PLAN DE EMPRESA
EN LA OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESAS

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

AUTORA

CAROLINA CORREA CELIS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BOGOTÁ, D. C.

2019

PLAN DE EMPRESA
EN LA OPCIÓN DE GRADO EN CREACIÓN DE EMPRESAS

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

AUTORA

CAROLINA CORREA CELIS

DIRECTOR DEL PROYECTO

GERMAN DARIO GOMEZ GONZALEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BOGOTÁ, D. C.

2019

RESUMEN

Trabajo de grado de creación de Empresa de la Fundación Universitaria Los Libertadores, donde se busca la creación de estrategias para la empresa realmente constituida un año atrás, cuyo objetivo es aumentar la cantidad de clientes y lanzar al mercado dos servicios adicionales. Su servicio potencial es el de servicios para Trabajadores independientes en las áreas de Seguridad Social, afiliaciones a Entidad Promotora de Salud, Administradora de Fondo de Pensiones, Administradora de Riesgos Laborales y Caja de Compensación Familiar, liquidación y pago de planilla asistida de aportes PILA. Como servicios secundarios presta los servicios de Outsourcing de Nómina y Suministro de Personal Temporal en Misión, servicios que en el presente plan de empresa se sugiere su potencialización. La empresa funciona en la Ciudad de Duitama, Boyacá, Colombia y su mercado meta es la zona carbonífera y minera de la provincia del Tundama, Sogamuxi y Valderrama del departamento de Boyacá

ABSTRACT

Degree work about a Company creation for Los Libertadores University, where the strategies creation is seek, for a company established a year ago, which objective is to increase the number of customers and to launch two additional services. Its potential service is that of services for independent workers in the areas of social security, affiliations to the Health Promoting Entity, Pension Fund Administration, Occupational Risk Administration and Family Compensation Fund, liquidation and payment of assisted payroll of PILA contributions. As secondary services, it provides the services of Payroll Outsourcing and Temporary Personnel Supply in Mission, services that in this business plan suggest its potentialization. The company operates in the City of Duitama, Boyacá, Colombia and its target market is the coal and mining area of the province of Tundama, Sogamuxi and Valderrama of the department of Boyaca.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN 3
ABSTRACT 4
PLAN DE EMPRESA 9
1. COMPONENTE ORGANIZACIONAL 9
1.1. Descripción de la empresa 9
1.2. Identidad Corporativa 9
1.3. MANUAL BASICO DE IDENTIDAD CORPORATIVA 10
1.3.1. Logotipo. 10
1.3.2. Tipografía. 10
1.3.3. Contenidos: 11
1.3.4. Colores. 11
1.3.5. Papelería corporativa. 11
1.3.6. Usos y estilo en las redes sociales 11
2. ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA. 13
2.1. Misión 13
2.2. Visión 14
2.3. Objetivos organizacionales 14
2.3.1. Objetivo general. 14
2.3.2. Objetivos específicos. 14
2.4. Valores 15
2.5. Modelo De Negocio 16
2.6. Estructura organizacional 18
2.7. Portafolio de Productos y servicios 19
2.7.1. Servicios para empresas: administración de personal temporal. 19
2.7.2. Servicios para trabajadores independientes 22
3. COMPONENTE DE ESTUDIO DE MERCADOS Y COMERCIAL 23
3.1. Descripción macroeconómica de Colombia 23
3.1.1. Producto interno bruto (pib): 23
3.1.2. Empleo 23
3.1.3. Comercio exterior: 23

3.1.4. Inflación. 25
3.1.5. Tasa de interés 25
3.1.6. Inversión extranjera directa 26
3.2. Análisis del sector 26
3.2.1. Sector económico industrial 27
3.2.2. Turismo departamental 28
3.2.3. Sector minero energético 28
3.2.4. Economía de duitama 29
3.3. Estudio de mercado 32
3.4. Determinación de la demanda actual y potencial 37
4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO. 40
4.1. Análisis DOFA 42
4.2. Estrategias Comerciales 43
4.2.1. Estrategias de comunicación del servicio 44
4.2.2. Estrategias de precio 46
4.2.3. Estrategia de promoción 47
4.2.4. Estrategia digital 49
4.3. Proyecciones De Ventas 50
5. COMPONENTE PRODUCTIVO Y TÉCNICO 53
5.1. Descripción del diseño y estado de desarrollo del producto 53
5.2. Ficha técnica del servicio 54
5.2.1. Ciclo de vida del producto 57
5.3. Descripción del proceso productivo y sistema de producción 59
5.3.1. Manual de funciones administración de personal temporal 60
5.3.2. Manual de funciones servicios para trabajadores independientes 63
5.4. Diagrama de flujo 64
5.4.1. Diagrama de proceso 68
5.5. Equipo e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología) 68
5.6. Plan de compras 69
5.7. Plan de implementación 70
5.8. Plan de producción 71
5.9. Logística y distribución (Comunicación) 72

5.10. Procesos de control de calidad, selección de proveedores y cadena de producción. 73
5.10.1. Control De Calidad 73
5.10.2. Mapa de Procesos 75
5.10.3. Selección de proveedores 78
5.11. Entes y/u organismos que apoyen la gestión y desarrollo del proyecto 80
5.11.1. Cámara de comercio de duitama 80
5.12. Aspectos ambientales y sociales del proyecto 82
5.12.1. Aspectos ambientales vgc empoderamiento empresarial 82
5.12.2. Medidas de la empresa para reducir los impactos en el medio ambiente 82
6. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO 83
6.1. Caracterización de cargo: 84
6.2. Diseño de Cargo o Trabajo (Job Desing) 84
6.3. Personal Área administrativa 85
6.3.1. Caracterización 85
6.3.2. Job desing 86
6.4. Personal Área Mercadeo / ventas / comercial 89
6.4.1. Caracterización 89
6.4.2. Job Desing 90
6.5. Personal Área Financiera y contable 92
6.5.1. Caracterización 92
6.5.2. Job Desing 93
6.6. Personal Área Producción 95
6.6.1. Caracterización 95
6.6.2. Job Desing 97
6.7. Personal Área Talento Humano 101
6.7.1. Caracterización 101
6.7.2. Job desing 103
7. COMPONENTE JURÍDICO – TRIBUTARIO 105
7.1. Determinación de la forma jurídica 105
7.2. Obligaciones tributarias 107
7.3. Permisos, licencias y documentación oficial 108

7.4. Propiedad intelectual 110
8. COMPONENTE FINANCIERO 111
8.1. Análisis de costos y gastos 111
8.2. Estados Financieros 112
8.2.1. Balance general. 112
8.2.2. Estado de resultados 115
8.2.3. Flujo de caja 116
8.3. Análisis de inversión inicial y retorno sobre la inversión 118
8.4. Análisis de sensibilidad e índices financieros. 119
8.4.1. Punto de equilibrio 119
8.4.2. Sensibilidad del proyecto (financiera) 120
8.4.3. Indicadores de liquidez, indicadores de eficiencia, indicadores de endeudamiento, ebitda, wacc. 120
8.5. Fuentes de apoyo financiero 124
9. COMPONENTE DE IMPACTOS Y VALIDACIÓN 124
9.1. Alineación con los planes y programas gubernamentales 124
9.2. Impacto social 125
9.3. Impacto ambiental 126
9.4. Impacto económico 127
9.5. Análisis de riesgos 127
10. MATRIZ DE RIESGOS 128
10.1. Validaciones 129
10.1.1. Validación técnica 129
10.1.2. Validación financiera 130
10.1.3. Validación comercial 133
10.1.4. Instrumento de medición 133
11. CONCLUSIONES 140
12. LISTA DE TABLAS 143
13. LISTA DE FIGURAS 146
14. LISTA DE IMÁGENES 148
15. LISTA DE ANEXOS 149
16. BIBLIOGRAFÍA 150

PLAN DE EMPRESA

1. COMPONENTE ORGANIZACIONAL

Nombre de la empresa

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

1.1. Descripción de la empresa

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, es una empresa diseñada con el fin de brindar soluciones de talento humano, para empresarios y trabajadores independientes en los temas de seguridad social, administración de talento humano y suministros de personal temporal en misión.

Una de nuestras grandes fortalezas está en la experiencia de los socios en los temas relacionados al recurso humano, seguridad social y contabilidad, además de mantener una comunicación permanente con ellos, pues son las personas responsables de todos los procesos en las empresas. VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, está ubicada en la ciudad de Duitama en el departamento de Boyacá, en el barrio Diamante, sector Higueras, en la calle 6w Número 42-30. Se puede ingresar por la autopista central de la calle 42, ubicado a 1 kilómetro del terminal de transporte por el norte, el velódromo, el estadio, la plaza de toros y las piscinas olímpicas aproximadamente.

1.2. Identidad Corporativa

Sara Montiel Bach, autora del blog de Deusto Formación, 2016 afirma lo siguiente:

"La identidad corporativa de una empresa es el conjunto de características, valores y creencias con las que una organización se auto identifica y se auto diferencia de las otras organizaciones. Es su historia, su ética, su filosofía de trabajo, sus valores, su cultura cuotidiana, sus normas establecidas."

Fuente. S. Montiel Bach, (2016). *Blog de Deusto Formación*. 7 claves para definir la identidad corporativa de una empresa

1.3. MANUAL BASICO DE IDENTIDAD CORPORATIVA

1.3.1. LOGOTIPO.

Introducción. Lo que se busca con el logotipo de la empresa, es la unión laboral, el trabajo en equipo para la consecución de objetivos y metas comunes. Logo símbolo. V G C representa las iniciales de los tres apellidos de las socias de la empresa: Vega, García y Correa. Empoderamiento Empresarial hace referencia a la capacidad de tomar una empresa y generar cambios y transformaciones positivas en ella. El Logo representa 5 manos unidas o entrelazadas de diferentes colores: Azul, morado y lila que forman un circulo, lo que significa la unión y el trabajo en equipo. Los colores Blanco, Azul, morado y lila, representan positivismo, feminidad y dedicación. Tamaño mínimo permitido: los logos no pueden superar los 3 centímetros de largo, y deben mantenerse estándar en cada documento a excepción de pancartas, posters, o avisos. Configuración del logo símbolo: Configuraciones en vertical 2 centímetros, horizontal 3.5 centímetros. Puede variar el tamaño, para pancartas, pero nunca su diseño.

1.3.2. TIPOGRAFÍA.

VGC = Cooper Black color azul oscuro

Empoderamiento Empresarial= Monotype cursiva color azul oscuro

1.3.3. **CONTENIDOS:**

Tipografía corporativa compatible: Para documentos en Arial 12

1.3.4. **COLORES.**

Tintas planas: Lila, morado, azul oscuro, blanco

Variaciones de color sobre fondos blanco: azul oscuro y morado y negro: blanco y lila

1.3.5. **PAPELERÍA CORPORATIVA.**

Aplicación de la marca en papelería corporativa.

Plantillas de documentos para MS Office Word

Informes

Facturas

Presupuestos

Tarjetas.

Carpeta.

Plantillas para presentación de empresa, catálogos de productos, etc.

PDF: Presentaciones, cotizaciones, ofertas comerciales

Prezi: Ofertas comerciales

Power Point: Ofertas comerciales y cotizaciones

1.3.6. **USOS Y ESTILO EN LAS REDES SOCIALES**

Presentación

Publicación: Facebook, Instagram

Contenidos: Cambios en normas y actualidad en las empresas, videos de casos reales y reportajes de prensa sobre las áreas en cuestión, publicación de nuevos decretos y leyes que sean de gran importancia para la organización y sus clientes.

Perfiles, páginas y grupos: Compartido en grupos de Telovendo Duitama, te lo vendo Sogamoso, Noticias Duitama, y otras páginas de la Región.

Imagen 1. Volante Publicitario

Imagen 2. Presentación corporativa Power Point

Imagen 3. Tarjeta de presentación

Imagen 4. Logotipo empresa

Imagen 5. Página de Facebook

Fuente VGC Empoderamiento Empresarial SAS

2. ORGANIZACIÓN ESTRATEGICA.

2.1. **Misión**

Para Stanton, Etzel y Walker, autores del libro «Fundamentos de Marketing», la misión de una organización "enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización".

Fuente. Stanton, Etzel y Walker, H. McGraw, (2004).*13a Edición.* «Fundamentos de Marketing»,

La misión de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS es una empresa dedicada al asesoramiento estratégico en las áreas de Suministro de Personal Temporal en Misión, Outsourcing de Nómina y Servicios para Trabajadores Independientes, cuya finalidad es obtener servicios de alta calidad que supere las necesidades del cliente, con un enfoque de calidad, transparencia y servicio para contribuir al crecimiento de nuestra sociedad y nuestro país.

2.2. **Visión**

"La visión de una empresa, se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo."

Fuente. M. Raffino. (2019) Concepto de misión y visión.

Para el año 2023 VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS será reconocida como la empresa de asesorías en Talento Humano y de servicios para trabajadores independientes con mayor reconocimiento a nivel región de Duitama Boyacá y sus alrededores al por su cumplimiento y gestión 100% legal y transparente.

2.3. **Objetivos organizacionales**

2.3.1. **OBJETIVO GENERAL.**

Dar a conocer la empresa a través de medios electrónicos, referidos, personales con el fin de obtener clientes y superar el margen de ventas estipulado en al menos 20% durante los tres primeros años de su nacimiento, lo que generará clientes estables y una mayor extensión de la empresa en Duitama en Boyacá.

2.3.2. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Crecer al menos un 20% o más en sus ganancias netas evitando las devoluciones, errores, y quejas de los clientes.

- Incrementar el número de clientes en un 200% para servicios de independientes y en un 15% o más para outsourcing de nómina y servicios temporales. Durante los dos primeros años de labores.

- Mantener a los departamentos de Gestión Humana y Contabilidad capacitados frecuentemente con el fin de que se labore con el menor margen de irregularidades posible.

2.4. **Valores**

"Los valores corporativos son estos aspectos que hacen a la empresa diferente del resto, no es la marca o el logo, son aspectos más profundos que generan para la compañía una ventaja competitiva frente al resto. Los valores que marcan el comportamiento de los miembros y que con el paso del tiempo se transmiten de unos a otros y orientan y determinan la actividad y el quehacer de la empresa. Alineados y en coherencia con su estrategia de actuación."
Fuente. IMF. (2015). *Valores Corporativos.* Bussines School.

Transparencia: Todos los trabajadores de la organización obrarán con rectitud y honestidad en pro de brindar a nuestros clientes seguridad y confianza respecto a la ejecución de cada requerimiento de manera ágil, precisa y competente.

Compromiso: Todos los trabajadores de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, sentirán como propios los objetivos de la organización y velarán por trabajar en equipo para cumplirlos como objetivos comunes.

Bienestar: En VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS se trabajará con firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos y objetivos tanto

personales como de la organización, manteniendo todas las líneas de respeto, tranquilidad y bienestar a clientes y a colaboradores.

2.5. Modelo De Negocio

Modelo Canvas, Una Herramienta Para Generar Modelos De Negocios

El Método Canvas consiste en poner sobre un lienzo o cuadro nueve elementos esenciales de las empresas y testar estos elementos hasta encontrar un modelo sustentable en VALOR para crear un negocio exitoso, hace parte de la metodología «Lean Startup» que junto
al Producto Mínimo Viable ponen a su mano herramientas muy sencillas de probar cual puede ser el producto o el servicio más viable para las empresas en crecimiento.
Fuente: L Startup. (2013) *herramienta para generar modelos de negocios.* Canvas.

MODELO CANVAS

Relaciones Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con los clientes	Mercado Meta - Clientes
CLIENTES 1. Dueños o gerentes de mediana, grande, y pequeña empresa de todas las actividades economicas 2. agremiaciones, asociaciones, entidades del estado como hospitales y centros de salud. 3. microempresarios y negocios familiares. 4trabajadores independientes, taxistas, conductores, personal asistencial de servicios de salud, cooperativas de trabajadores. 5. campos mineros.	1. Envio de publicidad y propuestas comerciales por correo electronico, utilizando las bases de datos de empresarios e independientes, generadas por la camara de comercio 2. Impulso del servicio en la cámara de comercio, centrales de abastos, ferias empresariales por medio de volanteo. 3. Descuentos por referidos, obsequios (capacitaciones) gratis por cierta cantidad de ingresos. 4. Concretar citas para ofrecer los servicios, llevando obsequios, tarjetas, brochure, cotizacion y propuesta impresa	Ofrecemos servicios de asesoria para trabajadores independientes y suministro de personal temporal en mision para empresarios. brindando el poder cubrir sus obligaciones de seguridad social, afiliaciones, tramites y servicios de gestion humana, como lo es la seleccion, contratacion de personal, elaboracion de nominas , capacitacion, entre otros servicios.	BUSCAMOS RELACIONES DE MEDIANO Y LARGO PLAZO, Ya que pueden adquirir el servicio cada vez que lo necesiten, ademas de crear alianzas estrategicas por años tanto en servicios temporales, como en servicios administrativos. SEGUIMIENTO Y ATENCION POST VENTA Y PROGRAMA DE REFERIDOS: Se busca fidelizar clientes por medio de descuentos especiales, capacitaciones gratuitas, asesoria y seguimiento al cliente y al trabajador en mision. Los servicios estan de la siguiente manera: Generacion y pago de seguridad social: paquete afiliaciones 35.000 y generacion de planilla 10.000 outsourcing nomina: 4% sobre valores liquidados. Administracion de personal en mision: 10% sobre salarios y seguridad social.	Todas las pequeñas, grandes y medianas empresas, trabajadores independientes y empresarios que necesitan optimizar su enfoque estrategico mientras que nosotros nos ocupamos del personal de la empresa. EMPRESARIOS E INDEPENDIENTES seran nuestros clientes potenciales, nuestro objetivo es prestar servicios legales y de calidad que brinden seguridad y bienestar en los clientes
PROVEEDORES PUBLICIDAD Y ARTES GRAFICAS: Central publisystem sas NORMATIVIDAD: Min. de Trabajo y S. Social EXAMENES MEDICOS: Cread Salud Boyacá, UML SAS, Centro Medico de Comfaboy. Maps sas.	**Recursos Clave** RECURSO PUBLICITARIO: Tarjetas, brochure, folletos, cotizador, obsequios INTELECTUALES: Personal capacitado para la labor a realizar RECURSO DE VENTAS: para ofrecimiento y promocion del servicio.		**Canales de Distribución** canales de comunicación: Internet: correo electronico, video conferencias y envio de propuestas comerciales, redes sociales, telefono, volanteo, visitas a la empresa, referidos. Asistencia a eventos de la camara de comercio, ferias de empleo. Capacitaciones, simposios y talleres.	

Estructura de Costos	Flujos de Ingresos
Costo Por Unidad 1. costos relevantes: costo por documentos, publicidad, desplazamientos, comunicaciones por servicios de ventas 2. recursos clave costosos: costos por compra de muebles, arriendo, mejoras locativas, equipos de computo y oficina, papeleria. 3. costos por dotacion a personal, carnetizacion, comunicaciones, servicios publicos, papeleria, cafeteria, y utiles 4. costos de documentos legales: poliza responsabilidad extracontractual, seguros, camara de comercio, rut, permisos y resoluciones legales para funcionar.	**PRECIO POR UNIDAD** 1. los clientes pagan por un servicio oportuno, legal, y de calidad, que les permite enfocarse en su negocio, mientras dan cumplimiento a las obligaciones laborales y de normatividad. 2. los clientes reciben acompañamiento y asesoria permanente de acuerdo a sus necesidades 3. los clientes estan desgastando recursos importantes en salarios, prestaciones y cargos que aveces no son necesarios, al aliarsen a 4. al utilizar el servicio los clientes verifican la calidad y entre sus amistades y familiares pueden referirnos, lo que genera que el ingreso aumentara ya que se generara mas popularidad y conocimiento del servicio.

Figura 1 Modelo Canvas - Fuente: Plantilla Fundación Universitaria Los Libertadores – Fuente Propia

2.6. Estructura organizacional

"La estructura funcional es una estructura jerárquica matricial donde cada empleado tiene un superior definido. En el nivel superior la empresa se organiza por las funciones desempeñadas (contabilidad, ingeniería o producción, por ejemplo). Los miembros de la plantilla responden únicamente al superior de su departamento, por lo que busca una línea directa de comunicación entre los niveles inferiores y superiores. Cada área se puede subdividir a su vez en unidades funcionales más específicas. Cada departamento realiza el trabajo y las actividades del proyecto de manera independiente, enmarcando los proyectos dentro de las áreas funcionales de la organización."

Fuente. (2018) *Estructuras organizacionales y gestión de proyectos*. ITM Platform.

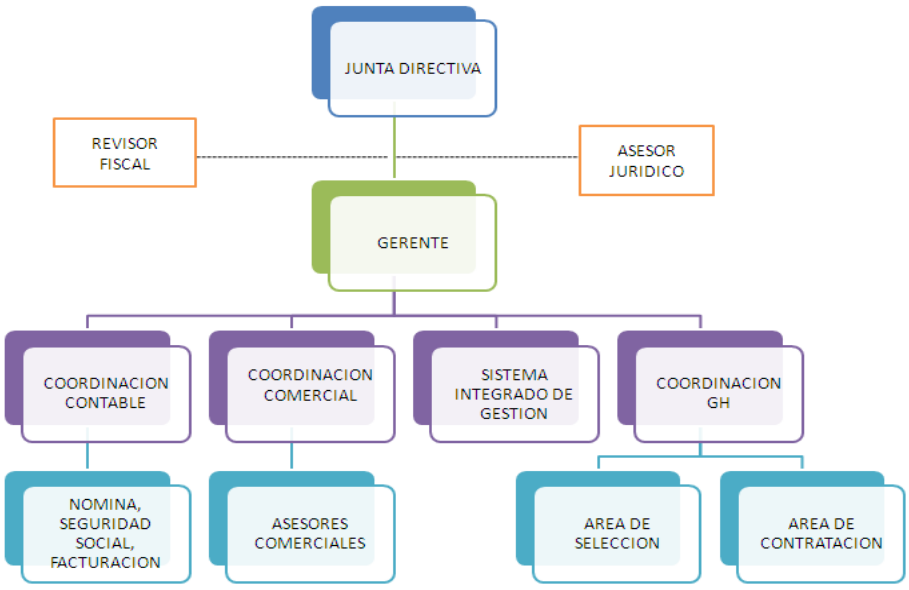

Figura 2 Estructura Organizacional- Fuente propia

2.7. Portafolio de Productos y servicios

.

"Un portafolio de servicios es un libro, carpeta o documento en el cual se incluye la información básica y necesaria de un negocio o empresa para que los posibles clientes o futuros clientes conozcan la empresa."
Fuente. (2010). *Que es y cómo hacer portafolio*. negocios1000

El portafolio de servicios permite mostrar al cliente los servicios ofrecidos, trayectoria, clientes principales, y demás información importante de la empresa, es como la hoja de vida de la misma.

2.7.1. SERVICIOS PARA EMPRESAS: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL.

De acuerdo a nuestros servicios se prestan los siguientes servicios de administración de personal Temporal en misión:

Proceso de Selección. "Escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal." Chiavenato, I (2007). El capital humano de las organizaciones Pag.21*. Administración de Recursos Humanos*

Reclutamiento de Personal: De acuerdo a las necesidades de los clientes, se publica la vacante en portales de internet, se seleccionan hojas de vida aptas.

Entrevista de Selección: Evaluar candidatos personalmente o vía Skype, donde se conoce a la persona, y se detectan competencias requeridas para el cargo.

Aplicación de Pruebas Psicotécnicas: El candidato es evaluado mediante:

- Pruebas proyectivas de Personalidad: Test Wartegg, test de figura humana de Macolly, prueba 16PF, entre otras.

- Aptitudes específicas para el cargo: Algunos ejemplos de estas pruebas son: Conducción de vehículo, prueba de soldadura, prueba de contabilidad, entre otras que permitan detectar el nivel de competencia del candidato.

- Referenciarían de candidatos: Se realiza la verificación de las referencias laborales y personales suministradas de forma telefónica, para conocer de forma global aspectos como desempeño laboral, relaciones interpersonales, compromiso y nivel de responsabilidad entre otros.

Contratación de personal. Vinculación y contratación de trabajadores en misión, e independientes, cumpliendo con todos los estándares de calidad, transparencia y legalidad, dando cumplimiento a las normas laborales y de salud y seguridad en el trabajo. En este servicio se pactan y estipulan las condiciones laborales del trabajador como es: Salario, labor a realizar, horario de trabajo, sitio de trabajo, entre otras especificaciones.

Nuestra empresa maneja las siguientes entidades: ARL POSITIVA, y la caja de compensación familiar de Boyacá (COMFABOY) asignada al departamento.
Se da cumplimiento a la normatividad del Código Sustantivo del Trabajo.

Reporte de novedades y pago de nómina: Aplica para el servicio de Administración de Personal Temporal y Outsourcing de nómina. Dando cumplimiento al Código Sustantivo del Trabajo y a las disposiciones legales y normativas de nuestro país, y de acuerdo a las políticas de la empresa, se discrimina a continuación el servicio de nómina y outsourcing.

PRENÓMINA DE NOVEDADES – PRIMAS- CESANTIAS	A fin de optimizar el ingreso de novedades para la generación de la pre nómina de manera oportuna, se estipula la recepción de novedades hasta dos días hábiles anteriores a la generación y entrega de la pre nómina. Las novedades recibidas después de la fecha estipulada anteriormente, serán canceladas en el pago de la nómina del mes siguiente. Esta nómina se envía a revisión con el cliente para su posterior aprobación de pago.
INCAPACIDADES Y AUSENTISMOS	Las incapacidades son recibidas en la temporal o por el delegado de la empresa quien es el responsable de gestionarlas. Las incapacidades que no sea debidamente transcritas y presentadas en VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, no se reconocerán, y se procederá a descontar al empleado los días.
FINIQUITOS DE PAGO	Una vez se haya efectuado el pago de la nómina en su totalidad, se envía a los correos electrónicos de los trabajadores, los desprendibles de nómina para ser consultados por ellos.
PAGO DE LIQUIDACIONES DE PRESTACIONES SOCIALES	VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL tiene como política de compañía, pagar las liquidaciones a sus trabajadores los jueves de cada semana.

Tabla 1 Servicio de nómina y Outsourcing. Fuente propia

2.7.2. **SERVICIOS PARA TRABAJADORES INDEPENDIENTES**

Son todos los servicios ofrecidos a personas no vinculadas con una empresa, que laboran de manera particular o independiente: Pequeños comerciantes, negociantes, taxistas, propietarios de establecimientos comerciales, entre otros.

Verificación de estados de afiliación: Con el número de documento de identidad se verifica en las diferentes entidades el estado de afiliación de la persona en cuanto a salud, pensión, y se detectan posibles moras o inconsistencias.

Elaboración de afiliaciones a seguridad social: ARL, EPS, Fondo de pensiones, Caja de compensación familiar: Con el fin de garantizar la correcta prestación de servicios y formalizar la cotización y el pago de los aportes de la persona.
Elaboración de planilla asistida de aportes: Se realiza por medio de operador PILA, de manera correcta y auditada para el posterior pago en los bancos o entidades recaudadoras.

Gestión, cobro de incapacidades: Después de ocurrido un suceso: Enfermedad general, accidente de trabajo, licencia de maternidad o paternidad, es necesario realizar la respectiva transcripción y gestión de pago de estas incapacidades.

Traslados de EPS, fondo de Pensiones: En caso de que el cliente decida trasladarse a un fondo de Pensiones o cambiarse de entidad Promotora de Salud, la empresa tramita y hace seguimiento al traslado.

3. COMPONENTE DE ESTUDIO DE MERCADOS Y COMERCIAL

3.1. Descripción macroeconómica de Colombia

Los indicadores macroeconómicos son estadísticas económicas que se liberan periódicamente por agencias gubernamentales y organizaciones privadas. Estos indicadores proporcionan información sobre el rendimiento económico de un país o de una región en particular y, por lo tanto, tienen un impacto significativo sobre el mercado de divisas y las operaciones comerciales.

3.1.1. PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB):

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), durante el 2018 el Producto Interno Bruto del país fue de 2,7%. Las actividades que impulsaron el crecimiento fueron: sectores de industria, comercio y transporte, administración pública y defensa, y otros sectores asociados a los servicios, como las actividades científicas, profesionales y técnicas. Se proyecta un crecimiento del PIB en el 2019 de un 3.60%.

