

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA  
DE SERVICIOS DE ALQUILER DE DISPENSADORES PARA TOALLAS  
HIGIÉNICAS EN BAÑOS PÚBLICOS DE LOS MUNICIPIOS DE  
BUCARAMANGA Y FLORIDABLANCA**

**BEATRIZ ELENA AMADOR DE RODRÍGUEZ  
MARIA HIGINIA CHACON JAIMES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2.004**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA  
DE SERVICIOS DE ALQUILER DE DISPENSADORES PARA TOALLAS  
HIGIÉNICAS EN BAÑOS PÚBLICOS DE LOS MUNICIPIOS DE  
BUCARAMANGA Y FLORIDABLANCA.**

**BEATRIZ ELENA AMADOR DE RODRÍGUEZ  
MARIA HIGINIA CHACON JAIMES**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para obtener el Título de:  
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director:**

**Maria Ruth Rangel Henao  
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2.004**

*“ Pon tus actos en las manos del señor y  
tus planes se realizarán” Pr. 16-3*

*Señor, quiero expresar mi gratitud a ti que  
me has dado todo, una palabra y una  
oración no bastaría, y el tiempo de toda  
una vida. Quiero amarte con pasión y  
darte mi vida entera siempre.*

*Beatriz*

*A Requisitos para legalización de la empresa TI, Dios Padre, que nos das sabiduría, creatividad, ejemplo de emprendimiento y superación. Gracias por el plan estratégico de vida que nos regalas al darnos la potestad de ser tus hijos y por enseñarnos en Cristo Jesús el único camino para llegar a ti.*

*A mis padres, Heli y Ana, por haber tomado el riesgo empresarial de traerme al mundo. A mis hermanos naturales y espirituales, familiares y amigos.*

*A Jaime Cortes mi esposo por la paciencia y ese gran apoyo que me brindó para poder culminar mis estudios universitarios.*

*A Jaime Andrés Cortes Chacón por la paciencia, alegría, ternura y amor que haz traído a mi vida. Oro a Dios para que seas un gran emprendedor y bendiga todo proyecto que emprendas en tu vida.*

*A Beatriz Helena Amador mi amiga y compañera de Proyecto por creer en mí y darme la oportunidad de Trabajar en su idea de Proyecto.*

*Maria Higinia*

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

Nuestros hijos Diego y Jaime Andrés, por regalarnos parte del tiempo que siempre compartimos para sacar adelante éste proyecto.

Nuestros esposos en especial a Pedro Rodríguez, quien con disciplina, dedicación, responsabilidad y solidaridad nos ayudó a realizar este proyecto, nos dio luz en los momentos de oscuridad, nos aclaró con su sapiencia conceptos, nos dio pautas necesarias a cada momento, no nos dejó desfallecer.

Nuestra tutora de proyecto sin cuyo afectivo concurso no hubiera sido, posible la culminación de éste proyecto.

