

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(101)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	YEINY STEFFANY ROPERO CARREÑO JENNIFER MARIA PINZON MEDINA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	Mgs. SUGEIDY CONTRERAS SUAREZ		
TÍTULO DE LA TESIS	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍAS EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN PARA LAS PYMES DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL PRESENTE TRABAJO DE GRADO, CONSISTE EN CREAR UNA EMPRESA QUE BRINDE EL SERVICIO DE ASESORÍAS EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN PARA LAS PYMES DE OCAÑA, SIENDO ESTO UN TEMA QUE POCAS PERSONAS CONOCEN Y QUE LA MAYORÍA DE LA EMPRESAS NO TIENEN IMPLEMENTADOS, SIN ENTENDER QUE DICHA NORMATIVIDAD ES DE VITAL IMPORTANCIA, YA QUE AYUDA A QUE LAS ORGANIZACIONES SEAN SUSTENTABLES Y SOSTENIBLES EN EL TIEMPO. LOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTÁ CONFORMADA POR LA ISO 9001 DE LA CALIDAD ,ISO 19001 MEDIO AMBIENTE, Y LA DE 45001 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUE ANTERIORMENTE ERA UNA OHSAS 18001 Y DESDE 2018 LA REMPLAZARON POR LA ISO 45001.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 101	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
ASESORÍAS EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN PARA LAS PYMES DE
LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

AUTORES

YEINY STEFFANY ROPERO CARREÑO

JENNIFER MARIA PINZON MEDINA

DIRECTOR:

Mgs. SUGEIDY CONTRERAS SUAREZ

Administradora de Empresas

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Agosto de 2019.

Índice

Capítulo 1. Plan de Negocios Para la Creación de una Empresa de Asesorías en Sistemas Integrados de Gestión Para las PYMES de la Ciudad de Ocaña Norte de Santander.	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general..3	
1.3.2. Objetivos específicos.	3
1.4. Justificación.....	3
 Capítulo 2. Marco referencial	 5
2.1 Marco histórico.	5
2.1.1 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel mundial	5
2.1.2 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel nacional.....	7
2.1.3 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel local	9
2.2. Marco contextual.....	10
2.3 Marco conceptual	11
2.4. Marco teórico	13
2.5 Marco legal.....	17
2.5.1 Ley 872 de 2003.	17
2.5.2 Decreto nacional 4110 de 2004	17
2.5.3 Acuerdo 122 de 2004	18
2.5.4 Decreto distrital 387 de 2004	18
2.5.5 Directiva 004 de 2005	19
2.5.6 Resolución 3181 de 2005	19
2.5.7 Acuerdo 9 de 1990	19
2.5.8 Acuerdo 19 de 1996	19
2.5.9 Acuerdo 084 de 2003	20
2.5.10 Ley 99 de 1993.....	20
2.5.11 Decreto 2811 del 18 de diciembre de 1974.....	20
2.5.12 Ley 1562/2012 de Colombia.....	20
2.5.13 Decreto 1072 de 2015.	21
2.5.14 Constitución política de Colombia, Artículo 333	21
2.5.15 Ley 29 de febrero 27 de 1990	21
2.5.16 Ley 344 de 1996.....	21
2.5.17 Ley 590 de julio 10 de 2000.....	21
2.5.18 Ley 905 de agosto 2 de 2004.....	22
2.5.19 Ley 1014 de enero 26 de 2006.....	22
 Capítulo 3. Diseño metodológico	 23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Población.....	23
3.3. Muestra.....	24
3.4. Recolección de información.....	24
3.5 Procesamiento análisis de información	25

Capítulo 4. Presentación de resultados.....	26
4.1 Estudio de mercados	26
4.1.1 Tabulación y análisis del instrumento aplicado a la población de Ocaña norte de Santander.	26
4.1.2 Descripción de la demanda.	46
4.1.3 Descripción de la oferta.	46
4.1.3.1 Precio.	47
4.1.3.2 Canales de distribución.....	47
4.1.3.3 Publicidad.	47
4.2 Estudio técnico	48
4.2.1 Macro localización. “Asesorías SIG Ocaña” estará ubicada en la zona centro de la ciudad Ocaña norte de Santander.....	48
4.2.2 Micro localización.....	48
4.2.3 Requerimiento físico.	48
4.2.4 Distribución de planta.	49
4.3 Estudio administrativo y legal.....	49
4.3.1 Características de la empresa.	50
4.3.1.1 Logotipo.	50
4.3.1.2 Eslogan. ¡actúa en el presente y diseña tu futuro!	50
4.3.2 Misión.	50
4.3.3 Visión.....	50
4.3.4 Valores corporativos. Responsabilidad.....	51
4.3.5 Política de la empresa.....	51
4.3.6 Mapa de procesos.....	53
4.3.6.1 Simbología utilizada.	53
4.3.6.2 Caracterización del proceso.	55
4.3.7 Organigrama. Roles y Responsabilidades.....	57
4.3.8 Manual de funciones	57
4.3.9 Diseño de un portafolio de servicios.....	62
4.3.9.1 Estructura de un portafolio de servicios.....	64
4.3.9.2 Duración en meses del diseño.....	65
4.4 Impactos positivos.....	66
4.4.1 Impacto económico.	66
4.4.2 Impacto Social.....	66
4.4.3 Impacto Ambiental.....	67
4.5 Estudio Financiero y económico	67
4.5.1 Gastos de funcionamiento.....	67
4.5.2 Equipos de cómputo y comunicación.	68
4.5.3 Gastos de personal.....	69
4.5.4 Total Egresos.....	71
4.5.6 Depreciaciones.	71
4.5.7 Ingresos.	72
4.5.8 Balance Inicial.....	74
4.5.9 Estado de resultados.....	74
4.5.6 Flujo de caja	75
4.5.7 Punto de equilibrio	75
4.5.7.1 Punto de equilibrio en número de horas.....	76

Capítulo 5 Conclusiones	78
Recomendaciones	80
Referencias bibliográficas	81
Apéndice.....	84

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Actividad a la que se dedica de la empresa</i>	26
Tabla 2 <i>Dificultades que tiene las empresas en sus actividades</i>	27
Tabla 3 <i>Adquisición de Servicio de asesorías</i>	29
Tabla 4 <i>Razón por la que no ha contratado servicios de asesorías</i>	30
Tabla 5 <i>Áreas en la que ha utilizado asesorías</i>	31
Tabla 6 <i>Opinión de los servicios de asesoría adquiridos</i>	33
Tabla 7 <i>Tiene implementado algún sistema de gestión</i>	34
Tabla 8 <i>Sistemas de gestión implementados</i>	35
Tabla 9 <i>Importancia de certificarse con las normas del sistema de gestión</i>	37
Tabla 10 <i>Contrataría una firma de asesorías</i>	39
Tabla 11 <i>Aspecto importante para escoger una asesoría</i>	40
Tabla 12 <i>Medios de publicidad por donde la empresa se dará a conocer</i>	41
Tabla 13 <i>Firmas dedicadas a la prestación de servicios de asesorías</i>	43
Tabla 14 <i>Valor dispuesto a pagar por hora de asesoría</i>	44
Tabla 15 <i>Acceder a los servicios de asesorías</i>	45
Tabla 16 <i>Acceder a los servicios de asesorías</i>	46
Tabla 17 <i>Diagrama de flujos</i>	53
Tabla 18 <i>Caracterización del proceso</i>	55
Tabla 19 <i>Duración en meses del diseño</i>	65
Tabla 20 <i>Números de empleados para el diseño</i>	65
Tabla 21 <i>Muebles y enseres</i>	68
Tabla 22 <i>Equipos de cómputo y computación</i>	68
Tabla 23 <i>Gastos de personal administrativo</i>	69

Tabla 24 <i>Honorarios</i>	69
Tabla 25 <i>Gastos totales de personal</i>	70
Tabla 26 <i>Otros gastos de funcionamiento</i>	70
Tabla 27 <i>Presupuesto de inversión</i>	70
Tabla 28 <i>Total Egresos</i>	71
Tabla 29 <i>Depreciación</i>	72
Tabla 30 <i>Financiamiento de la inversión</i>	72
Tabla 31 <i>Proyección de ventas</i>	73
Tabla 32 <i>Ingresos por ventas</i>	73
Tabla 33 <i>Balance general</i>	74
Tabla 34 <i>Estado de resultados</i>	74
Tabla 35 <i>Flujo de caja</i>	75
Tabla 36 <i>Costos fijos</i>	75
Tabla 37 <i>Costos variables</i>	76
Tabla 38 <i>Ventas totales</i>	76

Lista de figuras

Figura 1. Actividad de la empresa	27
Figura 2. Dificultades que tiene las empresas en sus actividades	28
Figura 3. Adquisición de Servicio de asesorías	29
Figura 4. Razón por la que no ha contratado servicios de asesorías	30
Figura 5. Áreas en la que ha utilizado asesorías	32
Figura 6. Opinión de los servicios de asesoría adquiridos	33
Figura 7. Tiene implementado algún sistema de gestión	34
Figura 8. Sistemas de gestión implementados	36
Figura 9. Importancia de certificarse con las normas del sistema de gestión	38
Figura 10. Contrataría una firma de asesorías.....	39
Figura 11. Aspecto importante para escoger una asesoría	40
Figura 12. Medios de publicidad por donde la empresa se dará a conocer.....	42
Figura 13. Firmas dedicadas a la prestación de servicios de asesorías	43
Figura 14. Valor dispuesto a pagar por hora de asesoría	44
Figura 15. Acceder a los servicios de asesorías	45
Figura 16. Canales de distribución.....	47
Figura 17. Distribución en planta.....	49
Figura 18. Logotipo.....	50
Figura 19. Mapa de procesos	54
Figura 20. Organigrama	57
Figura 21. Implicaciones de la prestación de un servicio	63
Figura 22. Cliente – empresa	64
Figura 23. Servicio que ofrece la empresa	64

Figura 24. Punto de equilibrio.....77

Capítulo 1. Plan de Negocios Para la Creación de una Empresa de Asesorías en Sistemas Integrados de Gestión Para las PYMES de la Ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.1 Planteamiento del problema

El acelerado crecimiento y evolución de las medianas y pequeñas empresas es cada día más rápido y competitivo, aquellas que logren ajustarse a los nuevos cambios que se presenten en el entorno en menos tiempo es quien permanece en el mercado. Esta realidad ha dejado fuera de la competencia a muchas empresas en Colombia, debido a que existen personas que desconocen o no ven útil la implementación del sistema integrado de gestión, la cual es una herramienta con múltiples beneficios que ayudan a sostener, mejorar y crecer como empresa.

El sistema integrado de gestión es un instrumento eficaz para todo tipo de empresas a nivel mundial. El espejo para las pymes son las grandes empresas ya que ellas son las primeras en implementar este sistema. Sin embargo, no se ha logrado que las pymes se contagien de este conjunto de actividades que van en búsqueda de un mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta el decreto 1072 del 2015, el cual obliga a todas las empresas públicas y privadas a implementar el sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), y la resolución 1111 del 2017 por la cual se define la evolución inicial , los

plazos y estándares mínimos para el diseño e implementación del SG – SST; debido a la similitud que existe entre el SG-SST y el sistema integrado de gestión ha ampliado las oportunidades laborales para las empresas encargadas del servicio de asesorías en sistemas de gestión. (avance jurídico , 2015)

El principal problema es que las empresas encargadas de ofrecer el servicio de asesorías han estado enfocadas en las grandes empresas por la cuales son las únicas que muestran mayor interés continuo en este tema, ocasionando el desconocimiento y la falta de capacitación en el manejo del sistema integrado de gestión de las pymes que se convierten en una dificultad para generar una ventaja competitiva y/o sostenerse en el mercado.

Es por esta razón que es necesario estudiar el mercado de las pequeñas empresas de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, para conocer las razones por la cuales no cuentan con un sistema integrado de gestión. Con esta problemática se da inicio a este trabajo, por el cual se pretende realizar un plan de negocios para la creación de una empresa que ofrezca servicios de asesoría en sistemas de gestión para las pymes.

1.2. Formulación del problema

¿Es posible diseñar una empresa que preste los servicios de asesoría en Sistemas integrados de Gestión SIG- HSEQ para las Pymes de la ciudad de Ocaña Norte de Santander?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general. Realizar un plan de negocios para crear una empresa de asesoría en sistemas integrados de gestión para las pymes de la ciudad de Ocaña.

1.3.2. Objetivos específicos. Desarrollar un estudio de factibilidad del plan de negocios a través del análisis de mercado y técnico.

Indicar los impactos positivos que tendría la creación de la empresa y se verá reflejado en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Elaborar un estudio financiero que permita conocer cuál será la rentabilidad generada de la empresa e identificar su viabilidad para disminuir el riesgo a la hora de la creación de esta.

1.4. Justificación.

La implementación de un sistema integrado de gestión aporta grandes beneficios a las empresas por lo que es importante que tanto grandes como medianas y pequeñas empresas lo apliquen. Sin embargo, la ciudad de Ocaña no cuenta con una empresa asesora en sistema integrado de gestión por ende las pymes desconocen el tema y no se ha logrado que se contagien del mismo, siendo esto el principal problema para tener una mejora continua.

El desarrollo de este plan de negocios tiene como finalidad conocer la viabilidad de la creación de una empresa que preste el servicio de asesoría en sistema integrado de gestión para las pymes en la ciudad Ocaña norte de Santander.

Los beneficios aportados por esta investigación serán de gran interés para la ciudad de Ocaña, ya que, al tener conocimiento sobre el sistema integrado de gestión para las pymes, estas podrán mantenerse y ser competitivas en el mercado.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel mundial: ISO

(International Organization for Standardization) es el mayor desarrollador de normas de estandarización voluntarias a nivel internacional, fue fundada en 1947 con 67 comités técnicos. A principios de 1955, la ISO tenía 35 miembros y 68 normas (llamadas recomendaciones). En 1968, ISO publica su primera norma en contenedores de carga, flete y embalaje. En 1971, ISO crea sus dos primeros comités técnicos en el campo del medio ambiente: calidad del aire y la calidad del agua. Hoy en día, estos comités se han sumado otros grupos de expertos en medio ambiente se centran en muchos temas, incluyendo la calidad del suelo, la gestión del medio ambiente y las energías renovables. En 1987, ISO publica su primera norma de gestión de calidad. Las normas en la familia ISO 9000 han pasado a convertirse en algunos de los más conocidos y mejores estándares de venta. En 1995, ISO lanza su primer sitio web, cinco años más tarde, en 2000, ISO comienza a vender sus normas en línea. En 1996, ISO lanza su norma de sistemas de gestión medioambiental, ISO 14001. La norma proporciona herramientas para empresas y organizaciones con el fin de cumplir los requerimientos estipulados por la legislación Ambiental vigente e identificar y controlar los impactos ambientales que se generen. En 2005, la ISO y IEC's trabajan conjuntamente en el comité técnico JTC1 para lanzar la ISO/IEC 27001, una norma de sistemas de gestión de seguridad de la información. Dado que las empresas son cada vez más dependientes de la tecnología de la información, la seguridad del sistema y minimizar

los riesgos es cada vez más importante. ISO 27001: 2005 se ha convertido en uno de los estándares más populares de ISO. En 2010, ISO lanza la Norma 26000, norma que proporciona directrices para la responsabilidad social. Hoy en día las Normas Internacionales ISO han publicado más de 19500 Normas Internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y los negocios. Para el año 2015 cuenta con más de 163 países como miembros. (Hernandez , 2017)

OHSAS 18001: OHSAS es la sigla en inglés de Occupational Health and Safety Assessment Series, que traduce como Serie de Normas de Evaluación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional. La norma OHSAS 18001 es un documento elaborado por los organismos normalizadores de diferentes países liderados por el Instituto Británico de Normalización BSI. Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional SG de S&SO, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente su Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, así como sus objetivos relacionados, habiendo tenido en cuenta los requisitos legales aplicables en materia de seguridad industrial y salud ocupacional, así como los compromisos que de manera voluntaria haya suscrito la organización y la información relativa a los peligros y riesgos. (Unknown, 2012).