3.1.2. EMPLEO

Según los datos del DANE, la tasa de desempleo en todo el país fue del 9,7% en diciembre del 2018, con un aumento de 1,07% comparado con el mismo período del 2017. Durante el 2018, para las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las tasas de desempleo más bajas se presentaron en las ciudades de Pasto con un 7.4%, Pereira con un 8.1% y Bucaramanga con un 8,2%. Por otro lado, las ciudades con mayor tasa de desempleo fueron: Quibdó, Cúcuta e Ibagué con 17.6%, 15.8% y 15.2% respectivamente.

3.1.3. COMERCIO EXTERIOR:

Exportaciones. Las exportaciones cerraron el año 2018 con un crecimiento del 10,4%, pasando de US$43,972,3 millones FOB

exportados en el año 2017 a US$48,944,7 millones exportados en el año 2018. El grupo de mayor participación en las exportaciones fue Combustibles e Industrias Extractivas con una participación del 50,4%, equivalente a un crecimiento del 17,5% frente al año 2017, este comportamiento se generó principalmente por las ventas del petróleo y sus derivados.

Principales países destino de exportaciones:

- Estados Unidos (24,3%) ↓
- China (12,4%) ↑
- Panamá (6,6%) ↓
- Turquía (5,1%) ↑
- México (4,0%) ↓

Importaciones

Las importaciones sumaron US$41,831 millones FOB y registraron un crecimiento de 11,3% frente al año 2017.
El grupo de mayor participación en las importaciones fue Manufacturas con una participación del 77,8%, equivalente a un crecimiento del 13,2% frente al año 2017, este comportamiento se generó principalmente por compras de maquinaria y equipo de transporte.

Principales países de origen de las importaciones:

- Estados Unidos (26,6%) →
- China (19,5%) →
- México (6,7%) ↑
- Brasil (5,8%) ↓
- Alemania (4,7%) ↓

En el año 2018, se registró un déficit en la balanza comercial colombiana de US$7.113 millones FOB, en el año 2017 se presentó un déficit de US$6.092 millones FOB.

3.1.4. **INFLACIÓN.**

Según el DANE, el índice de precios del consumidor para el 2018 fue de 3.18%, levemente por encima del rango meta. Con esto, la inflación anualizada mantuvo su corrección a la baja. Por grupos de gasto, lo que más influyó en el costo de vida de los colombianos durante el 2018, fueron los rubros de educación (6,38%), salud (4,33%), vivienda (4,13 %) y transporte (3,73%).

3.1.5. **TASA DE INTERÉS**

La Junta Directiva del Emisor decidió mantener la tasa de interés de referencia en 4,25%.

Se pronostica que la tasa de interés se moverá levemente en junio, ubicándose así, en el 4.5%.

La decisión del Banco de la República estuvo basada en el buen comportamiento de la inflación de los dos primeros meses del 2019 que fue muy inferior a lo previsto y también a la estabilidad actual de la política monetaria por parte de la Federal Reserve Board (Fed).

3.1.6. **INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA**

En el 2018, la Inversión Extranjera Directa (IED) en el país fue de $11,010 millones de dólares frente a los US$13,836 millones del 2017, lo que representa una reducción del 20,4%.

El sector de mayor IED fue servicios financieros y empresariales con una inversión de US$1.985 millones representando un incremento del 21,6% frente al 2017, seguido del sector minas y canteras (incluye carbón) con una inversión total de US$1.711 millones, representando un incremento de 78,3% frente al 2017.
Fuente: Banco de la República

DANE. (2019). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Banco de la república.

3.2. **Análisis del sector**

La economía de Boyacá se basa principalmente en la producción agrícola y ganadera, la explotación de minerales, la industria siderúrgica, el comercio y el turismo. La agricultura se ha desarrollado y tecnificado en los últimos años; los principales cultivos son papa, maíz, cebolla, trigo, cebada, caña panelera, yuca.
Existen en Boyacá alrededor de 6.800 explotaciones mineras, en su mayoría de carácter artesanal, principalmente de carbón coquizable, arcilla, roca fosfórica, arena, yeso, mármol y caliza de hierro; el carbón extraído técnicamente, tiene reservas importantes en 19 municipios. El petróleo se encuentra en el territorio de Vásquez; en el occidente se explotan las esmeraldas consideradas las más famosas del mundo por su calidad y belleza

La producción artesanal es muy laboriosa especialmente en cerámica, tejidos de lana de oveja y fique, tagua, tapices, instrumentos musicales y cestería, entre otros. Los renglones destacados de la actividad industrial son la producción de acero en las siderúrgicas Paz de Río, Sideboyacá y Sidehornasa, las más importantes y modernas del país; cemento, motores para vehículos, metalmecánica, cervecería, bebidas gaseosas, prefabricados para la construcción, ladrillos, carrocerías para camiones y buses, trefilados, muebles, calzado, artículos de cuero y productos alimenticios.

3.2.1. **SECTOR ECONÓMICO INDUSTRIAL**

Una vocación del departamento tiene que ver con la industria de alimentos procesados; en este aspecto para el año 2015 nuestras empresas se dedicaban a subsectores como: panadería (32.5%), transformación de lácteos (21.6%), procesamiento de frutas y verduras (13.7%). En menores porcentajes de participación se encuentran bebidas, cárnicos, amasijos, bocadillos, cereales, panela y otros productos alimenticios. En cuanto a su ubicación geográfica, se tiene que la mayoría de empresas se encuentran concentradas en el corredor industrial del departamento en los municipios de Sogamoso (17,5%), Tunja (13,7%), Duitama (8,7%), y Moniquirá (5,7%). Con menores porcentajes de participación están Chiquinquirá, Paipa y Tibasosa. (Secretaría de Productividad, 2015)

Los productos agrícolas cultivados en el Departamento de Boyacá: Papa, Cebolla, bulbo, Cebolla junca, Tomate chonto, Zanahoria, Arveja, Caña panelera, Habichuela, Maíz, Pepino cohombro, Remolacha, y frutas como naranja común, manzana, ciruela, durazno, pera, tomate de árbol, lulo, granadilla, feijoa, guayaba y uchuva. El sector agropecuario es el mayor contribuyente a la economía del país, además de ser el principal generador

de empleo en las zonas rurales a lo largo de todo el territorio colombiano, reduciendo así la pobreza en estas áreas.

3.2.2. **TURISMO DEPARTAMENTAL**

Aunque Boyacá cuenta con grandes fortalezas y oportunidades en el sector turístico, el aporte del turismo al PIB departamental alcanzó tan sólo un 3,2% para el 2014, representado principalmente en los subsectores hoteles y restaurantes (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015), un nivel bajo si se consideran las potencialidades con que cuenta el Departamento. En las estadísticas de COTELCO Boyacá durante del año 2015, los meses de mayor ocupación hotelera se registran en enero con 51.93%, junio 50.6% y diciembre un 50.4%; períodos que corresponden a las épocas de vacaciones. De acuerdo con la información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2015), el Departamento cuenta con 7.568 habitaciones y 14.259 camas; registra una ocupación hotelera promedio acumulada año 2015 de 44,1%; así mismo reportó un total de 1.821 empleos directos generados para el mismo año y 19.239 visitantes a Parques Nacionales Naturales. Ahora bien, con el objetivo de establecer la vocación turística de los municipios, la Secretaria de Cultura y Turismo del Departamento en el año 2015, realizó el levantamiento de información sobre los recursos endógenos para el turismo de 123 municipios, en donde se identificaron 670 recursos asociados al turismo naturaleza y 1.683 recursos asociados al turismo cultural.

3.2.3. **SECTOR MINERO ENERGÉTICO**

El sector minero energético de Boyacá para el año 2014 aportó 16 puntos porcentuales al PIB departamental (Minería y Petróleo- Energía, Agua y Gas), situación que lo ubica en el primer renglón más significativo del sector

productivo, atendiendo a esto es de gran importancia para Boyacá pues se debe considerar sin duda alguna como motor de desarrollo económico y social.

Boyacá es principalmente productor de carbón térmico y coquizable, esmeraldas, calizas, yeso, hierro, roca fosfórica, mármol, diatomitas, arcillas incluyendo caolín, materiales de construcción, puzolanas, los productos minerales como el coque, y piedras preciosas que tienen una alta participación en las exportaciones del departamento. Productos como el mineral de hierro y la caliza son la materia prima de las dos principales industrias del departamento: la siderúrgica y la cementera, lo cual muestra que sector minero energético tiene gran incidencia en el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestra población y que permite ser más competitivos en comparación con otros departamentos que no tienen estas ventajas.

Cerca de 1804 títulos, cobijan 2.649 unidades productivas mineras, de los cuales 41 están en poder de empresas debidamente constituidas, es decir tan solo el 2.6% de los títulos mineros podrían considerarse títulos formales (Ministerio de Minas y Energía, 2012), de igual manera estos cumplen con toda la normatividad y seguridad minero ambiental sostenible exigida por el Ministerio de Minas y Energía y, el Ministerio de Medio Ambiente y Vivienda.

3.2.4. **ECONOMÍA DE DUITAMA**

El municipio de Duitama sigue siendo esencialmente agrícola y pecuario, el cual se ve beneficiado por la riqueza de sus recursos naturales existentes. A través de los años se ha caracterizado por la existencia de cultivos tradicionales como papa, hortalizas y frutales. Sin embargo, y de acuerdo a información suministrada por la secretaría de desarrollo municipal, dichos cultivos vienen siendo afectados por algunas variables como: cambios

climáticos, enfermedades y plagas; ausencia de organismos de investigación y baja tecnología; aspectos que han influido directamente en la producción y rendimiento. En el municipio se cultiva las hortalizas como (cebolla cabezona, brócoli, papa, cilantro, lechuga, repollo, zanahoria, y arveja) entre otros y cereales como (maíz, frijol). Igualmente, existen los tradicionales huertos frutales de manzana, durazno, feijoa, fresa, ciruela, tomate de árbol, uchuva y aunque dicha producción ha venido disminuyendo por altos costos y falta de tecnificación.

Teniendo en cuenta que el municipio es productor de hortalizas y frutas, los productores grandes no venden a acopiadores rurales o locales o a intermediarios región de Duitama Boyacá y sus alrededores ales, sino que comercializan directamente sus productos en camiones, para venderlos en la plaza mayorista de Duitama, presentándose una situación diferente entre los productores pequeños quienes venden al intermediario en la finca y en algunas ocasiones llevan su producto a la plaza mayorista, manejando volúmenes pequeños a precios que no compensan su labor; no realizan desplazamientos a otras ciudades, puesto que el volumen de producción es bajo comparado con los niveles que manejan en centrales de abastos. En estos cultivos destaca el durazno, la feijoa, la ciruela, tomate de árbol, manzana y mora; además se produce uchuva con producciones de 252, 216 y 218 toneladas anuales respectivamente; tradicionalmente se produce uchuva, pero su producción ha venido disminuyendo por altos costos y falta de tecnificación.

La distribución de las 107 Ha de cultivos permanentes se distribuye en 26% en Durazno, 25% con Feijoa, 24% con Ciruela, 11% con Tomate de Árbol, 7% de Manzana y 7% Mora.

Sector Pecuario: La ciudad posee 1.331 productores de bovinos con 11.090 cabezas de ganado y 73 productores de especies menores, donde destaca la explotación avícola.

Las actividades con Potencialidades económicas del municipio son lideradas por el sector Servicios seguido del sector Comercial.

El sector industrial es liderado por el subsector Agro industrial con el 59% de la industria, en el que resalta la elaboración de productos de panadería con 154 empresas y el 13,99% del total de la industria y la confección de prendas de vestir con 117 empresas y el 10,63% de la industria; sectores como la fabricación de productos metálicos para uso estructural, maneja el 10,17% de la industria y el sector autopartista maneja el 11%.

En el comercio sobresalen empresas dedicadas a la preparación y comercialización de alimentos con el 25,4% de las empresas registradas, y, en general, el municipio se dedica al comercio al por mayor, por menor y la reparación de vehículos.

El turismo representa una potencialidad ya que corresponde al 19,24% del sector servicios en el que se incluye el transporte urbano por la incidencia que el transporte tiene en el turismo local. El 16,73% del sector lo conforman Bares, Restaurantes y Entretenimiento, Existen 175 empresas dedicadas a la organización de eventos comerciales, recreativos y de esparcimiento, 121 establecimientos para alojamiento y únicamente 4 operadores turísticos, lo que representa dificultad para atraer personas a las diversas actividades de la ciudad.

Duitama cuenta con Grandes potencialidades, por tener grandes recursos de recarga hídrica, zonas de páramos, lagunas en zona de montaña,

paisajes rurales, pertenecer a la Ruta Libertadora, ser cuna del Cacique Tundama, haber realizado el mundial de ciclismo de ruta de 1995 y la ubicación estratégica en conexión con los Llanos orientales, Nororiente de Boyacá, Santander y el centro del país, posee un gran potencial para atraer a los turistas ecológicos e históricos que no se han podido aprovechar individualmente o en asociación con los municipios de las provincias del Tundama y Sugamuxi, lo que también se convierte en un gran reto para el sector turismo.

Fuente: Carlos J. Molano, Sandra Cely, Edna Ramírez, Adolfo Solano. (2018). Caracterización socioeconómica y empresarial jurisdicción cámara de comercio de Duitama.

3.3. Estudio de mercado

Segmentación del mercado.

- Ubicación (país, región, ciudad): Colombia, Departamento de Boyacá zona norte, provincias de Tundama, Sogamuxi, y Valderrama.

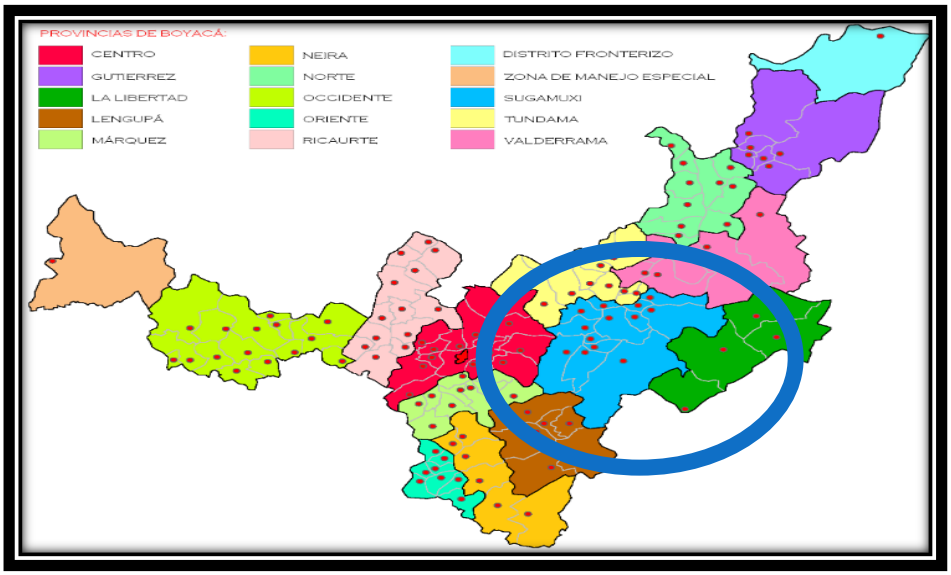

Figura 3 Mapa de Provincias de Boyacá, Fuente **Senado de la República de Colombia (1989), Municipios colombianos. Bogotá: Pama Editores Ltda. ISBN 958-9077-02-1**
https://esacademic.com/dic.nsf/eswiki/965509

- Rango de edad: Adultos con edad apta para laborar, 18 años hasta los 75 años

- Género: Hombres y mujeres, empresas, negocios, propietarios de minas, pequeños productores mineros.

- Nivel socioeconómico: Trabajadores, empresarios, Propietarios de mina, comerciantes que devenguen o produzcan más de 1 salario mínimo legal vigente colombiano, que cumplan con la actividad económica (Minería) y que tengan personal a cargo cumpliendo labores de minería.

- Grado de instrucción: Todos

- Estrato social: Medio, Alto

- Estilo de vida: Actividades dedicadas a la extracción, transporte y comercio de minerales en mina subterránea o a cielo abierto.

Seleccionar el mercado objetivo. Se ha definido que para la puesta en marcha del proyecto el mercado más idóneo para incursionar, teniendo en cuenta nuestros recursos, capacidad, conocimientos y experiencia, estará conformado por propietarios de mina de carbón, transportadores de carbón, operadores de maquinaria extractora de carbón, de 18 a 50 años con ingresos mensuales de 2 salarios mínimos legales vigentes Colombianos.

Perfil del consumidor Como primera medida de enfoque se determina que el perfil del consumidor que lo conforma es el de propietarios de mina de carbón, transportadores de carbón, operadores de maquinaria extractora de carbón, y de más trabajadores y contratistas del gremio, de 18 a 50 años con ingresos mensuales de 2 salarios mínimos legales vigentes Colombianos, y que tengan trabajadores a cargo.

Una vez que se crezca como empresa y se haya adquirido suficiente experiencia, y se haya consolidado en el mercado de las minas, se ha decidido incursionar también en el mercado de Empresas medianas para lanzar los servicios de Outsourcing de nómina y Servicio de Trabajadores temporales en Misión.

En segunda medida se contempla el perfil de consumidor de empresas medianas y pequeñas ubicadas en Duitama y Sogamoso Boyacá que requieran personal temporal, preferiblemente técnico o especializado, y en segundo lugar toda persona que quieran vincularse a una empresa por medio temporal y cumpla con los requisitos mininos legales para dicha contratación o que requieran servicios de administración de Nómina (Outsourcing).

Análisis de la demanda. El término demanda, se refiere a la cantidad de bienes o servicios que se solicitan o se desean en un determinado mercado de una economía a un precio específico. Oferta, hace referencia a la cantidad de bienes, productos o servicios que se ofrecen en un mercado bajo unas determinadas condiciones. La demanda que una persona, una familia, una empresa o un consumidor en general tiene de un determinado producto o servicio puede estar influenciada por un gran número de factores que

determinarán la cantidad de producto solicitado o demandado o, incluso, si éste tiene demanda o no.

Algunos de estos factores son las preferencias del consumidor, sus hábitos, la información que éste tiene sobre el producto o servicio por el cual se muestra interesado, el tipo de bien en consideración y el poder de compra; es decir, la capacidad económica del consumidor para pagar por el producto o servicio, la utilidad o bienestar que el bien o servicio le produzca, el precio, la existencia de un bien complementario o sustituto, entre otros. Es importante aclarar que estos factores no son estáticos, pues pueden cambiar a través del tiempo o en un momento determinado.

Tomado de: Banco de la república. (2019) Oferta y Demanda

Sobre los servicios vendidos durante el año 2018, encontramos que la mayor oferta en los servicios ha sido los servicios para trabajadores independientes, ya que se han obtenido un promedio de 60 clientes mensuales a los cuales VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, les presta el servicio de Seguridad social para independientes con ingresos promedio de 2.700.000 al mes, después le sigue el servicio de outsourcing de nómina en donde se han mantenido 4 clientes con nóminas entre los 45.000.000 promedio, con ingresos de 7.200.000 al mes y finalmente está el producto de Administración de personal el cual se encuentra en promoción pero no se ha logrado cerrar negocio.

En el caso de la demanda se puede ilustrar con el servicio de administración de personal, producto que después de creado, no se ha logrado concretar un negocio. Por eso se ha tomado la decisión de poner el precio del servicio un poco más bajo que la competencia (FESA 14%, T&S 12%), generar una mayor promoción y publicidad para este servicio con el cambio del precio de las tarifas, y generar incentivos como capacitaciones

y uso de una persona in house de acuerdo a la cantidad de personal vinculado y aunque no es muy conveniente para empezar, tal vez pueda ser un buen gancho para la consecución de los clientes.

En este caso también está el cliente, el cual si ve mejor precio va a adquirir el producto y sí ve un precio muy elevado lo rechazara, buscando precios más justos.

> **Análisis de la oferta.** "El precio es una de las condiciones fundamentales que determina el nivel de oferta de un determinado bien en un mercado. La ley de la oferta establece que, ante un aumento en el precio de un bien, la oferta que exista de ese bien va a ser mayor; es decir, los productores de bienes y servicios tendrán un incentivo mayor para ofrecer sus productos en el mercado durante un periodo, puesto que obtendrán mayores ganancias al hacerlo."
>
> Tomado de. Banco de la república, 2019 Oferta y demanda,

En el caso de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, se ha descubierto durante este año 2018 que el servicio que más se está vendiendo es el servicio para trabajadores independientes en cuanto a afiliaciones y generación y pago de planilla de aportes, por esto se ha decidido manejar una serie de tarifas para clientes que manejen referidos, y disminución de precios para cierta cantidad de afiliaciones, esto con el fin de satisfacer al consumidor (demandante).

En segundo lugar se tiene al servicio de outsourcing de nómina el cual continua con 4 clientes y finalmente está el servicio de administración de personal Temporal, el cual no ha generado clientes

3.4. Determinación de la demanda actual y potencial

Servicios para trabajadores Independientes. Según lo estipulado en la ley 1955 de 2019 en su artículo 244 se fija el monto para considerar pagar la seguridad social como independiente:

"Los trabajadores independientes con ingresos netos iguales o superiores a 1 salario mínimo legal mensual vigente que celebren contratos de prestación de servicios personales, cotizarán mes vencido al Sistema de Seguridad Social Integral, sobre una base mínima del 40% del valor mensual del contrato, sin incluir el valor del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Los independientes por cuenta propia y los trabajadores independientes con contratos diferentes a prestación de servicios personales con ingresos netos iguales o superiores a un (1) salario mínimo legal mensual vigente efectuarán su cotización mes vencido, sobre una base mínima de cotización del 40% del valor mensual de los ingresos, sin incluir el valor del Impuesto al Valor Agregado".
Los aportes para independientes deben ser cancelados de la siguiente manera

Concepto	Porcentaje de aporte
Aportes a salud	12.5%
Aportes a pensión	16%
Aporte a riesgos laborales	Según nivel del riesgo.

Tabla 2 Porcentajes de cotización para independientes 2019.

Según la página del DANE, La proporción de ocupados informales en las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 46,8% para el trimestre abril - junio

2019. Para el total de las 23 ciudades y áreas metropolitanas fue 47,9%. En el trimestre abril – junio de 2019, en las 13 ciudades y áreas metropolitanas, la proporción de hombres ocupados que eran informales fue de 44,9%, mientras que esta proporción para las mujeres fue de 49,1%. En el mismo periodo del año anterior, la proporción de ocupados informales para hombres y mujeres fue 45,7% y 49,1%, respectivamente. Dane. (2019). *Estadísticas mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social*

***Empresas de Servicios Temporales*.** La Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales ACOSET, presentó en el año 2015 sus estadísticas sobre el mercado laboral de este gremio, el cual indica un crecimiento potencial para las EST. Con una muy buena perspectiva, el Director del Observatorio del Mercado Laboral de ACOSET, reveló que el sector del servicio temporal continua en ascenso y que, en el año inmediatamente anterior, se generó empleo a más de 513.000 trabajadores en misión, contribuyendo con el trabajo formal en Colombia, con un 5.8 por ciento. El crecimiento del sector fue de 3.14 por ciento, con relación al año 2014; el mayor impacto de la actividad del servicio temporal se presentó en la industria manufacturera con la contratación de 133.398 trabajadores, seguido por comercio con 102.614 y servicios con 82.091. (Acoset). Fuente. Acoset. (2019).

MINISTERIO DEL TRABAJO
DIRECCION DE GENERACION Y PROTECCION DEL EMPLEO Y SUBSIDIO FAMILIAR
DEMANDA (REQUISICIONES) DE MANO DE OBRA SEGÚN REPORTE DE LA DIRECCION TERRITORIAL
PERIODOS TRIMESTRALES DESDE LOS AÑOS 2015 A CUARTO TRIMESTRE DE 2017

DIRECCION TERRITORIAL	2015				2016				2017			
	TRIMESTRES				TRIMESTRES				TRIMESTRES			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
AMAZONAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTIOQUIA	52.697	29.864	49.367	38.087	39071	9299	36165	41634	47650	28255	32818	37967
ARAUCA*	4	16	4	6	1	8	2	3				
ATLANTICO	27.837	23.383	24.627	30.462	36639	29177	28291	52275	65541	52576	82191	52143
BOLIVAR	0	0	5.410	4.605	5410	4427	2706	4146	1979	4308	4308	1979
BOYACA	2.333	2.500	2.499	2.634	2671	2560	2398	2459	2566	2053	3115	3839
CALDAS	4.470	2.326	3.713	3.684	2895	2044	3943	4855	3666	3539	3689	4061
CAQUETA	8	8	18	33	37	36	22	58	93	19	20	10
CASANARE	243	367	307	301	288	255	470	308	279	437	384	470
CAUCA	989	831	750	582	1280	352	883	381	232	232	387	247
CESAR	1.752	2.101	1.688	1.558	1084	2024	1731	906	7133	632	584	780
CHOCO	0	0	0	0	0	0	0	0				
CORDOBA	4.756	3.853	2.278	2.672	3581	3025	2427	2311	3380	2060	2049	2036
BOGOTA Y	0	0	0	0	0	0	0	0				
GUAJIRA	287	284	268	277	311	321	445	286	249	329	290	343
HUILA	756	660	617	575	940	371	391	407	405	340	332	480
MAGDALENA	2.018	2.076	2.076	835	2063	2018	1135	2446	1738	1713	1045	636
META	1.402	1.645	1.226	178	659	1263	1010	1072	1344	1188	795	1357
NARIÑO	432	491	462	508	134	631	118	807	953	1360	1484	1097
NORTE	1.670	1.459	1.291	1.166	849	641	787	476	706	569	542	473
QUINDIO	1.562	4.942	5.546	9.756	8142	6308	6766	7201	7454	6614	6682	9302
RISARALDA	4.770	2.629	2.907	2.817	2518	2055	2006	1435	1295	1209	945	1026
SAN ANDRES	0	0	0	0	0	0	0	0				
SANTANDER	6.760	6.854	7.635	7.682	6944	5888	7337	7448	7133	5808	5605	6858
SUCRE	426	451	313	374	141	219	299	324	599	311	299	324
TOLIMA	1.555	1.365	1.821	1.615	2024	2045	1936	1605	1752	1336		1445
VALLE	26.370	23.271	22.299	21.193	20706	20988	19472	21193	19158	7215	44583	47963
URABA **	174	130	155	68	168	51	100	41	55	52	83	57

Imagen 6 Demanda de mano obra (requisiciones) por actividad económica de la empresa solicitante 2015 a cuarto trim 2017

Ministerio Del Trabajo (2003-2018). *Informes Estadísticos Trimestrales EST*

Direcciones Territoriales de Trabajo

Análisis de la competencia. Para el presente análisis, se realizó la actividad de “El cliente incognito”, donde se solicitaron a una muestra de 3 empresas que prestan servicios para independientes en la ciudad de Duitama, de una forma muy similar a la de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL:

Imagen 7 Asotrain

Imagen 8Santec Servicios

Imagen 9 Empresarios al Día

4. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO.

La formulación de la estrategia de una organización depende en gran medida de los conocimientos que se tengan de los objetivos, estrategias, debilidades y fortalezas de sus competidores. La matriz del perfil competitivo MPC identifica a los principales competidores de la empresa y condensa información particularmente útil sobre sus fuerzas y debilidades.