## CONTENIDO

|                                                                                           | <b>pág.</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| INTRODUCCIÓN                                                                              | 1           |
| 1. GENERALIDADES                                                                          | 6           |
| 1.1 PANORAMA DEL SECTOR                                                                   | 6           |
| 1.1.1 La Tecnología de los dispensadores                                                  | 11          |
| 1.1.2 Origen de la Menstruación y edad fértil                                             | 14          |
| 1.1.3 Historia de las Toallas Sanitarias                                                  | 15          |
| 1.2 SITUACION GEOGRAFICA Y GENERALIDADES DE LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA Y FLORIDABLANCA | 25          |
| 2. ESTUDIO DE MERCADOS                                                                    | 29          |
| 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA PARA EL ESTUDIO DE MERCADOS                                | 29          |
| 2.2 OBJETIVOS                                                                             | 30          |
| 2.2.1 General                                                                             | 30          |
| 2.2.2 Específicos                                                                         | 30          |
| 2.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO                                                   | 32          |
| 2.3.1 Uso y especificaciones del servicio                                                 | 32          |
| 2.3.2 Servicio Principal                                                                  | 32          |
| 2.3.3 Servicios complementarios                                                           | 32          |
| 2.3.4 Servicios Sustitutos                                                                | 32          |
| 2.3.5 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia                | 33          |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 2.4 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO                 | 33 |
| 2.4.1 Mercado Potencial.                         | 33 |
| 2.4.2 Mercado Objetivo                           | 34 |
| 2.5 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS                    | 34 |
| 2.5.1 Tipo de Investigación                      | 34 |
| 2.5.2 Sistemas de Recolección de la información  | 34 |
| 2.5.3 Proceso de Muestreo                        | 36 |
| 2.5.4 Definición de la Población. Marco Muestral | 37 |
| 2.5.6 Cálculo de la Muestran                     | 39 |
| 2.6 TABULACIÓN REPRESENTACIÓN DE RESULTADOS      | 41 |
| 2.6.1 Análisis de la información de la demanda   | 56 |
| 2.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA      | 58 |
| 2.7.1 Situación Actual de la Competencia         | 58 |
| 2.7.2 Grado de la competencia                    | 58 |
| 2.7.3 Proyección de la Oferta                    | 59 |
| 2.8 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA     | 60 |
| 2.9 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN                  | 60 |
| 2.10 PRECIO                                      | 61 |
| 2.11 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN       | 62 |
| 2.11.1 Volante                                   | 64 |
| 2.11.2 Directos                                  | 64 |

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 2.11.3 Indirecto                               | 65 |
| 2.11.4 Logotipo                                | 65 |
| 2.11.5 Eslogan de la empresa                   | 66 |
| 2.11.6 Tarjeta de presentación                 | 66 |
| 2.11.7 Carta membreteada                       | 66 |
| 2.11.8 Sobre membreteado                       | 67 |
| 2.11.9 Carné del personal de la empresa        | 68 |
| 2.11.10 Presupuesto publicitario               | 68 |
| 2.12 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO | 69 |
| 3. ESTUDIO TÉCNICO                             | 71 |
| 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO                        | 71 |
| 3.1.1 Descripción del Tamaño del Proyecto      | 71 |
| 3.1.2 Factores                                 | 71 |
| 3.2 CAPACIDAD DEL PROYECTO                     | 73 |
| 3.2.1 Capacidad diseñada                       | 73 |
| 3.2.2 Capacidad Utilizada                      | 73 |
| 3.3 LOCALIZACIÓN                               | 76 |
| 3.3.1 Macrolocalización                        | 76 |
| 3.3.2 Microlocalización                        | 78 |
| 3.3.3 Determinación de la ubicación            | 82 |
| 3.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO                    | 82 |
| 3.4.1 Descripción Técnica del Proceso          | 82 |



|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4.2 Diagrama de Operación                                | 84  |
| 3.4.3 Control de Calidad                                   | 85  |
| 3.4.4 Recursos                                             | 86  |
| 3.4.5 Distribución de la planta                            | 93  |
| 3.5 TECNOLOGIA DEL PROYECTO                                | 94  |
| 3.6 CONCLUSIONES TECNICAS SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO | 95  |
| 4. ESTUDIO ADMISITRATIVO Y LEGAL                           | 96  |
| 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA                    | 96  |
| 4.1.1 Tipo de Sociedad                                     | 96  |
| 4.1.2 Aspectos Legales                                     | 97  |
| 4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA                             | 100 |
| 4.2.1 Visión                                               | 100 |
| 4.2.2 Misión                                               | 100 |
| 4.2.3 Objetivos                                            | 101 |
| 4.2.4 Políticas                                            | 101 |
| 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL                              | 103 |
| 4.3.1 Descripción de los cargos                            | 104 |
| 4.3.2 Descripción del cargo Administrador                  | 105 |
| 4.3.3 Estructura salarial                                  | 115 |
| 4.4 ANALISIS LEGAL                                         | 116 |
| 4.4.1 Marco Legal o régimen jurídico                       | 116 |

