manera oportuna y veraz toda la información y documentación que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento y desarrollo del servicio contratado;
- c) Asumir los gastos eventuales imprevistos que se presenten en el desarrollo del objeto de este contrato, y que no sean atribuibles a la responsabilidad del contratista
- d) Abstenerse de realizar actos que interfieran con la normal y eficiente prestación del servicio por parte del contratista

Octava. Terminación anticipada o anormal. – Incumplir cualquiera de las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicio.

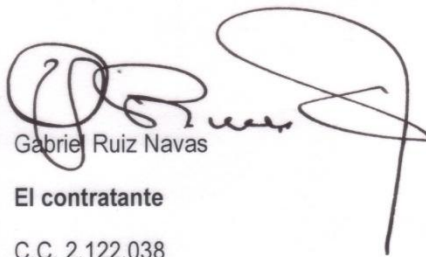
Novena. Cesión. – Esta prohibido al contratista ceder este contrato sin autorización del contratante.

Décima. Cláusula Penal. – En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de cualquiera de las dos partes, la parte que cumplió tendrá derecho a exigir que la parte incumplida le pague la suma de dinero de nueve millones de pesos en Moneda legal corriente (\$9.000.000.00 MCTE), como pena por el incumplimiento del contrato, además podrá exigir la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

Undécima. Cláusula compromisoria. – Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, deberá llevarse a audiencia de conciliación ante entidad competente para efectuarla, si esta fracasa, se resolverán las diferencias por un tribunal de arbitramento que por economía será designado por las partes y será del domicilio donde se debió ejecutar el servicio contratado o en su defecto en el domicilio de la parte que lo convoque, este tribunal de arbitramento será pagado por partes iguales. El tribunal de Arbitramento se sujetara a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternativos de solución de conflictos y demás normas concordantes .

En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes

Este Contrato de Prestación de Servicios se firma en dos ejemplares para las partes en Bucaramanga a los cuatro (4) días del mes de Agosto de 2010.



Gabriel Ruiz Navas

El contratante

C.C. 2.122.038

Representante Legal ServiReparto Ltda



Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez

El Contratista

C.C. 63553211 de Bucaramanga

Representante Legal IG OUTSOURCING

ANEXO O. Carta intención Servi Reparto Ltda. Por concepto de Servicios Administrativos



Bucaramanga, Agosto 3 de 2010

Señores
IG OUTSOURCING
Ciudad

Luego de revisar y analizar la propuesta presentada, por concepto de Outsourcing Administrativo.

Nos dirigimos a ustedes con el fin de manifestar nuestro interés en la contratación de los servicios que hacen parte de las propuestas anteriormente nombradas; por lo tanto los invitamos a llevar a cabo los trámites correspondientes a la legalización de los contratos.

Este acuerdo se formalizará teniendo en cuenta que el inicio de la prestación de sus servicios debe ser en un plazo no mayor a 45 días y la duración de esto será de 6 meses.

Cordialmente,

GABRIEL RUIZ NAVAS

Gerente

**ANEXO P. Contrato con Servi Reparto Ltda. Por concepto de Servicios
Administrativos**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE OUTSOURCING ENTRE IG OUTSOURCING Y SERVIREPARTO LTDA**

Entre SERVIREPARTO LTDA sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga quien en adelante se denominará CONTRATANTE, representada legalmente por Gabriel Ruiz Navas, identificado como aparece al pie de su firma, según certificado de Cámara de Comercio de Bucaramanga, y por otra parte IG OUTSOURCING, sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga representada legalmente por Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará CONTRATISTA, celebramos por medio de este instrumento contrato de prestación de servicios profesionales en la modalidad de Outsourcing Administrativo, que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio aplicables a la materia de qué trata este contrato:

Primera. Objeto. El CONTRATISTA, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de Administración de Nómina.

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato se extenderá por un periodo de 6 meses contados a partir de la suscripción del presente contrato.

Tercera. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el CONTRATANTE decide ampliar el plazo de vencimiento, se adicionara una cláusula suscrita por las partes, que ampliara el término de ejecución hasta dos (2) meses contados a partir de la adición de la nueva cláusula, la cual hará parte integral de este contrato.