2.1.2 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel nacional: ICONTEC

fue fundado el 10 de mayo de 1963 como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, por un grupo de 18 empresarios y directivos gremiales, que vieron la necesidad de crear una organización que trabajara el tema de las normas técnicas, para mejorar la productividad y la competitividad de la industria nacional. Ese mismo año, ICONTEC se afilió a la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (Copant) y luego a la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El 7 de abril el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 767, otorgó a ICONTEC el carácter de Organismo Asesor y Coordinador en Normalización. Este apoyo del gobierno fue definitivo para impulsar la labor del Instituto, que aunque no contaba con recursos del erario público, sí contó con el aval del gobierno para consolidar su labor normativa. En 1983, Con motivo de la celebración de los 20 años de ICONTEC, el 20 de septiembre se hizo el lanzamiento de la campaña “La calidad, un reto de Colombia”. En noviembre 1 de 1994, el gobierno nacional acredita a ICONTEC como organismo certificador, el primero y único en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad. En abril de 1996, se realiza en Cartagena el Foro Andino ISO 9000, que contó con la participación de cerca de 500 delegados empresariales y connotados conferencistas internacionales. En agosto 1997, ICONTEC fue acreditado por la DAR/TGA, el sistema alemán de acreditación, para la certificación de sistemas de calidad con base en las NTC ISO 9000. Desde enero de 1999, y en representación de Colombia, ICONTEC hace parte, como único organismo latinoamericano, del Comité Técnico de Administración y Manejo TMB (Technical Management Board), uno de los órganos internos más importantes de la ISO.

En el 2001, El servicio de Educación y Desarrollo de ICONTEC recibe la certificación ISO 9001 por la certificadora alemana DQS, para un alcance en diseño y prestación de servicios académicos. En octubre 2009, ICONTEC se convierte en la primera entidad acreditada por ONAC para certificación de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios en más de 34 sectores económicos. En el 2010, Abre sus puertas la empresa “ICONTEC Servicios Industriales SAS”, cuyo objetivo es manejar todos los aspectos de inspección en Colombia. Entre el 11 y 12 de octubre del 2012 Colombia fue por primera vez sede de la XXVIII reunión del Comité de Evaluación de la Conformidad (Casco, por sus siglas en inglés), el evento más importante de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). El 8 de abril, del 2016, ISO (International Organization for Standardization) comunicó a ICONTEC Internacional la confirmación de la asignación de la Secretaría del Subcomité ISO de Café, ISO/TC34/SC15. Este suceso reafirma la confianza depositada en Colombia y en la labor que ha llevado a cabo ICONTEC Internacional, desde 1976, año en que fue creado el subcomité y en el que esta entidad empezó a hacer parte activa de este. Del 23 al 27 de octubre de 2017, ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización de Colombia y miembro de la ISO fue el anfitrión de la reunión ISO / TC 217 Cosmetics, en la ciudad de Cartagena de Indias. En el 2018, Colombia fue escogida como sede de la vigésima segunda reunión del comité ISO/TC34/SC15 Coffee, evento que se llevó a cabo en Bogotá del 23 al 25 de Octubre de 2017, para ICONTEC ser anfitrión de este evento, además de un honor, representó un reto que asumió con el fin de fortalecer su liderazgo ante el contexto internacional de normalización. (Jeduca S.A.S, 2018)

2.1.3 Historia de los sistemas integrados de gestión a nivel local: Dentro del municipio de Ocaña Norte de Santander diversas organizaciones han puesto en marcha los diferentes principios del sistema integrado gestión de una de ellas es la universidad francisco de paula Santander Ocaña.

Según (Universidad Francisco de Paula Santander , 2019) en su página institucional nos relata: El Sistema Integrado de Gestión es una filosofía adoptada por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos y/o servicios que se ofrecen al estudiante y a la sociedad.

De conformidad con lo establecido en el decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, la ley 872 de 2003 por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad y el decreto 4110 de 2004 por medio de la cual se adopta la NTCGP 1000; la Institución ha logrado consolidar un modelo de operación por procesos, que articula los estándares y requisitos de estas normas para la gestión sistemática y transparente a través de la evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios.

El enfoque por procesos permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la gestión de la Universidad en su misión de formar profesionales idóneos; la implementación de la NTCGP 1000:2009 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2015 que brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas y hacia el logro del

plan de desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional.

2.2. Marco contextual

El Municipio de Ocaña fundado el 14 de diciembre de 1570, se encuentra ubicado en la Subregión occidental del departamento, a 203 Kilómetros de la ciudad de Cúcuta, y a 299 Kilómetros de la ciudad de Bucaramanga – Santander y cuenta con 94.420 habitantes, el 51% mujeres y el 49% hombres, ubicados el 13% en el sector rural y el 87% en el área urbana. La superficie de Ocaña es de 672.27 Km², el municipio esta bañada por los Ríos Algodonal y El Tejo. El rio Tejo nace en el cerro de simitarigua, recoge las aguas del Rio Chiquito y todos los afluentes de la depresión Ocañera. Presenta una temperatura promedio de 22 grados. Las divisiones Geopolítica del municipio de Ocaña esta dividido, el casco urbano en 6 comunas, 18 corregimientos y más de 90 veredas. (Consornoc, 2010)

En el 2010, el municipio de Ocaña se consolidó como el segundo mercado más importante de Norte de Santander según el tamaño de su población: concentró el 7,3% del total de los habitantes del departamento, posicionándose así por encima de municipios como Villa del Rosario (6,1%), Los Patios (5,5%) o Pamplona (4,3%), pero muy por debajo de Cúcuta, la capital departamental, que representó aproximadamente la mitad (47,7%) del mercado regional. (Rincón , 2015)

Ocaña tiene como actividades económicas fundamentales la agricultura, la ganadería, el comercio, la pequeña industria y la minería, con explotación de plata, cobre, hierro y el

turismo el cual es conformado principalmente por Ocañeros que se han trasladado a otras regiones del país y visitan la ciudad durante las festividades locales de Navidad, año nuevo y carnavales. Actualmente esta población se caracteriza por contar con variedad de microempresas que se destacan por su calidad, servicio y atención en tipos de panaderías, dulcerías, constructoras, modistería, agropecuarias, café, ladrilleras etc., logrando un sostenimiento económico para no depender de un solo producto local y poder brindar empleos a las personas que vivan en ella. El turismo también tiene un gran factor de participación de la economía ya que Ocaña por su ubicación Geográfica esta al paso de grandes capitales del país, obteniendo estar en las listas de los turistas, por destacar iglesias, los estoraques, el agua de la virgen y su gran clima.

2.3 Marco conceptual

Plan de negocio: Un plan de negocios (también conocido como proyecto de negocio o plan de empresa) es un documento en donde se describe y explica un negocio que se va a realizar, así como diferentes aspectos relacionados con éste, tales como sus objetivos, las estrategias que se van a utilizar para alcanzar dichos objetivos, el proceso productivo, la inversión requerida y la rentabilidad esperada. (Arturo, 2018)

Calidad: es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (Arturo , 2011)

Riesgo laboral: es toda circunstancia capaz de causar un peligro en el contexto del desarrollo de una actividad laboral. Es todo aquello que puede producir un accidente o siniestro con resultado de heridas o daños físicos y/o psicológicos. El efecto siempre será negativo sobre la persona que lo sufre. Los factores de riesgo en los diversos tipos de trabajo son diferentes y los daños causados son de diferente gravedad. Como hemos dicho, siempre dependerá del lugar donde se desempeñe la tarea y de la naturaleza de esta.

(Padigital, 2013)

Seguridad y Salud en el Trabajo: es aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Udes, 2018)

Medio ambiente: el medio ambiente son todos aquellos elementos químicos, físicos y biológicos con los cuales los seres vivos interactúan. Además, en el caso del ser humano, también incluye todos esos elementos culturales y sociales que influyen en su vida. Así pues, el medio ambiente no es únicamente el sitio físico en el que se desarrolla la vida, sino que también es medio ambiente la cultura y conceptos tan intangibles como las tradiciones.

(Cardona, 2018)

Pyme: es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados. (Pérez & Gardey, 2009)

Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (Heflo , 2015)

2.4. Marco teórico

Las organizaciones en las décadas de los 90 y en los años transcurridos del 2000, han implementados Sistemas de Gestión de manera separada, iniciando en la mayor parte de los casos con el Sistema de Gestión de Calidad y continuando con los Sistemas de Gestión Ambiental y los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.. (Aguilera Vega, 2009)

Según López Cachero, 1998 un sistema integrado de gestión tendría que concebir

- El proceso de calidad que influya sobre la mejora de productos y servicios y la satisfacción del cliente.
- La protección medioambiental, incluyendo la protección contra la contaminación y los desechos.
- La seguridad y la salud en los puestos de trabajo, así como podría incluir también la seguridad de los productos y servicios.

- La integración, por tanto, de dichos elementos en el sistema general de gestión de una organización.

Lógicamente, en la estructura organizativa y en la asignación de responsabilidades de un sistema altamente integrado de gestión, debe reflejarse la jerarquía establecida a todos los niveles para desarrollar, implementar, y mantener cada una de las ramas que afectan a cada área particular de gestión. Debido a ello, es conveniente que la organización designe a una persona con suficiente autoridad y que se responsabilice de coordinar la implantación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de forma que dicha persona rinda cuentas a la Dirección de la organización. (Zayas, Pérez, & Fromenta, 2008)

Según J. M. Juan (1993), quien afirma que la calidad es la adecuación para un uso que satisfaga las necesidades del cliente. En esta definición se observa un enfoque hacia el producto/servicio y la capacidad que tiene para cubrir las carencias y expectativas de los clientes. Entre sus contribuciones más significativas están la utilización del principio de Pareto a la calidad, al clasificar los costos en evitables e inevitables, así como la trilogía o los tres pilares de la calidad. Esta última tuvo su basamento en tres aspectos fundamentales: la planificación de la calidad, el control y la mejora. Estos van encaminados a reducir el nivel de costos al definir acciones correctoras en el proceso de fabricación.

Edwards Deming (1982) incorpora otros aspectos relevantes a la definición de calidad al considerarla como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo adecuado a las necesidades del mercado. Es esencial la referencia que el autor realiza al Cofín Habana. 2016. 11. (Número 2). 1-28 4 mercado, pues se comienza a marcar un cambio de

paradigma en la concepción de la calidad, donde precisamente el conjunto de consumidores actuales y potenciales es el que define el concepto estratégico de la entrega de valor. Entre las numerosas contribuciones de este autor se encuentran el concepto de variabilidad, los catorce puntos o sugerencias para la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones. Aquí resalta la importancia de la mejora continua a través del ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA) y la importancia estratégica de los trabajadores en el desempeño de las organizaciones. Deming fue el que popularizó este ciclo inicialmente desarrollado por Shewhart. Constituye una herramienta clave, ya que ayuda a establecer en la organización una metodología de trabajo, encaminada al mejoramiento continuo de sus procesos. Todas las sugerencias gerenciales de Deming alcanzaron un éxito rotundo en el sistema empresarial de Japón. Su filosofía acerca de la calidad tenía un enfoque hacia la prevención y no a la corrección, de ahí que le concediera tanta importancia al personal como protagonista del logro de la calidad en la organización.

Por su parte, Armand Feigenbaum (1990) define a la calidad como la composición total de las características del producto y el servicio en las áreas de marketing, ingeniería, finanzas, manufactura y mantenimiento, a través de las cuales el producto y el servicio en el uso cumplirán las expectativas de los clientes. Este autor no solo consideraba a la calidad como el cumplimiento de requisitos, sino también como la suma de todo lo que le aportan las áreas de una organización, desde que se realiza el diseño del producto, la producción y el Cofín Habana. 2016. 11. (Número 2). 1-28 5 mantenimiento, al producto o servicio que se oferta. Es decir, refuerza la idea introducida por Jurán de que la calidad no se puede concretar controlando solo el proceso de fabricación, sino que áreas como finanzas, ventas y marketing tienen una contribución importante en el logro de la misma. (Antúnez, 2016)

Con la norma ISO 14001 se espera alcanzar un mejor desempeño ambiental, Según González-Benito y González-Benito (2005), Russo (2009) y Zhao y White (2010), el objetivo de la norma ISO 14001 es optimizar el impacto de las actividades empresariales, para que las organizaciones puedan llegar a ser económicamente rentables, así como ambientalmente y socialmente responsables, a fin de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Por su parte, Delmas (2006) y Zhao y White (2010) refieren que las empresas buscan la certificación ISO 14001 sólo cuando hay un beneficio económico mayor, es decir, los beneficios de adoptar la certificación ISO 14001 compensan los costes. Hamschmidt y Dyllick (2001), King et al. (2005) y Jacobs et al. (2010) argumentan que la norma ISO 14001 puede ser económicamente eficiente, pero no eficaz, lo que implica una pérdida subyacente de la capitalización.

De acuerdo con Zhao (2008), la investigación inicial sobre la norma ISO 14001 fue realizada en 1999 por un grupo de investigadores de la Universidad de Carolina del Norte en asociación con la Base de Datos Nacional sobre Sistemas de Gestión Ambiental (NDEMS). (Antunes, 2015)

Segun wyr y Raftery [4] sostienen que “los accidents industriales son producidos por relaciones sociales en el trabajo. Esta interpretación sociológica de accidents difiere de las hipótesis, en las cuales la mayoría de las modernas prácticas de seguridad reducen las causas a actos inseguros y condiciones no seguras. (Según estos autores) los accidentes son vistos como producidos en cada uno de los tres niveles de relaciones sociales del trabajo

(reconocimiento, dirección y organización), y también no sociales al nivel de cada trabajador”

Por su parte Weichbrodt [5] presenta el problema de la existencia de reglas de seguridad y su incumplimiento, siendo muchas veces el mismo un resultado de la inoperabilidad o mala reglamentación en seguridad en el trabajo. (Álvarez , 2016)

2.5 Marco legal

2.5.1 Ley 872 de 2003. por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará un enfoque basado en los procesos que se surten en la entidad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas.

2.5.2 Decreto nacional 4110 de 2004 Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004) la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el

desarrollo de las funciones propias de las demás Ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

2.5.3 Acuerdo 122 de 2004 Por el cual se adopta en Bogotá D.C. el sistema de gestión de la calidad creado por la Ley 872 de 2003, el cual se aplica a todas las entidades distritales.

2.5.4 Decreto distrital 387 de 2004 Por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá D.C. el Sistema de Gestión de Calidad el cual es complementario de los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo, de tal forma que debe atender la evolución y propósitos específicos perseguidos por estos Sistemas. Significa lo anterior, que el Sistema de Gestión de Calidad deberá integrarse al Sistema de Control Interno. Cada entidad deberá desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta para dicho propósito la naturaleza y los objetivos propios, así como el desarrollo del Sistema de Control Interno. Este Sistema es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de las respectivas entidades.

La Veeduría Distrital y la Secretaría General, a través de la Dirección de Desarrollo Institucional complementarán los esfuerzos o harán seguimiento o acompañamiento a el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

2.5.5 Directiva 004 de 2005 por medio de la cual se emitió orientaciones y directrices acerca del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades y organismos distritales tales como: los alcances del sistema, responsables en el Distrito, etapas para la estructuración e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, mecanismos de seguimiento y medición del SGC, plazo y correspondencia con los sistemas de control interno y desarrollo administrativo.

2.5.6 Resolución 3181 de 2005 por la cual se designa a la Dirección de Servicios Informáticos como representante de la gerencia para la calidad.

2.5.7 Acuerdo 9 de 1990 creó el Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente (DAMA) y le ordenó la formulación del Plan de Gestión Ambiental (PGA) del Distrito Capital, su desarrollo, vigilancia y de coordinar la ejecución de las directrices y pautas para la gestión ambiental contenidas en el Plan y que deben cumplir las Secretarías, los Departamentos Administrativos, las Entidades Descentralizadas del Distrito, las demás Entidades Oficiales y particulares.

2.5.8 Acuerdo 19 de 1996 adoptó el Estatuto General de Protección Ambiental y creó el Sistema Ambiental del Distrito Capital (SIAC), como el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que regulan la gestión ambiental del Distrito Capital, en donde la SED hace parte del grupo dos de las entidades del SIAC definidas en el artículo anterior y le corresponde principalmente: elaborar, con la

colaboración del DAMA, los programas de la educación ambiental formal en el Distrito Capital y ejecutar y controlar su desarrollo.

2.5.9 Acuerdo 084 de 2003 Este acuerdo promueve la implementación de talleres educativos para el aprendizaje de las reglas de protección de los animales y deberes de sus propietarios, tenedores o poseedores y designa al Distrito Capital, a través de la Secretaría de Educación a promover, coordinar y apoyar la implementación de los talleres en todos los colegios y niveles y en el área de ciencias naturales y educación ambiental. (Aplicativo insolution, 2012)

2.5.10 Ley 99 de 1993 Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.

2.5.11 Decreto 2811 del 18 de diciembre de 1974. Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. (Avance Juridico , 2019)

2.5.12 Ley 1562/2012 de Colombia. Concretamente define un Sistema General de Riesgos Laborales como el conjunto de entidades, normas y procedimientos a seguir para lograr la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se enfrentan en su ámbito laboral.