MPC Matriz de Perfil Competitivo			VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL		ASOTRAIN		EMPRESARIOS AL DIA		SANTEC SERVICIOS	
	FACTORES CLAVES	PESO RELATIVO	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado	Calificación	Peso ponderado
1	Participación en el mercado	0,20	2	0,40	4	0,80	4	0,80	2	0,40
2	Precios	0,02	4	0,08	3	0,06	4	0,08	3	0,06
3	Posición financiera	0,30	1	0,30	3	0,90	3	0,90	1	0,30
4	Calidad del producto	0,10	4	0,40	4	0,40	4	0,40	3	0,30
5	Lealtad del cliente	0,10	4	0,40	4	0,40	3	0,30	1	0,10
6	Imagen de marca	0,10	3	0,30	4	0,40	4	0,40	3	0,30
7	Localización de planta	0,08	3	0,24	4	0,32	3	0,24	4	0,32
8	Innovación	0,10	4	0,40	4	0,40	4	0,40	3	0,30
	Resultado del diagnostico	**1,00**		**2,52**		**3,68**		**3,52**		**2,08**

	Ponderación
0	La tendencia a cero es nada importante
1	La tendencia a uno es muy importante
	Valor
1	Debilidad mayor
2	Debilidad menor
3	Fortaleza menor
4	Fortaleza mayor

Tabla 3 Matriz de perfil competitivo, fuente propia, plantilla tomada de just exw

4.1. **Análisis DOFA**

DEBILIDADES: La empresa lleva menos tiempo (1 Año) en el mercado a diferencia de ASOTRAIN (5 años), EMPRESARIOS AL DIA (3 Años) y Santec (2 años**).** La situación económica del país hace que para las personas sea más difícil presupuestar un pago de 350.000 o más en seguridad social independiente, a pagar 60.000 en una agrupadora de papel o cooperativa. La fuerza de ventas es escasa, se necesita reorganizar la estrategia de venta.	**OPORTUNIDADES:** La nueva normatividad solicita que los independientes y empresas se formalicen, es una gran oportunidad para abrir mercado. Los requerimientos de la Dian y la UGPP respecto al cumplimiento y pago de prestaciones sociales y parafiscales. Impulsar y crear una estrategia de mercado más amplia para el servicio de Personal Temporal y la creación de otros servicios.
FORTALEZAS: VGC tiene un enfoque total a la seguridad social, a diferencia de las otras empresas que hacen otras labores, prestamos un servicio más completo. Personal calificado, y con amplia experiencia en este sector. Acompañamiento y seguimiento permanente desde el primer contacto con el cliente. Posibilidad de desplazamiento a zonas no exploradas por el comercio (minas). En cambio la competencia solo está en un punto fijo. Precios cómodos para nuestros clientes, promociones y obsequios. Puntualidad y oportuna entrega de los resultados. Mejoramiento continuo.	**AMENAZAS:** Cambios en la legislación Competencia desleal ya que en el mercado se han identificado empresas de “papel” dedicadas a la estafa, y el robo, mediante servicios (a más bajo costo), utilizando esta actividad económica, lo que reduce la credibilidad de las personas y por ende el número de clientes. El desconocimiento por parte de las personas sobre la norma, ya que estas en ocasiones son reacias a las explicaciones, recomendaciones y asesorías. No estar ubicados o no tener sucursal en el centro de la ciudad a diferencia de Asotrain, Empresarios al día y Santec**.** Posible publicidad negativa por parte de la competencia y las agrupadoras de papel.

Tabla 4. Análisis DOFA Fuente propia

Perfil del consumidor Como primera medida de enfoque se determina que el perfil del consumidor que lo conforma es el de propietarios de mina de carbón, transportadores de carbón, operadores de maquinaria extractora de carbón, y de más trabajadores y contratistas del gremio, de 18 a 50 años con ingresos mensuales de 2 salarios mínimos legales vigentes Colombianos, y que tengan trabajadores a cargo.

Una vez que se crezca como empresa y se haya adquirido suficiente experiencia, y se haya consolidado en el mercado de las minas, se ha decidido incursionar también en el mercado de Empresas medianas para lanzar los servicios de Outsourcing de nómina y Servicio de Trabajadores temporales en Misión.

En segunda medida se contempla el perfil de consumidor de empresas medianas y pequeñas ubicadas en Duitama y Sogamoso Boyacá que requieran personal temporal, preferiblemente técnico o especializado, y en segundo lugar toda persona que quieran vincularse a una empresa por medio temporal y cumpla con los requisitos mininos legales para dicha contratación o que requieran servicios de administración de Nómina (Outsourcing).

4.2. Estrategias Comerciales

Definición de los objetivos comerciales así como de la explicación de las diferentes estrategias.

“El propósito de la estrategia es el alcanzar una ventaja competitiva duradera que genere buena rentabilidad para la empresa y el término comercial está ligado

directamente a la aceptación que el producto tendrá en el mercado" Karölf. s.f. (2017).

Nuestro objetivo comercial es cubrir todas las necesidades de servicio de nuestras empresas y trabajadores clientes, y aumentar el nivel de usuarios de los servicios en un 20 % de la ciudad de Duitama y los alrededores Carboneros:

Para el servicio de Asesorías para Independientes se busca lograr fidelización con nuestros nuevos clientes y garantizar el desarrollo de innovadoras modalidades de servicio, que sobrepasen las expectativas del mercado, lograr un 20% más de clientes en los próximos 3 años. Por medio de la consecución de contratos con los propietarios de las minas artesanales de Socha, Samacá, Paipa, Sogamoso, Corrales, Belén, Cerinza y Paz del Rio, inicialmente a través de la visita personalizada y volanteo a las minas con el fin de concientizar a los mineros y dueños de mina de los riesgos que genera el no tener la empresa legalmente constituida y sus trabajadores afiliados a la seguridad social.

Para los servicios de Outsourcing de nómina y de servicios temporales la estrategia es incursionar en el mercado del internet y las comunicaciones por medio de envío de propuestas comerciales a las entidades, también está el ofrecer el servicio en las diferentes ruedas y ferias empresariales buscando que conozcan los servicios y convertirnos en el aliado estratégico de las empresas y de los pequeños empresarios con empleados a cargo.

4.2.1. **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEL SERVICIO**

El principal medio de divulgación de los servicios es el internet, y las telecomunicaciones, a través del envío de propuestas comerciales, publicidad y envío de portafolio de servicios, inicialmente a los correos

electrónicos de las diferentes empresas de la región utilizando las bases de datos de la Cámara de Comercio de Duitama, después de esta actividad a través del uso de teléfono se hace un barrido o chequeo telefónico a los diferentes establecimientos y empresas donde se envió la información, en esta llamada se consulta, pregunta y solicita mayor información y se busca que el cliente tenga preguntas las cuales se resuelve, se busca detectar la necesidad del cliente y posterior a eso, se busca concretar una cita presencial. O en su defecto y si el cliente lo solicita, se realiza una cotización sobre el servicio requerido, y finalmente se hace el seguimiento correspondiente al cierre del negocio.

Los servicios realizados también se envían a través de internet, donde la información va y viene. Por eso el medio de distribución más efectivo es el servicio de internet y teléfono ya que es un medio ágil, rápido, económico y seguro.

Para temas más ligeros y si los clientes desean ir a la oficina, VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS está ubicado en el sector Higueras, barrio el Diamante, a la entrada de Duitama Boyacá, esta localidad dela ciudad es el mejor sitio para mantener un contacto con los ejecutivos y empresas, puesto que allí se concentra la mayor cantidad de empresas prestadoras de servicios, y de producción de la ciudad, encontramos la ciudadela industrial, diferentes empresas metalmecánicas, y empresas de cemento, acero, carbón, agregados, en los pueblos aledaños: Paipa, Nobsa, Paz del rio, Socha, Samaca, Sogamoso, Belencito entre otras.

4.2.2. **ESTRATEGIAS DE PRECIO**

"Es un conjunto de principios, rutas, directrices y límites fundamentales para la fijación de precios inicial y a lo largo del ciclo de vida del producto, con lo cual, se pretende lograr los objetivos que se persiguen con el precio, al mismo tiempo que se mantiene como parte de la estrategia de posicionamiento general."

Para fijar los precios y definir las políticas se eligió la Estrategia de liderazgo en costes Michael Porter, que enuncia lo siguiente:

- El liderazgo en costes se basa en vender los productos o servicios a un precio inferior al de la competencia.
- El producto o servicio no necesitan ser los mejores, solo tener una calidad aceptable.
- Se dirige a los consumidores orientados al precio.
- Por definición, solo puede alcanzarla una empresa de cada sector.
- Se basa en la creación de economías de escala en todos los pasos del proceso empresarial. Por ello, solo tiene sentido en los mercados suficientemente grandes.
- Los riesgos de esta estrategia son la imitación por parte de los competidores, la posibilidad de que la innovación tecnológica deje desfasados los procesos de la empresa y los cambios en el interés de los consumidores, que pueden pasar a valorar otras características por encima del precio.

Tomado de: M. Poter. (1985). *Las 3 estrategias competitivas genéricas*. Cepymenews.

También aplica la estrategia de precios de penetración, donde se fija un precio inicial bajo para conseguir una penetración de mercado rápida y eficaz, al recibir un volumen alto de ventas, se reducen los costos de producción y así la empresa puede bajar los precios.

Los objetivos de esta estrategia de precios de penetración tiene como principales objetivos: Penetrar de inmediato en el mercado masivo, generar un volumen sustancial de ventas, lograr una gran participación en el mercado meta, desalentar a otras empresas de introducir productos competidores y atraer nuevos clientes o clientes adicionales que son sensibles al precio.

La política de precios busca aumentar la participación del mercado lo antes posible para asegurar la supervivencia, se busca poder estabilizar los precios del servicio para competir de frente. Los precios están asignados de la siguiente manera:

- Servicio para independientes: paquete de afiliaciones a seguridad social: 35.000, generación de planilla unificada de aportes 10.000. Total paquete 45.000
- Administración de personal: tarifa de AIU de 10% para empresas que manejen menos de 30 empleados en misión, y para más de 30 empleados un AIU de 8.5%
- Servicio de outsourcing de nómina: Se cobra el 4% del valor total de la nómina para empresas de hasta 200 empleados, y un 3% de 200 empleados en adelante.

Para efectos del pago de la empresa Cliente se opta por crédito de 8 a 15 días para servicios de outsourcing de nómina y servicios temporales y para los servicios para independientes el pago es inmediato.

4.2.3. **ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN**

Publicidad. Es una forma pagada de comunicación impersonal de los productos de una organización: se transmite a una audiencia

seleccionada de personas. Las personas y las organizaciones utilizan en su mayoría utilizan la publicidad para dar a conocer sus productos; entre los medios masivos para transmitir la publicidad se utilizan:

- La radio: Emisoras como Tropicana Estéreo y La voz de los libertadores
- Periódicos locales: El Extra, La Concordia
- Los folletos: Virtuales e impresos
- Los Volantes: Impresos

Se considera que la publicidad es un método promocional sumamente flexible ya que brinda a la empresa la oportunidad de llegar a muy grandes audiencias seleccionadas o a centrarse a una audiencia más pequeña y bien definida. La publicidad es un método promocional muy eficaz en cuanto a su costo, porque el costo por persona es muy bajo si se considera que llega a una infinidad de personas. Además permite repetir el mensaje infinidad de veces, para que tenga una mayor redacción y penetración publicitaria.

Venta personal Puerta a Puerta. Es un proceso que tiene como finalidad informar y persuadir a los consumidores para que compren determinados productos ya existentes o novedosos, en una relación directa de intercambio entre el vendedor y el consumidor. Este proceso además es utilizado por la empresa para conocer los gustos y las necesidades del mercado.
Las ventas personales se realizan por medio de visitas a centrales comerciales como la central de abastos de Duitama, Sogamoso, Ferias Comerciales y eventos de la Cámara de Comercio.

Promoción de ventas. Es dar a conocer los productos en forma directa y personal, además de ofrecer valores o incentivos adicionales del

producto a vendedores o consumidores; este esfuerzo de ventas no es constante como en el caso de la publicidad.

Estrategias para consumidores: se trata de motivar el deseo de compra de los clientes para que adquieran un producto o servicio.

- Premios/ Obsequios: Material POP: Esferos, Pocillos, Protector celular, llaveros con nuestra marca. Capacitaciones, talleres gratis.
- Reducción de precios y ofertas:

Servicio para independientes: Por traer referidos a la empresa se maneja un 5% de descuento.

Administración de personal: disminución en el AIU para empresas con más de 30 empleados del 8.5%. (Actual 10%)

Servicio de outsourcing de nómina: Se cobra el 4% del valor total de la nómina para empresas de hasta 200 empleados, y un 3% de 200 empleados en adelante.

Concursos sorteos: Se rifan entre los trabajadores independientes un bono de mercado de 500.000 en el mes de diciembre.

Fuente. Carmelina. (2015). *Estrategia y Promoción de ventas*. Emprendices.

4.2.4. **ESTRATEGIA DIGITAL**

Para las personas propietarias de minas y personal relacionada esta estrategia aún no aplica, debido al nivel cultural y educativo de las personas

de los municipios de Soca, Samaca, Belen, Cerinza, Paipa, Sogamoso, Corrales, etc, ya que por su avanzada edad, carecen de conocimiento para el manejo de esta tecnología, para ellos es mejor usar la estrategia promocional anteriormente mencionada.

Para las empresas medianas y grandes aplica esta estrategia digital ya que se fija la optimización y utilización del recurso de internet, el cual debe ser implementado en su totalidad por temas de costos y de practicidad, envió de propuestas comerciales, cotizaciones, ampliaciones de servicio y documentos a través del correo electrónico, video conferencias con posibles clientes dentro y fuera de la ciudad, creación de página web con el fin de que trabajadores, clientes y colaboradores puedan acceder a los diferentes servicios de la misma, y la creación de perfiles en las diferentes redes sociales: Facebook, instagram, etc., donde se pueda mostrar a la comunidad por medio de fotos y videos los servicios ofertados, utilizar los portales de internet para la consecución de perfiles y hojas de vida. Y realizar el respectivo registro.

4.3. **Proyecciones De Ventas**

Basados en la experiencia y buscando no afectar el mercado, se aplican las tarifas anteriormente mencionadas de la siguiente manera y a los siguientes tres servicios:

En la siguiente tabla se proyectan las ventas a tres años de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, se estiman utilidades por:

- Administración de personal: tarifa de AIU de 10% para empresas que manejen 30 empleados en misión. EJEMPLO: 4 empresas con 30 trabajadores cada una, (120 en total) con el salario mínimo (828.116) = ($99.373.920) + carga seguridad social del 36% aprox (35.774.611) lo que

nos genera un AIU de 13.514.853 aprox, cifra que nos va a dar la referencia para la proyección de ventas.

- Servicio de outsourcing de nómina: Se cobra el 4% del valor total de la nómina para empresas de hasta 200 empleados, tomaremos el valor de 4%. EJEMPLO: 4 empresas que la suma de sus nóminas nos dan un valor de administración de 7.200.000 en total.

- Servicio para independientes: paquete de afiliaciones a seguridad social: 35.000, generación de planilla unificada de aportes 10.000., total 45.000 por persona. Se toma referencia a 60 clientes por valor de 45.000 cada uno. Para un total de 2.700.000.

PRODUCTO 1:	**ADMINISTRACION DE PERSONAL**				
IVA:	**19%**				
Porcentaje de crecimiento en ventas	**No aplica**	**1%**	**2%**	**3%**	**4%**
PERIODOS	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Ajuste de precios por medio de la Inflación		**3,79%**	**4,40%**	**5,01%**	**5,62%**
Cantidades a vender en el semestre 1	**2**	4,0	6,0	8,0	10,0
Cantidades a vender en el semestre 2	**2**	4	6	8	10
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	**4**	**8**	**12**	**16**	**20**
Precio de venta	**$ 13.514.853**	**$ 14.027.066**	**$ 14.644.257**	**$ 15.377.934**	**$ 16.242.174**

PRODUCTO 2:	**OUTSOURCING DE NOMINA**				
IVA:	**19%**				
Porcentaje de crecimiento en ventas	**No aplica**	**1%**	**2%**	**3%**	**4%**
PERIODOS	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Ajuste de precios por medio de la Inflación		**3,79%**	**4,40%**	**5,01%**	**5,62%**
Cantidades a vender en el semestre 1	**2**	4,0	6,0	8,0	10,0
Cantidades a vender en el semestre 2	**2**	4	6	8	10
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	**4**	**8**	**12**	**16**	**20**
Precio de venta	**$ 7.200.000**	**$ 7.472.880**	**$ 7.801.687**	**$ 8.192.552**	**$ 8.652.973**

PRODUCTO 3:	**SERVICIOS DE PLANILLA Y SEGURIDAD SOCIAL INDEPENDIENTES**				
IVA:	**19%**				
Porcentaje de crecimiento en ventas	**No aplica**	**1%**	**2%**	**3%**	**4%**
PERIODOS	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Ajuste de precios por medio de la Inflación		**3,79%**	**4,40%**	**5,01%**	**5,62%**
Cantidades a vender en el semestre 1	**30**	40,0	50,0	60,0	70,0
Cantidades a vender en el semestre 2	**30**	40,0	50,0	60,0	70,0
TOTAL UNIDADES PRODUCIDAS	**60**	**80**	**100**	**120**	**140**
Precio de venta	**$ 45.000**	**$ 46.706**	**$ 48.761**	**$ 51.204**	**$ 54.082**

Tabla 5. Proyeccion de ventas VGC Empoderamiento Empresarial – Fuente propia

5. COMPONENTE PRODUCTIVO Y TÉCNICO

5.1. Descripción del diseño y estado de desarrollo del producto

DIAGNOSTICO INICIAL	Diagnóstico de necesidades, se realiza en la visita. Se revisa cantidad empleados, antigüedad, tipos de contratación, entrevista con el gerente para identificar necesidades.
PRESENTACIÓN DE PROPUESTA COMERCIAL	Se presenta propuesta comercial, documentos legales y soportes empresariales, para asesoría y decisión del cliente.
FORMALIZACIÓN DE CONTRATACIÓN	Firma de contrato de prestación de servicios empresariales, Generación de orden de servicio, fijación de compromisos, fechas y acta de apertura de cliente. (Cuando aplique). Y se genera cronograma de actividades.
INICIACIÓN DEL SERVICIO	De acuerdo al servicio y dando cumplimiento al cronograma se inician labores de obtención de información, documentos, y gestión, acompañamiento permanente y comunicación frecuente.
REVISIÓN DE SERVICIO	Para todos los servicios, VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, realiza revisiones con bastante periodicidad con el cliente con el fin de ultimar detalles y generar correcciones pertinentes, crear planes de acción o mejora. Para la previa aprobación de los procesos y servicios.
GENERACIÓN DE INFORME AL CLIENTE	Con la información aprobada anteriormente se realiza entrega de informe, documentos o gestiones para cliente
GENERACIÓN DE PLAN DE MEJORA	Informe de sugerencias y plan de mejora para consideración del cliente.

Tabla 6. Descripción del diseño y estado de desarrollo del servicio Fuente: Propia

5.2. Ficha técnica del servicio

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

FICHA TECNICA SERVICIOS

Nº 1 ADMINISTRACION DE PERSONAL

DENÓMINACION DEL SERVICIO	Administración de personal en misión
DENÓMINACION TECNICA DEL BIEN O SERVICIO	Servicio integral de administración de trabajadores y de personal temporal en misión, que inicia desde la consecución de perfiles, la permanencia del trabajador, hasta su desvinculación
DOCUMENTOS CALIDAD	Política de calidad, procedimiento de Talento Humano, ley 100 de 1993.
DOCUMENTOS REQUERIDOS	Requisición de personal, pruebas psicotécnicas, formato entrevista, formato verificación de referencias laborales, informe de selección, orden de exámenes médicos, orden de apertura cuenta bancaria, contrato de trabajo, afiliaciones a seguridad social, carnet empresa. Formato entrega de dotación, manual de funciones, registro y evaluación de inducción, carta de presentación del candidato, registro nómina, nómina, volante de pago, formato de liquidación, certificación laboral.
CAPACIDADES PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO	psicólogo de selección, Técnico o tecnólogo en talento Humano, Profesional en administración de empresas o relaciones laborales experiencia en gestión humana y procesos masivos
ELEMENTOS DE USO	Computador, internet, llamadas, formatos, papelería, impresora, mobiliario
PROCESOS DESARROLLADOS	Reclutamiento y selección de personal, contratación de personal, nómina y prestaciones sociales, administración de incapacidades, inducción laboral, seguimiento al trabajador, bienestar y salud ocupacional. capacitaciones solicitadas, Liquidación de prestaciones sociales, exámenes médicos

Tabla 7. Ficha técnica Nº 1 Administración de personal. Fuente Propia

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

FICHA TECNICA SERVICIOS

N 2º OUTSOURCING DE NÓMINA

DENÓMINACION DEL SERVICIO	Outsourcing de nómina y prestaciones sociales
DENÓMINACION TECNICA DEL BIEN O SERVICIO	El Outsourcing de nómina es un servicio externo a la empresa cliente, que te ofrece todos los servicios relacionados al proceso de pagos de nómina a través de un software especializado y certificado
DOCUMENTOS CALIDAD	Política de calidad, procedimiento de nómina, ley 100 de 1993. UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales) para la presentación de Informes.
DOCUMENTOS REQUERIDOS	Sistema software nómina, planilla de novedades de personal, planilla de horas extras, documentos físicos de novedades de nómina, prenómina, nómina, volantes de pago, liquidaciones, incapacidades, prestamos, libranzas.
CAPACIDADES PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO	Técnico o tecnólogo en talento Humano, Profesional en administración de empresas o relaciones laborales experiencia liquidación de nómina, horas extras, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales, retención en la fuente.
ELEMENTOS DE USO	software contable, Computador, internet, llamadas, formatos, papelería, impresora, mobiliario
PROCESOS DESARROLLADOS	Ingreso de información del trabajador al sistema, ingreso de novedades, prenómina, nómina, dispersión de pagos, generación de volantes de pago, creación de archivos planos para seguridad social, montaje de seguridad social en operador, pago, entrega de soportes, atención y reclamos

Tabla 8. Ficha técnica Nº 2 Outsourcing de nómina. Fuente Propia

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

FICHA TECNICA SERVICIOS

N 5 º SERVICIOS PARA INDEPENDIENTES

DENÓMINACION DEL SERVICIO	Servicios para independientes en seguridad social
DENÓMINACION TECNICA DEL BIEN O SERVICIO	Gestión de verificación de estados de afiliación del cliente y su grupo familiar a las entidades de seguridad social, afiliación, y generación de planilla unificada de aportes.
DOCUMENTOS CALIDAD	Política de calidad, ley 100 de 1993, sistema de afiliación transaccional
DOCUMENTOS REQUERIDOS	copias de cedula del cliente, y documentos de identificación del grupo familiar
CAPACIDADES PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO	Técnico, tecnólogo o profesional en áreas de talento humano o administrativas, con experiencia en manejo de afiliaciones, seguridad social, planilla unificada de aportes, administración de incapacidades y trámites ante EPS, AFP, ARL, CCF
ELEMENTOS DE USO	Computador, internet, llamadas, formatos, papelería, impresora, mobiliario
PROCESOS DESARROLLADOS	1. Verificación de estados de afiliación del cliente y su grupo familiar. 2 Elaboración de afiliaciones a seguridad social: ARL, EPS, Fondo de pensiones, Caja de compensación familiar. 3. Elaboración de planilla asistida de aportes 4. Gestión, cobro de incapacidades y devoluciones de aportes por multiafiliacion. 5. Traslados de EPS, fondo de Pensiones

Tabla 9. Ficha técnica Nº 2 Outsourcing de nómina. Fuente Propia

5.2.1. **CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO**

Según Richard L. Sandhusen, “El **ciclo de vida del producto** es un modelo que supone que los productos introducidos con éxito a los mercados competitivos pasan por un ciclo predecible con el transcurso del tiempo, el cual consta de una serie de etapas (introducción, crecimiento, madurez y declinación), y cada etapa plantea riesgos y oportunidades que los comerciantes deben tomar en cuenta para mantener la rentabilidad del producto

Fuente. L. Richard. Sandhusen. (2002). *Primera Edición, de Compañía.* Mercadotecnia.

3.2.1.1 Estrategias a desarrollar en cada etapa de vida del servicio

ETAPA DE INTRODUCCION Lanzamiento del servicio al mercado	ETAPA DE CRECIMIENTO Las ventas comienzan a aumentar rápidamente	ETAPA DE MADUREZ Etapa de más alta rentabilidad si el servicio ha logrado posicionarse.	ETAPA DE DECLINACIÓN Etapa de baja de larga duración en las ventas, las
1. Aplicar la estrategia de mercadeo, publicidad, promoción del servicio a través del mercadeo digital, redes sociales, volanteo puerta a puerta, anuncios en radio local y periódicos, publicaciones en internet, enviando propuestas comerciales y portafolio de servicios por correo a la mayor cantidad de correos empresariales y de comerciantes 2. Buscar con los grandes comerciantes, agremiaciones, asociaciones, ferias empresariales los espacios necesarios para iniciar con reunión de lanzamiento, capacitaciones y charlas informativas acerca del servicio ofrecido y sus beneficios. 3. Iniciar visitas a la zona minera (Samaca, Socha, Sogamoso, Corrales, entre otras) con el fin de hacer visitas a posibles clientes mineros con el fin de que legalicen su empresa y a sus trabajadores.	1. Fortalecer la publicidad del servicio 2. Mejorar la calidad , corregir e innovar con el servicio 3. Iniciar programa de referidos con los clientes actuales 4. Agregar nuevos modelos y servicios complementarios. 5. Entrar en nuevos segmentos de mercado. 6. Nuevos canales de distribución. 7. Modificar la publicidad para generar conciencia de marca. 8. Bajar los precios para sumar a los clientes más sensibles al precio.	1. Generar cambios en la mezcla de comercialización en el precio, en la distribución, en la publicidad o promoción de ventas 2. Entrar en otros segmentos de mercado. 3. Ganar clientes a la competencia	1. Mantener el nivel de inversión hasta poder resolver las dudas que tenga la organización. 2. Disminuir el nivel de inversión y permanecer en aquellos nichos que sean lucrativos. 3. Recuperar la inversión lo más rápido posible. 4. Mantener el plan publicitario y de mercadeo moderadamente.

Tabla 10. Estrategias para cada ciclo de vida de servicio - Fuente Propia

Ingredientes / Componentes / Proceso. "El desarrollo de un producto o servicio implica definir los beneficios que ofrecerá. Estos beneficios se comunican y entregan a través de atributos del producto como calidad, características, y estilo y diseño".
Fuente. Edumed. (2014). producto componentes

Los componentes de los procesos de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, Son:
Herramientas tecnológicas: como internet, herramientas contables como el paquete contable Helisa Nòmina, páginas de planilla PILA como Aportes en Línea y Mi planilla.com, programa Microsoft Office de Windows.
Equipos: Computador, Impresora con scanner y fotocopiadora
Implementos de oficina y papelería

5.3. Descripción del proceso productivo y sistema de producción

Debido a que VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, maneja 3 servicios los cuales se explican a continuación con los manuales de procedimientos.