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| 5. ESTUDIO FINANCIERO                  | 118 |
| 5.1 INVERSIONES DEL PROYECTO           | 118 |
| 5.1.1 Inversión de activos fijos       | 118 |
| 5.1.2 Inversiones Diferidas            | 121 |
| 5.1.3 Inversión de Capital de trabajo  | 123 |
| 5.1.4 Balance inicial momento cero     | 126 |
| 5.1.5 Fuente de financiación           | 127 |
| 5.2 COSTOS                             | 127 |
| 5.2.1 Costos Fijos                     | 127 |
| 5.2.2 Costos Variables                 | 129 |
| 5.2.3 Costos totales                   | 130 |
| 5.3. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS | 130 |
| 5.3.1 Egresos                          | 130 |
| 5.3.2 Ingresos                         | 131 |
| 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO                | 132 |
| 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO           | 134 |
| 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS   | 136 |
| 5.7 BALANCE GENERAL PROYECTADO         | 137 |
| 5.8 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS     | 138 |
| 5.8.1 Liquidez. 5.8.2 Endeudamiento    | 138 |
| 5.8.3 Actividad.                       | 140 |
| 5.8.4 Rentabilidad                     | 140 |

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO                        | 142 |
| 6.1 ANÁLISIS DE EXTERNALIDADES                    | 142 |
| 6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA                         | 143 |
| 6.2.1 Valor Presente Neto ( V P N ).              | 144 |
| 6.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR). BIBLIOGRAFÍA | 144 |
| CONCLUSIONES                                      | 147 |
| BIBLIOGRAFÍA                                      | 149 |

## LISTA DE CUADROS

|                                                                                                                                   | <b>pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cuadro 1. Universidades de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca                                                          | 37          |
| Cuadro 2. Colegios privados del municipio de Bucaramanga                                                                          | 36          |
| Cuadro 3. Colegios Privados del Municipio de Floridablanca.                                                                       | 36          |
| Cuadro 4. Asignación de encuestas a Colegios Privados y Universidades                                                             | 40          |
| Cuadro 5. Utilización de toallas higiénicas                                                                                       | 41          |
| Cuadro 6. Preferencia de Marca al comprar toallas higiénicas.                                                                     | 42          |
| Cuadro 7. Utilización de Baños Públicos en accidentes menstruales.                                                                | 43          |
| Cuadro 8. Frecuencias con que le sucedió en el último año                                                                         | 44          |
| Cuadro 9. Sitio que busca en primera instancia por accidente menstrual.                                                           | 45          |
| Cuadro 10. Solución inmediata que se tiene en cuenta al necesitar una Toalla Higiénica.                                           | 46          |
| Cuadro 11. Ausencia momentánea de estudio, trabajo o centros comerciales.                                                         | 47          |
| Cuadro 12. Necesidad de ubicar en los baños públicos de colegios Privados y universidades, dispensadores para toallas higiénicas. | 48          |
| Cuadro 13. Importancia que tiene la marca de las toallas higiénicas a la hora de utilizar los dispensadores.                      | 49          |
| Cuadro 14. Tipos de toallas higiénicas existentes en los dispensadores.                                                           | 50          |
| Cuadro 15. Marcas de toallas higiénicas en los dispensadores.                                                                     | 51          |