2.5.13 Decreto 1072 de 2015. Concretamente, nos dice que el SG-SST, destaca por ser un elemento que agrega valor a la gestión de las organizaciones no sólo por ser un elemento de cumplimiento legal sino por los importantes beneficios que aporta en cuanto a optimización de los procesos y de los recursos. (Isotools, 2016)

En cuanto a normatividad acerca de creación de empresa se destacan las siguientes:

2.5.14 Constitución política de Colombia, Artículo 333, La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común, el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el Desarrollo empresarial.

2.5.15 Ley 29 de febrero 27 de 1990, ley de ciencia y tecnología, es el marco que regula las disposiciones para el fomento de la investigación científica y Desarrollo tecnológico, y la promoción de empresas basadas en la innovación y desarrollo tecnológico.

2.5.16 Ley 344 de 1996, ley de racionalización del gasto público, constituye un mecanismo de promoción de la creación de empresas, expedida por el Congreso de la Republica de Colombia.

2.5.17 Ley 590 de julio 10 de 2000, por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, expedida por el Congreso de Colombia.

2.5.18 Ley 905 de agosto 2 de 2004, modifica la Ley 590 de 2000, sobre promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas y se dictan otras disposiciones, Estimula la promoción y formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de micro, pequeñas y medianas empresas MiPymes; expedida por el Congreso de Colombia.

2.5.19 Ley 1014 de enero 26 de 2006, de fomento de la cultura del emprendimiento, pretende promover y fomentar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas, expedida por el Congreso de Colombia. (Salinas, Patarroyo, & Delgadillo, 2016)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

Para la elaboración del presente proyecto se desarrollará la investigación descriptiva donde se desea llegar a conocer los gustos, preferencias y factores que las medianas y pequeñas empresas legalmente constituidas en Ocaña Norte de Santander consideran importantes a la hora de necesitar asesorías en sistema integrado de gestión.

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente y conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren, por lo que el objetivo de este tipo de investigación es describir lo que se investiga.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

3.2. Población

La población con la que se trabaja son la 945 empresas particulares legal mente constituidas de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

3.3. Muestra

De donde,

n = Muestra

N = Población

Z= Nivel de Confianza = 95% \approx 1.96

P= Proporción de Aceptación = 50% \approx 0.50

q= Proporción de Rechazo = 50% \approx 0.50

e = Error estimado = 6 % \approx 0.06

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{945 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.06)^2 * (945 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{907.578}{4.3588} =$$

n= 208 empresas

3.4. Recolección de información

La técnica que se llevará a cabo es la encuesta, con el objetivo de que la información obtenida sea de manera directa, cuya aplicación se hará a las pymes de la ciudad de Ocaña N de S, ya que esta suministrará información que permita el desarrollo del proyecto.

3.5 Procesamiento análisis de información

Los datos serán procesados cuantitativamente a través de tablas y gráficas y de manera cualitativa, mediante el análisis de cada una de las variables investigadas.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Estudio de mercados

El estudio de Mercado tiene como fin analizar la oferta y la demanda existente en asesorías del sistema integrado de gestión en las pymes de la ciudad de Ocaña.

4.1.1 Tabulación y análisis del instrumento aplicado a la población de Ocaña norte de Santander.

Tabla 1 *Actividad a la que se dedica de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura y pesca	0	0%
Comercio	130	63%
Minería e Hidrocarburos	6	3%
Transporte y logística	5	2%
Electricidad y agua	0	0%
Construcción	12	6%
Servicios	30	14%
Salud	25	12%
Manufactura	0	0%
Otros	0	0%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña.

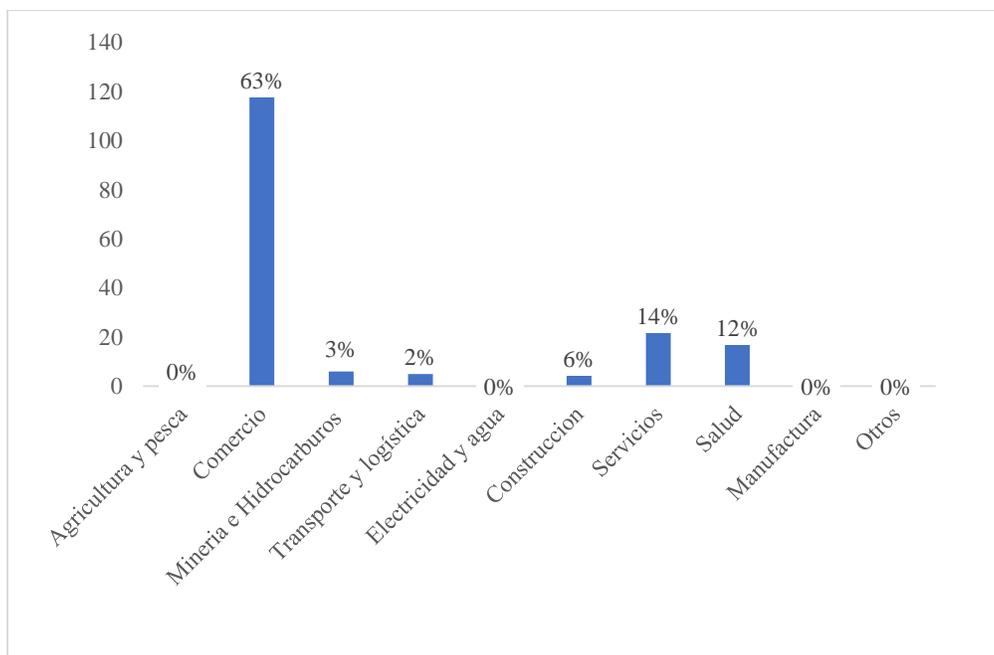


Figura 1. Actividad de la empresa

Se puede evidenciar que la principal actividad de las encuestas realizadas a las empresas de Ocaña Norte de Santander, es la actividad del comercio encontrando un 63%, de los cuales todas ellas afirman que el comercio es la actividad más apetecida por los Ocañeros, ya que existe una gran demanda por los productos y/o bienes que se ofrecen. En segundo lugar, podemos encontrar que 30 empresas equivalentes al 14% son organizaciones prestadoras de servicios de las cuales se puede evidenciar que la gran mayoría son peluquerías de venezolanos, ya que han sido incursionados como inmigrantes.

Tabla 2 *Dificultades que tiene las empresas en sus actividades*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de producto, proceso y/o servicio	0	0%
Seguridad y salud ocupacional de los trabajadores	43	20%

Ambiental	26	13%
Recursos humanos	34	16%
Estrategias de ventas	81	39%
Otros	24	12%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña.

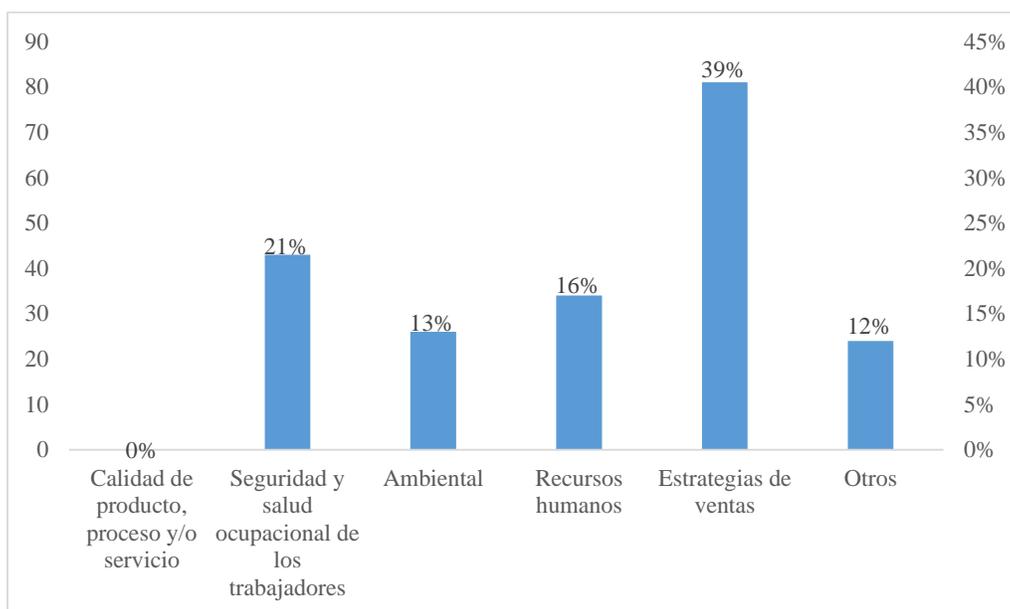


Figura 2. Dificultades que tiene las empresas en sus actividades

Se puede analizar que el 39% de las empresas encuestadas en Ocaña, tienen dificultades en las estrategias de ventas ya sea por la carencia de promoción y/ publicidad, por la competencia o porque no cuentan con un punto estratégico donde haya demanda. En segundo lugar, se encuentran 43 empresas equivalentes a un 21%, donde consideran que sus dificultades más frecuentes tienen que ver con la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, comprendiendo que éste es un aspecto preocupante, ya que es el programa encargado de aplicar medidas necesarias para evitar, o al menos minimizar los riesgos en el

trabajo y promocionar la salud entre los trabajadores. Y en tercer lugar se encuentra un 16% de las cuales 34 organizaciones dicen que su dificultad más frecuente es la de los recursos humanos, entendiendo que su causa puede ser porque no cuentan con el personal necesario para sus operaciones y así lograr alcanzar sus objetivos.

Tabla 3 *Adquisición de Servicio de asesorías*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	40%
No	125	60%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

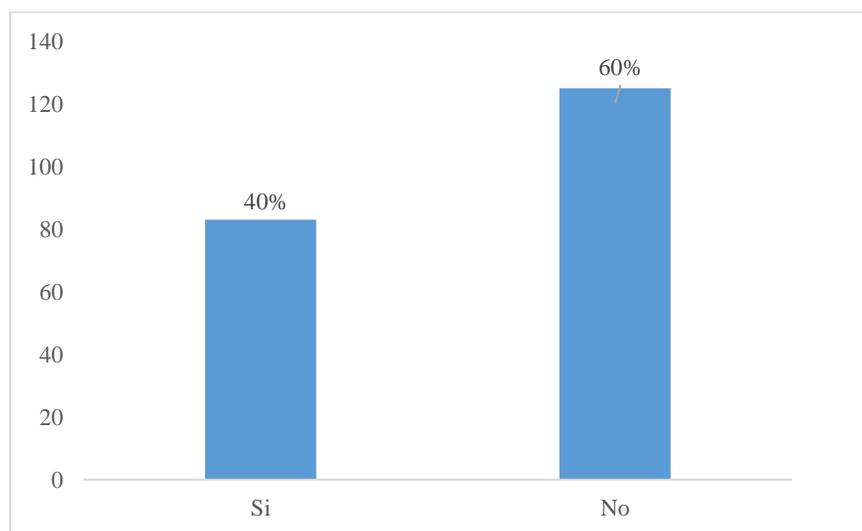


Figura 3. Adquisición de Servicio de asesorías

De acuerdo con el total de las empresas encuestadas en la ciudad de Ocaña podemos determinar que el 60% de ellas no ha contratado los servicios de asesorías empresariales, siendo esto un factor bastante significativo ya que los gerentes o trabajadores de las mismas

no conocen estas normas que son requeridas para optimizar su funcionamiento y así obtener más credibilidad. En segundo lugar, se tiene que un 40% de las organizaciones si han adquirido los servicios de asesorías, evidenciando de esta manera que son muy pocas las empresas que conocen estos temas.

Tabla 4 Razón por la que no ha contratado servicios de asesorías

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
La empresa soluciona sus problemas con su propio personal.	67	32%
Porque desconfía	12	6%
Porque nunca lo ha necesitado	34	16%
Los asesores tienen presupuestos altos por su servicio	4	2%
No confía en lo que hacen los demás	8	4%
Otros	0	0%
No responden esta pregunta	83	40%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

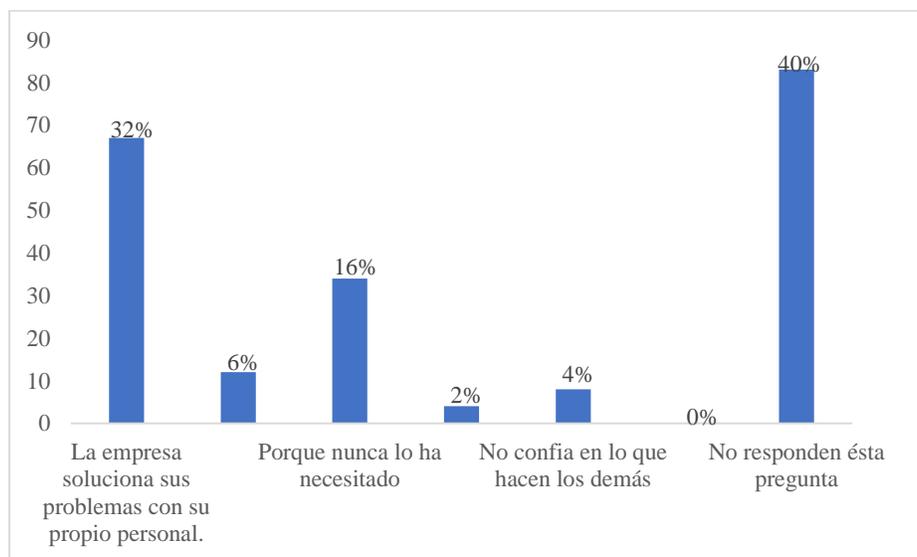


Figura 4. Razón por la que no ha contratado servicios de asesorías

Se puede demostrar que 67 empresas equivalente a un 32% considera que nunca ha contratado los servicios de asesorías porque la organización soluciona sus problemas con su propio personal, siendo esto un aspecto preocupante ya que no tienen en cuenta las posibles soluciones que expertos le brindarían, sino que se adaptan a sus propios criterios sin saber que esto podría afectarlos a largo plazo. En segundo lugar, se encuentra un 16% de las cuales 34 empresas estiman que no han contratado servicios de asesorías porque nunca lo han necesitado, entendiendo de esta manera que las organizaciones nunca han tenido dificultades. Por otro lado 83 empresas equivalentes a un 40% no responden esta pregunta porque si han contratado los servicios de asesorías.

Tabla 5 Áreas en la que ha utilizado asesorías

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A	30	14%
B	0	0%
C	10	5%
D	26	13%
E	6	3%
F	6	3%
G	0	0%
H	125	60%
A -D	1	0%
B - D - F	2	1%
C - D	2	1%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

- A) Sistemas de gestión (ISO 9001-ISO 14001-ISO 45001)
- B) Evaluación de proyectos
- C) Gestión ambiental
- D) Implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo

E) Gestión del talento humano

F) Gestión estratégica y/o estudio de mercado

G) Otros

H) No responden esta pregunta

B - D - F

A - D

C - D

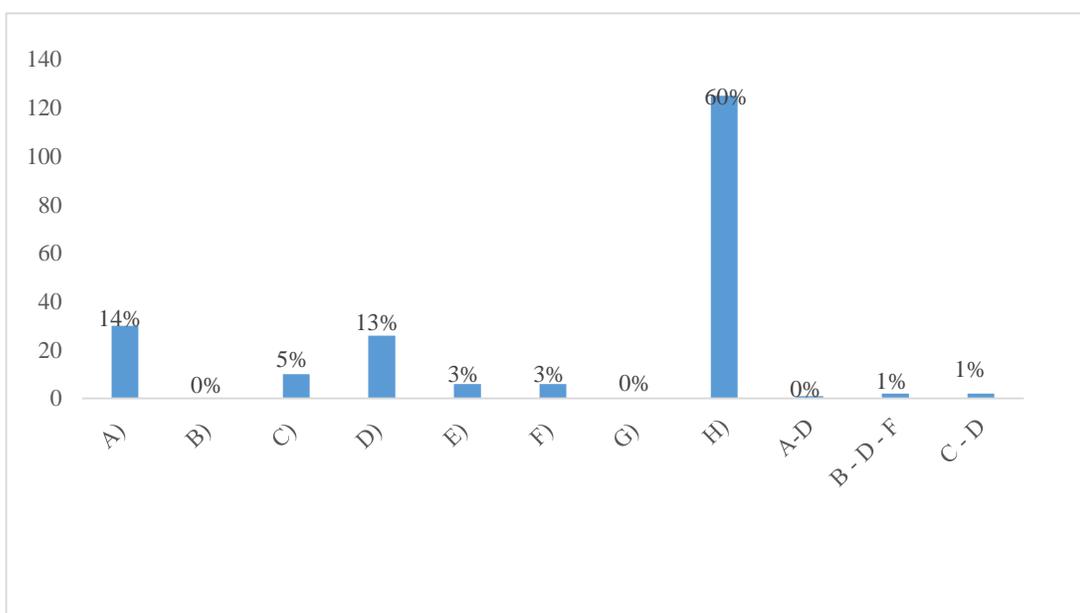


Figura 5. Áreas en la que ha utilizado asesorías

De acuerdo con el resultado de las empresas encuestadas en Ocaña, se puede evidenciar que un 14% de ellas equivalentes a 30 organizaciones, han utilizado asesorías en sistemas de gestión (ISO 9001-ISO 14001-ISO 45001), con el objetivo de cumplir con la normatividad que requieren todas las empresas para sus productos o servicios, y de esta manera ser excelentes en todos sus ámbitos. Por otro lado, podemos determinar que 26 de

ellas equivalentes a un 13%, han utilizado asesorías en el área de implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo, ya que es uno de los aspectos en los que han tenido dificultades. Así mismo 10 empresas las cuales equivalen al 5% han adquirido asesorías en Gestión ambiental. Según lo anteriormente dicho se considera de gran beneficio para la empresa Asesorías SIG de Ocaña porque serán los servicios que se prestarán. Por último 125 empresas no responden a esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías.