5.3.1. **MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL TEMPORAL**

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Citación de futuros trabajadores a proceso	Se citan trabajadores, por medio telefónico donde se citan a presentar documentación, proceso (pruebas y entrevista) y exámenes médicos de ingreso.	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
Verificación de referencias laborales	Verificar que los datos de las hojas de vida sean veraces y cumplan con los requerimientos de la Entidad, la referencia laboral puede solicitarse por llamada telefónica o correo electrónico. Se diligencia el: TH-06 Formato Verificación de referencias laborales	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Solicitud de examen médico y apertura de cuenta bancaria	Se realiza la orden de exámenes médicos: TH-10 solicitud de exámenes médicos, de acuerdo al perfil requerido por la empresa cliente y se entrega la carta de apertura de cuenta	ANALISTA DE CONTRATACION

Verificación y chequeo documental – Firma de contrato y afiliaciones	El aspirante se presenta con toda la documentación requerida por la Entidad, se debe verificar mediante el formato TH-09 Formato Lista de chequeo documental carpeta que se haya cumplido con los mismos. Se debe verificar en los portales de ADRES Y RUAF el estado de afiliación del trabajador en EPS y AFP, e imprimir la verificación. Se realiza el contrato de trabajo para el trabajador en misión, se diligencian los formularios de las diferentes entidades de salud, fondos de pensión, ARL, caja de compensación y se firman los documentos. Se debe entregar copia de contrato, carnet de empresa y ARL.	ANALISTA DE CONTRATACION
Entrega de dotación, materiales de trabajo (cuando aplique)	Según requisición, se debe realizar la entrega de dotación o materiales de trabajo. • TH-04 formato de entrega de materiales • TH-11 Formato Entrega de dotación	ANALISTA DE CONTRATACION
Inducción VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIALSAS	Se muestra cartilla o video de inducción según el caso, el trabajador debe leerla y diligenciar el TH-13 Evaluación y Registro de Inducción, donde la calificación mínima de esta es de 3.5 sobre 5.0. en caso de que el trabajador no cumpla con esta nota, debe repetir la inducción	ANALISTA DE CONTRATACION
Armado de carpeta y entrega a nómina - archivo	Se arma la carpeta de trabajador la cual debe estar completa, se debe registrar en la parte inferior del formato TH-09 Formato Lista de chequeo documental carpeta, el nombre y la firma de la persona que contrata y la fecha. Después la carpeta debe ser	ANALISTA DE CONTRATACION

	entregada al área de nómina para que este realice el respectivo ingreso al programa de nómina. Después la carpeta debe ser devuelta al área de contratación para su correspondiente archivo.	
NÒMINA	DETALLE	RESPONSABLE
Recibir Novedades.	Recibir las novedades internas o externas con los soportes físicos que corresponda. Revisar: 1) si hay inconsistencias en la información, 2) si la novedad corresponde al mes a liquidar. 3) documentación revisada y autorizada con VoBo del cliente, jefe inmediato o quien haga sus veces. 4) revisar que los soportes sean originales.	ANALISTA DE NÓMINA
Ingresar Novedades en el Sistema de Información	Registrar todas las novedades recibidas que correspondan al mes a liquidar. Corroborar el dato ingresado contra el soporte físico recibido y verificar que queden registradas.	ANALISTA DE NÓMINA
Liquidar, generar pre-nómina y verificar	Generar el reporte preliminar de nómina con el fin de verificar los cálculos realizados por el Sistema, y proyectar el Memorando de solicitud de pago. En caso de errores se debe corregir y liquidar nuevamente.	ANALISTA DE NÓMINA
Revisar y aprobar la nómina, para enviar al cliente y para pago.	Verificar y aprobar el reporte preliminar de la nómina para enviarlo al cliente para su aprobación. Después de aprobado por el cliente, convertirlo en el reporte oficial de nómina, para aprobación de la gerencia financiera y posterior pago.	ANALISTA DE NÓMINA – DIRECTOR CONTABILIDADR EPRESENTANTE DEL CLIENTE

Generación de Desprendibles de Pago	Generar los Desprendibles de Pago y realizar la respectiva dispersión al correo electrónico del trabajador. No se generaran desprendibles de pago en forma física, salvo autorización de la coordinación de nómina.	ANALISTA DE NÓMINA
Generar los Reportes para pago de Seguridad Social, Parafiscales y Cesantías.	1. Generar Reporte de Aportes Sociales, Parafiscales; cargarlo en la página web del operador correspondiente y validar la información generada. 2. Verificar, aprobar y firmar la solicitud de pago por parte del Director Administrativo y Financiero.	ANALISTA DE NÓMINA
Reporte administradoras y terceros	Reportar a terceros el detalle de los pagos (Fondos de empleados, Libranzas, Cuentas AFC, Aportes Voluntarios a Pensión, Embargos Judiciales, Servicios de Salud Prepagada, Pólizas de seguros)	ANALISTA DE NÓMINA
Generar la factura de venta cliente	Después de ser pagada la nómina, se realiza la generación de factura, con el respectivo AIU, IVA y las retenciones correspondientes.	ANALISTA DE NÓMINA

Tabla 11. Manual de funciones administración de personal temporal Fuente propia

5.3.2. **MANUAL DE FUNCIONES SERVICIOS PARA TRABAJADORES INDEPENDIENTES**

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
Recibir orden se servicios	Se inicia con la Orden de Servicio, o se recibe requerimiento telefónico o personal, se solicita copia de la cedula del cliente, y si es posible del grupo familiar.	ENCARGADO DE GESTION HUMANA

Verificación en el sistema general de afiliaciones	Se debe verificar en los portales de ADRES Y RUAF el estado de afiliación del trabajador en EPS, ARL y AFP, e imprimir la verificación	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
Elaboración y radicación de afiliaciones a seguridad social	Se Elaboran y radican las afiliaciones ya sea por medio virtual o físico en las entidades donde el trabajador se encuentre vinculado. En caso de no tener entidad asignada, el administrador empresarial estará en capacidad de sugerir alguna.	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
Elaboración de planilla asistida de aportes pila	Según el número de documento del trabajador se asigna periodos y fechas de pago, se crea usuario en el portal de Pila, y se carga la planilla con las novedades del mes, generadas por el cliente	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
Pago de planilla asistida	En la fecha correspondiente, se realiza el pago de la planilla de seguridad social, por medio bancario, transferencia bancario, o puntos de pago autorizado	ENCARGADO DE GESTION HUMANA
Generación de archivo Digital y físico	Una vez aprobada la información, se entrega una copia del paquete de afiliaciones al cliente, se realiza el archivo digital y físico correspondiente.	ENCARGADO DE GESTION HUMANA

Tabla 12. Manual de funciones servicios para independientes Fuente propia

5.4. **Diagrama de flujo**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del

proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás.

Diagrama flujo servicio de Administración de personal, outsourcing de nómina y servicios para trabajadores independientes

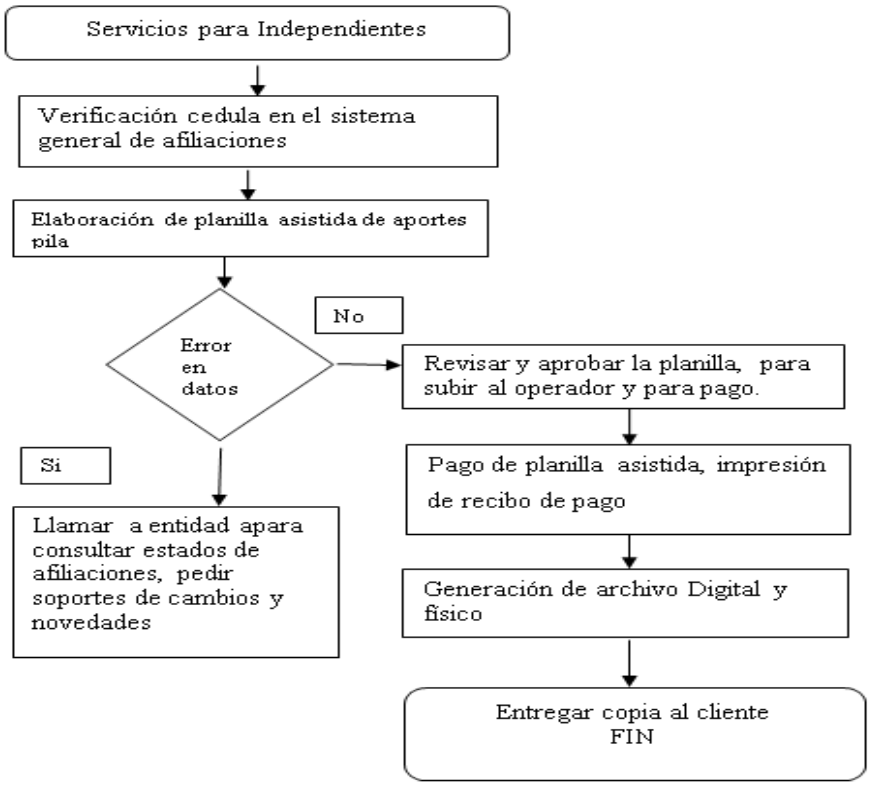

Figura 4. Diagrama de flujo Servicios para Independientes. Fuente propia

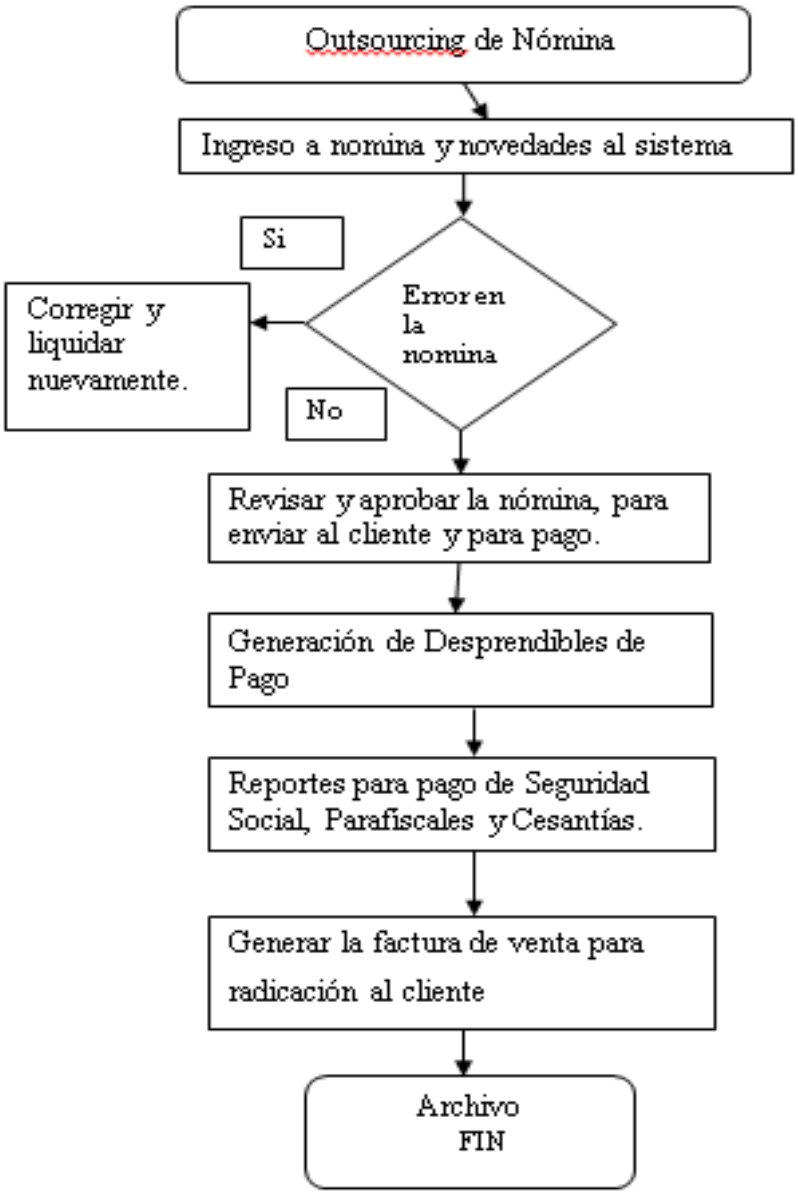

Figura 5. Diagrama de flujo Outsourcing de nómina. Fuente propia

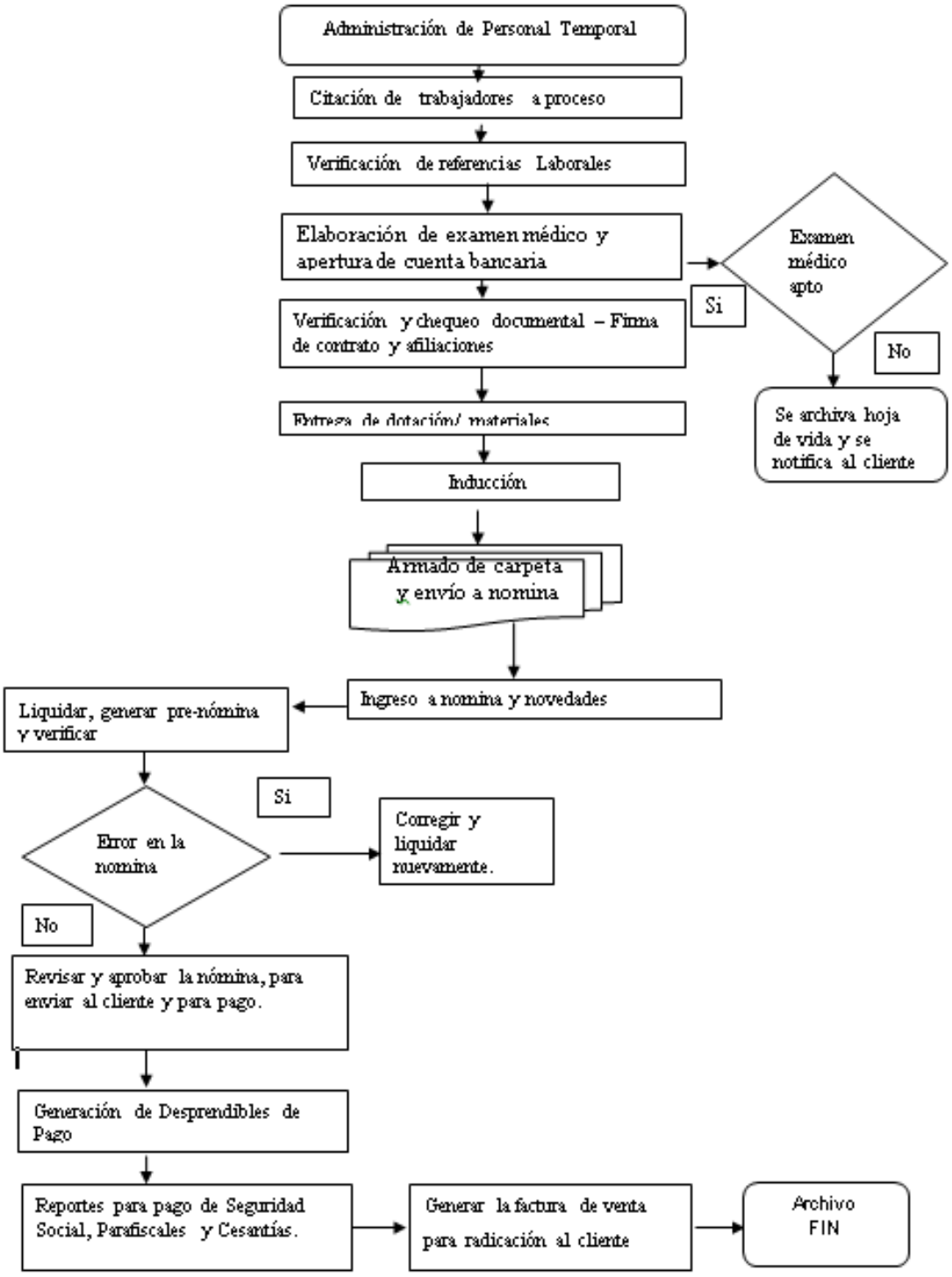

Figura 6. Diagrama de flujo Administración de Personal Temporal. Fuente propia

5.4.1. **DIAGRAMA DE PROCESO**

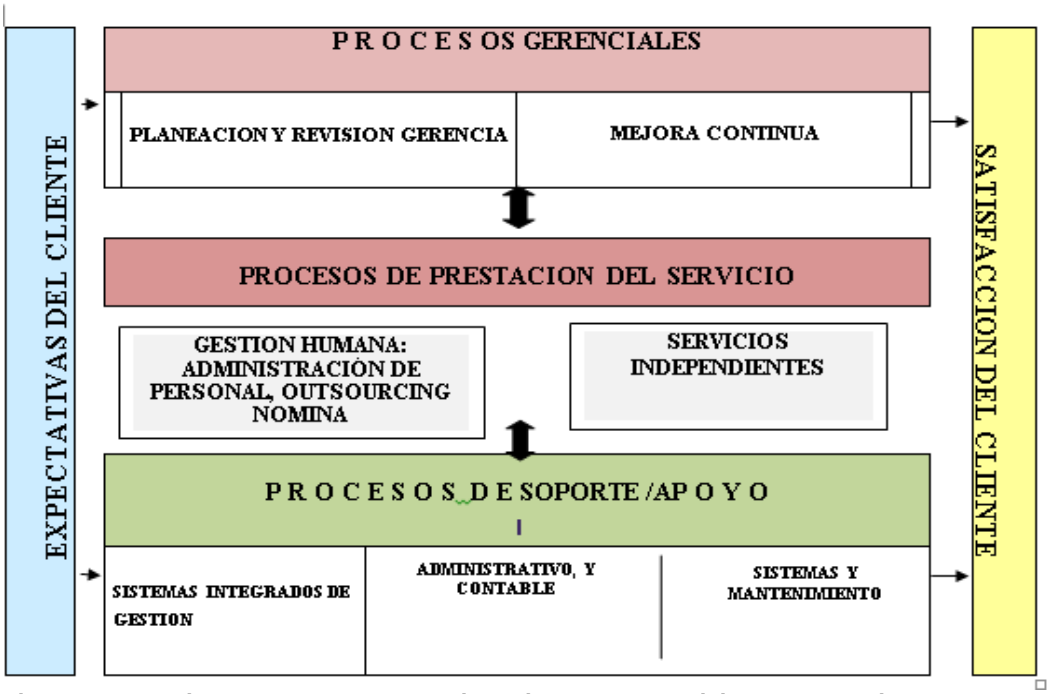

Figura 7. Mapa de Procesos VGC Empoderamiento Empresarial. Fuente propia

5.5. **Equipo e infraestructura requerida (maquinaria y tecnología)**

Definición y explicación de los Componentes y elementos del plan de tecnología.

Para garantizar el buen funcionamiento de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, es necesario comprar los siguientes equipos de oficina, los costos expresados son basados en cotizaciones realizadas de manera telefónica

IMPLEMENTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
CAFETERA	1	60.000	60.000
MESAS CAFETERIA	1	980.000	980.000
ESCRITORIOS	3	450.000	1.350.000
SILLAS	15	85.000	1.275.000
MOTO AKT 125	1	1.800.000	1.800.000
EQUIPO CÓMPUTO Escritorio	2	400.000	800.000
EQUIPO CÓMPUTO Portátil	2	1.500.000	3.000.000
IMPRESORA	1	1.400.000	1.400.000
VÍDEO BEAM	1	1.000.000	1.000.000
CELULARES	3	350.000	1.050.000

Tabla 13. Equipo e infraestructura requerida - Fuente propia

5.6. **Plan de compras**

Los servicios prestados por VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, no tiene un presupuesto de compras relacionado a las unidades de producto, las compras serán estimadas para el tema de la oficina

Paquete contable, actualización y mantenimiento de programas y equipos: La fracción del equipo contable (nómina), y los mantenimientos preventivos programados para los equipos de cómputo, impresora y video beam están programados para realizar cada 6 meses a través de un contrato de suministros con un proveedor.

Material de papelería: Lápices, marcadores, borradores, cuadernos, resmas de papel, carpetas, etc. Su periodicidad de compra se hará de forma mensual a través de un contrato de suministros con un proveedor.

Útiles de Cafetería y Aseo: De forma mensual a través de un contrato de suministros con un proveedor

5.7. Plan de implementación

Definición del plan en el que se muestre las etapas, actividades, tiempo del proceso de implementación e inicio del proyecto productivo.

Plan de implementación VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL																
TAREA	PLAZO	SEMANAS														RESPONSABLE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Investigacion de mercados	6 semanas																Comercial-gerencia
constitucion de la empresa	3 semanas																Gerencia-socios
consecucion de capital e inversiones	10 semanas																Socios
Adecuacion de la oficina	4 semanas																Gerencia-socios
Montaje de muebles y equipos	2 semana																Gerencia
Selección de personal asistencial	3 semanas																Gestion Humana
contratacion, induccion y capacitacion personal	4 semanas																Gestion Humana
Preparacion publicidad, bases de datos, documentos	5 semanas																Comercial-gerencia
organización administrativa	6 semanas																Gerencia
Inicio de operación Consecucion de clientes iniciales	7 semanas																Comercial

Tabla 14. Cronograma y plan de implementación. Fuente propia

5.8. Plan de producción

Establecer las unidades a producir por cada uno de los periodos, teniendo en cuenta las capacidades instaladas, capacidad disponible y capacidades reales de producción.

El objetivo del Plan de Producción es detallar cómo se van a fabricar los productos que se ha previsto vender. Se trata de conocer los recursos humanos y materiales que habrá que movilizar para llevar adelante la nueva empresa.

PLAN DE PRODUCCION DEL SERVICIO	Unidades Familia de producto (Plan agregado)	Porcentaje de ventas Referencia SERVICIOS TEMPORALES	25%	Porcentaje de ventas OUTSOURCING NOMINA	25%	Porcentaje de ventas SERVICIOS INDEPENDIENTES	50%
Octubre	69	4		5		60	
Noviembre	108	8		10		90	
Unidades a producir	177	44		44		89	

		Octubre				Noviembre			
Semanas		1	2	3	4	5	6	7	8
SERVICIOS TEMPORALES	Inventario Inicial	2	73	62	50	35	17	76	51
	Unidades pronosticadas	6	1	1	1	1	1	1	1
	Pedidos de clientes	9	11	12	15	18	21	25	28
	Inventario final	73	62	50	35	17	76	51	23
	MPS	80					80		
OUTSOURCING NOMINA	Inventario Inicial	2	72	60	45	27	6	72	45
	Unidades pronosticadas	8	1	1	1	2,5	2,5	2,5	2,5
	Pedidos de clientes	10	12	15	18	21	24	27	30
	Inventario final	72	60	45	27	6	72	45	15
	MPS	80					90		
SERVICIOS INDEPENDIENTES	Inventario Inicial	60	50	70	80	80	70	50	20
	Unidades pronosticadas	80	15	15	15	15	15	15	15
	Pedidos de clientes	100	70	80	90	100	110	120	130
	Inventario final	50	70	80	80	70	50	20	1
	MPS	90	90	90	90	90	90	90	111
Capacidad promedio de planta		90	90	90	90	90	90	90	90

Tabla 15. Descripción de la proyección fuente propia

Trabajadores	5
Horas/día	8
Días semana	6
Horas semana	240

	Octubre				Noviembre				Tiempo	Total
Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	Estándar	
MPS ADM PERSONAL	80	0	0	0	0	80	0	0	0,72	160
MPS OUTSOURCING NOMINA	80	0	0	0	0	90	0	0	0,8	170
MPS SERV INDEPENDIENTES	60	50	70	80	80	70	50	20	0,2	480
Capacidad promedio de planta	220	50	70	80	80	240	50	20		810

Capacidad instalada	240	240	240	240	240	240	240	240
Capacidad requerida	133,6	10	14	16	16	143,6	10	4
Deficit	106	230	226	224	224	96	230	236

Tabla 16. Descripción de la capacidad Instalada y requerida. Fuente propia

5.9. Logística y distribución (Comunicación)

Por ser una empresa de servicios que realiza sus labores dentro de la oficina, la logística se maneja por medio de visitas, seguimientos, reuniones con la empresa cliente, el cliente; una visita comercial que es la inicial, una reunión de apertura de cliente, una visita técnica por parte del área de gestión humana y seguridad industrial, y en adelante visitas periódicas según el cliente, que puede ser de manera mensual, bimensual o trimestral o de manera esporádica, cuando el cliente lo requiera.

También por practicidad con las empresas clientes se manejan los canales de comunicación de internet como el correo electrónico, la video conferencia, skype, multillamadas de watsapp, donde es más práctico para el cliente y más económico para VGC EMPODERAMIENTO, ya que por ser una empresa pequeña, economizar en transporte y en tiempo de desplazamiento es una buena opción para la empresa.

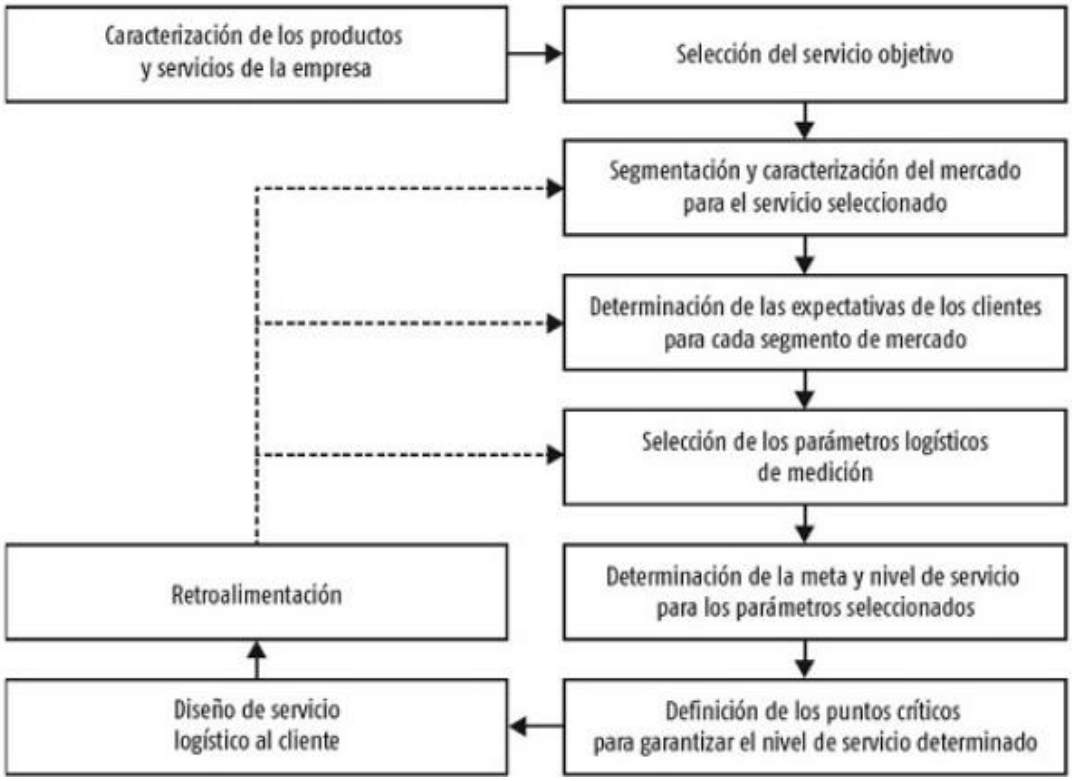

Figura 8. Procedimiento del servicio logístico para una fuente de servicios.

Fuente. R Alejandro. A. Bobes, I y M. Pilar, F. Valdés, (2014*). Servicio logístico al cliente en empresas de servicio*, I Facultad de Economía, Universidad de La Habana,

5.10. Procesos de control de calidad, selección de proveedores y cadena de producción.

5.10.1. CONTROL DE CALIDAD

Política del sistema Integrado de Gestión de Calidad Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad el cual está enfocado en la innovación, honestidad, eficiencia y productividad, con el fortalecimiento de una cultura corporativa y trabajo en equipo.

Satisfacer a nuestros clientes oportunamente entregándoles servicios de calidad, acompañamiento permanente, calidad de la información.

Objetivo del sistema de Gestión de Calidad. Conseguir la excelencia de los servicios mediante la calidad de los procesos que satisfagan plenamente las expectativas del cliente incrementando su confiabilidad, dando reconocimiento a nuestra empresa.

Alcance del sistema de Gestión de Calidad. Para ISO 9001:2008 Los procesos que agregan valor a la comercialización de Servicios de Administración de Personal Temporal, Outsourcing de Nòmina y Servicios para Independientes es el proceso de ventas donde se establece el contacto con el cliente al buscar los negocios, detectar sus necesidades y entregarle los servicios, de compras donde se realizan las operaciones para obtener los productos de mejor calidad y de distribución

Donde se distribuyen los servicios a los diferentes clientes en tiempos programados sin falta y con un mínimo de errores.

5.10.2. MAPA DE PROCESOS

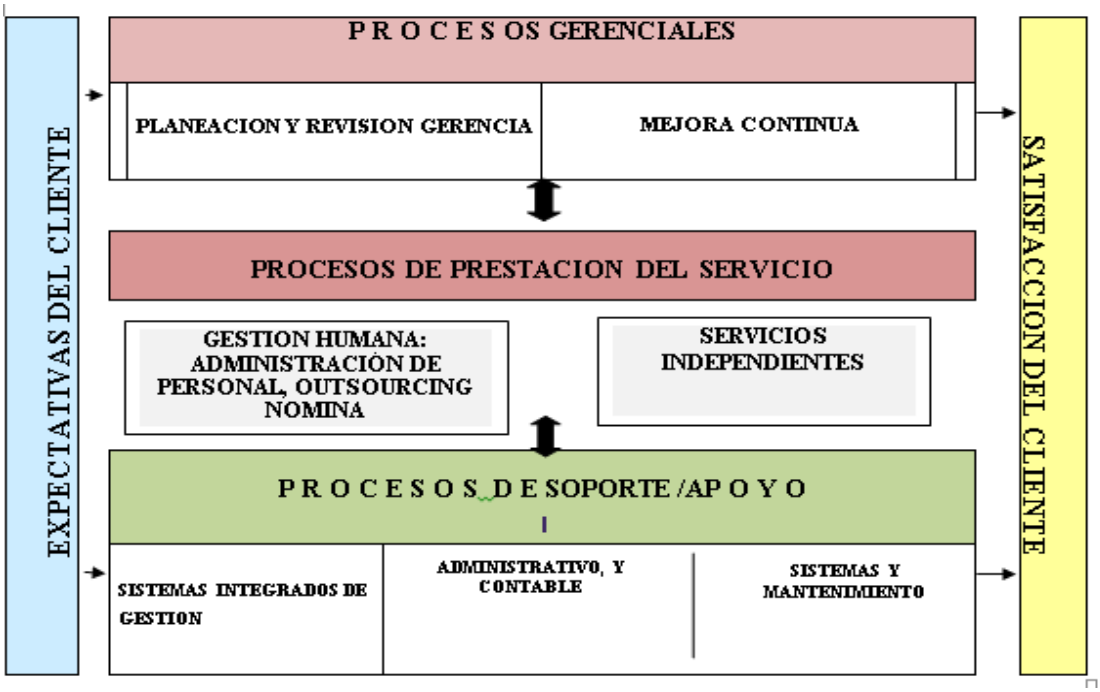

Figura 9. Mapa de Procesos VGC Empoderamiento Empresarial. Fuente propia

Procesos Gerenciales.

Planeación y Revisión de la Gerencia: Tiene por objetivo definir, desplegar y monitorear los elementos estratégicos que permitan desarrollar la cadena de valor, siendo este enfoque fundamentado e integrados con el objeto de obtener resultados.