Cuarta. Honorarios. – El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA por concepto de honorarios OCHOCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$800.000 MCTE) mensuales desde la fecha de inicio hasta la fecha de terminación de este contrato, los cuales serán pagaderos dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el CONTRATANTE necesita un nuevo servicio del CONTRATISTA, se deberá hacer un nuevo Contrato de

Prestación de Servicios y no se entenderá como prórroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen a este contrato.

Sexta. Obligaciones. del CONTRATISTA. – Constituyen las principales obligaciones para EL CONTRATISTA:

- a) Registro empleados, liquidaciones de Prestaciones Sociales, cálculos de Vacaciones, Liquidación de remuneraciones (quincenales, mensuales, especiales), Cálculo de indemnizaciones por desvinculación
- b) Proteger con el Secreto Profesional toda la información que con ocasión a la prestación de sus servicios conozca acerca del CONTRATANTE, comprometiéndose en todo caso a no utilizar dicha información en fines que vayan en contra de los intereses de la Sociedad SERVIREPARTO LTDA
- c) Obrar con seriedad y diligencia en la prestación del servicio contratado,
- d) Realizar informes mensuales por escrito, donde establezca el avance de la labor realizada, los objetivos alcanzados y las proyecciones a corto plazo .
- e) Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.
- f). Permitir que el CONTRATANTE o un delegado haga visitas a las instalaciones del CONTRATISTA o al sitio en el que se esté desarrollando la labor contratada.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. – EL CONTRATANTE queda obligado a:

- a) Pagar los honorarios fijados al contratista en el término y de la forma estipulados en este contrato.
- b) suministrar de manera oportuna y veraz toda la información y documentación que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento y desarrollo del servicio contratado;
- c) Asumir los gastos eventuales imprevistos que se presenten en el desarrollo del objeto de este contrato, y que no sean atribuibles a la responsabilidad del contratista
- d) Abstenerse de realizar actos que interfieran con la normal y eficiente prestación del servicio por parte del contratista

Octava. Terminación anticipada o anormal. – Incumplir cualquiera de las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicio.

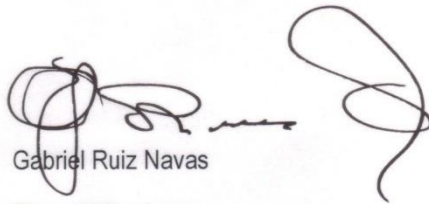
Novena. Cesión. – Esta prohibido al contratista ceder este contrato sin autorización del contratante.

Décima. Cláusula Penal. – En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de cualquiera de las dos partes, la parte que cumplió tendrá derecho a exigir que la parte incumplida le pague la suma de dinero de cuatro millones ocho cientos mil Moneda legal corriente (\$4.800.000.00 MCTE), como pena por el incumplimiento del contrato, además podrá exigir la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

Undécima. Cláusula compromisoria. – Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, deberá llevarse a audiencia de conciliación ante entidad competente para efectuarla, si esta fracasa, se resolverán las diferencias por un tribunal de arbitramento que por economía será designado por las partes y será del domicilio donde se debió ejecutar el servicio contratado o en su defecto en el domicilio de la parte que lo convoque, este tribunal de arbitramento será pagado por partes iguales. El tribunal de Arbitramento se sujetara a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternativos de solución de conflictos y demás normas concordantes .

En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes

Este Contrato de Prestación de Servicios se firma en dos ejemplares para las partes en Bucaramanga a los tres (3) días del mes de Agosto de 2010.



Gabriel Ruiz Navas

El contratante

C.C 2.122.038

Representante Legal ServiReparto Ltda

Rocio Sotaquirá G.
Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez

El Contratista

C.C 63.553.211 de Bucaramanga

Representante Legal

ANEXO Q. Contrato con Inmobiliaria Jorge Gómez Díaz Y CIA Ltda. Por concepto de Servicios Contables



ARRENDAMIENTOS
Jorge Gómez Díaz & Cia. Ltda.
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE OUTSOURCING ENTRE IG OUTSOURCING Y ARRENDAMIENTOS JORGE
GOMEZ DIAZ & CIA. LTDA