Tabla 6 *Opinión de los servicios de asesoría adquiridos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mal	0	0%
Regular	0	0%
Bien	66	32%
No opina	17	8%
No responden esta pregunta	125	60%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

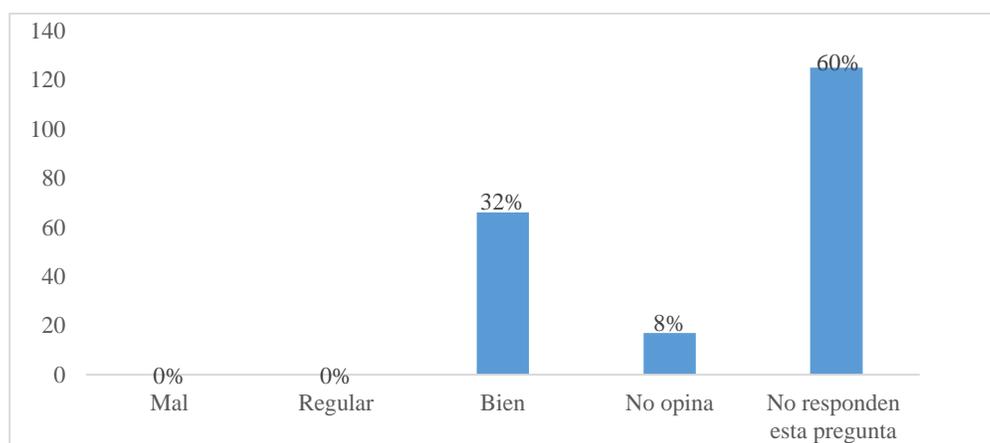


Figura 6. Opinión de los servicios de asesoría adquiridos

Se puede observar que las empresas encuestadas evaluaron la calidad del servicio como bien con un 32%, lo que demuestra la calidad del servicio de las asesorías y la perciben de manera satisfactoria, sin embargo, el 8% no opina respecto a cómo le ha ido en los servicios de asesorías. Por otro lado, el 60% de las mismas no responden esta pregunta ya que no han adquirido los servicios de asesorías.

Tabla 7 Tiene implementado algún sistema de gestión

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	13%
No	55	26%
No responden esta pregunta	125	60%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

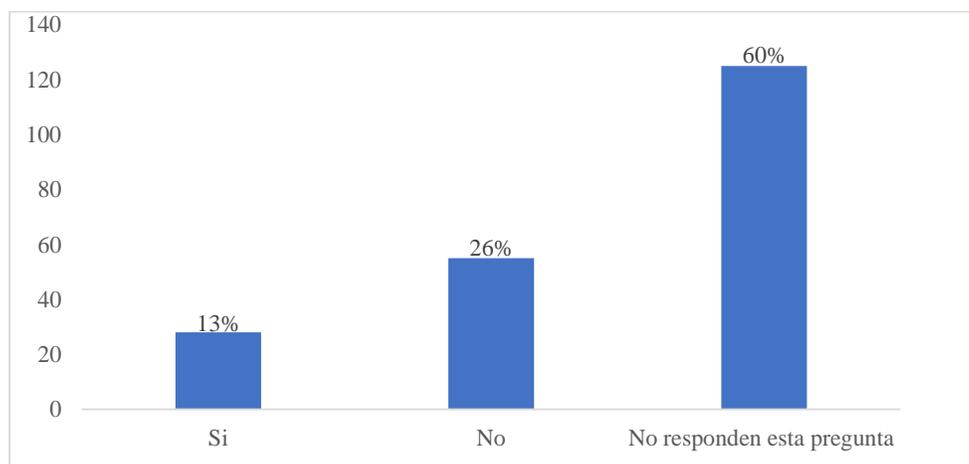


Figura 7. Tiene implementado algún sistema de gestión

Se puede ver que, aunque un 13% de las empresas tienen implementado algún sistema de gestión, se puede evidenciar que un porcentaje alto de un 26% no lo tiene implementado, siendo esto una normatividad que deben regir todas las empresas. Por

último, un 60% de las mismas no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías y por ende no cuentan con un sistema de gestión implementado.

Tabla 8 *Sistemas de gestión implementados*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A)	10	5%
B)	2	1%
C)	10	5%
D)	0	0%
A – C	5	2%
B - C	1	0%
No responden esta pregunta	180	87%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

A) Sistema de gestión de calidad ISO 9001

B) Sistema de gestión de ambiente ISO 14001

C) Sistema de seguridad y salud ocupacional SGSST - ISO

45001

D) Otros

E) No responden esta pregunta

A – C

B - C

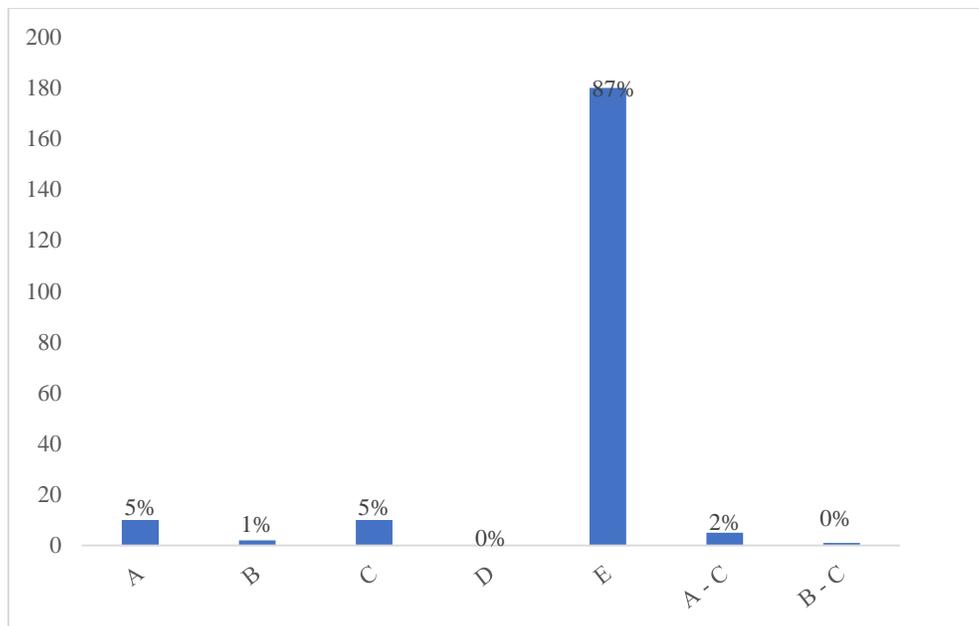


Figura 8. Sistemas de gestión implementados

Se puede constatar que 10 de las empresas encuestadas que equivalen al 5%, tienen implementado el sistema de gestión de Calidad ISO 9001, igualmente se determina que hay 10 empresas que poseen el sistema de seguridad y salud ocupacional SGSST - ISO 45001, entre las más destacadas están CoostransHacaritama, Alfa transporte S.A y Estación de servicios Torcoroma. Considerando lo anteriormente expuesto se puede dar cuenta que son muy pocas las empresas que tienen implementados los sistemas de gestión, siendo estos muy importantes para que las organizaciones tengan un mejor rendimiento y de esta manera ser competitivas. Por otro lado, el 87% de las mismas no responden a esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías y por ende no cuentan con un sistema de gestión implementado.

Tabla 9 *Importancia de certificarse con las normas del sistema de gestión*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A	8	4%
B	11	5%
C	0	0%
D	0	0%
E	0	0%
F	1	0%
G	6	3%
H	0	0%
I	180	87%
A-B-F	1	0%
F - G	1	0%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

- A) Para mejorar la empresa
- B) Para tener una mejor imagen con los clientes
- C) Para participación en las licitaciones
- D) Para poder exportar
- E) Para contribuir con la sociedad
- F) Para tener una mayor responsabilidad social
- G) Por sostenibilidad y sustentabilidad
- H) Otros
- I) No responden esta pregunta
- A-B-F
- F-G

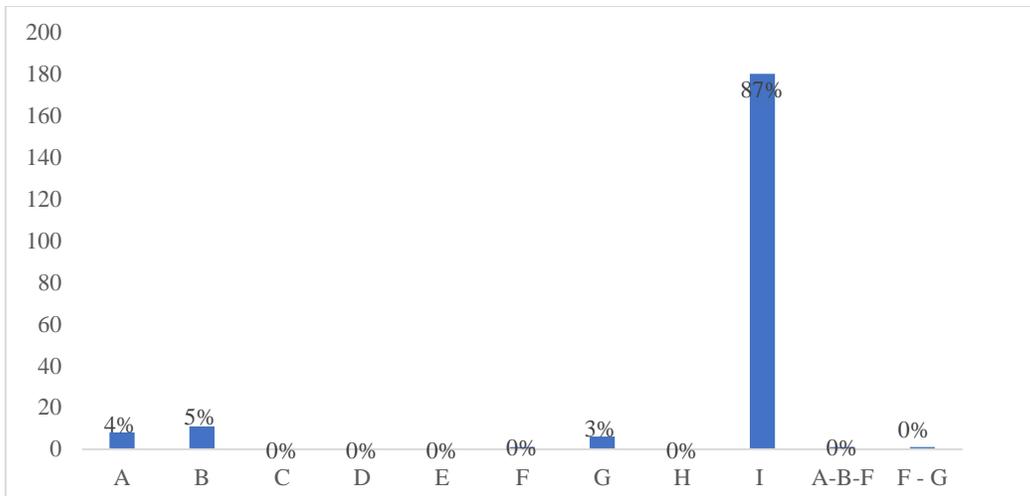


Figura 9. Importancia de certificarse con las normas del sistema de gestión

Según los resultados obtenidos de las encuestas se demuestra que un 5% el cual corresponde a 11 empresas dicen que es necesario ser certificadas con alguna de estas normas de gestión para tener una mejor imagen con los clientes; éste es un factor fundamental en las decisiones de las personas que quieran adquirir el producto y/o servicio ya que lo hace diferente de la competencia permitiendo que la empresa sea reconocida por los clientes. En segundo lugar, se obtiene un 4% equivalente a 8 empresas las cuales afirman que es necesaria su certificación en estas normas para mejorar la organización ya que es la mejor forma de tener credibilidad por parte sus clientes y proveedores. Por otra parte, hay un 3% siendo 6 empresas, las cuales aseguran que su certificación es necesaria por sostenibilidad y sustentabilidad comprendiendo que ésta es una razón importante ya que no solamente piensan en su beneficio sino también en el de las futuras generaciones. Y por último el 87% de las empresas encuestadas no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías y por ende no cuentan con un sistema de gestión implementado.

Tabla 10 *Contrataría una firma de asesorías*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	11%
No	5	2%
No responden esta pregunta	180	87%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

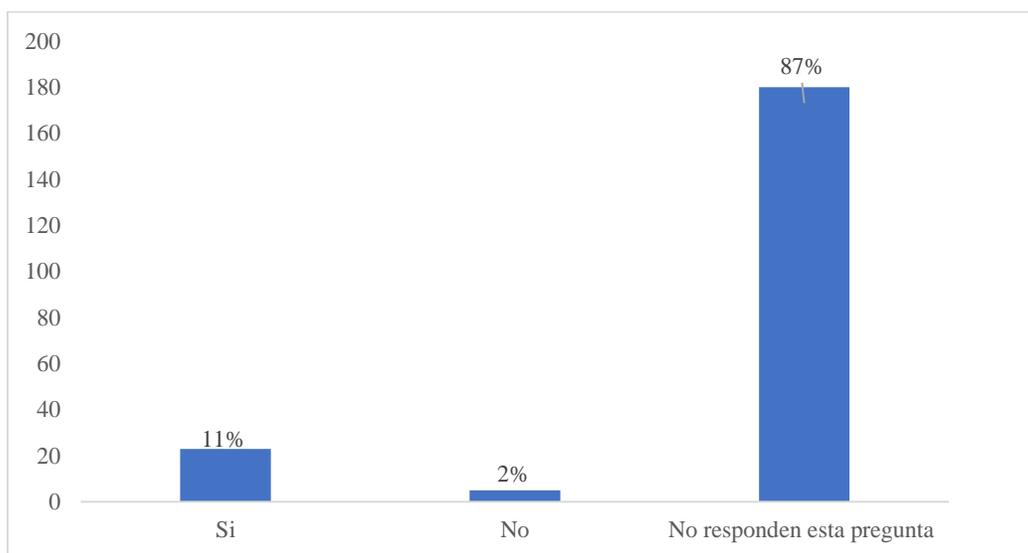


Figura 10. Contrataría una firma de asesorías

Según las empresas encuestadas se encuentran 23 de ellas equivalentes al 11% que dicen que, SI contratarían una firma de asesorías para poder ser certificados con alguna norma de gestión, entendidos esto de gran importancia para la creación de la empresa Asesorías SIG Ocaña porque si existe demanda para los servicios que se prestarán. Por otra parte, hay un porcentaje del 2% las cuales 5 empresas aseguran NO contratar una firma de asesoría porque por ahora no lo consideran necesario. Por ultimo hay un 87% de las empresas encuestadas que no responden esta pregunta porque no han adquirido los

servicios de asesorías. De acuerdo a las empresas encuestadas podemos determinar que el 82% de ellas contrataría una firma de asesorías considerándolo como algo fundamental para sus negocios y un muy bajo porcentaje de 18% cree que no es necesario.