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cuadro 16. Frecuencia con que utilizarían el servicio de dispensadores.                           | 52 |
| Cuadro 17. Número de toallas que compraría a la hora de utilizar el servicio.                     | 53 |
| Cuadro 18. Otros sitios sugeridos para la ubicación de los dispensadores para toallas higiénicas. | 54 |
| Cuadro 19. Valor a pagar por una toalla higiénica a través del servicio de dispensadores.         | 55 |
| Cuadro 20. Numero de toallas a utilizar promedio por persona                                      | 56 |
| Cuadro 21. Utilizaciones del servicio de dispensadores por año.                                   | 57 |
| Cuadro 22. Proyección de la demanda.                                                              | 58 |
| Cuadro 23. Demanda Insatisfecha                                                                   | 60 |
| Cuadro 24. Publicidad de lanzamiento.                                                             | 68 |
| Cuadro 25. Publicidad de Sostenimiento                                                            | 69 |
| Cuadro 26. Capacidad diseñada-instalada.                                                          | 73 |
| Cuadro 27. Capacidad utilizada.                                                                   | 74 |
| Cuadro 28. Capacidad Instalada y utilizada                                                        | 75 |
| Cuadro 29. Puntaje de los factores                                                                | 80 |
| Cuadro 30. Ponderación y puntaje de factores.                                                     | 81 |
| Cuadro 31. Determinación de la ubicación                                                          | 82 |
| Cuadro 32. M. O. D.                                                                               | 86 |
| Cuadro 33. M. D. I.                                                                               | 87 |
| Cuadro 34. Recurso Físico.                                                                        | 88 |
| Cuadro 35. Hoja de ruta de aprovisionamiento y mantenimiento                                      | 93 |

|                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Cuadro 36. Plano                                                                               | 94  |
| Cuadro 37. Manual de Funciones para el Administrador                                           | 105 |
| Cuadro 38. Hojas de especificaciones del Administrador                                         | 106 |
| Cuadro 39. Manual de funciones para el contador                                                | 107 |
| Cuadro 40. Hoja de Especificaciones para el contador                                           | 108 |
| Cuadro 41. Manual de Funciones para Secretaria Auxiliar Contable                               | 109 |
| Cuadro 42. Hoja de especificaciones para la secretaria Auxiliar Contable                       | 110 |
| Cuadro 43. Manual de Funciones para el Operario Técnico                                        | 111 |
| Cuadro 44. Hoja de especificaciones para el Operario Técnico                                   | 112 |
| Cuadro 45. Manual de Funciones para Mensajería y varios                                        | 113 |
| Cuadro 46. Hoja de especificaciones de para Mensajería y Varios                                | 114 |
| Cuadro 47. Estructura Salarial                                                                 | 115 |
| Cuadro 48. Base para Cotizar Prestaciones Sociales, Seguridad Social y Parafiscales (PRESEPAR) | 115 |
| Cuadro 49. Salarios Mes y Año.                                                                 | 116 |
| Cuadro 50. Construcciones y remodelaciones.                                                    | 119 |
| Cuadro 51. Maquinaria y equipos                                                                | 119 |
| Cuadro 52. Costos de muebles y enseres                                                         | 120 |
| Cuadro 53. Equipos de oficina                                                                  | 120 |
| Cuadro 54. Herramienta de trabajo.                                                             | 121 |
| Cuadro 55. Total inversión fija                                                                | 121 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Cuadro 56. Gastos legales y administrativos                | 122 |
| Cuadro 57. Gastos de estudio de factibilidad.              | 122 |
| Cuadro 58. Total inversión diferida                        | 123 |
| Cuadro 59. Toallas Higiénicas                              | 123 |
| Cuadro 60. Mano de obra directa                            | 124 |
| Cuadro 61. Costos indirectos de la prestación del servicio | 124 |
| Cuadro 62. Costo total del servicio                        | 124 |
| Cuadro 63. Gastos de administración                        | 125 |
| Cuadro 64. Gastos de Ventas                                | 125 |
| Cuadro 65. Total gastos de administración y ventas         | 125 |
| Cuadro 66. Capital de trabajo                              | 126 |
| Cuadro 67. Total inversión de capital                      | 126 |
| Cuadro 68. Balance inicial momento cero                    | 126 |
| Cuadro 69. Recurso del proyecto                            | 127 |
| Cuadro 70. Amortización mensual                            | 128 |
| Cuadro 71. Costos Fijos                                    | 129 |
| Cuadro 72. Costos Variables                                | 129 |
| Cuadro 73. Costos Variables T.H.                           | 129 |
| Cuadro 74. Costos Totales                                  | 130 |
| Cuadro 75. Egresos proyectados.                            | 130 |
| Cuadro 76. Ingresos Proyectados                            | 131 |
| Cuadro 77. Margen de contribución.                         | 132 |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Cuadro 78. Punto de equilibrio                       | 133 |
| Cuadro 79. Flujo de Caja                             | 134 |
| Cuadro 80. Depreciaciones                            | 135 |
| Cuadro 81. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado | 136 |
| Cuadro 82. Balance general proyectado                | 137 |
| Cuadro 83. Valor Presente Neto y TIR                 | 142 |



## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                                                                   | <b>pág.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Figura 1. Como Se Fabrica Una Toalla.                                                                                             | 19          |
| Figura 2. Vista de una toalla sanitaria “Always” Capa por Capa                                                                    | 20          |
| Figura 3. Toallas con malla rapisec.                                                                                              | 22          |
| Figura 4. Más protección sin irritación.                                                                                          | 23          |
| Figura 5. Protectores diarios.                                                                                                    | 24          |
| Figura 6. Sistema Kotex Ultra-protect                                                                                             | 24          |
| Figura 7. Utilización de toallas higiénicas.                                                                                      | 41          |
| Figura 8. Preferencia de Marca al comprar toallas higiénicas.                                                                     | 42          |
| Figura 9. Utilización de Baños Públicos en accidentes menstruales.                                                                | 43          |
| Figura 10. Frecuencia con que le sucedió en el último año.                                                                        | 44          |
| Figura 11. Sitio que busca en primera instancia por accidente menstrual.                                                          | 45          |
| Figura 12. Solución inmediata que se tiene en cuenta al necesitar una Toalla Higiénica.                                           | 46          |
| Figura 13. Ausencia momentánea del sitio de estudio, trabajo o Centros comerciales.                                               | 47          |
| Figura 14. Necesidad de ubicar en los baños públicos de colegios Privados y universidades, dispensadores para Toallas Higiénicas. | 48          |

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 15. Importancia que tiene la marca de las toallas higiénicas a la hora de utilizar los dispensadores. | 49 |
| Figura 16. Tipos de toallas higiénicas existentes en los dispensadores.                                      | 50 |
| Figura 17. Marcas de toallas higiénicas en los dispensadores.                                                | 51 |
| Figura 18. Frecuencia con que utilizarían el servicio de dispensadores.                                      | 52 |
| Figura 19. Numero de toallas que se adquiriría a la hora de utilizar el servicio.                            | 53 |
| Figura 20. Otros sitios sugeridos para la ubicación de los dispensadores de toallas higiénicas.              | 54 |
| Figura 21. Valor a pagar por una toalla higiénica a través del servicio de dispensadores.                    | 55 |
| Figura 22. Canales de Comercialización.                                                                      | 61 |
| Figura 23. Volante publicitario.                                                                             | 64 |
| Figura 24. Logotipo.                                                                                         | 65 |
| Figura 25. Eslogan de BEMAR LTDA.                                                                            | 66 |
| Figura 26. Tarjeta de presentación.                                                                          | 66 |
| Figura 27. Carta membretada.                                                                                 | 67 |
| Figura 28. Sobre membretado                                                                                  | 68 |
| Figura 29. Carné del personal de la empresa.                                                                 | 68 |
| Figura 30. Mapa geográfico                                                                                   | 77 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Figura 31. Diagrama de Operaciones              | 84  |
| Figura 32. Dispensador                          | 89  |
| Figura 33. Diagrama de proceso de mantenimiento | 91  |
| Figura 34. Organigrama Bemar Ltda.              | 104 |
| Figura 35. Egresos proyectados                  | 131 |
| Figura 36. Ingresos proyectados                 | 132 |
| Figura 37. Punto de Equilibrio                  | 133 |