Mejora Continua: Proceso que establece la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión con enfoque al proceso, asegurando de esta manera una adecuada gestión de calidad.

Proceso de prestación del Servicio

Ventas y Servicio al cliente: Proceso que mantiene una comunicación directa con los clientes. Es el encargado de cumplir con el plan de ventas, asesoría, administración de los servicios de Gestión Humana y para Trabajadores Independientes.

Proceso De Soporte / Apoyo

Es la base para que se dé con eficacia y eficiencia todo el proceso productivo de la cadena.

Sistemas Integrados de Gestión: Los sistemas integrados de gestión se centran en la calidad, la salud, la seguridad y el medio ambiente en un proceso unificador que tiene como objetivo acogerse a un sistema de excelencia, que se contempla en las normas internacionales.

Administrativo y Contable: Este proceso de apoyo se encarga de la detección de necesidades y presupuesto de gastos, elaboración y seguimiento del presupuesto y de la ejecución del gasto. Estos procesos se dedican a gestionar y proveer recursos, calcular, contabilizar, ordenar, clasificar y registrar la información contable, administrativa y financiera de la empresa. También cumple un proceso de revisión y auditoria permanente.

Sistemas y mantenimiento: Proceso encargado del apoyo de la gestión y transformación de la información, logrando que se

relacionen las áreas a través de un sistema de software especializado, redes, computadores y servicios.

Control de Calidad aplicado a los procesos

Vincular personal competente que cumpla con la experiencia y el conocimiento, tanto de planta, como en misión con el fin de que este sea idóneo en su trabajo, con esto se evita en un alto grado los errores por inexperiencia, desconocimiento, falta de competencia.

Manejo de indicadores mensuales donde se evalúan los objetivos cumplidos dentro del mes, donde se evalúan aspectos como el número de clientes nuevos, los clientes inconformes, la puntualidad de los pagos prestacionales, obligaciones laborales, contrataciones de personal efectivas, cumplimiento de cronograma de nómina y seguridad social, accidentalidad, etc.

Comités de trabajo una vez a la semana, donde se exponen los casos relevantes y situaciones, programación y actividades de la semana, y también donde se realizan seguimiento a los compromisos de la semana anterior, todo registrado en acta.

Manejo de PQRS a través de correo de línea ética, visitas de seguimiento a clientes, o por escrito, con estos canales de comunicación, se busca detectar fallas en el servicio para iniciar las correcciones pertinentes.

Auditoria interna, de carácter permanente, se auditaran los procesos de la empresa con el fin de detectar falencias, errores en la prestación del servicio y en el manejo documental de la información.

Reingeniería constante de procesos a raíz de la detección de mejoras y necesidades de los servicios prestados con el fin de minimizar errores.

5.10.3. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El tema de selección de proveedores es un proceso que está presente en toda organización, debido a que es necesaria la adquisición de bienes y servicios tales como maquinaria, servicios personales, materia prima, servicios de limpieza, etc.; por lo que este proceso debe ser enfocado a la búsqueda de calidad.
En VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL la selección de proveedores se hace de la siguiente manera:

Búsqueda de Información de los posibles proveedores: sitios web, recomendaciones personales, etc.

Solicitud de Información Teniendo lista una recopilación de los posibles proveedores se inicia el contacto directo o vía telefónica para solicitar citas con encargados de ventas o enviar correspondencia solicitando la información necesaria para nuestra selección de proveedores según los siguientes aspectos:

a) Condiciones de calidad: Se deben revisar las características técnicas. Es toda la información que debe proporcionar el proveedor sobre las

características de un producto, servicio o material al cliente a fin de poder elegir el más apropiado a las necesidades de la organización y también para comparar con otros proveedores.

b) Condiciones de Garantía: Se debe procurar que la garantía del producto sea lo más extensa posible. También para el tema de servicios el proveedor debe garantizar que el personal si está capacitado y que es competente.

c) Condiciones de precio: Se debe seleccionar precios competitivos, considerando precio justo, solicitar al proveedor descuentos de precio por compra de grandes cantidades, se debe evaluar los descuentos comerciales, el pago de los gastos ocasionados (transporte, embalajes, carga y descarga, etc.), los descuentos por volumen de compra.

d) Condiciones de forma pago: Se debe revisar las formas de pago que puede ser al crédito o contado según la política de compra de las organizaciones

e) Documentación de la empresa: Se debe verificar que la empresa proveedora este legalmente constituida, que cumpla con los requerimientos de país como: estar registrada en el Cámara de Comercio, que esté inscrita al IVA y los impuestos complementarios, que tenga todas las fichas técnicas, normas, habilitaciones, certificaciones y permisos que le permitan desarrollar su actividad.

f) Así mismo es importante si el proveedor lo permite que se realice una visita a sus instalaciones para verificar de una manera directa del proceso de fabricación, o servicio.

Evaluación y selección del proveedor: Se elabora una ficha por proveedor, una base de datos y un cuadro comparativo de las condiciones de compra y sus características, de esta forma se puede tomar una decisión de manera más fácil para que el proveedor forme parte del equipo de proveedores.

Registro de Proveedores y elección de los más convenientes y creación del mismo en la base de datos: Después de compararlos y escoger mínimo 3 proveedores, se pasa a pedir documentos soportes, y se alimenta la base de datos del nuevo proveedor.

Fuente. (2009). Selección de proveedores compra venta.

5.11. Entes y/u organismos que apoyen la gestión y desarrollo del proyecto

Identificar las entidades, empresas u organizaciones que son claves o estratégicas para el desarrollo del proyecto, Mencione de forma general pero clara la descripción de las mismas.

CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA

Entidad del estado que presta servicios de asesoría para emprendedores y personas que deseen iniciar un proyecto productivo, negocio o microempresa. En la ciudad ofrece vinculaciones a ferias comerciales, capacitaciones, seminarios, talleres para formar emprendedores y empresas con intensión de potencializar y optimizar los negocios, brinda asesoría jurídica y empresarial. Mantiene una

constante comunicación con los emprendedores. Aparte de brindar los servicios de matrícula, renovación, entre otros servicios.

Ministerio de trabajo y protección social. Esta entidad del estado permite mantener actualizada la información sobre los cambios de la norma laboral, frecuentemente se consultan los cambios, reformas, decretos, leyes en general que modifiquen las condiciones laborales y prestacionales de los trabajadores. Nuestra empresa VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, debe radicar documentos solicitados para obtener la resolución que le permita ejercer el servicio temporal de forma legal, para hacer parte de las más de 800 empresas de servicios temporales legales en Colombia.

UGPP. La Unidad de Gestión de Pensional y Parafiscales (UGPP) controla las obligaciones de los empleadores con el fin de disminuir la brecha pensional de las personas cuando adquieran la edad mínima de pensión o para efectos de cumplimiento de requisitos en la ocurrencia de un siniestro derivado de una invalidez. (Ugpp). En el caso de nuestra empresa, el cumplir con el cumplimiento de las obligaciones laborales, pensionales y de parafiscales es un prioridad ya que buscamos trabajar con transparencia. Para el tema de los Clientes independientes, es nuestro deber motivar, advertir e informar a este tipo de trabajadores sobre las posibles multas y sanciones a los que pueden estar expuestos si no legalizan a sus trabajadores y sus negocios.

Acoset. La Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales – ACOSET, es un gremio sin ánimo de lucro, encargado de fomentar la utilización y desarrollo de las Empresas de Servicios Temporales (EST), como medio de garantía para el empresario, el

trabajador en misión, de sostenimiento del desarrollo económico de la nación y de la región de Duitama Boyacá y sus alrededores es, la promoción de servicios que benefician a sus trabajadores de planta, en misión y sus familias. (Acoset).

Acoset a través de su asociación, y portal de internet información importante para el gremio, cambios de normatividad, asesoría jurídica, laboral y administrativa, noticias de interés, participación en capacitaciones, talleres, seminarios de formación complementaria, actualización laboral y una revista digital que puede descargarse mes a mes para consulta permanente.

5.12. Aspectos ambientales y sociales del proyecto

5.12.1. ASPECTOS AMBIENTALES VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL

- Atmósfera: contaminación atmosférica, consumo de energía y combustible.
- Contaminación lumínica: Uso de las luminarias y bombillos de la oficina.
- Gestión de residuos: No reciclar y separar adecuadamente los residuos, toners, pilas, equipos obsoletos, gasto exagerado e indiscriminado del papel
- Desperdicio de agua: Mal uso de agua.

5.12.2. MEDIDAS DE LA EMPRESA PARA REDUCIR LOS IMPACTOS EN EL MEDIO AMBIENTE

- Dentro del proceso de inducción corporativa, de empresa, es prioridad garantizar la educación hacia la protección del medio ambiente, la

protección del medio ambiente y los recursos naturales, el control y manejo de residuos contaminantes de tal forma que las empresas clientes, trabajadores, independientes y trabajadores de planta reconozcan el impacto que generan sus acciones al ecosistema.

- La empresa creará programas de higiene y seguridad de la oficina para el manejo de sus residuos, al igual que la prevención de riesgos profesionales para sus empleados, capacitaciones sobre manejo y ahorro de agua y luz, orden y aseo, 5 S, estilos de vida saludables, reciclaje y separación de residuos, campañas de orden y aseo.

- Disminución de uso de Papel y cartón: son los residuos que en mayor cantidad se generan en oficinas. Usar al máximo el internet, evitar la impresión de documentos que pueden manejarse de forma digital, controlar las impresiones y el fotocopiado, disponer en varios puntos de la oficina de papeleras, cajitas y contenedores especiales de “Sólo Papel, papel reciclable”, donde se pueda clasificar y ser entregados a un trabajador reciclador o en las brigadas “Reciclatón” de la ciudad de Duitama.

- Control, separación y entrega de tóner y cartuchos de impresoras, pilas, tubos fluorescentes, equipos electrónicos fuera de uso, etc. Pueden llevarse directamente a un punto limpio. Que encontramos en supermercados y puntos de recolección de Serviaseo ESP.

6. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

6.1. **Caracterización de cargo:**

Es una herramienta comúnmente usada es la caracterización de procesos**,** herramienta usada para describir cómo funciona un proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

6.2. **Diseño de Cargo o Trabajo (Job Desing)**

Es una herramienta usada para especificar condiciones básicas, tareas, funciones, superior inmediato, personal a cargo,

Análisis del Cargo: Detalla que exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada.
Fuente: J. García (2014) *Gestión del talento humano*, Diseño de cargos

6.3. Personal Área administrativa

6.3.1. CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACION Nombre del Proceso: Administrativo			Líder: GERENTE o DIRECTOR ADMINISTRATIVO	
Objetivo: Dirigir y controlar la gestión financiera, comercial, talento humano y administrativa de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, manejando una equitativa distribución de los recursos para promover la transparencia y el efectivo cumplimiento de los objetivos de la empresa.				
Proveedores internos-Externos	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
JUNTA DE SOCIOS	1. Lineamientos y Directrices Institucionales 2. Información Estadística 3. Información de ejecución de ingresos y gastos. 4. Proyecciones Planes y proyectos	Elaboración de Plan de Acción y Presupuesto por área / proceso Cronograma de trabajo de servicios administrativos Medición de indicadores de gestión del proceso Elaborar informe de gestión con los resultados de la gestión del proceso. Identificación de acciones preventivas y correctivas para mejorar el proceso.	1. Plan de Acción Area / Proyecto Presupuesto Proceso / área. 2. Cronograma de Trabajo 3. Medición Indicador 4. Informe de gestión 5. Acciones Correctivas / Preventivas 6. Plan de acción elaborado Solicitud de personal, bienes, equipos e insumos 7. Verificación de documentos soporte Autorización de Pago	Todos los procesos
Gestión Presupuestal y Contable	disponibilidad presupuestal y registros presupuestal elaborados			
5. VGC Empoderamiento Empresarial	1. Reglamento Interno de Trabajo			
6. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	1. Código sustantivo del trabajo, ley 141 de 1961 2. Nueva Reforma Laboral , Ley 789 de 2002 3. Ley 100 de 1993 4. Ley 50 de 1990 5. Resolución 2021 de 2018			

Tabla 17. Caracterización Administrativa. Fuente propia

6.3.2. **JOB DESING**

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE CARGO:	Gerente	
DEPENDENCIA:	Procesos Gerenciales	ESPECIFICACION: Gerente Comercial Administrativo

2. OBJETIVOS DEL CARGO
1. Planificar: una vez conocidos los objetivos a alcanzar por la compañía, el gerente se encarga de concretar los pasos necesarios para llegar hasta allí. Definiendo un marco de trabajo, todas las acciones y procesos que deberán ponerse en marcha quedan concretados en un plan. 2.Organizar:Saber aprovechar los recursos disponibles, hacer una correcta distribución del trabajo y tomar buenas desiciones. 3. Controlar: Validar, verificar y ofrecer retroalimentación son formas de no perder ajuste y mantener la alineación con los objetivos fijados. 4. Desarrollar: Establecer programas para contribuir a impulsar el crecimiento de los miembros de la organización 5. Liderar: Liderar implica motivar, comunicar, guiar y alentar, requiere de saber escuchar de forma activa, resolver problemas y conectar con las personas.

3. REQUISITOS MÍNIMOS
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Contaduria o afines con conocimiento o especializacion en Derecho Laboral, Seguridad Social, Gestion Humana, Comercial
3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Experiencia Mínimo 5 años en áreas afines, Gerencias comerciales y administrativas. Relacionamiento con clientes y proveedores, conocimiento en herramientas de office y Manejo de personal.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
FUNCIONES	**PERIODICIDAD**	**TIPO**
Realizar labores gerenciales	Diaria (d)	Ejecución (e)
Maximizar ganancias de la Organización	Diaria (d)	Análisis (a)
Ejecutar procedimientos financieros	Diaria (d)	Ejecución (e)
Estimación de costos	Mensual (m)	Análisis (a)
Análisis de información financiera	Mensual (m)	Análisis (a)
Supervisar operaciones	Diaria (d)	Control (c)
Documentar y levantar informes	Mensual (m)	Ejecución (e)

Establecer estrategias de ventas, compras y reducción de costos de la compañía, bajo lineamientos establecidos por la alta gerencia	Diaria (d)	Análisis (a)
Identificar las oportunidades de negocio	Diaria (d)	Análisis (a)
Analizar los clientes potenciales, según direccionamiento de la alta gerencia	Diaria (d)	Análisis (a)
Relacionamiento con clientes, diseño y ejecución de planes de mejoramiento Continuo	Trimestral (t)	Control (c)
Buscar la mejora continua de los procesos en toda su dimensión de la compañía	Diaria (d)	Ejecución (e)
Controlar los gastos y recursos de la compañía	Diaria (d)	Análisis (a)
Aplicar técnicas de análisis, donde se puedan obtener las características del cliente para generar oportunidades de negocio	Trimestral (t)	Análisis (a)

Convenciones

TIPO DE FUNCIÓN				
	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		**NIVEL**		
		ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía	X		
7	Creatividad	X		
8	Delegacion	X		
9	Independencia	X		
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación	X		
13	Orientación al servicio	X		
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal	X		
17	Sociabilidad	X		
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo		X	

5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico	X		
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita	X		
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico	X		
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES	**NIVEL**		
	ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
a. Bienes y valores	X		
b. Información	X		
c. Relaciones interpersonales	X		
d. Direccion y coordinacion	X		

7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL		
1	Superior del Cargo	Junta Socios
2	Subalternos del Cargo	Coordinacion Contable,Comercial, SIG, G Humana

Tabla 18. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo GERENTE. Fuente propia.

6.4. Personal Área Mercadeo / ventas / comercial

6.4.1. CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACION Nombre del Proceso: Comercial			Líder: GERENTE COMERCIAL/ ASESOR COMERCIAL	
Objetivo: Establecer y desarrollar estrategias efectivas que permitan asegurar el presupuesto anual, conseguir clientes nuevos para mejorar el margen de utilidad de la empresa, conocer los comportamientos de compra de los consumidores para elaborar estrategias que permitan el logro de los objetivos				
Proveedores internos-Externos	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Gerencia	Plan estratégico	1. Elaborar plan de ventas 2. Contacto con el cliente 3. Realización y envió de propuesta, cotización. 4. Generación de orden de servicio	1. Plan de ventas 2. Orden de servicio del cliente 3. Documento de propuesta 4. Orden de servicio ejecutada	Todos los procesos Proceso de ventas
Clientes externos	Necesidades y expectativas			
Proceso de ventas	Requisición del cliente			
Clientes externos	Documento aprobado por el cliente			
Proceso de revisión del servicio	Informe final	5. Facturación y cierre del servicio	5. Factura de pago	Todos los procesos Proceso de ventas
Proceso de ventas	Informe desempeño del proceso	6. Elaborar acciones preventivas, correctivas y de mejora	6. Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gerencia

Tabla 19. Caracterización Ventas o Comercial. Fuente propia.

6.4.2. JOB DESING

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE CARGO:	ASESOR COMERCIAL		
DEPENDENCIA:	Prestacion Servicio	ESPECIFICACION:	Area Comercial

2. OBJETIVOS DEL CARGO
Asegurar el presupuesto anual establecido para ser una empresa rentable Conseguir clientes nuevos para lograr el margen de utilidad en la compañía Conocer los comportamientos de compra de los consumidores, el sector y el mercado para poder elaborar estrategias que permita el logro de los objetivos.
3. REQUISITOS MÍNIMOS
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : Estudiantes de ultimos semestres, técnicos tecnologos o profesionales en areas de administracion, mercadeo, comercial
3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Experiencia Mínimo mínima de 8 meses en ventas de intangibles (Servicios, planes exequiales,planes moviles,tarjetas seguros,libranzas Relacionamiento con clientes y proveedores.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES		
FUNCIONES	**PERIODICIDAD**	**TIPO**
Crear estrategias de ventas por medio de Estudios de mercado	Diaria (d)	Análisis (a)
Promover la estrategia publicitaria de la empresa por los medios asignados: Correo electronico, internet, medios de comunicación	Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar llamadas telefonicas de seguimiento a posibles clientes, realizar barrido de bases de datos	Diaria (d)	Ejecución (e)
Concretar y ejecutar citas comerciales para visitas de posibles clientes y clientes de la empresa	Diaria (d)	Ejecución (e)
Presentar a la Gerencia los informes, actas de las visitas comerciales realizadas	Diaria (d)	Ejecución (e)
Presentar al area que corresponda los hallazgos encontrados en las visitas: inquietudes de los clientes (requerimientos, quejas, reclamos, agradecimientos, sugerencias, y otros de relevancia) para el respectivo tramite	Diaria (d)	Ejecución (e)
Documentar y levantar informes de Gestión de ventas	Mensual (m)	Ejecución (e)
Identificar las oportunidades de negocio	Diaria (d)	Análisis (a)
Analizar los clientes potenciales, según direccionamiento de la alta gerencia	Diaria (d)	Análisis (a)
Relacionamiento con clientes, diseño y ejecución de planes de mejoramiento Continuo	Diaria (d)	Análisis (a)

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía	X		
7	Creatividad	X		
8	Delegacion			X
9	Independencia	X		
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación	X		
13	Orientación al servicio	X		
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal	X		
17	Sociabilidad	X		
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo		X	
5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico	X		
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita	X		
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico	X		
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores			X	
b. Información		X		
c. Relaciones interpersonales		X		
d. Direccion y coordinacion			X	
7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL				
1	Superior del Cargo	Gerente Comercial y Administrativo		
2	Subalternos del Cargo	Ninguno		

Tabla 20. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASESOR COMERCIAL Fuente propia.

6.5. Personal Área Financiera y contable

6.5.1. CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACION Nombre del Proceso: De apoyo			Líder: DIRECTOR O COORDINADOR CONTABLE	
Objetivo: Planificar y coordinar las operaciones administrativas contables y de talento humano. Realizar el análisis, control y seguimiento a los procesos financieros de la empresa.				
Proveedores internos-Externos	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Contaduría general de la nación	Marco normativo Soporte o documento fuente que origina el derecho o la obligación	PLANEAR: 1. Identificación de la normatividad aplicable 2. Identificación y clasificación de los hechos económicos HACER 3. Registro y ajuste contable de los hechos económicos 4. Elaboración y presentación de los estados financieros 5. Análisis, interpretación y comunicación de la información financiera	1. Información identificada y clasificada 2. Registro en libros contables, notas contables 3. Balance general, estado de resultados, estado de situación del patrimonio 4. Resultado del impacto financiero, económico y social	1. Entes de control, bancos, alta dirección 2. Gestión de evaluación y control, alta dirección, secretario de hacienda
Contaduría general de la nación	Información clasificada, homologada y codificada según el plan general de contabilidad publica			
Entes de control	Auditorias			
Gestión de Evaluación y Control	Auditorias			
UGPP	Auditorias	VERIFICAR 5. Realizar seguimiento y medición al proceso 6. Realizar administración del riesgos	Medición de indicadores y análisis de datos Realizar administración del riesgos	Todos los procesos
Revisor Fiscal	Auditorias	ACTUAR Elaborar acciones preventivas, correctivas y de mejora	acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gerencia

Tabla 21. Caracterización Financiera y/o Contable. Fuente propia

6.5.2. **JOB DESING**

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE CARGO:	DIRECTOR O COORDINADOR CONTABLE		
DEPENDENCIA:	Proceso Apoyo	ESPECIFICACION: Director contable y financiero	
2. OBJETIVOS DEL CARGO			
Planificar y coordinar las operaciones administrativas contables y de talento humano. Realizar el Análisis, control y seguimiento a los procesos financieros (cartera, nomina, facturación, contabilidad, etc)			
3. REQUISITOS MÍNIMOS			
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : Profesional en Contaduría Pública con tarjeta profesional no es necesario especialización			
3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Mínimo 3 años de experiencia como Contador preferiblemente en empresas de Gestion Humana, conocimiento en herramientas de office y paquete contable Helisa, nomina, prestaciones sociales, seguridad social, impuestos y tributaria			
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES			
FUNCIONES		**PERIODICIDAD**	**TIPO**
Elaboración y presentación de declaraciones tributarias, impuestos nacionales, distritales, declaraciones de renta, devoluciones de impuestos, preparación y elaboración de información exógena y estados Financieros bajo NIIF		Mensual (m)	Ejecución (e)
Informes Superintendencia de Sociedades		Mensual (m)	Ejecución (e)
Elaboración de Balances, flujos de caja, informes financieros		Mensual (m)	Ejecución (e)
Estados financieros		Mensual (m)	Ejecución (e)
Causacion de ingresos, egresos, conciliacion bancarias, costos, facturas, y demas productos contables		Diaria (d)	Ejecución (e)
Revision y aprobacion de nóminas		Mensual (m)	Análisis (a)
Revision y aprobacion de seguridad social		Mensual (m)	Análisis (a)

Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía	X		
7	Creatividad		X	
8	Delegacion		X	
9	Independencia		X	
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación		X	
13	Orientación al servicio		X	
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal		X	
17	Sociabilidad		X	
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo		X	
5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico			X
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita		X	
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico	X		
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores			X	
b. Información		X		
c. Relaciones interpersonales			X	
d. Direccion y coordinacion		X		
7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL				
1	Superior del Cargo	Gerente		
2	Subalternos del Cargo	Asistente o auxiliar de nomina y seguridad social		

Tabla 22. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo DIRECTOR O CORDINADOR CONTABLE. Fuente propia

6.6. Personal Área Producción

6.6.1. CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACION **Nombre del Proceso:** Talento Humano			**Líder:** DIRECTOR/COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	
Objetivo: Contar con personal competente a las funciones asignadas y el perfil requerido para garantizar la excelencia operacional que permita el desarrollo y cumplimiento coordinado de programas y metas previamente establecidos para el área, garantizando una adecuada prestación de los servicios y un óptimo desarrollo institucional, siempre enfocado a la mejora continua.				
Proveedores internos-Externos	**Entradas**	**Actividades**	**Salidas**	**Clientes**
1. Requerimientos de clientes 2. Universidades /sena 3. Bases de Datos 4. Computrabajo, el empleo.com	1. Necesidades de contratación 2. Listado de candidatos 3. Necesidades de personal 4. Necesidades de afiliaciones 5. Necesidades de tramites seguridad social	**PLANEAR** 1. Identificar necesidades de contratación 2. Programar el cronograma de capacitación **HACER** 1. Realizar la convocatoria y reclutamiento de hojas de vida. 2. Efectuar la selección del Personal de acuerdo al perfil 3. Ejecutar la contratación de los seleccionados, previa aprobación. 4. Cumplir con la inducción programada 5. Capacitar el personal 6. Administración de personal 6. Desvincular el personal **VERIFICAR** 1. Medir indicadores de gestión **ACTUAR** 1. Tomar Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora	1. Personal contratado con inducción 2. Manual de Cargos 3. Evaluación de desempeño 4. Evaluación de la capacitación 5. Análisis de Indicadores 6. Acciones Correctivas, de mejora y Preventivas tomadas	Todos los procesos
4. Entes externos: -Aplicación de pruebas y procesos de selección: Servicios free-Lance	1. Pruebas psicotécnicas, entrevistas, pruebas adicionales 2. Programa de capacitación			
5. VGC Empoderamiento Empresarial	1. Reglamento Interno de Trabajo			
6. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	1. Código sustantivo del trabajo, ley 141 de 1961 2. Nueva Reforma Laboral , Ley 789 de 2002 3. Ley 100 de 1993 4. Ley 50 de 1990			

Nombre del Proceso: Talento Humano			Líder: JEFE DE TALENTO HUMANO	
Objetivo: Contar con personal competente a las funciones asignadas y el perfil requerido para garantizar la excelencia operacional que permita el desarrollo y cumplimiento coordinado de programas y metas previamente establecidos para el área, garantizando una adecuada prestación de los servicios y un óptimo desarrollo institucional, siempre enfocado a la mejora continua.				
Proveedores internos-Externos	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Cread Salud Boyacá, UMLSAS, Centro Medico de Comfaboy.	Exámenes médicos de ingreso-periódicos- retiro- casos de incapacidad.	PLANEAR 1. mantener el profesiograma actualizado 2. Programar el cronograma de exámenes periódicos HACER 1. ordenes de toma de exámenes, compra de servicios e implementos, seguimiento VERIFICAR 1. Certificados de entidades prestadoras. Certificado de materiales, precios y tarifas ACTUAR 1.Tomar Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora 2. calificación de proveedores	1. Personal apto para dar cumplimiento a necesidades del cliente 2. certificados y carnets de aptitud especifica 3.cumplimiento de la norma laboral y técnica 4. salud y seguridad en el trabajo 5. personal capacitado y preparado. 6. Uniformidad y distinción en la empresa. 7. Organización del manejo de la información, para procesos contables y de facturación.	Todos los procesos
- Maps enginneersas, cread salud Boyacá, Centro de entrenamiento Comfaboy,	Requerimientos especiales: Curso de Alturas, Manejo defensivo, espacios confinados, manipulación de alimentos, etc:			
-Central de Dotaciones, Dotaciones Espíndola, bordados Laura, Dotaciones Garata	Dotación de uniformes, EPP, elementos de seguridad			
-Central publisystem sas -Ink-print sas - Compusistemas sas	Formas impresas para carnets, contratos, escarapelas, tarjetas de presentación, brochures, artículos y obsequios publicitarios. Programa contable Helisa gestión humana			

Tabla 23. Caracterización Producción (Talento Humano). Fuente propia.

6.6.2. **JOB DESING**

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE CARGO:	ASISTENTE DE NOMINA Y SEGURIDAD SOCIAL				
DEPENDENCIA:	PRESTACION DEL SERVICIO	ESPECIFICACION: GESTION HUMANA			
2. OBJETIVOS DEL CARGO					
Cumplir a cabalidad con el proceso de liquidación de nómina, seguridad social según normativa vigente y políticas de la compañía y de los clientes					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : Técnico o tecnólogo en Nomina, Gestión Humana y/o contaduría					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Experiencia de 1 año en apoyo en procesos de nómina y seguridad social (liquidación, conciliación, ajustes, causación)					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES				**PERIODICIDAD**	**TIPO**
Liquidación y administración de nómina.				Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar vinculación, novedades y retiros de personal.				Diaria (d)	Ejecución (e)
Liquidación dehoras extra, recargos nocturnos, dominicales - festivos, incapacidades, vacaciones, liquidaciones definitivas entre otras				Diaria (d)	Ejecución (e)
liquidacion de planilla de seguridad socia PILA				Mensual (m)	Ejecución (e)
Gestion y Cobro de incapacidades				Mensual (m)	Ejecución (e)
Administrar la información de personal, carpetas, afiliaciones, permisos, vacaciones				Diaria (d)	Ejecución (e)
Envio de Volantes de pago, desprendibles, certificados de seguridad social, liquidaciones, y demas documentos de nómina al trabajador				Mensual (m)	Ejecución (e)
Elaborar la facturacion de clientes				Diaria (d)	Ejecución (e)
Atender reclamos de nomina				Diaria (d)	Ejecución (e)
Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía		X	
7	Creatividad	X		
8	Delegacion			X
9	Independencia			X
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación	X		
13	Orientación al servicio	X		
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal	X		
17	Sociabilidad	X		
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo	X		
5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico	X		
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita	X		
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico	X		
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores				X
b. Información		X		
c. Relaciones interpersonales		X		
d. Direccion y coordinacion				X
7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL				
1	Superior del Cargo	DIRECTOR O COORDINADOR CONTABLE		
2	Subalternos del Cargo	Ninguno		

Tabla 24. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASISTENTE DE NÒMINA Y SEGURIDAD SOCIAL. Fuente propia.