Tabla 11 *Aspecto importante para escoger una asesoría*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Costo de la consultoría	28	13%
Experiencia de la empresa consultora	29	14%
Referencias personales o de otras empresas respecto a los asesores	4	2%
Tiempo que tomaría la asesoría (implementación)	7	3%
Forma de pago	10	5%
Otros	0	0%
No responden esta pregunta	130	63%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

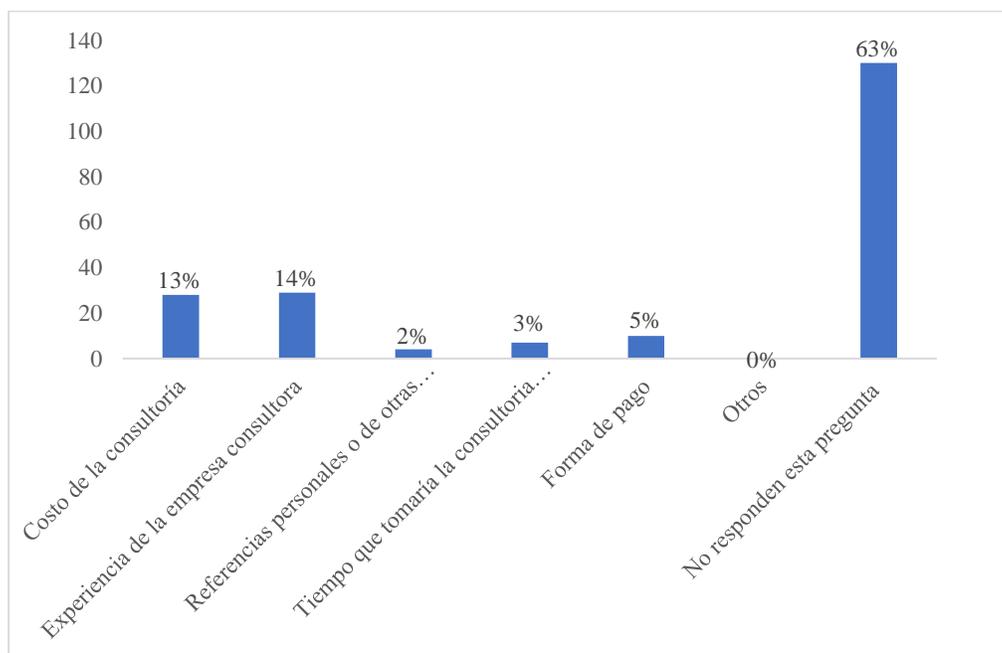


Figura 11. Aspecto importante para escoger una asesoría

Se puede analizar que el 14% equivalente a 29 empresas que fueron encuestadas afirman que la razón más importante para escoger una asesoría es la experiencia que tiene la empresa asesora, por esta razón Asesorías SIG Ocaña contará con un personal altamente calificado y con una excelente experiencia en los temas del sistema integrado de gestión empresarial, brindando de esta manera un servicio de calidad. En segundo lugar, se encuentran 28 empresas siendo el 13%, las cuales dicen que el aspecto para escoger una asesoría es la del costo de esta, la cual se tendrá en cuenta que, a la hora de fijar el precio de venta, éste sea accesible a los clientes. Por último 130 empresas no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías

Tabla 12 *Medios de publicidad por donde la empresa se dará a conocer*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A)	10	5%
B)	35	17%
C)	0	0%
D)	0	0%
E)	29	14%
F)	0	0%
H)	130	63
A - B	4	2%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

- A) Correo electrónico
- B) Página oficial
- C) Diferidos
- D) Revistas
- E) Fan Page
- F) Otros

G) No responden esta pregunta

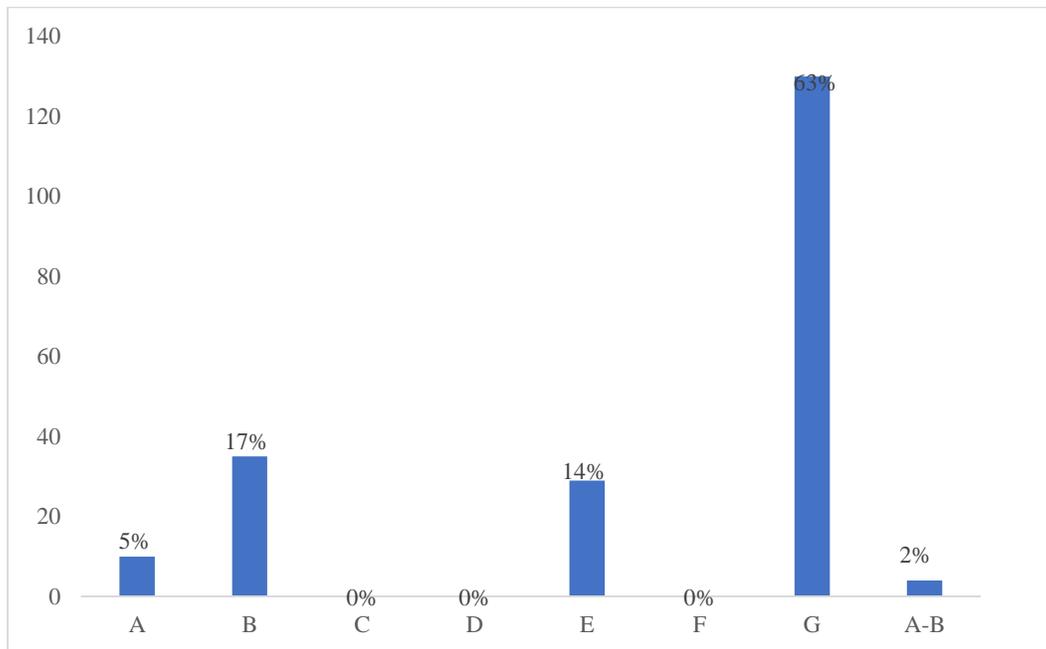


Figura 12. Medios de publicidad por donde la empresa se dará a conocer

De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a las empresas de Ocaña, se puede demostrar que 35 empresas equivalentes al 17%, consideran que el mejor medio publicitario de adquirir información de los servicios de asesorías es la página oficial ya que pueden acceder a cualquier hora e incluso presenta una imagen profesional y creíble. En segundo lugar, está el Fan Page con un 14% de las empresas encuestadas, considerándose uno de los medios de publicidad más económico y de fácil acceso ya que son los sitios más frecuentados por las personas. Por otra parte, hay un 5% siendo 10 empresas que desean adquirir información por medio de correos electrónicos. Por último, hay 130 empresas que no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías.

Tabla 13 *Firmas dedicadas a la prestación de servicios de asesorías*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	3%
No	72	35%
No responden esta pregunta	130	63%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

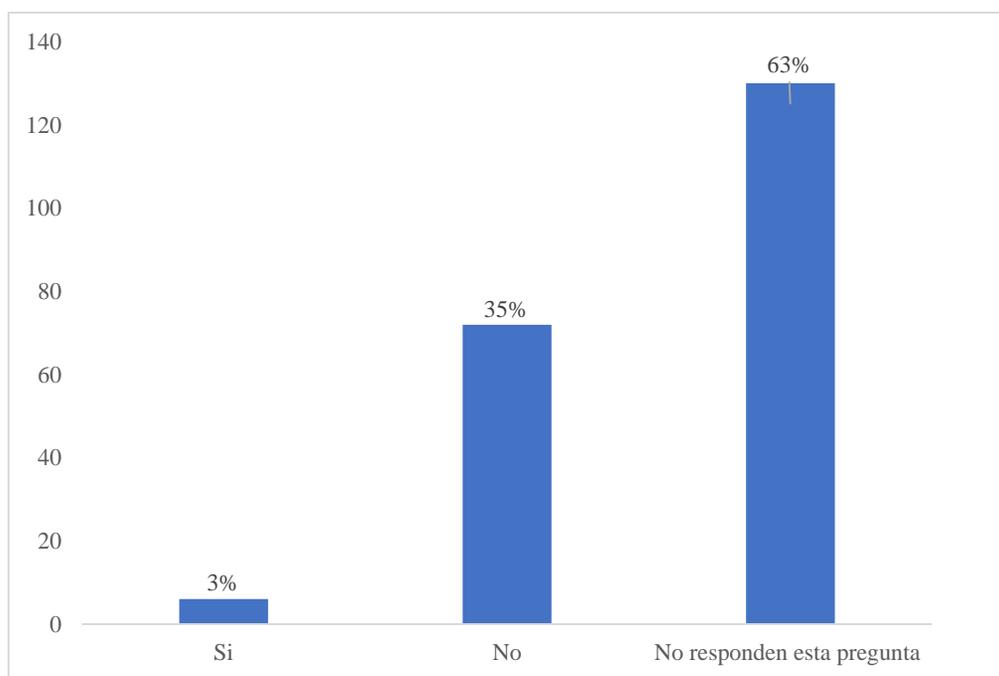


Figura 13. Firmas dedicadas a la prestación de servicios de asesorías

Aunque el resultado de las encuestas arroja que un 35% equivalente a 72 empresas dicen NO conocer firmas dedicadas a las asesorías en SIG, el 3% siendo 6 empresas SI conocen quienes prestan estos servicios, pero son personas profesionales y expertas en estos temas más no una empresa constituida. Por otro lado, hay 130 empresas que no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías.

Tabla 14 *Valor dispuesto a pagar por hora de asesoría*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre \$30.000 y \$34.999	33	16%
Entre \$35.000 y \$39.999	20	10%
Entre \$40.000 y \$44.999	19	9%
Entre \$45.000 y \$49.999	3	1%
Entre \$50.000 y \$54.999	3	1%
Otro	0	0%
No responden esta pregunta	130	63%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

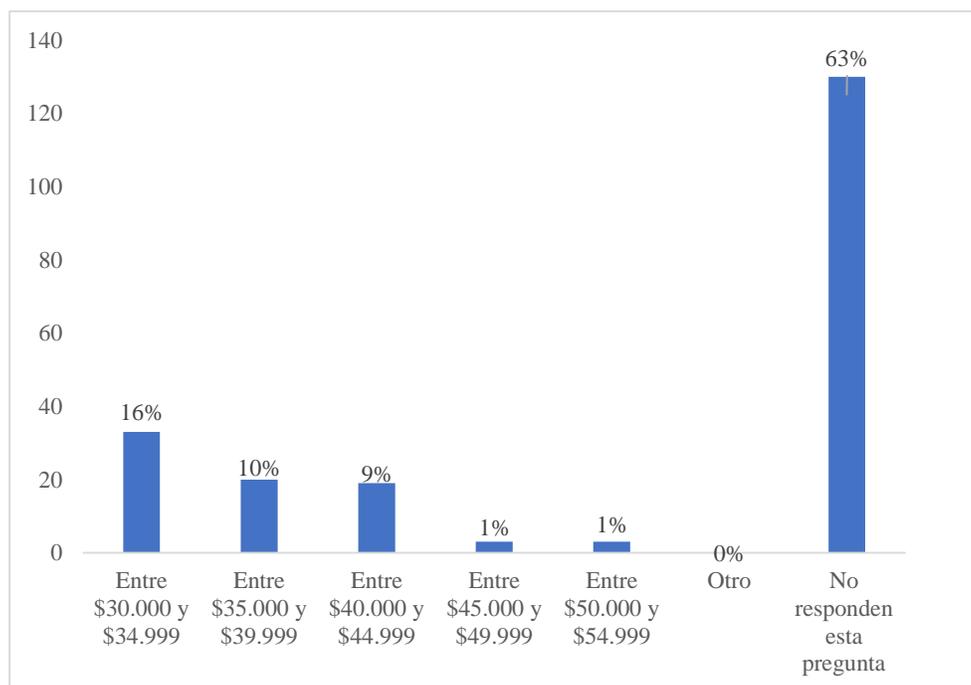


Figura 14. Valor dispuesto a pagar por hora de asesoría

Se puede evidenciar que un 16% siendo 33 empresas estarían dispuestos a pagar entre \$30.000 y \$34.999 por la hora de la asesoría, considerándolo importante a la hora de fijar el precio de esta. En segundo lugar, se encuentran 20 empresas equivalentes al 10% las cuales pagarían por la hora de la asesoría entre \$35.000 y \$39.999. Por último, el 63% de las empresas encuestadas no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías.

Tabla 15 *Acceder a los servicios de asesorías*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	36%
No	4	2%
No responden esta pregunta	130	63%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

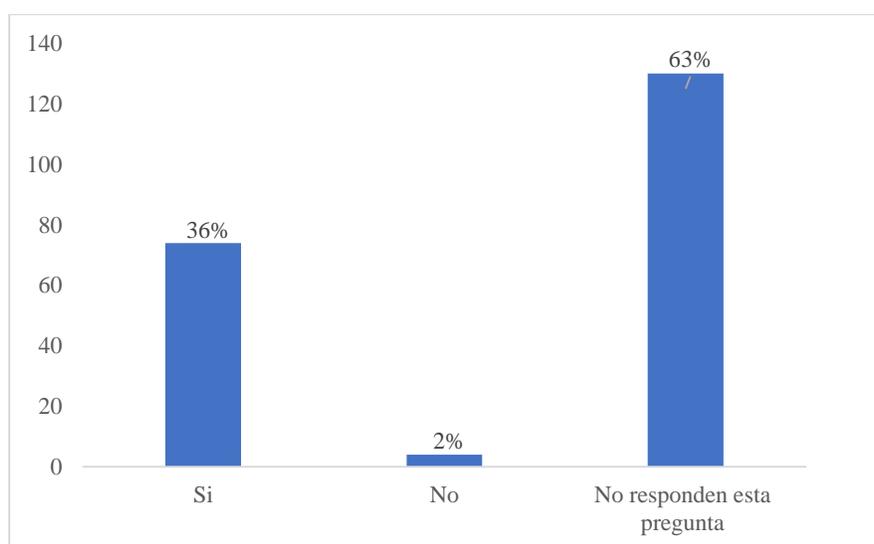


Figura 15. Acceder a los servicios de asesorías

De acuerdo a los resultados obtenidos de las empresas encuestadas, se puede analizar que un 36% siendo 74 empresas dicen que SI accederían a los servicios de una empresa asesora en SIG-HSEQ en la ciudad de Ocaña, considerándose un aspecto importante ya que la demanda para contratar éstos servicios es realmente alto y las organizaciones responden a querer mejorar su entorno en todos los aspectos posibles, sin embargo hay un 2% de las empresas encuestadas que no contratarían dichos servicios porque aún no lo consideran necesario y/o por el costo de la misma. Por otra parte, hay un 63% de las empresas

encuestadas que no responden esta pregunta porque no han adquirido los servicios de asesorías y por ende desconocen totalmente el tema.

4.1.2 Descripción de la demanda. Para desarrollo del estudio de la demanda en la empresa “Asesoría SIG Ocaña” se llevó a cabo la aplicación de la encuesta realiza a las empresas de la ciudad de Ocaña, con un total de 945, la cual arroja una muestra de 208 empresas a las que se les aplico la encuesta, dando como resultado que un 78% dice estar dispuesto a acceder los servicios de la empresa, evidenciando así que existiría una demanda bastante amplia para la creación de la misma en la ciudad de Ocaña.

Tabla 16 *Acceder a los servicios de asesorías*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	36%
No	4	2%
No responden esta pregunta	130	63%
Total	208	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada a las empresas de Ocaña

4.1.3 Descripción de la oferta. La competencia. Actualmente la ciudad de Ocaña no cuenta con una competencia directa en cuanto a asesorías en el sistema integrado de gestión, aunque si se encuentra en la ciudad una empresa dedicada a la consultoría y proveedores en salud ocupacional, pero esta no cuenta con todos los servicios que la empresa “Asesoría SIG Ocaña “ofrecerá a sus clientes.

4.1.3.1 Precio. La definición del precio se determina a través de un estudio de este mercado, lo cual arroja que las empresas están en condiciones de adquirir el servicio, con una tarifa por hora entre los \$30.000 y los \$34.990 observando que es la tarifa con mayor porcentaje de aceptación. Aun así, se propone a la empresa que en el momento de ejecutar el proyecto se determine el mismo, teniendo en cuenta los costos y el mercado objetivo.

Para hallar el precio, se tomará el promedio de la tarifa elegida por los clientes, el cual será de \$30.000. Por lo tanto, asesorías SIG Ocaña manejará un precio estándar en todas sus asesorías, teniendo en cuenta que todas cuentan con la misma importancia.

4.1.3.2 Canales de distribución. Teniendo en cuenta que “Asesoría SIG Ocaña” es una empresa de prestadora servicios se debe mantener una relación directa con el cliente, se plantea el siguiente canal distribución.



Figura 16. Canales de distribución

4.1.3.3 Publicidad. Para el funcionamiento y el reconocimiento de “Asesorías SIG Ocaña” se utilizarán los siguientes medios de comunicación publicitarios.

Redes sociales

Correo electrónico

Página web

Fan Page

Radio

Televisión

4.2 Estudio técnico

Tiene como fin diseñar la función óptima, la localización, los equipos y las instalaciones requeridas para el funcionamiento de la empresa “Asesoría SIG Ocaña”

4.2.1 Macro localización. “Asesorías SIG Ocaña” estará ubicada en la zona centro de la ciudad Ocaña norte de Santander.

4.2.2 Micro localización. La empresa estará ubicada en la zona centro de la ciudad con el fin de tener mejor accesibilidad, ya que en este lugar es donde se encuentra la mayor parte de empresas en Ocaña y por lo tanto ofrece las mejores condiciones para su funcionamiento.

4.2.3 Requerimiento físico. Para el funcionamiento de empresa, con lleva a la obtención de ciertos muebles y equipos que permita el desempeño administrativo y productivo.

2 computadores

1 impresora multifuncional

2 escritorios

2 sillas ergonómicas

4 silla de espera

1 teléfonos

1 archivador

4.2.4 Distribución de planta. La distribución de planta se ejecutara de la manera más adecuada de tal forma que los activos se puedan aprovechar al máximo y así evitar la pérdida de tiempo en los procesos y actividades que realiza la empresa.