Entre ARRENDAMIENTOS JORGE GOMEZ DIAZ & CIA. LTDA sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga quien en adelante se denominará CONTRATANTE, representada legalmente por Maria Esperanza Adarme Rincón, cuya cédula aparece al pie de su firma, y por otra parte IG OUTSOURCING, sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga representada legalmente por Alba Rocío Sotaquirá Gutiérrez quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará CONTRATISTA, celebramos por medio de este instrumento contrato de prestación de servicios profesionales en la modalidad de outsourcing contable, que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio aplicables a la materia de qué trata este contrato:

Primera. Objeto. El CONTRATISTA, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de procesamiento, análisis y registro de información contable

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato se extenderá por un periodo de 6 meses contados a partir de la suscripción del presente contrato.

Tercera. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el CONTRATANTE decide ampliar el plazo de vencimiento, se adicionara una cláusula suscrita por las partes, que ampliara el termino de ejecución hasta dos (2) meses contados a partir de la adición de la nueva cláusula, la cual hará parte integral de este contrato.

Cuarta. Honorarios. – El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA por concepto de honorarios UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$1.500.000 MCTE) mensuales desde la fecha de inicio hasta la fecha de terminación de este contrato, los cuales serán pagaderos dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el CONTRATANTE necesita un nuevo servicio del CONTRATISTA, se deberá hacer un nuevo Contrato de Prestación de Servicios y no se entenderá como prorroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen a este contrato.

Carrera 33 No. 38-53 Tel: 643 4383 - Telefax: 634 6847 - Bucaramanga



ARRENDAMIENTOS
Jorge Gómez Díaz & Cia. Ltda.

Compra - Venta Finca Raiz - Avalúos
Administración Propiedad Horizontal

NIT: 800.011.259-1

Sexta. Obligaciones. del CONTRATISTA. – Constituyen las principales obligaciones para EL CONTRATISTA:

- a) Llevar los registros presupuestales con base en el presupuesto de ingresos y egresos aprobados por la Asamblea General de Accionistas y expedir los documentos que sean requeridos para soportar los movimientos contables de la sociedad.
- b) Registrar en el sistema contable adoptado por la Sociedad Contratante todas las operaciones realizadas dentro del giro normal de los negocios de la Sociedad IG GROUP S.A.S,
- c) Analizar los balances de prueba mensuales y estados financieros correspondientes a la vigencia fiscal del año 2010.
- d) Consignar la información contable en los libros principales y auxiliares y responder por la custodia y conservación de los mismos.
- e) suministrar oportunamente la información presupuestal, contable; los libros registrados en la Cámara de Comercio y las aclaraciones pertinentes a la Revisoría Fiscal y a Control Interno de la empresa contratante.
- f) Proteger con el Secreto Profesional toda la información que con ocasión a la prestación de sus servicios conozca acerca del CONTRATANTE, comprometiéndose en todo caso a no utilizar dicha información en fines que vayan en contra de los intereses de la Sociedad ARRENDAMIENTOS JORGE GOMEZ DIAZ & CIA. LTDA
- g) Obrar con seriedad y diligencia en la prestación del servicio contratado,
- h) Realizar informes mensuales por escrito, donde establezca el avance de la labor realizada, los objetivos alcanzados y las proyecciones a corto plazo .
- i) Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.
- j).Permitir que el CONTRATANTE o un delegado haga visitas a las instalaciones del CONTRATISTA o al sitio en el que se esté desarrollando la labor contratada.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. – EL CONTRATANTE queda obligado a:

- a) Pagar los honorarios fijados al contratista en el término y de la forma estipulados en este contrato.
- b) suministrar de manera oportuna y veraz toda la información y documentación que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento y desarrollo del servicio contratado;
- c) Asumir los gastos eventuales imprevistos que se presenten en el desarrollo del objeto de este contrato, y que no sean atribuibles a la responsabilidad del contratista
- d) Abstenerse de realizar actos que interfieran con la normal y eficiente prestación del servicio por parte del contratista

Octava. Terminación anticipada o anormal. – Incumplir cualquiera de las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicio.

Carrera 33 No. 38-53 Tel: 643 4383 - Telefax: 634 6847 - Bucaramanga



ARRENDAMIENTOS
Jorge Gómez Díaz & Cia Ltda.