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE CARGO: ASISTENTE DE GESTION HUMANA

DEPENDENCIA: PRESTACION DEL SERVICIO ESPECIFICACION: GESTION HUMANA

2. OBJETIVOS DEL CARGO

Cumplir a cabalidad con el proceso de Gestión Humana según normativa vigente y políticas de la compañía y de los clientes

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : Técnico o tecnólogo Gestión Humana

3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Experiencia de 1 año en apoyo en procesos de Gestion Humana y/o Relaciones Laborales

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES	PERIODICIDAD	TIPO
Apoyo en los procesos de selección y busqueda de candidatos, aplicación de pruebas y recepcion documental.	Diaria (d)	Ejecución (e)
Verificar en las bases de datos los estados de afiliación de futuros empleados y de trabajadores independientes	Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar el proceso de contratacion de empleados: elaboracion de contrato, afiliaciones, entrega de materiales, carnetizacion.	Diaria (d)	Ejecución (e)
Atender a los clientes independientes, y asi mismo elaborar las afiliaciones requeridas	Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar la induccion al personal que ingresa a la empresa	Diaria (d)	Ejecución (e)
Gestionar solicitudes del personal como: certificados laborales, anticipos, préstamos, cesantías. Realizar procesos disciplinarios y diligencias de	Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar las labores inherentes al cargo, dirigidas por el jefe inmediato.	Diaria (d)	Ejecución (e)

Convenciones					
	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía	X		
7	Creatividad	X		
8	Delegacion		X	
9	Independencia		X	
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación	X		
13	Orientación al servicio	X		
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal		X	
17	Sociabilidad	X		
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo	X		
5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico	X		
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita	X		
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico		X	
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores				X
b. Información		X		
c. Relaciones interpersonales		X		
d. Direccion y coordinacion				X
7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL				
1	Superior del Cargo	Director o Coordinador de Gestion Humana		
2	Subalternos del Cargo	ninguno		

Tabla 25. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASISTENTE DE GESTION HUMANA Fuente propia.

6.7. Personal Área Talento Humano

6.7.1. CARACTERIZACIÓN

FICHA DE CARACTERIZACION **Nombre del Proceso:** Talento Humano				**Líder:** DIRECTOR/COORDINADOR DE TALENTO HUMANO
Objetivo: Contar con personal competente a las funciones asignadas y el perfil requerido para garantizar la excelencia operacional que permita el desarrollo y cumplimiento coordinado de programas y metas previamente establecidos para el área, garantizando una adecuada prestación de los servicios y un óptimo desarrollo institucional, siempre enfocado a la mejora continua.				
Proveedores internos-Externos	**Entradas**	**Actividades**	**Salidas**	**Clientes**
1. Requerimientos de clientes 2. Universidades /sena 3. Bases de Datos 4. Computrabajo, el empleo.com	1. Necesidades de contratación 2. Listado de candidatos 3. Necesidades de personal 4. Necesidades de afiliaciones 5. Necesidades de tramites seguridad social	**PLANEAR** 1. Identificar necesidades de contratación 2. Programar el cronograma de capacitación **HACER** 1. Realizar la convocatoria y reclutamiento de hojas de vida. 2. Efectuar la selección del Personal de acuerdo al perfil 3. Ejecutar la contratación de los seleccionados, previa aprobación. 4. Cumplir con la inducción programada 5. Capacitar el personal 6. Administración de personal 6. Desvincular el personal **VERIFICAR** 1. Medir indicadores de gestión **ACTUAR** 1. Tomar Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora	1. Personal contratado con inducción 2. Manual de Cargos 3. Evaluación de desempeño 4. Evaluación de la capacitación 5. Análisis de Indicadores 6. Acciones Correctivas, de mejora y Preventivas tomadas	Todos los procesos
4. Entes externos: -Aplicación de pruebas y procesos de selección: Servicios free-Lance	1. Pruebas psicotécnicas, entrevistas, pruebas adicionales 2. Programa de capacitación			
5. VGC Empoderamiento Empresarial	1. Reglamento Interno de Trabajo			
6. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	1. Código sustantivo del trabajo, ley 141 de 1961 2. Nueva Reforma Laboral , Ley 789 de 2002 3. Ley 100 de 1993 4. Ley 50 de 1990			

Nombre del Proceso: Talento Humano			Líder: JEFE DE TALENTO HUMANO	
Objetivo: Contar con personal competente a las funciones asignadas y el perfil requerido para garantizar la excelencia operacional que permita el desarrollo y cumplimiento coordinado de programas y metas previamente establecidos para el área, garantizando una adecuada prestación de los servicios y un óptimo desarrollo institucional, siempre enfocado a la mejora continua.				
Proveedores internos-Externos	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Cread Salud Boyacá, UMLSAS, Centro Medico de Comfaboy.	Exámenes médicos de ingreso-periódicos- retiro- casos de incapacidad.	PLANEAR 1. mantener el profesiograma actualizado 2. Programar el cronograma de exámenes periódicos HACER 1. ordenes de toma de exámenes, compra de servicios e implementos, seguimiento VERIFICAR 1. Certificados de entidades prestadoras. Certificado de materiales, precios y tarifas ACTUAR 1.Tomar Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora 2. calificación de proveedores	1. Personal apto para dar cumplimiento a necesidades del cliente 2. certificados y carnets de aptitud especifica 3.cumplimiento de la norma laboral y técnica 4. salud y seguridad en el trabajo 5. personal capacitado y preparado. 6. Uniformidad y distinción en la empresa. 7. Organización del manejo de la información, para procesos contables y de facturación.	Todos los procesos
- Maps enginneer sas, cread salud Boyacá, Centro de entrenamiento Comfaboy,	Requerimientos especiales: Curso de Alturas, Manejo defensivo, espacios confinados, manipulación de alimentos, etc:			
-Central de Dotaciones, Dotaciones Espíndola, bordados Laura, Dotaciones Garata	Dotación de uniformes, EPP, elementos de seguridad			
-Central publisystem sas -Ink-print sas - Compusistemas sas	Formas impresas para carnets, contratos, escarapelas, tarjetas de presentación, brochures, artículos y obsequios publicitarios. Programa contable Helisa gestión humana			

Tabla 26. Caracterización Talento Humano. Fuente propia.

6.7.2. JOB DESING

DISEÑO DE CARGO O PUESTO DE TRABAJO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE CARGO:	DIRECTOR O COODINADOR GESTION HUMANA				
DEPENDENCIA:	PRESTACION DEL SERVICIO	ESPECIFICACION: GESTION HUMANA			
2. OBJETIVOS DEL CARGO					
implementar, hacer seguimiento y controlar las políticas, planes, programas, procedimientos y relaciones entre los trabajadores y la empresa, mediante una eficaz y eficiente gestión, a través de la planificación, dirección y control de las actividades involucradas en el proceso de administración de los recursos humanos.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA : profesional en Administración de Empresas, Ingeniería, Psicología o afines					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL : Experiencia de 5 años o mas en procesos de Relaciones laborales, Bienestar, SG-SST, Formación y desarrollo, liquidación de nomina, pago de seguridad social, contratación, selección, afiliaciones seguridad social y cobro de incapacidades.					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES				**PERIODICIDAD**	**TIPO**
Brindar atencion y servicio al cliente en todos sus requerimientos a traves de las visitas de seguimiento y medios de comunicación				Diaria (d)	Ejecución (e)
Realizar informes solicitados y gestionar trámites para la solución de inconsistencias con las entidades externas.				Mensual (m)	Ejecución (e)
Apoyar la ejecución del SG-SST				Mensual (m)	Ejecución (e)
Coordinar procesos de contratación y cambios contractuales.				Diaria (d)	Dirección (d)
Coordinar procesos de inducción y formación del personal.				Diaria (d)	Dirección (d)
Coordinar procesos de selección de personal teniendo en cuenta el perfil y los procedimientos internos definidos				Diaria (d)	Dirección (d)
Efectuar el control al cumplimiento del reglamento interno de trabajo, las políticas institucionales y procedimientos.				Diaria (d)	Ejecución (e)
Programar actividades de bienestar laboral.				Mensual (m)	Ejecución (e)
Coordinar procesos de nomina y seguridad social teniendo en cuenta el perfil y las exigencias de los clientes				Diaria (d)	Dirección (d)
Revisar el pago a la seguridad social.				Mensual (m)	Ejecución (e)
Revisar y gestionar pago de liquidaciones de prestaciones sociales.				Mensual (m)	Ejecución (e)
Convenciones	TIPO DE FUNCIÓN	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
	PERIODICIDAD	Ocasional (o)	Diaria (d)	Mensual (m)	Trimestral (t)

5. COMPETENCIAS		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES				
1	Ambición profesional	X		
2	Análisis	X		
3	Aprendizaje	X		
4	Asertividad	X		
5	Autocontrol	X		
6	Autonomía	X		
7	Creatividad	X		
8	Delegacion		X	
9	Independencia		X	
10	Iniciativa	X		
11	Liderazgo	X		
12	Negociación y conciliación	X		
13	Orientación al servicio	X		
14	Planificaciòn y Organizaciòn	X		
15	Resolución de problemas	X		
16	Sensibilidad interpersonal		X	
17	Sociabilidad		X	
18	Toma de decisiones	X		
19	Trabajo bajo presión	X		
20	Trabajo en equipo		X	
5.2 TÉCNICAS				
1	Atenciòn al detalle	**X**		
2	Atenciòn al pùblico	X		
3	Autoorganizaciòn	X		
4	Comunicaciòn no verbal	X		
5	Comunicaciòn oral y escrita	X		
6	Disciplina	X		
7	Razonamiento numerico		X	
8	Sentido de Urgencia	X		

6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores			X	
b. Información		X		
c. Relaciones interpersonales		X		
d. Direccion y coordinacion		X		
7 JERARQUIA ORGANIZACIONAL				
1	Superior del Cargo	Gerente		
2	Subalternos del Cargo	Asistente de Gestion Humana		

Tabla 27. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo DIRECTOR O CORDINADOR GESTION HUMANA. Fuente propia

7. COMPONENTE JURÍDICO – TRIBUTARIO

7.1. Determinación de la forma jurídica

Las S.A.S o Sociedades por Acciones Simplificadas fueron introducidas en la legislación colombiana con la Ley 1258 del 5 de diciembre de 2008, con el fin de simplificar y crear nuevas estructuras jurídicas que se adapten a las necesidades y diferentes escenarios empresariales. Por su versatilidad, facilitan la creación de empresas que requieran un amplio campo de maniobra para su viabilidad financiera y operativa, esta clase de sociedad no se necesita revisor fiscal y es evidente la disminución de trámites. Contribuyendo así al crecimiento y desarrollo económico del país.

Las SAS, son un vehículo jurídico para la realización de cualquier actividad empresarial que puede ser utilizada por pequeñas y medianas, así como por las grandes. Esta iniciativa legal, que es respaldada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, brinda a los empresarios las ventajas de las sociedades anónimas y en algunos aspectos las mejora, que van en línea con lo que se viene haciendo para avanzar en el programa de Transformación Productiva, y con el plan del Gobierno Nacional de diversificar los mercados para la oferta exportable del país.

Las principales características de las S.A.S son:

- Tipo societario autónomo
- La Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) es una sociedad de capitales constituida por una o varias personas naturales o jurídicas que, luego de la inscripción en el registro mercantil, se constituye en una persona jurídica distinta de su accionista o sus accionistas, y en cual los socios sólo serán responsables hasta el monto de sus aportes.

- La SAS da la posibilidad a los empresarios de escoger las normas societarias que más convenga a sus intereses, lo que reafirma que se trata de una regulación flexible que se puede ajustar a los requerimientos de los empresarios.
- El pago de los aportes puede diferirse hasta por un plazo máximo de dos años y no se exige una cuota o porcentaje mínimo inicial. Esto facilita su constitución.
- Si una empresa que se ha constituido bajo este marco legal le va mal, los acreedores no pueden afectar el patrimonio personal y familiar de la persona que ha conformado ese esquema societario.
- Los empresarios pueden beneficiarse de la limitación de la responsabilidad sin tener que acudir a la estructura de la sociedad anónima. La SAS no obliga al empresario a crear instancias como la junta directiva, o cumplir con ciertos requisitos, como la pluralidad de socios.
- Naturaleza comercial
- Sociedad de capitales
- Accionistas responden hasta el monto de sus aportes.
- Estructura de gobierno flexible: Se trata de un tipo de sociedad flexible y menos costosa para facilitar la realización de negocios y también para garantizar el crecimiento, toda vez que hace más fácil el camino para recibir el apoyo de fondos de capital de riesgo y capital semilla, tan importantes en la fase de emprendimiento.
- Estructura de capitalización flexible.
- Simplificación de los trámites de constitución

Fuente. (2018).Revista Dinero y Finanzas

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL se conformó en el mes de agosto de 2018, bajo la figura de sociedad por acciones simplificada (SAS), por recomendación de la cámara de comercio de Duitama, debido a los múltiples beneficios tributarios y de responsabilidad anteriormente mencionados, además por ofrecer el beneficio del programa de Jóvenes Emprendedores del Gobierno Nacional, donde los dos primeros años de renovación de matrícula no tienen costo y por la facilidad para acceder a las capacitaciones, talleres de formación y ferias comerciales que ofrece la alcaldía de Duitama.

7.2. **Obligaciones tributarias**

Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada – S.A.S. se regirá por las reglas aplicables a las sociedades anónimas; es decir, son contribuyentes declarantes del régimen ordinario del impuesto sobre la renta y sus complementarios.

En el impuesto sobre las ventas – IVA serán responsables (sujetos pasivos jurídicos) siempre que realicen el hecho generador consagrado en el artículo 420 del Estatuto Tributario.

Son contribuyentes del impuesto de industria y comercio cuando realicen actividades industriales, comerciales o de servicios que no estén excluidas o exentas; igualmente tendrán la calidad de agentes retenedores a título de renta, IVA e ICA, según el caso.
Fuente. (2019). *Obligaciones tributarias de las SAS.* Cámara de Comercio de Duitama

7.3. Permisos, licencias y documentación oficial

De acuerdo a la legislación colombiana VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, se rige bajo el Decreto Número 4369 de 2006 (diciembre 04), por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las empresas de servicios temporales y se dictan otras disposiciones.

Para la constitución de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS como EST (Empresa de Servicios Temporales) y contar con el permiso del Ministerio de la Protección Social para el funcionamiento la empresa deberá seguir los siguientes pasos descritos en el artículo 7 del Decreto 4369:“Artículo 7°. Trámite de autorización. La solicitud de autorización de funcionamiento de la Empresa de Servicios Temporales deberá ser presentada por su representante legal, ante el funcionario competente de la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección Social del domicilio principal, acompañada de los siguientes documentos: Escritura pública de constitución y certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, en los que conste que su único objeto social, es contratar la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de las actividades de la empresa usuaria.

Póliza de garantía: Toda empresa de servicios temporales (EST) debe tener adquirida una póliza que debe ser contratada con una compañía de seguros establecida en el país, y debe ser a favor de los trabajadores en misión con el fin de asegurar el pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, en caso de iliquidez de la empresa de servicio temporal y deberá entregarse al Ministerio de la Protección Social. Los montos de la póliza se manejan de la siguiente manera:

- Para una empresa que tenga hasta 150 trabajadores, el monto de la póliza debe ser en una cuantía no inferior a 500 veces el salario mínimo mensual.
- Para las que tengan entre 151 y 200 trabajadores, 600 salarios mínimos.
- Para las empresas entre 2001 y 250 trabajadores, 700 salarios mínimos.
- Para las empresas entre 251 a 500 trabajadores, 1.100 salarios mínimos.
- Para las empresas entre 501 a 750 trabajadores, 1.600 salarios mínimos.
- Para las empresas entre 751 a 1.000 trabajadores, 2.000 salarios mínimos.

La póliza se hace efectiva cuando la empresa de servicio temporal ha incumplido el pago de dos o más períodos consecutivos de salario; cuando hay mora superior a 45 días en los aportes a la seguridad social; cuando en más de tres ocasiones en un año hay mora en el pago de la seguridad social; cuando la empresa temporal entra en reestructuración de obligaciones; cuando la empresa de servicio temporal se declare en estado de iliquidez.
Fuente. (2006) *Decreto Número 4369*. Ministerio de protección social.

Registro único tributario (RUT) y certificado de la Cámara de Comercio de Duitama
El RUT Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la DIAN en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

El NIT es el Número de Identificación Tributaria que asigna la Dian por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT. La conformación del NIT es de competencia de la Dian.

Estos documentos sirven para avalar e identificar la actividad económica ante terceros con quienes sostenga una relación comercial, laboral o económica en general y ante los diferentes entes de supervisión y control, a

su vez, este documento le señala sus obligaciones frente al Estado Colombiano.

7.4. Propiedad intelectual

Según el INSTITUTO DE DERECHO DE AUTOR de Madrid, la propiedad intelectual “Es la disciplina jurídica que protege las creaciones originales literarias, artísticas o científicas, expresadas por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro. La propiedad intelectual protege además los derechos de los artistas intérpretes o ejecutantes, de los productores de fonogramas y de los organismos de radiodifusión. La propiedad intelectual de una obra literaria, artística o científica corresponde al autor en el momento mismo de su creación. Desde ese momento, el autor y los sucesivos titulares de derechos reciben plena protección de la Ley, sin que para ello se exija depósito o inscripción alguna, o cualquier tipo de divulgación en momento alguno.
Fuente. (2018). Instituto de derecho de autor de Madrid

El logo, el nombre comercial, la imagen, los procedimientos y procesos de todos los servicios ofrecidos, son propiedad intelectual de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS.

8. COMPONENTE FINANCIERO

8.1. Análisis de costos y gastos

Gastos fijos

COSTO O GASTO	*VALOR MENSUAL*	*VALOR ANUAL*
ARRENDO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	$ 350.000	**$ 4.200.000**
ARRENDO DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN	$ -	**$ -**
SEGUROS	$ 520.000	**$ 6.240.000**
CARGO DE VIGILANCIA	$ -	**$ -**
CARGO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	$ -	**$ -**
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	$ 120.000	**$ 1.440.000**
PAPELERÍA	$ 50.000	**$ 600.000**
SERVICIOS PÚBLICOS	$ 80.000	**$ 960.000**
SERVICISO DE ALARMA Y SEG PRIVADA	$ -	**$ -**
SERVICIOS DE ASEO TERCERIZADOS	$ -	**$ -**
RENOVACIÓN LICENCIAS SOFTWARE	$ 150.000	**$ 1.800.000**
TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS		**$ 15.240.000**

Tabla 28. Gastos Fijos. Fuente propia

INGRESOS POR LÍNEA DE PRODUCTO/SERVICIO E INGRESOS VS COSTOS TOTALES CONSOLIDADO					
PRODUCTO	2018	2019	2020	2021	2022
ADMINISTRACION DE PERSONAL	$ 54.059.412,00	$ 112.216.527,43	$ 175.731.084,00	$ 246.046.944,00	$ 324.843.480,00
OUTSOURCING DE NOMINA	$ 28.800.000,00	$ 59.783.040,00	$ 93.620.244,00	$ 131.080.832,00	$ 173.059.460,00
SOCIAL INDEPENDIENTES	$ 2.700.000,00	$ 3.736.480,00	$ 4.876.100,00	$ 6.144.480,00	$ 7.571.480,00
Nombre del producto 4	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Nombre del producto 5	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
TOTAL VENTAS ANUALES	$ 85.559.412	$ 175.736.047	$ 274.227.428	$ 383.272.256	$ 505.474.420
TOTAL COSTOS ANUALES	$ 3.340.000	$ 6.268.716	$ 9.348.735	$ 12.596.481	$ 16.029.706
MARGEN DE CONTRIB TOTAL	$ 82.219.412	$ 169.467.331	$ 264.878.693	$ 370.675.775	$ 489.444.714

Tabla 29. Costos unitarios y variables Fuente propia

	PRECIOS DE VENTA UNITARIOS Vs COSTOS DE PORDUCCIÓN UNITARIO POR LÍNEA DE PRODUCCIÓN					
	AÑOS	2018	2019	2020	2021	2022
ADMINISTRACION DE PERSONAL	PRECIO DE VENTA UNITARIO	$ 13.514.853,0	$ 14.027.065,9	$ 14.644.257,0	$ 15.377.934,0	$ 16.242.174,0
	(-) COSTO DE PRODUCCIÓN UNITARIO	$ 400.000,0	$ 409.720,0	$ 420.167,9	$ 431.386,3	$ 443.422,0
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	$ 13.114.853,00	$ 13.617.345,93	$ 14.224.089,14	$ 14.946.547,66	$ 15.798.751,98
OUTSOURCING DE NOMINA	PRECIO DE VENTA UNITARIO	$ 7.200.000,0	$ 7.472.880,0	$ 7.801.687,0	$ 8.192.552,0	$ 8.652.973,0
	(-) COSTO DE PRODUCCIÓN UNITARIO	$ 225.000,0	$ 230.467,5	$ 236.344,4	$ 242.654,8	$ 249.424,9
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	$ 6.975.000,00	$ 7.242.412,50	$ 7.565.342,58	$ 7.949.897,18	$ 8.403.548,11
SERVICIOS DE PLANILLA Y SEGURIDAD SOCIAL INDEPENDIENTES	PRECIO DE VENTA UNITARIO	$ 45.000,0	$ 46.706,0	$ 48.761,0	$ 51.204,0	$ 54.082,0
	(-) COSTO DE PRODUCCIÓN UNITARIO	$ 14.000,0	$ 14.340,2	$ 14.705,9	$ 15.098,5	$ 15.519,8
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN UNITARIO	$ 31.000,00	$ 32.365,80	$ 34.055,12	$ 36.105,48	$ 38.562,23

Tabla 30. Costos por línea de servicios. Fuente propia

8.2. Estados Financieros

8.2.1. BALANCE GENERAL.

BALANCE GENERAL	PERIODO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo	$ 1.200.000	$ -46.801.868	$ -31.781.776	$ 116.383.110	$ 258.156.942	$ 443.232.123
Invent. Materia Prima	$ 1.670.000	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Cuentas por cobrar	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	$ 2.870.000	$ -46.801.868	$ -31.781.776	$ 116.383.110	$ 258.156.942	$ 443.232.123
Gastos Anticipados	$ 1.200.000	$ 1.200.000	$ 1.200.000	$ 1.200.000	$ 1.200.000	$ 1.200.000
Amortización Acumulada		$ -400.000	$ -800.000	$ -1.200.000	$ -1.600.000	$ -2.000.000
Total Activo Corriente (NO REALIZABLE):	$ 1.200.000	$ 800.000	$ 400.000	$ -	$ -400.000	$ -800.000
ACTIVO FIJO						
Muebles y Enseres	$ 3.665.000	$ 3.665.000	$ 3.665.000	$ 3.665.000	$ 3.665.000	$ 3.665.000
Depreciación Acumulada		$ -733.000	$ -1.466.000	$ -2.199.000	$ -2.932.000	$ -3.665.000
Muebles y Enseres Neto	$ 3.665.000	$ 2.932.000	$ 2.199.000	$ 1.466.000	$ 733.000	$ -
Equipo de Transporte	$ 1.800.000	$ 1.800.000	$ 1.800.000	$ 1.800.000	$ 1.800.000	$ 1.800.000
Depreciación Acumulada		$ -360.000	$ -720.000	$ -1.080.000	$ -1.440.000	$ -1.800.000
Equipo de Transporte Neto	$ 1.800.000	$ 1.440.000	$ 1.080.000	$ 720.000	$ 360.000	$ -
Equipo de Oficina	$ 7.250.000	$ 7.250.000	$ 7.250.000	$ 11.050.000	$ 11.050.000	$ 11.050.000
Depreciación Acumulada		$ -2.416.667	$ -4.833.334	$ -7.250.001	$ -1.266.667	$ -2.533.334
Equipo de Oficina Neto	$ 7.250.000	$ 4.833.333	$ 2.416.666	$ 3.799.999	$ 9.783.333	$ 8.516.666
Total Activos Fijos:	$ 12.715.000	$ 9.205.333	$ 5.695.666	$ 5.985.999	$ 10.876.333	$ 8.516.666

ACTIVOS DIFERIDOS						
ACTIVOS DIFERIDOS	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ACTIVOS DIFERIDOS	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
ACTIVO	$ 16.785.000	$ -36.796.535	$ -25.686.110	$ 122.369.109	$ 268.633.275	$ 450.948.789
PASIVO						
Cuentas X Pagar Proveedores	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Impuestos X Pagar	$ -	$ -	$ 3.634.689	$ 24.036.694	$ 46.788.340	$ 71.891.629
TOTAL PASIVO CORRIENTE	$ -	$ -	$ 3.634.689	$ 24.036.694	$ 46.788.340	$ 71.891.629
Obligaciones Financieras	$ 14.785.000	$ 9.856.667	$ 4.928.333	$ -	$ -4.928.333	$ 9.856.667
PASIVO	$ 14.785.000	$ 9.856.667	$ 8.563.023	$ 24.036.694	$ 41.860.007	$ 81.748.296
PATRIMONIO						
Capital Social	$ 2.000.000	$ 14.000.000	$ 15.500.000	$ 15.500.000	$ 15.500.000	$ 15.500.000
Reserva Legal Acumulada	$ -	$ -	$ 181.734	$ 1.201.835	$ 2.339.417	$ 3.594.581
Utilidades Retenidas	$ -	$ -	$ -60.653.202	$ 10.722.334	$ 70.908.247	$ 138.025.604
Utilidades del Ejercicio	$ -	$ -60.653.202	$ 10.722.334	$ 70.908.247	$ 138.025.604	$ 212.080.307
Revalorizacion patrimonio	$ -					
TOTAL PATRIMONIO	$ 2.000.000	$ -46.653.202	$ -34.249.133	$ 98.332.415	$ 226.773.268	$ 369.200.493
TOTAL PAS + PAT	$ 16.785.000	$ -36.796.535	$ -25.686.110	$ 122.369.109	$ 268.633.275	$ 450.948.789

Tabla 31. Balance General. Fuente Propia

8.2.2. ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas	85.559.412	175.736.047	274.227.428	383.272.256	505.474.420
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	3.340.000	6.268.716	9.348.735	12.596.481	16.029.706
Depreciación	3.509.667	3.509.667	3.509.667	2.359.667	2.359.667
Agotamiento	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Otros Costos	0	0	0	0	0
Utilidad Bruta	**78.309.745**	**165.557.664**	**260.969.026**	**367.916.108**	**486.685.047**
Gasto de Ventas	16.370.442	17.041.406	17.837.588	18.842.714	19.973.575
Gastos de Administracion	89.312.736	92.697.689	96.776.387	101.624.884	107.336.202
Gastos de Proucción	16.120.442	16.731.406	17.467.588	18.342.714	19.373.575
Industria y comercio	8.265.039	16.976.102	26.490.370	37.024.100	48.828.829
Provisiones	0	0	0	0	0
Utilidad Operativa	**-51.758.913**	**22.111.061**	**102.397.093**	**192.081.695**	**291.172.866**
Intereses	-3.965.955	-2.643.970	-1.321.985	0	1.321.985
Servicio de la deuda	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333
Otros ingresos y egresos	-8.894.288	-7.572.303	-6.250.318	-4.928.333	-3.606.348
Utilidad antes de impuestos	**-60.653.202**	**14.538.758**	**96.146.775**	**187.153.362**	**287.566.517**
Impuesto de renta	**0**	**3.634.689**	**24.036.694**	**46.788.340**	**71.891.629**
Reserva legal	**0**	**181.734**	**1.201.835**	**2.339.417**	**3.594.581**
Reserva voluntaria	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Utilidad Distribuible	**$ -60.653.202**	**$ 10.722.334**	**$ 70.908.247**	**$ 138.025.604**	**$ 212.080.307**

Tabla 32. Estado de Resultados. Fuente Propia.