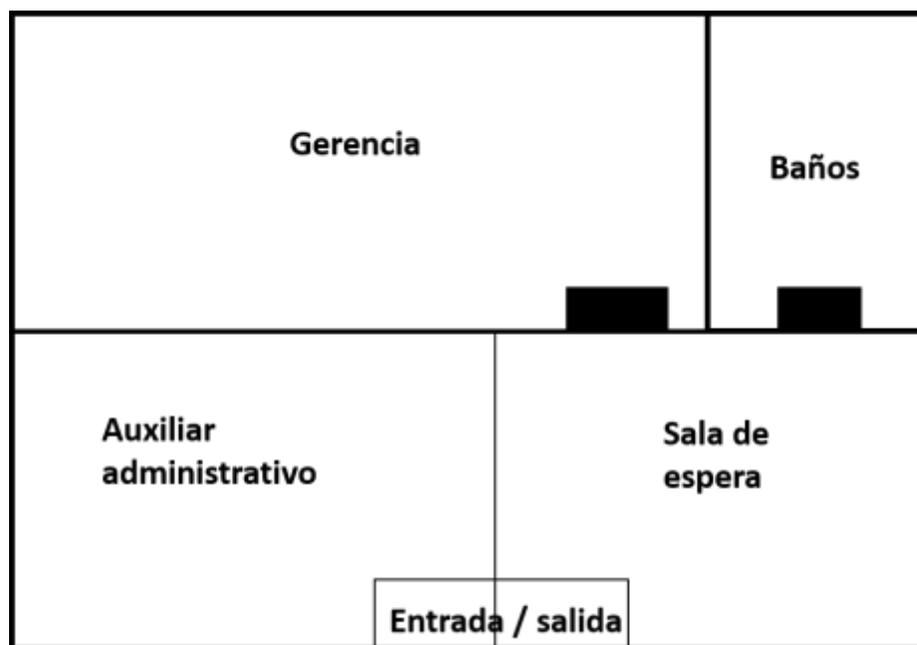


Figura 17. Distribución en planta

4.3 Estudio administrativo y legal.

Este estudio muestra los componentes administrativos que determina el sentido y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos de la empresa.

4.3.1 Características de la empresa: se considera para la presentación de la empresa de asesoría del Sistema integrado de gestión de la pymes en la ciudad de Ocaña, el logotipo y el slogan.

4.3.1.1 Logotipo.



Figura 18. Logotipo

4.3.1.2 Eslogan. ¡actúa en el presente y diseña tu futuro!

4.3.2 Misión. Somos una empresa dedicada a las asesorías en sistemas integrados de gestión en las pymes de la ciudad de Ocaña, ofreciendo facilidad y efectividad a la hora de dar soluciones para el cumplimiento y mejoras de las empresas.

4.3.3 Visión. En el 2025 seremos una empresa líder y reconocida en el mercado de servicios de asesorías en Sistema integrado de gestión en las empresas de la ciudad de Ocaña.

4.3.4 Valores corporativos. Responsabilidad

Respeto

Transparencia

Lealtad

Honestidad

Compromiso

Calidez

Coherencia

4.3.5 Política de la empresa. Para la determinación de la política de la gestión integrada HSEQ, se realiza un análisis de la realidad actual dando como resultado una política apropiada al propósito que se sea alcanzar, organizando y direccionando estratégicamente la organización, de igual manera proporcionar un marco de referencia para establecer los objetivos de HSEQ de la organización

Se presenta a continuación la política de gestión integrada HSEQ de la empresa, expresando en ella el compromiso de la alta dirección para todas las partes interesadas stakeholders.

Asesoría SIG Ocaña es una empresa dedicada a la prestación de servicios especializados de asesoría integrales en las áreas de seguridad y salud en el trabajo, calidad y medio ambiente, la cual está comprometida con:

- ✓ Implementar, mantener y desarrollar un sistema de gestión integrada HSEQ

- ✓ Mantener el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores, estableciendo las medidas necesarias para prevenir lesiones y enfermedades que se puedan presentar en el ambiente de trabajo.

- ✓ Velar por el cumplimiento de la normatividad legal vigente y requisitos de otra índole aplicables a la organización en materia de HSEQ.

- ✓ Mantener la buena imagen ante los clientes, ofreciendo los servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, dentro de los alcances de la organización apoyados en el talento humano competente y motivado.

- ✓ Asegurar el crecimiento y la mejora continua de la organización previniendo la contaminación, mediante la definición de objetivos que permitan que los servicios prestados y la inclusión de nuevos servicios que sean compatibles con la prestación de los recursos naturales

La alta dirección brindara los recursos necesarios para diseñar e implementar y mantener el sistema integrado de gestión HSEQ con el fin de mantener su buen desempeño.

4.3.6 Mapa de procesos. El mapa de procesos siendo una herramienta utilizada por las empresas y sin duda algún por la nuestra se hace con el propósito de dar cumplimiento a las exigencias dadas en la norma ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.1 el cual se establece que la organización debe tener los procesos necesarios y sus interacciones, se realiza para la empresa “Asesorías SIG Ocaña” la cual describe de manera gráfica todos procesos determinados para la operación de la organización.

4.3.6.1 Simbología utilizada. A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procesos levantados.

Tabla 17 *Diagrama de flujos*

	Inicio/ final	Indica inicio o fin de un proceso
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un proceso
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación.
	Conector Interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Conector Externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.

	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que este pueda desarrollar.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutarse las tareas en el proceso o procedimiento.

Fuente. Elaboración autoras del proyecto

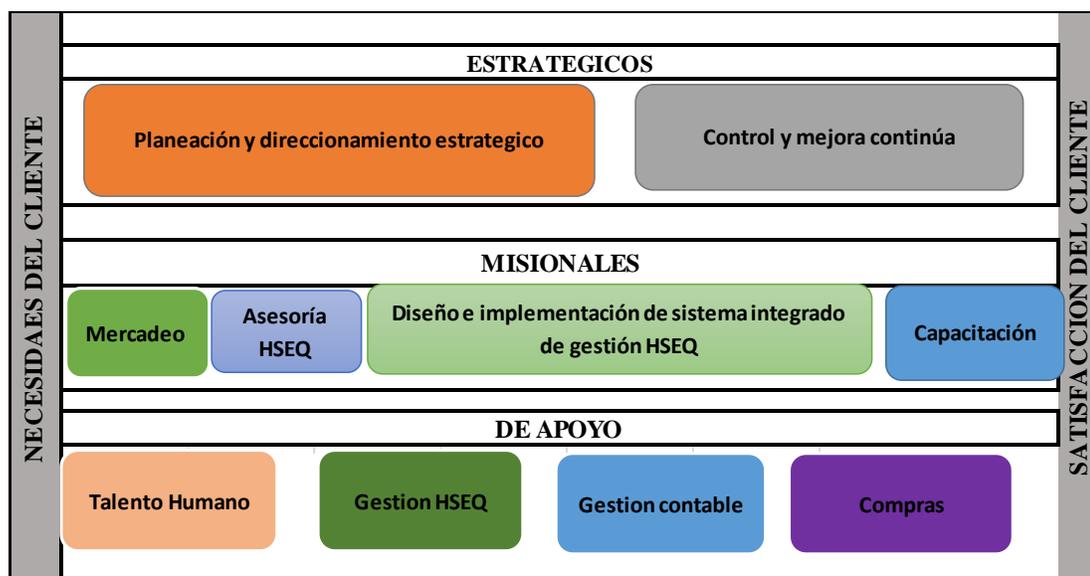


Figura 19. Mapa de procesos

4.3.6.2 Caracterización del proceso.

Tabla 18 Caracterización del proceso

1	PROCESO	ASESORIA
2	SUBPROCESO	NO APLICA
3	OBJETIVOS	Diseñar y aplicar servicios de asesoría en el campo de la Gestión Integrada, utilizando procedimientos estandarizados basados en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015, ISO 45001, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2017, para lograr que las organizaciones clientes mejoren su desempeño y competitividad.
4	ALCANCE	Inicia con la recepción de la necesidad del cliente, continua con la ejecución de la Asesoría, finaliza con la generación de informes técnicos y envíos al cliente de dicha información.
5	INDICADORES	Tasa de Satisfacción del Cliente Quejas resueltas del total de quejas
6	PROVEEDOR	Mercadeo
7	ENTRADA	Necesidades específicas de los clientes (Asesoría) enviada por el proceso de Mercadeo
8	ACTIVIDADES	PLANEAR
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción y revisión de la solicitud enviada por el cliente. ✓ Registro de la solicitud en el cronograma del Asesor HSEQ, soporte correspondiente, si aplica. ✓ Evaluación de suficiencia de información, claridad y coherencia de la solicitud. ✓ Evaluación del cumplimiento de los requisitos generales y técnicos para la prestación del servicio. ✓ Clasificación y priorización de la solicitud recibida. Gestión y asignación de recursos para la prestación del servicio (Fondos, personal, tiempo, infraestructura, desplazamiento, etc.). ✓ Programación de la prestación del servicio.
		HACER
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión y ejecución de la Asesoría ✓ Toma de registros y evidencia de la prestación del servicio ✓ Generación de informes ✓ Envío de informes de acuerdo a lo pactado con el cliente
		VERIFICAR
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el seguimiento y medición de la gestión del proceso, generando los informes de evaluación de la gestión e indicadores, retroalimentados con los informes de control interno.
		ACTUAR
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar e implementar los planes de Mejoramiento por proceso, para prevenir los riesgos potenciales de la actividad de Asesoría HSEQ.
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes documentados de la asesoría prestada.

9	SALIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación de la prestación del servicio, verbal o escrita según corresponda. ✓ Solicitud de retroalimentación por parte de los clientes 	
10.	QUE PUEDE SALIR MAL	(PELIGROS / RIESGOS)	CONTROLES
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insatisfacción del cliente. ✓ Respuesta inoportuna de las quejas o reclamos realizados ✓ Entrega de servicio que no aporte a la competitividad de la organización cliente ✓ Análisis indebido de los requerimientos del cliente ✓ Demora en el envío de la información ✓ Análisis erróneo de la información suministrada por el cliente 	(Matriz de Identificación y Análisis de Riesgos)
	RECURSOS	Personal competente en Sistemas Integrados HSEQ <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos de cómputo y oficina ✓ Equipos de telecomunicaciones ✓ Recursos para viáticos y Transporte, si aplica. 	
	REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de servicios a satisfacción ✓ Encuestas de satisfacción del Cliente ✓ Formato de Quejas y Reclamos ✓ Informes de Gestión 	
	REQUISITOS NORMAS	NTC ISO 9001: 2015 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.1.2 Enfoque al cliente 7.5 información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	NTC ISO 14001: 2015 7.5 información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 Planificación y control operacional
	REQUISITOS LEGALES	Decreto 1072 de 2015 Resolución 1111 de 2017	
	RESPONSABLES	Empresa asesora	
CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN FECHA DE APROBACIÓN DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS			

Fuente. Elaboración autoras del proyecto

4.3.7 Organigrama. Roles y Responsabilidades: Dentro de un sistema de Gestión Integrada HSEQ un elemento importante es la distribución de roles, responsabilidades y autoridad, con el objeto de ejecutar los procesos de trabajo con agilidad y eficiencia. Se muestra a continuación la estructura jerárquica.

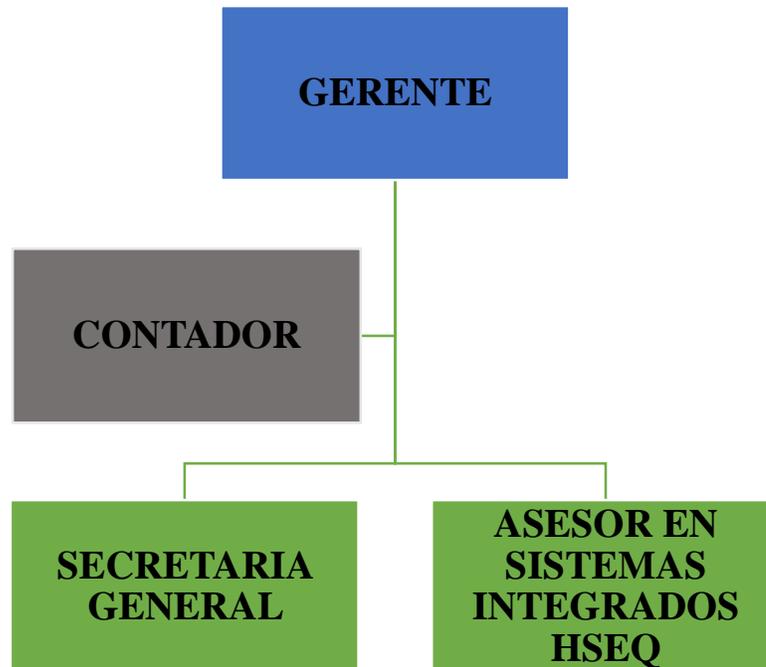


Figura 20. Organigrama

4.3.8 Manual de funciones

GERENTE

Nombre del puesto: Gerente

Departamento: Administrativo

Resumen del puesto:

- ✓ Administrar, coordinar y dirigir las actividades que sean necesarias para el crecimiento de la empresa.
- ✓ Decidir en base al cumplimiento de los objetivos estratégicos y tácticos organizacionales.
- ✓ Evaluar el rendimiento, desempeño y crecimiento de la Compañía.

Responsabilidades/Funciones:

- ✓ Tomar decisiones objetivas.
- ✓ Evaluar la situación actual de la organización.
- ✓ Gestionar las actividades para el crecimiento empresarial.
- ✓ Controlar y monitorear el cumplimiento de los objetivos.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- ✓ Estudios Superiores administrador de empresas y/o carreras afines
- ✓ Certificación de cursos de liderazgo.
- ✓ Conocimientos de trato con personal.
- ✓ Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- ✓ Competencias en temas de trabajo en equipo
- ✓ Toma de decisiones acertadas.
- ✓ Horario asignado: 8:00 AM - 17:00 PM

CONTADOR

Nombre del Puesto: Contador

Departamento: Administrativo

Resumen del puesto: Se debe asistir en la gestión contable, financiera y tributaria de la empresa, realizando la parte operativa de este sistema para lograr eficientemente los objetivos del departamento implementado las normativas actualizadas.

Jefe inmediato: Gerente Administrativo-Financiero

Responsabilidades /Funciones:

- ✓ Registrar las operaciones organizacionales a tiempo.
- ✓ Monitorear el pago y retención de impuestos y tasas.
- ✓ Gestionar y controlar pagos a proveedores y cobro a clientes.
- ✓ Revisar roles de pago y beneficios sociales y pagos de nómina.
- ✓ Revisar los mayores contables.
- ✓ Verificar Ingresos de Caja versus Depósitos Bancarios y asientos.
- ✓ Revisión de Facturación versus guías de remisión.
- ✓ Revisar cheques emitidos por Asistente.
- ✓ Revisar Notas de Débitos y Créditos Bancarias.
- ✓ Revisar y Aprobar Conciliaciones Bancarias.
- ✓ Revisar Asientos de diario de facturas proveedores.
- ✓ Revisar y analizar Cuentas de Balance y Resultado.
- ✓ Revisar cierres en el sistema.
- ✓ Preparar Estados Financieros y reporte para la Gerencia.
- ✓ Coordinar los trámites de exportación e importación.

Personal a su cargo: Asistentes

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- ✓ Título de C.P.A., Ingeniero Comercial, Economía, Comercio exterior, Conocimientos de Contabilidad Financiera y de Costos. Experiencia mínima de 2 años.
- ✓ Conocimiento de NIFF y Servicio al Cliente, Normativas en Tributación, IESS, Laboral y Societario.

Horario asignado: 8:00 AM - 17:00 PM

SECRETARIA

Nombre del Puesto: secretaria

Departamento: Administrativo

Resumen del puesto: Encargada de la recepción de documentos, servicio al cliente archivo y relaciones interpersonales con el cliente interno y externo de la empresa.

Jefe inmediato: Gerente

Responsabilidades/Funciones:

- ✓ Atender llamadas telefónicas y tomará nota de los mensajes que se dejen. Además, atenderá a los visitantes que tenga la oficina y los integrará mientras son atendidos.
- ✓ Redactar documentos y comunicaciones a nombre de la empresa.
- ✓ Elaborar los documentos que le soliciten en distintos formatos, como hojas de cálculo, memos, formatos y cartas. Del mismo modo, manejará bases de datos de la empresa y extraerá información de la misma.
- ✓ Estructurar el archivo de documentos, con el objetivo de que los directivos o quine solicite información no tenga problema para encontrar los datos que necesita.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- ✓ CAP SENA, técnica y/o tecnóloga en gestión administrativa.

- ✓ Mínimo 6 meses de experiencia en cargos similares.
- ✓ Conocimiento de Servicio al cliente, técnicas de archivo.

Horario asignado: 8:00 AM - 17:00 PM

ASESOR EN SISTEMAS DE GESTION HSEQ

Nombre del Puesto: Asesor en sistemas de gestión HSEQ

Departamento: Administrativo

Resumen del puesto: Encargado del diseño y elaboración de programas integrados de gestión HSEQ.