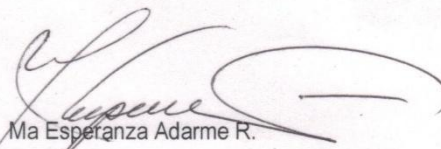
Compra - Venta Finca Raiz - Avalúos
Administración Propiedad Horizontal
NIT: 800.011.259-1

Novena. Cesión. – Esta prohibido al contratista ceder este contrato sin autorización del contratante.

Décima. Cláusula Penal. – En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de cualquiera de las dos partes, la parte que cumplió tendrá derecho a exigir que la parte incumplida le pague la suma de dinero de nueve millones de pesos en Moneda legal corriente (\$9.000.000.00 MCTE), como pena por el incumplimiento del contrato, además podrá exigir la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

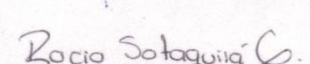
Undécima. Cláusula compromisoria. – Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, deberá llevarse a audiencia de conciliación ante entidad competente para efectuarla, si esta fracasa, se resolverán las diferencias por un tribunal de arbitramento que por economía será designado por las partes y será del domicilio donde se debió ejecutar el servicio contratado o en su defecto en el domicilio de la parte que lo convoque, este tribunal de arbitramento será pagado por partes iguales. El tribunal de Arbitramento se sujetara a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternativos de solución de conflictos y demás normas concordantes. En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

Este Contrato de Prestación de Servicios se firma en dos ejemplares para las partes en Bucaramanga a los (30) días del mes de Julio de 2010.


Ma Esperanza Adame R.

63.274.166

El contratante


Alba Rocío Sotaquirá Gutiérrez

El Contratista

C.C. 63553211 de Bucaramanga

Carrera 33 No. 38-53 Tel: 643 4383 - Telefax: 634 6847 - Bucaramanga

ANEXO R. Carta intención Giro Express por concepto de servicios contables



Bucaramanga, Agosto 12 de 2010

Señores
IG OUTSOURCING
Ciudad

Después de revisar la propuesta presentada por su empresa por concepto de Outsourcing Contable, me dirijo a usted para comunicarle mi deseo de contratar dichos servicios.

Es por eso que extiendo la invitación para que llevemos a cabo los trámites necesarios para la formalización del contrato.

Cordialmente,

Lina María Castañeda Pinzón

Gerente

Giro Express

CARRERA 36 No. 48-131 - LOC. 11 - TELS: 6479141 - 6434343 - 6476246 - BUCARAMANGA

ANEXO S. Contrato con Giro Express por concepto de servicios contables

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE OUTSOURCING ENTRE IG OUTSOURCING Y GIROEXPRESS

Entre GIRO EXPRESS sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga quien en adelante se denominará **CONTRATANTE**, representada legalmente por Lina María Castañeda Pinzón, identificada como aparece al pie de su firma, según certificado de Cámara de Comercio de Bucaramanga, y por otra parte IG OUTSOURCING, sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga representada legalmente por Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominará **CONTRATISTA**, celebramos por medio de este instrumento contrato de prestación de servicios profesionales en la modalidad de outsourcing contable, que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio aplicables a la materia de qué trata este contrato:

Primera. Objeto. El **CONTRATISTA**, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestará los servicios de procesamiento, análisis y registro de información contable

Segunda. Término del Contrato. Este Contrato se extenderá por un periodo de 5 meses contados a partir de la suscripción del presente contrato.

Tercera. Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el **CONTRATANTE** decide ampliar el plazo de vencimiento, se adicionara una cláusula suscrita por las partes, que ampliara el termino de ejecución hasta dos (2) meses contados a partir de la adición de la nueva cláusula, la cual hará parte integral de este contrato.

Cuarta. Honorarios. – El **CONTRATANTE** pagará al **CONTRATISTA** por concepto de honorarios UN MILLÓN QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL CORRIENTE (\$1.500.000 MCTE) mensuales desde la fecha de inicio hasta la fecha de terminación de este contrato, los cuales serán pagaderos dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

Quinta. Nuevo servicio. Si finalizado el objeto del servicio contratado, el **CONTRATANTE** necesita un nuevo servicio del **CONTRATISTA**, se deberá hacer un nuevo Contrato de

Prestación de Servicios y no se entenderá como prórroga por desaparecer las causas contractuales que dieron origen a este contrato.