8.2.3. **FLUJO DE CAJA**

FLUJO DE CAJA	2018	2019	2020	2021	2022
Flujo de Caja Operativo					
Utilidad Operacional	-51.758.913	22.111.061	102.397.093	192.081.695	291.172.866
Depreciaciones	3.509.667	3.509.667	3.509.667	2.359.667	2.359.667
Amortización y agotamiento	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000
Provisiones	0	0	0	0	0
Impuestos	0	0	-3.634.689	-24.036.694	-46.788.340
Neto Flujo de Caja Operativo	**-47.849.246**	**26.020.728**	**102.672.071**	**170.804.669**	**247.144.192**
Flujo de Caja de Inversión					
Periodo	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Materias Primas e insumos	1.670.000	0	0	0	0
Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0
Cuentas por pagar a	0	0	0	0	0
capital de Trabajo	**1.670.000**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión en Terrenos	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión en Construcciones	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Maquinaria y Equipo	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión en Muebles	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Equipo de Transporte	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Equipos de Oficina	**0**	**0**	**3.800.000**	**0**	**0**
Inversión en Semovientes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión Cultivos Permanentes	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión en Activos diferidos.	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inversión Activos	**0**	**0**	**-3.800.000**	**0**	**0**
Neto flujo de Caja de	**1.670.000**	**0**	**-3.800.000**	**0**	**0**

Flujo de Caja Financiamiento					
Periodo	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Pasivo Largo Plazo	0	0	0	0	0
Pasivos Largo Plazo	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333	-4.928.333
Intereses Pagados	-3.965.955	-2.643.970	-1.321.985	0	1.321.985
Dividendos Pagados	0	0	0	0	0
aportado por los socios	**12.000.000**	**1.500.000**		**0**	**0**
Caja Financiamiento	**3.105.712**	**-6.072.303**	**-6.250.318**	**-4.928.333**	**-3.606.348**
Neto Periodo	**-43.073.535**	**19.948.425**	**92.621.753**	**165.876.335**	**243.537.844**
Saldo anterior	**1.200.000**	**-46.801.868**	**-31.781.776**	**116.383.110**	**258.156.942**
Saldo Neto del periódo	$ -41.873.535	$ -26.853.443	$ 60.839.976	$ 282.259.445	$ 501.694.786

Tabla 33. Flujo de caja. Fuente Propia.

8.3. **Análisis de inversión inicial y retorno sobre la inversión**

Análisis de la TIR, VPN

TASA MÍNIMA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES						20,00%
VALOR DE LA INVERSIÓN INICIAL DEL PLAN DE NEGOCIO						**$ 16.785.000**
	FLUJO DE CAJA PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO:					
PERIODO	**AÑO 0**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
FLUJO DE CAJA NETO	**$ - 16.785.000**	**$ - 41.873.535**	**$ - 26.853.443**	**$ 60.839.976**	**$ 282.259.445**	**$ 501.694.786**
	VALOR PRESENTE NETO =		**$ 302.620.854**			
	TASA INTERNA DE RETORNO =		**95,25%**			
SI TIR	**95,25%**	**MAYOR QUE >**	**20,00%**	**TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES**		**(=) VALOR PRESENTE NETO POSITIVO**
SI TIR	**95,25%**	**MENOR QUE <**	**20,00%**	**TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES**		**(=) VALOR PRESENTE NETO NEGATIVO**
SI TIR	**95,25%**	**IGUAL QUE =**	**20,00%**	**TASA DE RENDIMIENTO ESPERA POR LOS EMPRENDEDORES**		**(=) VALOR PRESENTE NETO IGUAL A CERO**

Tabla 34. Análisis TIR y VPN. Fuente Propia

8.4. Análisis de sensibilidad e índices financieros.

8.4.1. PUNTO DE EQUILIBRIO

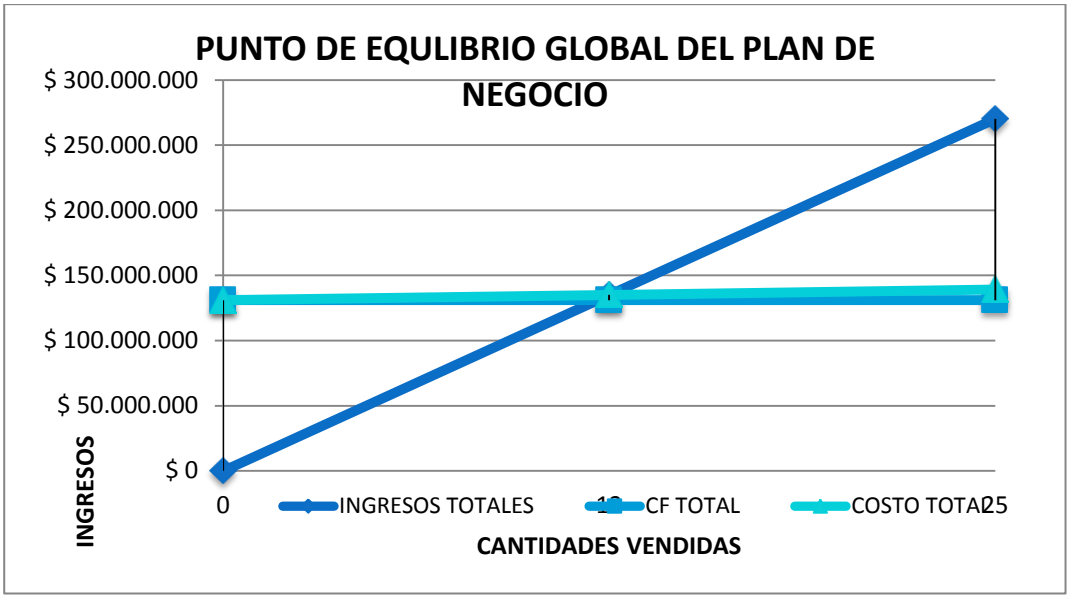

Figura 10. Punto de equilibrio. Fuente propia

CANTIDAD A VENDER POR PRODUCTO PARA PUNTO DE EQUILIBRIO		UNIDADES CALCULADAS PARA EL GRÁFICO.
ADMINISTRACION DE PERSONAL	8,00	15,99
OUTSOURCING DE NÒMINA	4,26	8,52
SERVICIOS DE PLANILLA Y SEGURIDAD SOCIAL INDEPENDIENTES	40	,80
TOTAL UNIDADES	12,66	25,31

Tabla 35. Punto de Equilibrio. Fuente Propia.

8.4.2. SENSIBILIDAD DEL PROYECTO (FINANCIERA)

ANALISIS DE SENSIBILIDAD						
INVERSION	16.785.000					
VENTAS	90.000.000					
GASTOS FIJOS	15.240.000					
COSTOS FIJOS	45.000.000	VENTAS				
GANANCIA	29.760.000	80.000.000	90.000.000	110.000.000	130.000.000	150.000.000
GASTOS	45.000.000	19.760.000	29.760.000	49.760.000	69.760.000	89.760.000
	50.000.000	14.760.000	24.760.000	44.760.000	64.760.000	84.760.000
	60.000.000	4.760.000	14.760.000	34.760.000	54.760.000	74.760.000
	70.000.000	-5.240.000	4.760.000	24.760.000	44.760.000	64.760.000
	80.000.000	-15.240.000	-5.240.000	14.760.000	34.760.000	54.760.000

Podemos observar que si las ventas fueran en realidad por 80,000,000 y los gastos variables subieran a 70,000,000 entonces analizamos que la ganancia es nula, que el negocio no es viable.

Se podria lograr un equilibrio economico si se manejaran ventas de 110,000,000 millones en adelante controlando los gastos.

Los dos primeros años de labores ganancia poca o nula debido al arranque del negocio, pero si se mantiene el gasto controlado, es posible generar una mayor rentabilidad, ya que se incrementan las ventas del año 2020 en adelante.

Tabla 36. Análisis de sensibilidad. Fuente Propia.

8.4.3. INDICADORES DE LIQUIDEZ, INDICADORES DE EFICIENCIA, INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO, EBITDA, WACC.

PERIÓDO	2018	2019	2020	2021	2022
Liquidez - Razón Corriente	-	-8,744	4,842	5,518	6,165
Nivel de Endeudamiento Total	88,08%	-26,79%	-33,34%	19,64%	15,58%
Rentabilidad Operacional	-60,49%	12,58%	37,34%	50,12%	57,60%
Rentabilidad Neta	-70,890%	6,101%	25,857%	36,012%	41,957%
Rentabilidad Patrimonio	-3032,66%	-22,98%	-207,04%	140,37%	93,52%
Rentabilidad del Activo	-361,354%	-29,140%	-276,057%	112,794%	78,948%
Periodo de recuperación de la Inversión		0,108	AÑOS		

Tabla 37. Indicadores de liquidez. Fuente Propia.

CALCULO DEL WACC	TOTAL INVERSIÓN	$ 16.785.000,00	E DE	CAPITAL	IMPUESTOS
COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL.	APORTE DE LOS SOCIOS	$ 2.000.000,00	11,92%	20,00%	25%
	FINANCIADO POR DEUDA	$ 14.785.000,00	88,08%	26,82%	
WACC	20,10%				

Tabla 38. Indicadores de liquidez. Fuente Propia.

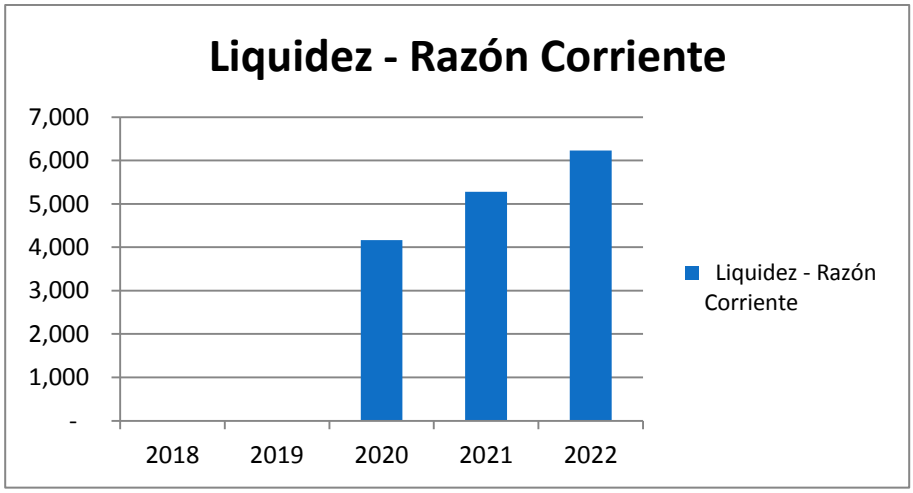

Figura 11. Razón corriente y liquidez. Fuente Propia

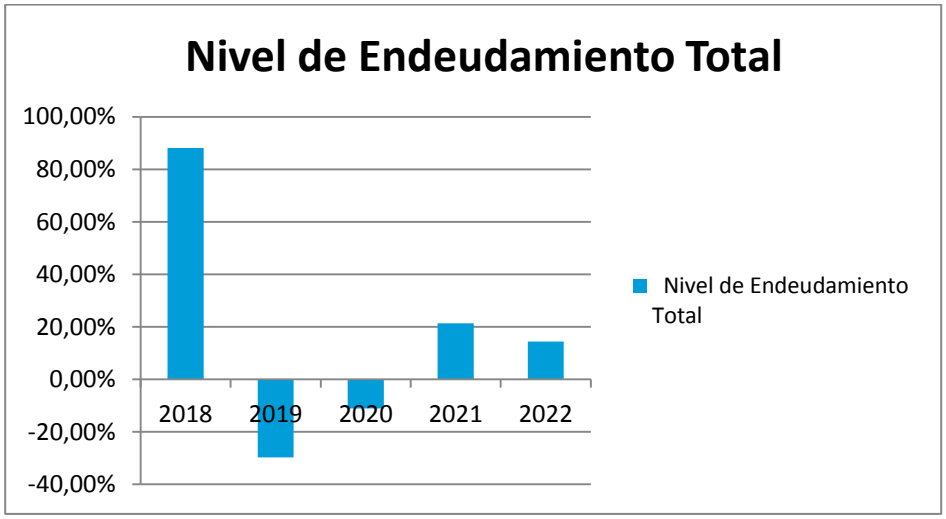

Figura 12. Nivel de endeudamiento. Fuente Propia

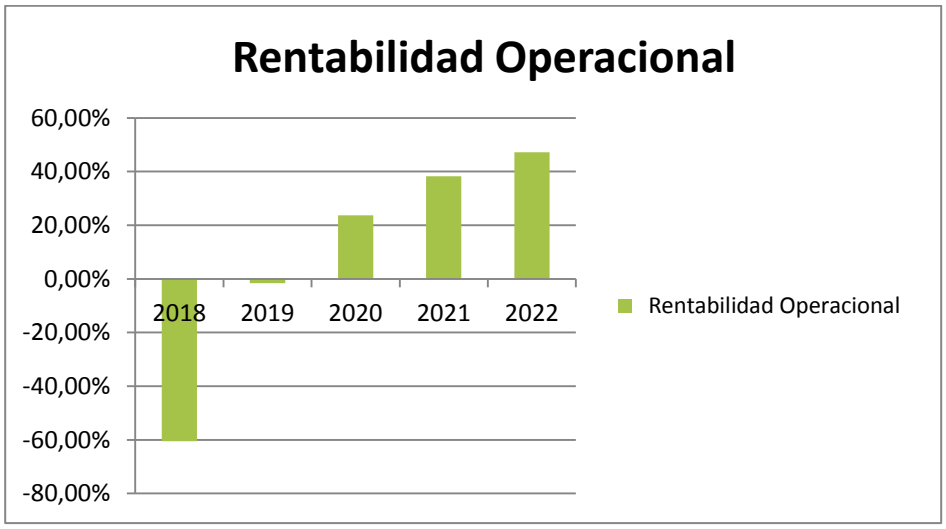

Figura 13. Rentabilidad Operacional. Fuente Propia

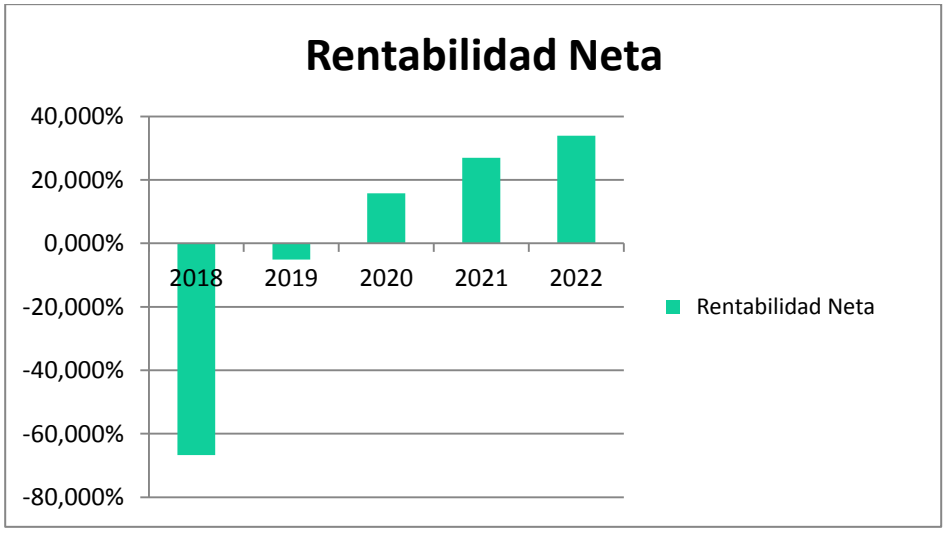

Figura 14. Rentabilidad neta. Fuente Propia

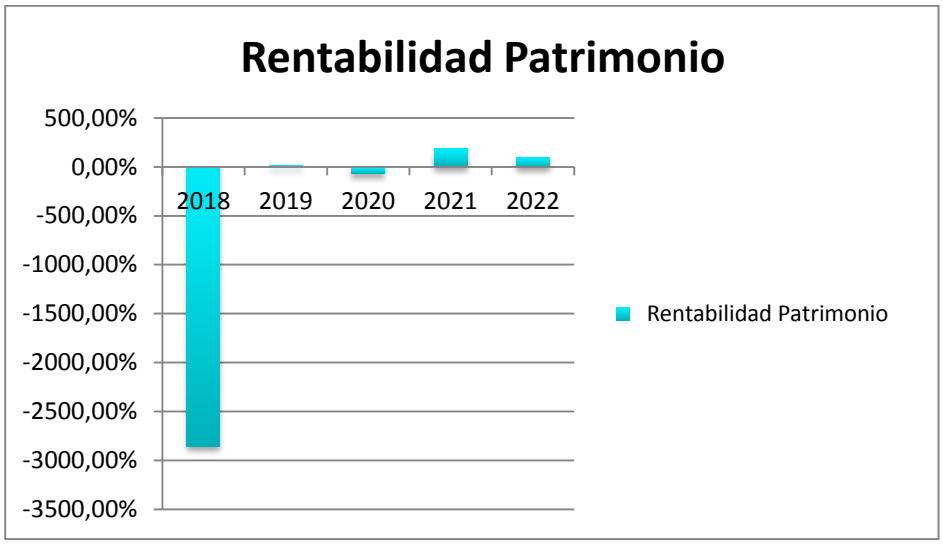

Figura 15. Rentabilidad Patrimonio. Fuente Propia

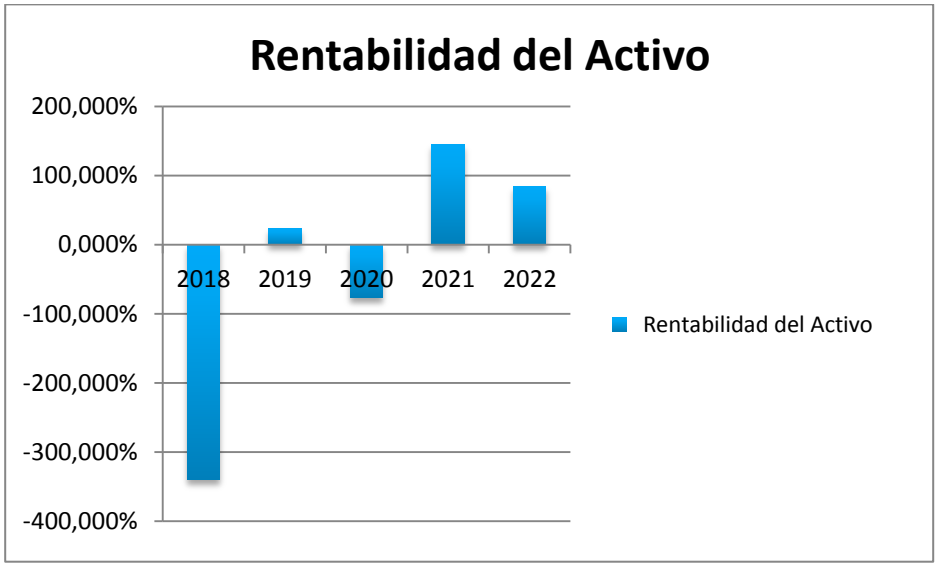

Figura 16. Rentabilidad del Activo. Fuente Propia

8.5. Fuentes de apoyo financiero

Confiar Cooperativa financiera, se pidió la suma de DOS MILLONES DE PESOS (2.000.000) para compra de equipos de cómputo.

FINANCIACION					
MONTO	**$ 2.000.000**				
TASA E.A.	**10%**				
PLAZO	**5**				
TASA M.V.	**0,80%**				
CUOTA	**$ 527.595**				
CUOTA MES	**$ 42.071**				
PERIODO	**SALDO INICIAL**	**CUOTA**	**INTERES**	**CAPITAL**	**SALDO FINAL**
0	$ 2.000.000				$ 2.000.000
1	$ 2.000.000	$ 527.595	$ 0	$ 527.595	$ 1.472.405
2	$ 1.472.405	$ 527.595	$ 0	$ 527.595	$ 944.810
3	$ 944.810	$ 527.595	$ 0	$ 527.595	$ 417.215
4	$ 417.215	$ 527.595	$ 0	$ 527.595	$ 0
5	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0

Tabla 39. Fuentes de financiación. Fuente Propia

9. COMPONENTE DE IMPACTOS Y VALIDACIÓN

9.1. Alineación con los planes y programas gubernamentales

Según lo estipulado en el Plan nacional de Desarrollo para el año 2018 - 2022 se estipula que serán fortalecidos los sectores empresariales, por medio del apoyo a la creación de empresa.

- Distribución por Pactos del PND, Colombia en la escena global: Política exterior responsable, innovadora y constructiva.

- Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad: una economía dinámica, incluyente y sostenible que potencie todos nuestros talentos
- Entorno para crecer: formalización, emprendimiento y dinamización empresarial.
- Transformación empresarial: desarrollo productivo, innovación y adopción tecnológica para la productividad

  Fuente: PND (2018-2022) *Plan Nacional de Desarrollo*. República de Colombia

9.2. **Impacto social**

"El concepto suele emplearse en el terreno corporativo para nombrar a los efectos que producen las actividades desarrolladas por una empresa. Independientemente de su funcionamiento interno, con sus ingresos, ganancias, etc., las compañías provocan con su trabajo cotidiano múltiples consecuencias. El impacto social, en este marco, es la huella dejada por una empresa en la comunidad en la cual se encuentra integrada."

Fuente: J. Pérez. y A. Gardey. (2018). *Definición*, impacto social.

El impacto social del presente proyecto es positivo, ya que su mayor beneficio social es sin duda la formalización del trabajo, la generación de empleo, la formalización de las pequeñas empresas, la vinculación de los trabajadores a un sistema de seguridad social, la responsabilidad social empresarial. También se crea en el departamento la necesidad de formar y capacitar a sus habitantes en diferentes ocupaciones, con el fin de que estas personas sean más productivas en su región y no tengan que salir de sus ciudades por falta de empleo.

Colaborar, cooperar con otras personas y proyectos que requieran los servicios de la empresa en todo lo relacionado con seguridad social, y administración de personal. Dando cumplimiento a la norma y velando por la seguridad de empresarios y trabajadores.

9.3. **Impacto ambiental**

"El impacto ambiental es el efecto causado por una actividad humana sobre el medio ambiente. La ecología, es el estudio de las relaciones entre los organismos, seres vivos y su ambiente natural, se encarga de medir dicho impacto y de tratar de minimizarlo."

V. Sandoval. (2013). *Impacto ambiental varios autores.* I parte definición impacto ambiental

El impacto ambiental de la empresa es positivo, ya que por ser una empresa de servicios no genera una gran cantidad de residuos, desechos que puedan contaminar altamente el ambiente. Pero si somos conscientes que aunque generamos una pequeña cantidad de residuos debemos manejar y aplicar programas de disminución, manejo, control y disposición final de los mismos.

El medio ambiente Forma parte de la función de producción de gran cantidad de bienes y servicios económicos: requieren agua de cierta calidad, aire, etc. También Actúa como receptor de residuos y desechos de todas clases, como consecuencia de las actividades de producción y consumo. En la empresa VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, se manejan diferentes programas de sensibilización, educación, y capacitación con el fin de que los trabajadores, personas cercanas, clientes y terceros den cumplimiento a la conservación del medio ambiente, reduciendo sus aspectos ambientales, reciclando todo lo relacionado con los desechos de

la actividad realizada, y manteniendo el orden y el aseo en sus labores, con el fin de reducir la contaminación y la generación de desechos.

9.4. **Impacto económico**

"La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo."
Fuente: J. Pérez. Y A. Gardey. (2018). *Definición*, impacto económico.

El impacto económico de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL, es un impacto positivo para el entorno ya que además de generar empleo directo, con remuneración justa, con buenas condiciones laborales, realizar actividades para la generación del primer empleo en los jóvenes, que brinden oportunidades para que la comunidad se capacite, hace que los ingresos en las familias aumenten y se mantengan estables, generar mayor economía en la comunidad Boyacense, ese es el compromiso social y económico para mejoren las condiciones laborales de nuestro país y la forma de emprender un negocio a futuro sostenible y lucrativo.

9.5. **Análisis de riesgos**

"Un análisis de riesgos es el estudio de las causas de las posibles amenazas y probables eventos no deseados, así como los daños y consecuencias que éstas puedan producir. Se trata de un proceso sistemático que planifica, identifica, analiza, responde y controla los riesgos de un proyecto."
Fuente: D. García (2017) *gestión de riesgos*. Ealde.

Tipo de riesgo	Probabilidad	Impacto
Cambio político	3- Es posible	3–Moderado
mayor tecnología de la competencia	3- Es posible	3–Moderado
Dejamos de ser competitivos en precio	2- Es raro que suceda	2–Pequeño
Dependencia excesiva de un cliente	4- Muy probable	1–Insignificante
Clientes dejen de pagar	2- Es raro que suceda	4–Grande
Dependencia excesiva proveedores	1- Sería excepcional	2–Pequeño
Riesgo desabastecerse servicios	2- Es raro que suceda	4–Grande
clientes insatisfechos con los servicios	3- Es posible	5–Catástrofe
Competencia de otras empresas	3- Es posible	3–Moderado
Fuga cerebros y empleados	3- Es posible	3–Moderado
poca gestión para la consecución de clientes	2- Es raro que suceda	4–Grande
Cambios en legislación perjudican	3- Es posible	4–Grande
Grupos de presión pongan dificultades	2- Es raro que suceda	2–Pequeño

Tabla 40. Análisis de riesgos. Fuente propia

10. MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos es una herramienta de control y gestión que permite visualizar los riesgos desde la etapa de planificación del proyecto, facilitando así su mitigación al maximizar las oportunidades de que los riesgos se manejen a tiempo y minimizando el impacto negativo en el proyecto.

El objetivo de la matriz de riesgos es identificar y cuantificar los riesgos para lograr una gestión que permita disminuir la probabilidad y el impacto de que los eventos adversos afecten al proyecto de forma importante.

Fuente: R Siles. PMP y E Mondelo. (2012). *Guía de Gestión de Proyectos*. Resultados PM4R, 2ª edición, BID-INDES.

	IMPACTO				
PROBABILIDAD	1– Insignificante	2– Pequeño	3– Moderado	4– Grande	5– Catástrofe
5- Casi seguro que sucede	Medio (5)	Alto (10)	Alto (15)	Muy alto (20)	Muy alto (25)
4- Muy probable	Medio (4)	Medio (6)	Alto (12)	Alto (16)	Muy alto (20)
3- Es posible	Bajo (3)	Medio (5)	Medio (9)	Alto (12)	Alto (15)
2- Es raro que suceda	Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)	Alto (10)
1- Sería excepcional	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Medio (5)

Tabla 41. Matriz de riesgos. Fuente propia

10.1. Validaciones

10.1.1. VALIDACIÓN TÉCNICA

Se validara de acuerdo a los indicadores de gestión suministrados o también conocidos como KPI (en inglés: Key Performance Indicator), tomaremos las cantidades y posibles errores que generen las actividades,

las quejas y devoluciones se medirán de manera mensual, con el fin de corregir de manera inmediata los errores.

Indicador (Métrica)	**Fórmula**
Tasa de ausencia	# Días ausentes en el mes ÷ (número promedio de empleados durante un mes x # de días de trabajo)
Coste de contratación	Costos de contratación ÷ (costo de compensación + costo de beneficios)
Porcentaje de calificación de rendimiento	# De empleados calificados bajo una puntuación o calificación determinada en su evaluación de desempeño ÷ total # de empleados
Ingresos por empleado	Ingresos ÷ número total de empleados
Tiempo para contratar (promedio)	Total días necesarios para cubrir un puesto ÷ número contratado
Horas de entrenamiento / desarrollo	Suma del total de horas de formación ÷ número total de empleados
Permanencia	Promedio de años de servicio en la organización en todos los empleados
Rotación (anual)	# De empleados que salen del trabajo durante el período de 12 meses ÷ número real promedio de empleados durante el mismo período
Costos de rotación	Costes totales de rotación + vacante + sustitución + formación
Porcentaje de utilización	Número total de empleados que utilizan un programa / servicio / beneficio ÷ número total de empleados elegibles para utilizar un programa / servicio / beneficio
Costo de compensación laboral por empleado	Costo total de compensación de trabajadores por año ÷ número promedio de empleados
Indemnización por accidentes de trabajo	(Número de lesiones y / o enfermedades por cada 100 empleados a tiempo completo / total de horas trabajadas por todos los empleados durante el año calendario) x 200.000
Razón de selección	Porcentaje de solicitantes de una fuente de reclutamiento que lleguen a la siguiente etapa del proceso de selección
Tasa de Cobertura de Capacitación	cantidad de empleados capacitados / cantidad promedio de empleados

Tabla 42. Indicadores de Gestión. Fuente propia

10.1.2. VALIDACIÓN FINANCIERA

Se llevara control estricto sobre los ingresos y egresos de la empresa, con el fin de manejar un adecuado control del flujo de caja, reduciendo costos y gastos que permitan dar mayor rentabilidad a los socios. Con el fin de mejorar la contabilidad y lograr que los estados financieros, balances y

tema financiero fluyan de manera adecuada, se seguirán creando estrategias con el fin de identificar qué es lo mejor para la empresa en términos financieros. Se aplicaran los diferentes indicadores financieros.