Jefe inmediato: Gerente

Responsabilidades/Funciones:

- ✓ Responsable de diseñar y estructurar un programa de salud, seguridad y medio ambiente y de implementarlo.
- ✓ Contribuir activamente para desarrollar nuevos estándares y técnicas que proporcionarán dirección y orientación a los empleados sobre el mismo.
- ✓ Asegurarse de que el proceso desarrollado sea innovador, creativo y de que los requisitos de cumplimiento se interpreten bien.
- ✓ Asegurarse de que haya el personal adecuado y capacitar al personal de HSEQ sobre el mismo para brindar apoyo en el proyecto.
- ✓ Revisar las políticas de HSEQ para asegurarse de que estén actualizadas y que cumplan con las tendencias actuales, y para así poder desarrollar la evaluación de peligros y riesgos e implementar nuevas reglamentaciones teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas.

- ✓ Responsable de diseñar y llevar a cabo diversos programas de capacitación, programar las reuniones y saber si se siguen las políticas y procedimientos de HSEQ, y también hacer cambios para mantenerse al día con las tendencias profesionales.
- ✓ Llevar a cabo auditorías de seguridad y crear conciencia en los empleados en relación con las obligaciones de seguridad.

Experiencia y Estudios mínimos requeridos:

- ✓ Bachiller o Titulado.
- ✓ Experiencia mínima de 3 años de experiencia en manejo de sistemas de gestión HSEQ, Conocimientos en Seguridad y Medio Ambiente y Entrenamiento en el Sistema Integrado de Medio Ambiente y Salud Ocupacional.
- ✓ Entrenamiento y Capacitación en Normas Internacionales ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001/ ISO 45001.
- ✓ Habilidad para liderar grupos de trabajo.

Horario asignado: 8:00 AM - 17:00 PM

4.3.9 Diseño de un portafolio de servicios. La palabra portafolio se compone de la palabra *porta* que proviene del latín *portare* lo que significa llevar y la palabra *folio* que significa en latín *folium* que expresa hoja, por esta razón la palabra portafolio significa “lleva-hojas” que connota a una cartera de papales y representa lo que hoy en día se conoce como el documento en el que se transportan documentos de una organización.

Por otro lado, la palabra servicio que proviene del latín *servitium* que significa "acción y efecto de servir", desde la perspectiva de la económica, un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Según la definición de la norma ISO 9000 Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad de interfaz entre el proveedor o el cliente, la prestación de un servicio puede implicar:

Implicaciones de la prestación de un servicio.

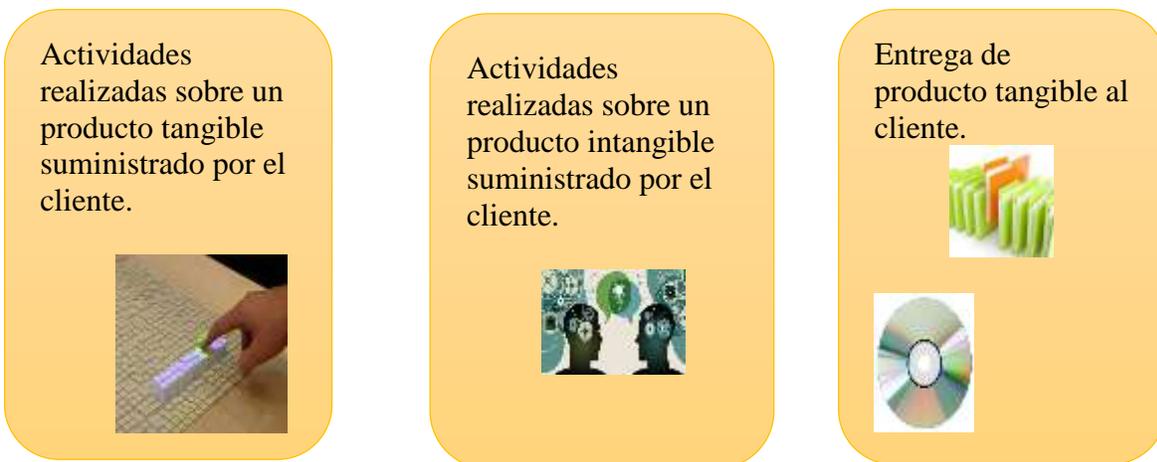


Figura 21. Implicaciones de la prestación de un servicio

El portafolio de servicio, entonces es un documento donde la empresa representa las características detalladas de su oferta comercial con el fin de facilitar a los clientes el conocimiento y la forma de acceder a los servicios prestados, ya sean por sus clientes lo que se busca a través de elaboración del portafolio de servicios, es contar con una herramienta organizada que responda a la prestación de los servicios de la organización de una manera clara y precisa para el usuario. Además, también existen los portafolios digitales, ya sean páginas web, redes sociales o presentaciones por correos electrónicos en forma digital



Figura 22. Cliente – empresa

4.3.9.1 Estructura de un portafolio de servicios. La información que se incluye en el portafolio debe ser breve y concisa de tal forma que sea atractiva al cliente y que incluya lo siguiente:



Diseñamos e implementamos sistemas integrados de gestión para cada una de la empresas de acuerdo a su actividad garantizando el cumplimiento de la normatividad legal vigente, tomado como base las normas ISO 4500, NTC ISO 9001:2015, NTC 14001:2015.

Figura 23. Servicio que ofrece la empresa

Adicional a esto, es necesario conocer las características del mercado con el cual se va a competir, este estudio también permitió encontrar algunas de las características de los competidores.

4.3.9.2 Duración en meses del diseño

Tabla 19 Duración en meses del diseño

Duración Número de Empleados	Sistema de gestión de calidad (Q)	Sistema de gestión Ambiental (E)	Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SGSST)
Entre 3 y 10 Empleados	2 Meses	1 a 2 Meses	2 a 3 Meses
Entre 11 y 20 Empleados	2 a 3 Meses	2 a 4 Meses	3 a 6
Entre 21 y 30 Empleados	3 a 5 Meses	4 a 7 Meses	6 a 8
Entre 31 y 40 Empleados	5 a 7 Meses	7 a 10 Meses	8 a 10
De 40 en Adelante	Más de 7 Meses	Más de 10 Meses	Más de 10 Meses

Fuente. Elaboración autoras del proyecto

Tabla 20 Números de empleados para el diseño

Costo Número de Empleados	Sistema de gestión de calidad (Q)	Sistema de gestión Ambiental (E)	Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SGSST)
Entre 3 y 10 Empleados	\$1.000.000 a \$2.000.000	\$2.000.000 a \$3.000.000	\$1.000.000 a \$3.000.000
Entre 11 y 20 Empleados	\$2.000.000 a \$3.000.000	\$3.000.000 a \$6.000.000	\$3.000.000 a \$7.000.000
Entre 21 y 30 Empleados	\$3.000.000 a \$6.00.000	\$6.000.000 a \$9.000.000	\$7.000.000 a \$10.000.000
Entre 31 y 40 Empleados	\$6.000.000 a \$9.000.000	\$9.000.000 a \$12.000.000	\$10.000.000 a \$14.000.000
De 40 en Adelante	\$9.000.000 a \$12.000.000	\$12.000.000 a \$15.000.000	\$14.000.000 a \$18.000.000

Fuente. Elaboración autoras del proyecto

4.4 Impactos positivos

4.4.1 Impacto económico. La mayor parte de las empresas de la ciudad Ocaña están ubicadas en el centro, el cual es considerado un sector en constante crecimiento, este hecho junto con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada donde se demuestra una carencia en la implementación de SIG y un gran interés en adquirir servicios de asesorías, esto permitirá que la empresa logre las ventas esperadas y un crecimiento acelerado.

Los clientes también saldrán beneficiados económicamente al contratar los servicios, ya que contara con una asesoría más especializada en SIG, en lo que se reduce en un incremento de su productividad. Además, el cumplimiento de la implementación y el seguimiento de su normatividad impide que la empresa se exponga a sanciones económicas.

4.4.2 Impacto Social. Desde múltiples puntos de vista se ve beneficiada la sociedad al crear una empresa que presta los servicios de asesoría en SIG, porque protege a las organizaciones en su sostenibilidad y de esta manera la misma va a generar empleo, de igual forma ayuda a que adquieran conocimientos sobre la normatividad que se debe cumplir, con el fin de que sean empresas más confiables, sustentables y transparentes a la hora de ofrecer un servicio o producto a sus clientes. Por otro lado, impacta positivamente a la salud de los colaboradores no solamente en ámbito laboral si no también en el ámbito personal, porque impide el deterioro de estos.

4.4.3 Impacto Ambiental. La empresa “asesorías SIG Ocaña” contara con un Sistema de gestión ambiental con el objetivo de reducir accidentes y costos, y de esta manera tener un manejo adecuado de las situaciones que se presenten, con el cumplimiento de la normatividad Ambiental se tendrá un aprovechamiento de los recursos de esta manera busca el mejoramiento continuo para que la empresa sea más competitiva.

Cuando se habla del impacto Ambiental se refiere a la protección de los recursos naturales en función del desarrollo de los procesos sociales, económicos y culturales los cuales generar buscar una mejor calidad de vida.

En las actividades de la empresa se intervienen factores que mejoran el medioambiente tanto al interior como al exterior de ellas, generando conciencia ciudadana y actitudes que benefician al planeta.

4.5 Estudio Financiero y económico

El estudio financiero es el análisis de la capacidad de la empresa para ser sustentable, viable y rentable en un determinado tiempo.

4.5.1 Gastos de funcionamiento. Son los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para la puesta en marcha del proyecto. en lo que se refiere a activos fijos y activos diferidos, los cuales se relacionan a continuación.

Tabla 21 *Muebles y enseres*

Artículos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Sillas de espera	4	50.000	200.000
Escritorios	2	150.000	300.000
Sillas ergonómicas	2	90.000	180.000
Archivador	1	75.000	75.000
Total			755.000

Fuente: Autoras del proyecto.

4.5.2 Equipos de cómputo y comunicación. Al igual que en el cuadro anterior, se establecen los precios para los equipos necesarios para la puesta en marcha de la empresa, como se puede observar a continuación.

Tabla 22 *Equipos de cómputo y computación*

Artículo	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadores	2	750.000	1.500.000
Impresora multifuncional	1	400.000	400.000
Teléfonos	1	50.000	50.000
Total			1.950.000

Fuente: Autoras del proyecto

4.5.3 Gastos de personal. En cuanto a los gastos de personal, para el funcionamiento de la empresa, se contará con dos trabajadores, los cuales estarán vinculados al mismo con contrato a término indefinido.

Tabla 23 *Gastos de personal administrativo*

Personal	Cantidad	Sueldo básico	Total sueldo básico	Días trabajados	auxilio de transporte	Total, devengado	Salud	Pensión	de
Gerente	1	900.000	900.000	30	97.032	997.032	36.000	36.000	
Secretaria-auxiliar administrativa	1	828.116	828.116	30	97.032	925.148	33.125	33.125	
Total	2	1.728.116	1.728.116		194.064	1.922.180	69.125	69.125	

cesantías	prima	int/cesantías	vacaciones	salud	pensión	ARL	caja de compensación
77.055	77.055	9.247	38.574	76.500	108.000	4.698	36.000
68.982	68.982	8.278	35.816	70390	99.374	8.967	33125
146.037	146.037	17.525	74.390	146.890	207.374	13.665	69.125

Fuente: Autoras del proyecto

Tabla 24 *Honorarios*

Cargo	Honorarios	Valor anual
1 contador publico	1.500.0000	1.500.0000
1 asesor	8.000 por hora Horas por año 2.000	16.000.000
Total		17.500.000

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 25 *Gastos totales de personal*

Ítem	Años				
	1	2	3	4	5
Personal administrativo	31.259.676	33.260.295	35.388.954	37.653.847	40.063.693
Personal por honorarios	17.500.000	18.375.000	19.293.750	20.258.438	21.271.359
Total	48.759.676	51.635.295	54.682.704	57.912.285	61.335.053

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 26 *Otros gastos de funcionamiento*

Concepto	Valor mensual	Valor anual
Publicidad	30.000	360.000
Agua	40.000	480.000
Energía eléctrica	45.000	540.000
Telefonía	50.000	600.000
Arriendo	400.000	4.800.000
Total gastos fijos		6.780.000
Suministros de oficina	20.000	240.000
Total gastos variables		240.000
Total gastos de funcionamiento		7.020.000

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 27 *Presupuesto de inversión*

Inversión inicial del proyecto		valor
Activos fijos		
Equipos de oficina		755.000
Equipos de computo		1.950.000
	Subtotal	2.705.000
Activos diferidos Constitución		700.000
Cámara de comercio		300.000
Certificado de bomberos		100.000

Certificado uso de suelo	300.000
Investigación y estudio de viabilidad	400.000
Subtotal	1.100.000
Capital de operación mes	
Costos indirectos de fabricación	95.000
Agua y alcantarillado	40.000
Energía eléctrica	45.000
Sueldo administrativo	2.604.973
Suministros de oficina	20.000
Publicidad	30.000
Arriendo administrativo y operativo	400.000
Total	6.859.973

Fuente. Autoras del Proyecto

4.5.4 Total Egresos. En el siguiente cuadro, se consolidan los gastos en que incurriría la “asesoría SIG Ocaña”, para su funcionamiento.

Tabla 28 *Total Egresos*

Años	1	2	3	4	5
Ítem					
Total Gastos de Personal	48.759.676	51.635.295	54.682.704	57.912.285	61.335.053
Gastos Fijos de Funcionamiento	6.780.000	7.119.000	7.474.950	7.848.698	8.241.132
Total Gastos Fijos	55.539.676	58.754.295	62.157.654	65.760.982	69.576.185
Gastos Variables de Funcionamiento	240.000	252.000	264.600	277.830	291.722
Total Gastos Variables de Funcionamiento	240.000	252.000	264.600	277.830	291.722
Total Egresos	55.779.676	59.006.295	62.422.254	66.038.812	69.867.907

Fuente: Autoras del proyecto.

4.5.6 Depreciaciones. La depreciación se hará con el sistema de línea recta que consiste en tomar el valor del bien frente a su vida útil, que, para muebles, equipos y enseres, es de diez (10) años y para el equipo de cómputo cinco (5) años.

Tabla 29 *Depreciación*

Cant	Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
2	Escritorio de oficina	\$ 300.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000
2	Sillas ergonómicas	\$ 180.000	\$ 18.000	\$ 18.000	\$ 18.000	\$ 18.000	\$ 18.000
2	Computadores	\$ 1.500.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000
1	Teléfono	\$ 50.000	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000	\$ 10.000
1	Archivador	\$ 75.000	\$ 7.500	\$ 7.500	\$ 7.500	\$ 7.500	\$ 7.500
4	Sillas de espera	\$ 50.000	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000
2	Impresora	\$ 400.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000	\$ 80.000
	Total depreciación de operación	\$ 2.555.000	\$ 450.500				

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 30 *Financiamiento de la inversión*

Nombre	Monto (\$)
Socios:	Precio \$
Jennifer María Pinzón Medina	10'000.000
Yeiny Steffany Roperó Carreño	10'000.000
Total socios	20'000.000
Total	20'000.000

Fuente: Autoras del Proyecto

4.5.7 Ingresos. Teniendo en cuenta el estudio de mercados aplicado, el valor promedio escogido para estipular el servicio de asesoría es \$30.000 por hora de asesoría

Tabla 31 *Proyección de ventas*

Proyección precio de ventas										
Detalle	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
	Horas de servicios de asesoría	Precio de asesoría por hora	Horas de servicios de asesoría	Precio de asesoría por hora	Horas de servicios de asesoría	Precio de asesoría por hora	Horas de servicios de asesoría	Precio de asesoría por hora	Horas de servicios de asesoría	Precio de asesoría por hora
Servicio de asesoría	2.000	30.000	2.200	30.900	2.420	31.827	2.662	32.782	2.928	33.765

Fuente: Autoras del Proyecto

Tabla 32 *Ingresos por ventas*

Ingresos por ventas		
Años	Detalle	Servicios de asesoría
Año 1	Horas de servicios de asesoría	2.000
	Precio por hora	\$30.000
	Total ventas	\$60.000.000
Año 2	Horas de servicios de asesoría	2.200
	Precio por hora	\$30.900
	Total ventas	\$67.980.000
Año 3	Horas de servicios de asesoría	2.420
	Precio por hora	31.827
	Total ventas	\$77.021.340
Año 4	Horas de servicios de asesoría	2.662
	Precio por hora	32.782
	Total ventas	\$87.265.684
Año 5	Horas de servicios de asesoría	2.928
	Precio por hora	33.765
	Total ventas	\$98.863.920

Fuente: Autoras del proyecto

4.5.8 Balance Inicial

Tabla 33 *Balance general*

BALANCE GENERAL INICIAL ASESORIAS SIG OCAÑA		
ACTIVO		
ACTIVO FIJO		
Muebles y enseres	755.000	
Equipo de Cómputo y Comunicación	1.950.000	
TOTAL ACTIVO FIJO		2.705.000
TOTAL ACTIVOS		2.705.000
PASIVO		
	0	
TOTAL PASIVO		0
PATRIMONIO		
Aporte de los socios	20.000.000	
TOTAL PATRIMONIO		20.000.000
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		20.000.000

Fuente: Autoras del proyecto.