Sexta. Obligaciones. del CONTRATISTA. – Constituyen las principales obligaciones para EL CONTRATISTA:

- a) Llevar los registros presupuestales con base en el presupuesto de ingresos y egresos aprobados por la Asamblea General de Accionistas y expedir los documentos que sean requeridos para soportar los movimientos contables de la sociedad.
- b) Registrar en el sistema contable adoptado por la Sociedad Contratante todas las operaciones realizadas dentro del giro normal de sus negocios.
- c) Analizar los balances de prueba mensuales y estados financieros correspondientes a la vigencia fiscal del año 2010.
- d) Consignar la información contable en los libros principales y auxiliares y responder por la custodia y conservación de los mismos.
- e) suministrar oportunamente la información presupuestal, contable; los libros registrados en la Cámara de Comercio y las aclaraciones pertinentes a la Revisoria Fiscal y a Control Interno de la empresa contratante.
- f) Proteger con el Secreto Profesional toda la información que con ocasión a la prestación de sus servicios conozca acerca del CONTRATANTE, comprometiéndose en todo caso a no utilizar dicha información en fines que vayan en contra de sus intereses.
- g) Obrar con seriedad y diligencia en la prestación del servicio contratado,
- h) Realizar informes mensuales por escrito, donde establezca el avance de la labor realizada, los objetivos alcanzados y las proyecciones a corto plazo .
- i) Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el CONTRATANTE o sus delegados, con la mayor prontitud.
- j).Permitir que el CONTRATANTE o un delegado haga visitas a las instalaciones del CONTRATISTA o al sitio en el que se esté desarrollando la labor contratada.

Séptima. Obligaciones del CONTRATANTE. – EL CONTRATANTE queda obligado a:

- a) Pagar los honorarios fijados al contratista en el término y de la forma estipulados en este contrato.
- b) suministrar de manera oportuna y veraz toda la información y documentación que requiera EL CONTRATISTA para el cumplimiento y desarrollo del servicio contratado;
- c) Asumir los gastos eventuales imprevistos que se presenten en el desarrollo del objeto de este contrato, y que no sean atribuibles a la responsabilidad del contratista
- d) Abstenerse de realizar actos que interfieran con la normal y eficiente prestación del servicio por parte del contratista

Octava. Terminación anticipada o anormal. – Incumplir cualquiera de las obligaciones propias de cada una de las partes, dará lugar a la otra para terminar unilateralmente el Contrato de Prestación de Servicio.

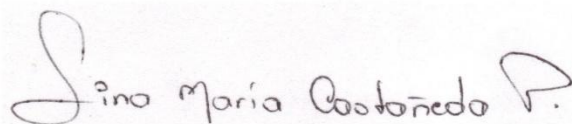
Novena. Cesión. – Esta prohibido al contratista ceder este contrato sin autorización del contratante.

Décima. Cláusula Penal. – En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de cualquiera de las dos partes, la parte que cumplió tendrá derecho a exigir que la parte incumplida le pague la suma de dinero de siete millones quinientos mil pesos en Moneda legal corriente (\$7.500.000.00 MCTE), como pena por el incumplimiento del contrato, además podrá exigir la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

Undécima. Cláusula compromisoria. – Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, deberá llevarse a audiencia de conciliación ante entidad competente para efectuarla, si esta fracasa, se resolverán las diferencias por un tribunal de arbitramento que por economía será designado por las partes y será del domicilio donde se debió ejecutar el servicio contratado o en su defecto en el domicilio de la parte que lo convoque, este tribunal de arbitramento será pagado por partes iguales. El tribunal de Arbitramento se sujetara a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternativos de solución de conflictos y demás normas concordantes.

En todo caso, este contrato presta mérito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes.

Este Contrato de Prestación de Servicios se firma en dos ejemplares para las partes en Bucaramanga a los veintitrés (23) días del mes de Agosto de 2010.



Lina María Castañeda Pinzón

El contratante

Representante Legal Giro Express



Alba Rocio Sotaquirá Gutiérrez

El Contratista

C.C. 63553211 de Bucaramanga

Representante Legal IG OUTSOURCING