Indicador	Fórmula	Interpretación
RAZÓN CORRIENTE:	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.
PRUEBA ÁCIDA:	Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios.
CAPITAL NETO DE TRABAJO:	Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente	Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.

Imagen 10. Indicadores de Liquidez

Indicador	Fórmula	Interpretación
ROTACIÓN DE INVENTARIOS:	Costo de Mercancías vendidas / Inventario promedio	resenta las veces que los costos en inventarios se convierten en efectivo o se colocan a crédito.
INVENTARIOS EN EXISTENCIAS:	Inventario promedio x 365 / Costo de Mercancías vendidas	Mide el número de días de inventarios disponibles para la venta. A menor número de días, mayor eficiencia en la administración de los inventarios.
ROTACIÓN DE CARTERA:	Ventas a crédito / Cuentas por cobrar promedio	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo.

Imagen 11. Indicadores de Eficiencia

Indicador	Fórmula	Interpretación
PERIODOS DE COBRO:	Cuentas por cobrar promedio x 365 / Ventas a crédito	Mide la frecuencia con que se recauda la cartera.
ROTACIÓN DE ACTIVOS	Ventas Netas / Activo Total	Es un indicador de productividad. Mide cuántos pesos genera cada peso invertido en activo total.
ROTACIÓN DE PROVEEDORES:	Compras del periodo / Proveedores promedio	Muestra cuántas veces se paga a los proveedores durante un ejercicio. Si la rotación es alta se está haciendo buen uso de los excedentes de efectivo.

Imagen 12. Indicadores de Eficiencia

Indicador	Fórmula	Interpretación
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD:	Utilidad Bruta / Ventas Netas x 100	Por cada peso vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.
RENTABILIDAD SOBRE VENTAS:	Utilidad Neta / Ventas Netas x100	Es la relación que existe de las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, que pueden contribuir o restar capacidad para producir rentabilidad sobre las ventas.
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS:	Utilidad Bruta / Activo Total	Mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO:	Utilidad Neta / Patrimonio	Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit acumulado, el cual debe compararse con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.
UTILIDAD POR ACCIÓN:	Utilidad Neta / Número de acciones en circulación	Es otra medida para conocer la eficacia de la administración y entregar a los asociados, herramientas para sus decisiones de aumentar la participación o realizarla.

Tabla 43. Indicadores de Gestión financiera. Fuente propia

10.1.3. VALIDACIÓN COMERCIAL

Indicador	Fórmula	Interpretación
INDICE DE PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO:	Ventas de la empresa / Ventas totales del sector x 100	Refleja la participación de la empresa en la satisfacción de la demanda de determinado producto
INDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS:	Ventas del año corriente / Ventas del año anterior x 100	Debe ser coherente con el crecimiento de los Activos y con el crecimiento en volumen y precios.
INDICE DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS	Cantidad de productos año corriente / Cantidad de productos año anterior - 1	Este indicador muestra en las empresas industriales, el porcentaje de nuevos productos que está sacando al mercado, tanto por su políticas de diversificación como por las de investigación y desarrollo.
INDICE DE DESERCIÓN DE CLIENTES:	Cantidad de Clientes año corriente / Cantidad de clientes año anterior - 1	Mide la imagen de la empresa ante los clientes.

Imagen 13. Indicadores comerciales

10.1.4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para la presente validación se creó un instrumento de medición de satisfacción al cliente el cual a la fecha es aplicado a todos los clientes en el servicio de postventa y de la que se realizó el siguiente análisis de resultados.

La encuesta fue aplicada en el mes de diciembre de 2018, con 60 clientes de los servicios para independientes y Outsourcing de nómina.

VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS

ENCUESTA DE SATISFACCION Y SERVICIO AL CLIENTE — fecha

Nombre: — Empresa

Cedula — Telefono

1) La solución dada a su inquietud por VGC Empoderamiento Empresarial fue ?

Excelente	10	Buena	4	Regular	1	Mala	**0**

2) El seguimiento y la comunicación que VGC Empoderamiento Empresarial le prestó durante la solucion de su caso fue?

Excelente	14	Buena		Regular	1	Mala	

3) Los tiempos de respuesta para la solucion de su caso fue?

De 1 dia	6	De 1 a 3 dias	7	Mas de 1 semana	2

4) El trato recibido por el personal de VGC Empoderamiento empresarial fue?

Excelente	13	Bueno	2	Regular	0	Malo	0

5) Considera usted que el valor pagado por el servicio prestado fue?

Muy costoso	0	Alto	0	Normal	10	Muy economico	5

6) Le gustaria recibir información sobre algun otro servicio, por favor enúncielo

7) Qué servicio adicional sugeriria a VGC Empoderamiento Empresarial?

8) Que aspecto considera usted que VGC Empoderamiento Empresarial deba mejorar, corregir o reforzar?

9) Recomendaría a algun familiar, amigo o conocido, contratar los servicios de VGC Empoderamiento Empresarial?

SI	13	Tal Vez	2	NO	

Respuestas de la encuesta

Pregunta 1:

1) **¿**La solución dada a su inquietud por VGC Empoderamiento Empresarial fue?

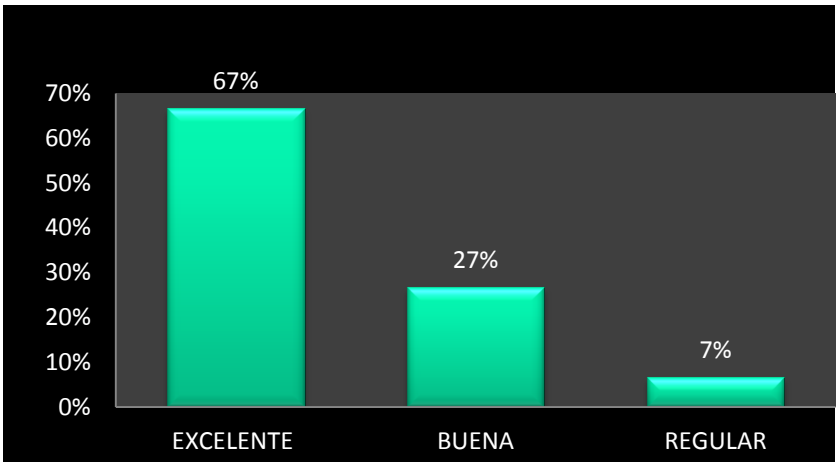

Figura 17. Solución a los servicios. Fuente propia

El Conocimiento de los temas y la preparación laboral de los funcionarios permiten dar respuestas y soluciones adecuadas a los usuarios

Pregunta 2:

¿El seguimiento y la comunicación que VGC Empoderamiento Empresarial le prestó durante la solución de su caso fue?

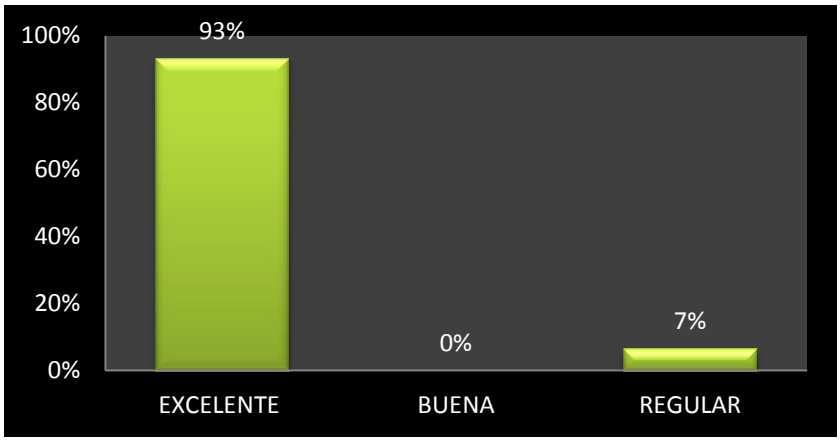

Figura 18. Seguimiento y atención al cliente. Fuente propia

El acompañamiento, información y retroalimentación de los procesos a los clientes ha fortalecido el conocimiento de los mismos y permite que ellos tengan mayor credibilidad hacia la empresa.

Pregunta 3:

¿Los tiempos de respuesta para la solución de su caso fueron?

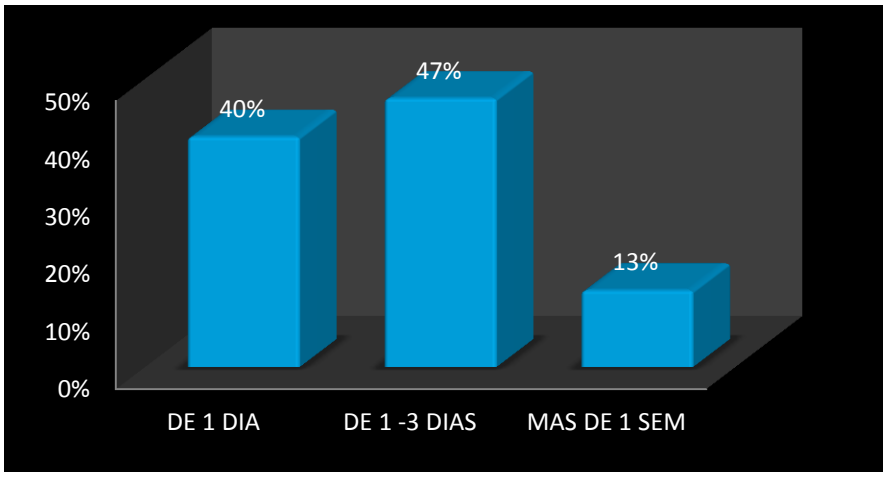

Figura 19. Tiempos de respuesta del servicio. Fuente propia

Se da cumplimento a los tiempos de respuesta óptimos de 1 a 3 días. Y se notan pocos casos de tardanza, la cual es generada muchas veces por que el cliente no envía los documentos y datos en el tiempo requerido.

Pregunta 4:

¿El trato recibido por el personal de VGC Empoderamiento empresarial fue?

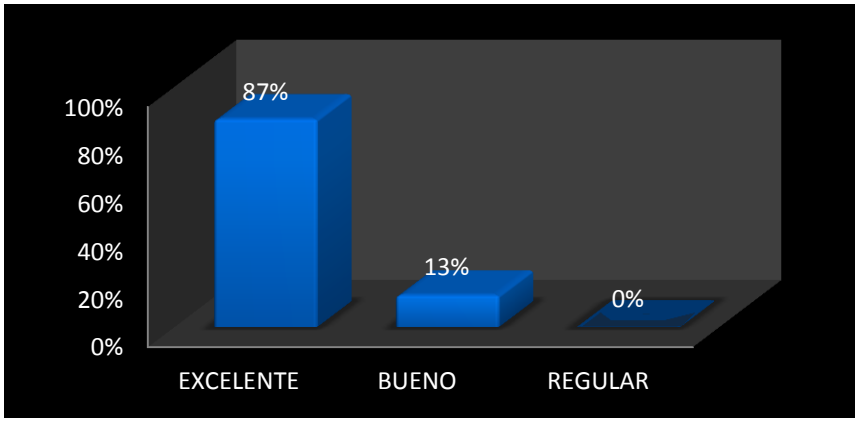

Figura 20. Trato brindado al cliente. Fuente propia

La atención humanizada y personalizada es reconocida por nuestros clientes, no importa su condición o situación, para VGC todos merecen respeto e información constante.

Pregunta 5:

5) **¿**Considera usted que el valor pagado por el servicio prestado fue?

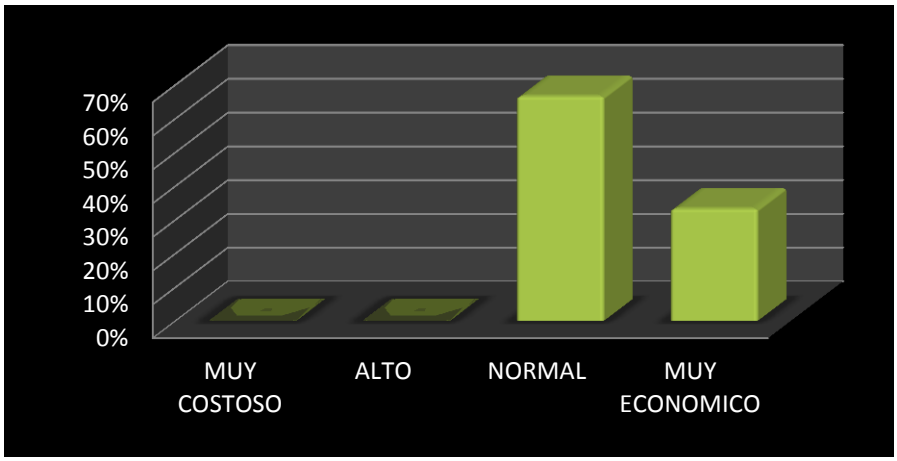

Figura 21. Apreciación del cliente sobre e los precios. Fuente propia

Nuestras tarifas son aceptadas por los clientes, ya que sin afectar el mercado se han dado precios cómodos, sin caer en la usura o el maltrato al cliente. Lo que genera mayor retención en los clientes.

Pregunta 9:

9) **¿**Recomendaría a algún familiar, amigo o conocido, contratar los servicios de VGC Empoderamiento Empresarial?

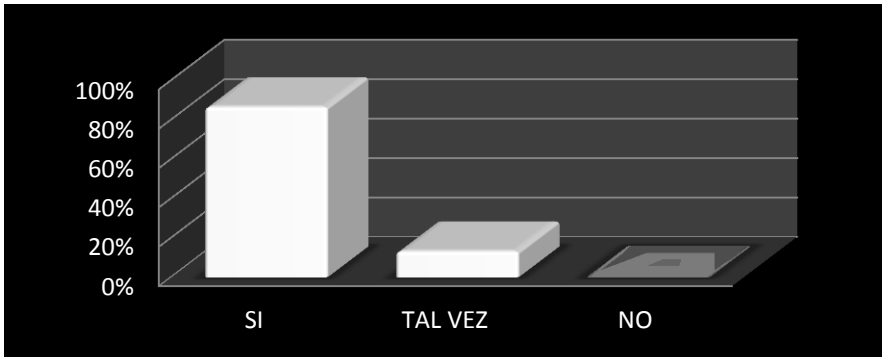

Figura 22. Intensión de los clientes para referir a VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL. Fuente propia

El óptimo servicio prestado a nuestros clientes, puede ser recomendado y referido por ellos mismos a más personas, da prueba que se están cumpliendo los objetivos empresariales.

Preguntas Abiertas de los numerales 6, 7,8

6) ¿Le gustaría recibir información sobre algún otro servicio? por favor enúncielo

Las opiniones más acertadas fueron sobre atención de EPS, subsidio de vivienda y subsidio monetario de la caja de compensación familiar, mas enfocadas hacia la red de servicios.

7) ¿Qué servicio adicional sugeriría a VGC Empoderamiento Empresarial?

Las opiniones sobre servicios de contaduría y derecho laboral y de familia. También sobre el servicio de agentes de seguridad industrial (SISO), para las empresas, y el servicio de Sistemas integrados de Gestión de Calidad para empresas.

8) ¿Que aspecto considera usted que VGC Empoderamiento Empresarial deba mejorar, corregir o reforzar?

La mayoría de los encuestados felicitó la gestión realizada a excepción de un cliente que se quejó por un servicio muy demorado. Pero se revisó y la tardanza de este servicio fue por que el cliente no remitió los documentos solicitados de manera rápida.

11. CONCLUSIONES

Para la Empresa VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS su proceso evolutivo en tan solo 12 meses ha sido positivo en cuanto a calidad y optimización de los servicios prestados, pues esta empresa cuenta con personal altamente calificado y comprometido, alineado a la norma laboral y comercial colombiana, los 15 clientes que se han captado se sienten satisfechos con el servicio, la atención y las soluciones dadas por la empresa, así mismo están conformes con las tarifas y los tiempos de respuesta. Lo cual es favorable ya que la empresa debe luchar contra las empresas de papel que hay en la región y que por menor valor pueden obtener un mayor número de clientes, es ahí cuando VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL a través de su profesionalismo y transparencia adquiere mayor credibilidad. Cumpliendo con su lema del slogan: “100% legal y transparente”

La proyección de mercadeo para el cierre de este año 2019, está enfocada en la consecución de clientes en masa, empresas, cooperativas, minas, agremiaciones comerciales, de la región de Boyacá, los cuales desconocen sus obligaciones y responsabilidades con el gobierno y con ellos mismos. La labor de esta empresa es entonces, seguir brindando servicios óptimos y de calidad, obteniendo el bienestar del cliente, sus colaboradores y sus familias.

Como recomendación se debe continuar con la capacitación y actualización permanente de los funcionarios en áreas de la administración, la contabilidad, las normas internacionales y los cambios a las normas legales para independientes y trabajadores dependientes.

Mantener el trato humanizado y cordial con todas las personas involucradas en la empresa: Clientes, colaboradores, proveedores con el fin de generar excelentes relaciones comerciales, interpersonales y humanas.
VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS ha sido y ha tenido una gran acogida en este casi 1 año de labores en cuanto a los servicios para independientes y pequeños comerciantes y empresarios y tiene una gran oportunidad de negocio en el sector que se desea incursionar, el sector de las (EST) empresas de servicios temporales, ya que en Boyacá se encuentra la mayor cantidad de organizaciones mineras de Colombia que aún se encuentran sin legalizar y que muy seguramente requieren trabajadores temporales o legalizar sus empleados.

Los recursos físicos y operativos requeridos para poner en marcha una empresa de servicios temporales no son muy altos, ya que se cuenta ya con oficina y equipos, el principal activo o materia prima es el conocimiento en administración.

Para la creación y administración de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, se requiere una estructura organizacional muy sencilla, debido a que la mayoría del personal necesario para desarrollar sus labores, son trabajadores en misión que laboran en las empresas clientes.

El tipo de sociedad que se requiere para poder desarrollar eficientemente la empresa propuesta en este plan de negocios es una sociedad por acciones simplificada, porque es la que más se ajusta a los requerimientos de los socios en cuanto a su grado de responsabilidad frente a las posibles pérdidas de la empresa y por los múltiples beneficios que ofrece el gobierno nacional para nuevos emprendedores.

Una vez terminado el análisis de este plan de negocios, se puede observar que además de ser financieramente viable y rentable VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, esta propuesta ofrece una excelente oportunidad para que los socios, empleados y demás actores que conformen la organización, se involucren en el negocio con el fin de velar por el cumplimiento sin falta de los pagos y prestaciones del talento humano que hace que la economía colombiana crezca.

Se concluye que vale la pena llevar a cabo este plan de negocios y poder así no solo generar utilidad para los socios y accionistas de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS, sino también para todas sus empresas clientes, las cuales administradas por las manos de los profesionales de VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL SAS ayudarán a que en el departamento de Boyacá, sea reconocida por la calidad y compromiso empresarial hacia sus trabajadores.

12. LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Servicio de nómina y Outsourcing. Fuente propia 21

Tabla 2 Porcentajes de cotización para independientes 2019. 37

Tabla 3 Matriz de perfil competitivo, fuente propia, plantilla tomada de just exw 41

Tabla 4. Análisis DOFA Fuente propia..... 42

Tabla 5. Proyeccion de ventas VGC Empoderamiento Empresarial – Fuente propia..... 52

Tabla 6. Descripción del diseño y estado de desarrollo del servicio Fuente: Propia 53

Tabla 7. Ficha técnica Nº 1 Administración de personal. Fuente Propia 54

Tabla 8. Ficha técnica Nº 2 Outsourcing de nómina. Fuente Propia..... 55

Tabla 9. Ficha técnica Nº 2 Outsourcing de nómina. Fuente Propia..... 56

Tabla 10. Estrategias para cada ciclo de vida de servicio - Fuente Propia. 58

Tabla 11. Manual de funciones administración de personal temporal Fuente propia..... 63

Tabla 12. Manual de funciones servicios para independientes Fuente propia..... 64

Tabla 13. Equipo e infraestructura requerida - Fuente propia..... 69

Tabla 14. Cronograma y plan de implementación. Fuente propia 70

Tabla 15. Descripción de la proyección fuente propia 71

Tabla 16. Descripción de la capacidad Instalada y requerida. Fuente propia 72

Tabla 17. Caracterización Administrativa. Fuente propia..... 85

Tabla 18. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo GERENTE. Fuente propia. 88

Tabla 19. Caracterización Ventas o Comercial. Fuente propia. 89

Tabla 20. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASESOR COMERCIAL Fuente propia. 91

Tabla 21. Caracterización Financiera y/o Contable. Fuente propia 92

Tabla 22. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo DIRECTOR O CORDINADOR CONTABLE. Fuente propia 94

Tabla 23. Caracterización Producción (Talento Humano). Fuente propia. . 96

Tabla 24. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASISTENTE DE NÒMINA Y SEGURIDAD SOCIAL. Fuente propia. 98

Tabla 25. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo ASISTENTE DE GESTION HUMANA Fuente propia. 100

Tabla 26. Caracterización Talento Humano. Fuente propia. 102

Tabla 27. Diseño de trabajo o puesto de trabajo Cargo DIRECTOR O CORDINADOR GESTION HUMANA. Fuente propia 104

Tabla 28. Gastos Fijos. Fuente propia 111

Tabla 29. Costos unitarios y variables Fuente propia 112

Tabla 30. Costos por línea de servicios. Fuente propia 112

Tabla 31. Balance General. Fuente Propia 114

Tabla 32. Estado de Resultados. Fuente Propia. 115

Tabla 33. Flujo de caja. Fuente Propia. 117

Tabla 34. Análisis TIR y VPN. Fuente Propia 118

Tabla 35. Punto de Equilibrio. Fuente Propia. 119

Tabla 36. Análisis de sensibilidad. Fuente Propia. 120

Tabla 37. Indicadores de liquidez. Fuente Propia. 120

Tabla 38. Indicadores de liquidez. Fuente Propia. 121

Tabla 39. Fuentes de financiación. Fuente Propia 124

Tabla 40. Análisis de riesgos. Fuente propia 128

Tabla 41. Matriz de riesgos. Fuente propia 129

Tabla 42. Indicadores de Gestión. Fuente propia 130

Tabla 43. Indicadores de Gestión financiera. Fuente propia 132

13. LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Canvas - Fuente: Plantilla Fundación Universitaria Los Libertadores – Fuente Propia 17

Figura 2 Estructura Organizacional- Fuente propia 18

Figura 3 Mapa de Provincias de Boyacá, Fuente Senado de la República de Colombia (1989), Municipios colombianos. Bogotá: Pama Editores Ltda. ISBN 958-9077-02-1 https://esacademic.com/dic.nsf/eswiki/965509 32

Figura 4. Diagrama de flujo Servicios para Independientes. Fuente propia 65

Figura 5. Diagrama de flujo Outsourcing de nómina. Fuente propia..... 66

Figura 6. Diagrama de flujo Administración de Personal Temporal. Fuente propia..... 67

Figura 7. Mapa de Procesos VGC Empoderamiento Empresarial. Fuente propia..... 68

Figura 8. Procedimiento del servicio logístico para una fuente de servicios. 73

Figura 9. Mapa de Procesos VGC Empoderamiento Empresarial. Fuente propia..... 75

Figura 10. Punto de equilibrio. Fuente propia 119

Figura 11. Razón corriente y liquidez. Fuente Propia 121

Figura 12. Nivel de endeudamiento. Fuente Propia..... 121

Figura 13. Rentabilidad Operacional. Fuente Propia 122

Figura 14. Rentabilidad neta. Fuente Propia 122

Figura 15. Rentabilidad Patrimonio. Fuente Propia 123

Figura 16. Rentabilidad del Activo. Fuente Propia..... 123

Figura 17. Solución a los servicios. Fuente propia 135

Figura 18. Seguimiento y atención al cliente. Fuente propia 136

Figura 19. Tiempos de respuesta del servicio. Fuente propia 136

Figura 20. Trato brindado al cliente. Fuente propia 137

Figura 21. Apreciación del cliente sobre e los precios. Fuente propia..... 138

Figura 22. Intensión de los clientes para referir a VGC EMPODERAMIENTO EMPRESARIAL. Fuente propia 138

14. LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Volante Publicitario 12

Imagen 2. Presentación corporativa Power Point 12

Imagen 3. Tarjeta de presentación 12

Imagen 4. Logotipo empresa 12

Imagen 5. Página de Facebook 13

Imagen 6. Demanda de mano obra (requisiciones) por actividad económica de la empresa solicitante 2015 a cuarto trim 2017 39

Imagen 7. Asotrain .....

Imagen 8. Santec Servicios 40

Imagen 9. Empresarios al Día 40

Imagen 10. Indicadores de Liquidez 131

Imagen 11. Indicadores de Eficiencia 131

Imagen 12. Indicadores de Eficiencia 132

Imagen 13. Indicadores comerciales 133

15. LISTA DE ANEXOS

- Rut registro único tributario) empresa VGC empoderamiento empresarial sas.
- Cámara de comercio VGC empoderamiento empresarial sas.
- Rut. (registro único tributario) autora

16. BIBLIOGRAFÍA

- R Alejandro. A. Bobes, I y M. Pilar, F. Valdés, (2014*). Servicio logístico al cliente en empresas de servicio*, I Facultad de Economía, Universidad de La Habana,
- Stanton, Etzel y Walker, H. McGraw, (2004).*13a Edición.* «Fundamentos de Marketing»,
- M. Raffino. (2019) Concepto de misión y visión
- (2009). Selección de proveedores compra venta.
- IMF. (2015). *Valores Corporativos.* Bussines School.
- L Startup. (2013) *herramienta para generar modelos de negocios.* Canvas.
- DANE. (2019). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Banco de la república.
- Banco de la república. (2019) Oferta y Demanda Acoset. (2019).
- Ministerio Del Trabajo (2003-2018). *Informes Estadísticos Trimestrales EST* Direcciones Territoriales de Trabajo
- Tomado de: M. Poter. (1985). *Las 3 estrategias competitivas genéricas*. Cepymenews.
- Carmelina. (2015). *Estrategia y Promoción de ventas*. Emprendices.
- L. Richard. Sandhusen. (2002). *Primera Edición, de Compañía.*
- Mercadotecnia.
- R Alejandro. A. Bobes, I y M. Pilar, F. Valdés, (2014*). Servicio logístico al cliente en empresas de servicio*, I Facultad de Economía, Universidad de La Habana
- (2009). Selección de proveedores compra venta.
- J. García (2014) *Gestión del talento humano*, Diseño de cargos
- (2019). *Obligaciones tributarias de las SAS.* Cámara de Comercio de Duitama

- (2006) *Decreto Número 4369*. Ministerio de protección social
- Madrid. (2018). Instituto de derecho de autor de Madrid
- Carlos J. Molano, Sandra Cely, Edna Ramírez, Adolfo Solano. (2018). Caracterización socioeconómica y empresarial jurisdicción cámara de comercio de Duitama.
- ITM Platform. (2018) *Estructuras organizacionales y gestión de proyectos*.
- (2010). *Que es y cómo hacer portafolio*. negocios1000
- Chiavenato, I (2007). El capital humano de las organizaciones Pag.21. *Administración de Recursos Humanos*
- (2018).Revista Dinero y Finanzas
- PND (2018-2022) *Plan Nacional de Desarrollo*. República de Colombia
- J. Pérez. y A. Gardey. (2018). *Definición*, impacto social.
- V. Sandoval. (2013). *Impacto ambiental varios autores.* I parte definición impacto ambiental
- D. García (2017) *gestión de riesgos*. Ealde.
- R Siles. PMP y E Mondelo. (2012). *Guía de Gestión de Proyectos*. Resultados PM4R, 2ª edición, BID-INDES
- S. Montiel Bach, (2016). *Blog de Deusto Formación*, 7 claves para definir la identidad corporativa de una empresa