4.5.9 Estado de resultados.

Tabla 34 *Estado de resultados*

Años	1	2	3	4	5
Ingresos	60.000.000	67.980.000	77.021.340	87.265.684	98.863.920
- Gastos	55.779.676	59.006.295	62.422.254	66.038.812	69.867.907
Utilidad bruta	4.220.324	8.973.705	14.599.086	21.226.872	28.996.013
-Depreciación	450.500	450.500	450.500	450.500	450.500
utilidad AI	3.769.824	8.523.205	14.148.586	20.776.372	28.545.513
Imptos. 35%	1.319.438	2.983.122	4.952.005	7.271.730	9.990.930
Util D. Imptos	2.450.386	5.540.083	9.196.581	13.504.642	18.554.584
Reserva legal 10%	245.039	554.008	919.658	1.350.464	1.855.458
Util. Neta	2.205.347	4.986.075	8.276.923	12.154.177	16.699.125

Fuente: Autoras del proyecto.

4.5.6 Flujo de caja

Tabla 35 *Flujo de caja*

Años	1	2	3	4	5
Util. Neta	2.205.347	4.986.075	8.276.923	12.154.177	16.699.125
Depreciación	450.500	450.500	450.500	450.500	450.500
Total	2.655.847	5.436.575	8.727.423	12.604.677	17.149.625

Fuente: Autoras del proyecto.

4.5.7 Punto de equilibrio. Una vez determinados los totales de los costos fijos y los costos variables, se puede calcular el punto de equilibrio en base de los costos y ventas reales de la siguiente manera:

$$\text{Punto de equilibrio} = \text{Costos fijos} / [1 - (\text{Costos variables} / \text{Ventas totales})]$$

Tabla 36 *Costos fijos*

Costos Fijos	
Arriendo	\$ 4.800.000
Sueldo administrativo	\$ 31.259.676
Publicidad	\$ 360.000
Servicios públicos	\$ 1.020.000
Servicios de telefonía- wifi	\$ 600.000
Total costos fijos	\$ 38.039.676

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 37 *Costos variables*

Costos variables	
Honorarios	\$ 17.500.000
Suministros de oficina	\$ 240.000
Total costos variables	\$ 17.740.000

Fuente: Autoras del proyecto.

Tabla 38 *Ventas totales*

Ventas totales	
Horas de servicios de asesoría	2000
Precio por hora	\$ 30.000
Total ventas	\$ 60.000.000

Fuente: Autoras del proyecto.

$$\text{Punto de equilibrio} = 38.039.676 / [1 - (17.740.000 / 60.000.000)]$$

$$\text{Punto de equilibrio} = 54.008.059$$

4.5.7.1 Punto de equilibrio en número de horas. Para determinar el número de unidades que tiene que vender para llegar al punto de equilibrio, se usa la siguiente fórmula:

$$\text{Punto de equilibrio en número de horas} = \text{Total punto de equilibrio} / \text{precio por hora}$$

$$\text{Punto de equilibrio en número de horas} = 54.008.059 / 30.000$$

$$\text{Punto de equilibrio en número de horas} = 1.800,2 \text{ horas}$$

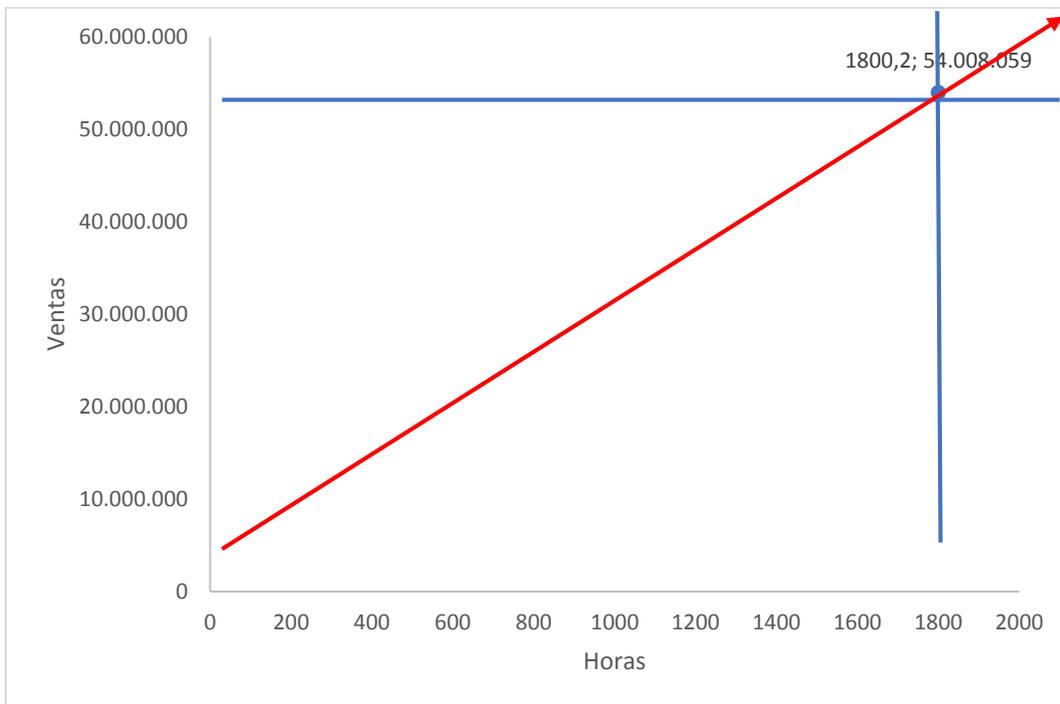


Figura 24. Punto de equilibrio

Capítulo 5 Conclusiones

Según estudio de mercados se pudo identificar que existe una gran demanda de empresas que desean adquirir los servicios de asesoría, ya que estas presentan necesidades en materia del Sistema integrado de gestión, Sin embargo, también se pudo determinar que hay gran número de empresas que no tiene conocimiento sobre esta normatividad siendo esta de vital importancia para toda organización, por tanto, la oferta del servicio es novedosa en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, debido a que no existe una firma dedicada a las asesorías en estos temas.

Considerando que la empresa es nueva en el Mercado, esta carece de experiencia sin embargo Asesoría SIG Ocaña presenta ventajas competitivas ya que contará con un personal altamente calificado e indisciplinario con experiencia en los temas de SIG empresarial, y tendrá precios competitivos, brindando de esta manera un servicio de calidad.

Por otra parte, se establecieron los impactos positivos de la creación de la empresa asesoría SIG Ocaña en los aspectos sociales, económicos, y ambientales, generando así beneficios, no solamente para la empresa sino también para Sociedad en general buscando concientizar a la ciudadanía Ocañera.

Igualmente, el estudio financiero demuestra que la creación de la empresa Asesoría SIG Ocaña es viable, porque en los resultados obtenidos se evidencia sostenibilidad y

sustentabilidad en el tiempo. según las proyecciones planteadas se obtiene un crecimiento importante considerándose así una empresa rentable.

Recomendaciones

Se pudo identificar en el estudio que se realizó que hay un gran número de empresas que ha un no ha implementado Sistema integrado de gestión empresarial o no tiene ningún conocimiento sobre los temas de esta normatividad por ende se sugiere poner en marcha la empresa para así prestar los servicios que satisfaga las necesidades del Mercado

Se recomienda contar con un sistema de capacitación para personal, con el fin de que el servicio prestado sea eficiente y de alta calidad.

Se aconseja llevar un seguimiento de los impactos sociales, económicos y ambientales con el objetivo de que la empresa cuente con una responsabilidad social.

Por último se considera importante que la empresa dentro de su presupuesto invierta en campañas publicitarias más innovadoras, de manera que atraiga más demanda posicionándose así en Mercado de la ciudad de Ocaña.

Referencias bibliográficas

- Álvarez , J. (28 de septiembre de 2016). *teoria seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/7014-14234-1-SM.pdf>
- Antúnez, V. I. (20 de febrero de 2016). *Teroria de calidad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin01216.pdf>
- Pérez , J., & Gardey, A. (23 de junio de 2009). *Concepto de Pyme*. Obtenido de <https://definicion.de/pyme/>
- Aguilera Vega, J. A. (18 de Septiembre de 2009). *Sistema integral de gestion*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-integrados-gestion/>
- Antunes, R. B. (23 de Enero de 2015). *Teoria de ISO14001*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/86h.pdf>
- Aplicativo insolution. (03 de septiembre de 2012). *sistema de gestion de calidad*. Obtenido de <https://sites.google.com/a/colsaludcoopnorte.edu.co/sistema-integrado-de-gestion-sig/plan-de-accion/marco-legal>
- Arturo . (20 de julio de 2011). *concepto de calidad*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Arturo. (04 de Septiembre de 2018). *plan de negocio*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-un-plan-de-negocios-y-cual-es-su-utilidad/>
- avance juridico . (26 de mayo de 2015). *DECRETO 1072 DE 2015*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1072_2015.htm
- Avance Juridico . (18 de marzo de 2019). *DECRETO 2811 DE 1974*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2811_1974.html

- Avance Juridico . (18 de marzo de 2019). *Ley 99 de 1993*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0099_1993.html
- Cardona, A. (23 de octubre de 2018). *Medio ambiente* . Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/que-es-el-medio-ambiente-definicion-y-resumen-1674.html>
- Consornoc. (abril de 2010). *Ocaña* . Obtenido de http://consornoc.org.co/wp-content/uploads/2014/11/cartilla-ocana_1.pdf
- GestioPolis. (12 de abril de 2001). *plan de negocios* . Obtenido de <https://www.gestipolis.com/que-es-un-plan-de-negocios/>
- Heflo . (24 de febrero de 2015). *Concepto de mejora continua*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- Hernandez , G. (01 de Agosto de 2017). *ISO*. Obtenido de file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Trabajo%20de%20Grado%20-%20Gerson%20David%20Hernandez%2015_05_2017.pdf
- Isotools. (08 de noviembre de 2016). *Seguridad y Salud en el trabajo*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/normativa-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-colombia/>
- Jeduca S.A.S. (15 de septiembre de 2018). *Icontec*. Obtenido de <https://www.icontec.org/NC/QS/Paginas/Nh.aspx>
- Padigital. (08 de julio de 2013). *concepto de riesgo laboral* . Obtenido de <https://www.padigital.es/prevencion-riesgos/que-es-el-riesgo-laboral-definicion-y-como-evitarlo.html>
- Rincón , Y. (03 de febrero de 2015). *ocaña*. Obtenido de [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/26934%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/26934%20(1).pdf)

Salinas, A., Patarroyo, A., & Delgadillo, S. (13 de mayo de 2016). *crear empresa*.

Obtenido de

<http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/694/1/Plan%20de%20negocio%20SSA%20Consultores%202016.pdf>

Udes. (15 de mayo de 2018). *concepto de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de

<https://www.udes.edu.co/sg-sst/865-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.html>

Universidad Fransisco de Paula Santander . (2019). *Sistema integrado de gestion* .

Obtenido de <https://ufpso.edu.co/sig/>

Unknown. (24 de Agosto de 2012). *OHSAS*. Obtenido de

<http://saludocupacionalcuc.blogspot.com/2012/08/ohsas-18001-siglas-significado.html>

zayas, A. M., Pérez , A., & Fromenta , G. (21 de mayo de 2008). *Sistema de gestion*.

Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2008b/rvm.htm>

Apéndice

Encuesta

Objetivo: Establecer la necesidad de la creación de una empresa de asesoría profesionales en los Sistema integrado de gestión (SGSST, CALIDAD Y AMBIENTE) que contribuya al posicionamiento de las pymes de la ciudad de Ocaña.

Dirigida: A las pymes legalmente constituidas de la Cuidad de Ocaña.

Nombre del establecimiento y/o empresa:
Dirección:
Años de constituida la empresa: <input type="text"/> <input type="text"/>
Número de empleados en la empresa:

1. Actividad a la que se dedica su empresa:

- a) Agricultura y pesca
- b) Comercio
- c) Minería e hidrocarburos
- d) Transporte y Logística
- e) Electricidad y agua
- f) Construcción
- g) Servicios
- h) Salud

- i) Manufactura
- j) Otros

2. ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes que tiene o ha tenido su empresa?

- a) Calidad del producto, proceso y/o servicio
- b) Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajadores
- c) Ambiental
- d) Recursos Humanos
- e) Estrategias de Ventas
- f) Otros

3. ¿Ha contratado los servicios de una asesoría empresarial?

Si la respuesta es No, siga con la pregunta número (4) y termina la encuesta, si su respuesta es SI continúe pase a la pregunta número (5) y continúe respondiendo.

- a) SI
- b) NO

4. Si nunca ha contratado los servicios de asesoría, ¿Cuál es la razón? Solo marcar una respuesta

- a) La Empresa soluciona sus problemas con su propio personal.
- b) Porque desconfía de los asesores.
- c) Porque nunca lo ha necesitado.
- d) Los asesores tienen presupuesto altos por su servicio.
- e) No confía en lo que hacen los demás.

f) Otros

5. ¿En qué áreas ha utilizado servicios de asesoría? Puede marcar más de una alternativa

a) Sistemas de Gestión (Calidad -ISO 9001, Ambiente ISO 14001, Sgsst 45001)

b) Evaluación de proyectos

c) Gestión ambiental

d) Implementación del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo

e) Gestión del talento humano

f) Gestión Estratégica y/o estudio de mercado

g) Otros

6. ¿Cómo le ha ido con estos servicios de asesoría o consultoría?

a) Mal

b) Regular

c) Bien

d) No opina

7. Su empresa tiene implementado algún sistema de gestión. Si la respuesta es No, siga con la pregunta (11 y 12)

a) SI

b) NO

Por que _____

8. ¿Qué sistema de gestión tiene implementado su empresa? Puede marcar más de una alternativa

- a) Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- b) Sistema de Gestión de Ambienta ISO 14001
- c) Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional SGSST - ISO 45001
- d) Otros: _____

9. ¿Por qué sería necesario que su empresa se certificara con alguna de estas Normas de Gestión?

- a) Para mejorar la empresa
- b) Para tener una mejor imagen con los Clientes
- c) Para la participación en las licitaciones
- d) Para poder exportar
- e) Para contribuir con la sociedad
- f) Para tener una mayor responsabilidad social
- g) Por sostenibilidad sustentabilidad
- h) Otros: _____

10. Le gustaría implementar alguna de las Normas de Gestión en su empresa

¿Contratando para esto una firma de asesoría? Si la respuesta es No, término la encuesta

- a) SI
- b) NO

11. ¿Cuál sería el aspecto “más importante” para escoger una asesoría?

- a) Costo de la asesoría
- b) Experiencia de la empresa asesora
- c) Referencias personales o de otras empresas respecto a los asesores
- d) Tiempo que tomaría la asesoría (implementación)
- e) Forma de pago
- f) Otros: _____

12. Por qué medios publicitarios le gustaría consultar información del servicio de asesorías en SG-HSEQ?

- a) Correo electrónico
- b) Página oficial
- c) Diferidos
- d) Revistas
- e) Fan Page
- f) Otros cuales _____

13. Conoce firmas dedicadas a las asesorías de los sistemas integrados de Gestión.

- a) SI
 - b) NO
- Cuales _____

14. cuanto estaría dispuesto a pagar por la asesoría en SIG-HSEQ

- a) Entre \$ 30.000 y 34.999
- b) Entre \$ 35.000 y 39.999
- c) Entre \$ 40.000 y 44.999
- d) Entre \$ 45.000 y 49.999
- e) Entre \$ 50.000 y 54.999
- f) ¿Otro cuál? _____

15. Estaría dispuesto a acceder a los servicios de una empresa de asesorías de en SIG-HSEQ, en la ciudad de Ocaña. En beneficio de su empresa.

- a) SI
- b) NO

Por que _____

Fin de la encuesta.

Elaboró. Ejecutores del proyecto.