## LISTA DE ANEXOS

|                                                                     | <b>pág.</b> |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|
| Anexo A. Tipos de dispensadores                                     | 150         |
| Anexo B. Encuesta                                                   | 152         |
| Anexo C. Modelo minuta contrato de servicio                         | 155         |
| Anexo D. Planilla de control, aprovisionamiento y recaudo de dinero | 156         |
| Anexo E. Cotizaciones                                               | 157         |

## **GLOSARIO**

**BAÑOS PÚBLICOS:** son sitios que presentan varias alternativas de solución a las personas que visitan Centros Comerciales, Universidades etc., como hacer las necesidades fisiológicas, cambiarse una Toalla higiénica, bañarse las manos o mirarse en un espejo.

**CENTROS COMERCIALES:** permiten a las personas hacer sus compras cómodamente, encontrando un esmerado servicio de Aseo y Vigilancia, muchos Almacenes que ofrecen variedad de artículos (ropa, calzado, joyas, bisutería, restaurantes, cafeterías, heladerías, teatro, juegos de diversión para niños), también Bancos, Corporaciones, Parqueadero etc.

**COLEGIOS:** establecimiento público o privado dedicado a la enseñanza de niños, jóvenes o adultos.

**DISPENSADORES:** los hay de diferentes tamaños y diseños de acuerdo al artículo o producto que se vaya a exhibir, vender o distribuir es el caso de los cigarrillos, chicles, caramelos, bolas de gomas, gaseosas, café (tintos y Café en leche) tarjetas de telefonía, y leche entre otros.

**DIVERSIFICACIÓN:** es el servicio o artículo que ofrecen las empresas aplicando tecnología e innovación permanente de diferentes maneras, tamaños, formas, colores, sabores y medidas.

**HIGIENE:** es un principio fundamental de toda persona, que se ocupa de la conservación de la salud o la prevención de enfermedades. Limpieza, aseo.

**INNOVACIÓN:** la innovación tecnológica se puede definir como la introducción en el mercado de un producto o servicio nuevo o mejorado que alcanza plena realización práctica, industrial y comercial.

**MERCHANDISING:** concepto desde el punto de vista del intermediario: oficio de intermediación entre productor e intermediario para incentivar las compras en el punto de venta, utilizando para ellos, videos, música, habladores y afiches.

**MARKETING:** sistema integrado de múltiples actividades empresariales, tendientes a planear, producir, fijar precios, promover y distribuir bienes y servicios para la satisfacción de las personas que conforman la sociedad y dar cumplimiento con los objetivos estratégicos de la empresa.

**MENSTRUACIÓN:** flujo sanguíneo que sobreviene aproximadamente una vez al mes en la mayoría de las mujeres entre los 10 y 48 años. Por más que la menstruación es una fase normal del ciclo reproductor de la mujer, ha sido objeto de muchas tergiversaciones y proscripciones que desde la época antigua a la época moderna han venido evolucionando por el bienestar físico de la mujer de hoy.

**MERCADEO:** oficio de intermediación entre una persona o un ente jurídico, el cual debe sustentar precios al productor y mantener precios razonables al comprador.

**MERCADO:** grupos de personas con necesidades, capacidad monetaria e interés, buscando la satisfacción de sus necesidades.

**MUJER:** ser humano con invaluable virtudes, capaz de superar todos los retos posibles, mujer incansable que merece que la tengan en cuenta para todos los cambios e innovación tecnológica.

**NECESIDAD:** la necesidad de ser evaluada teniendo en cuenta las características del grupo de personas y la influencia que puede tener en las razones de compra, la cultura, la subcultura, la familia los grupos de referencia la raza y su procedencia.

**SERVICIOS:** es algo intangible, una acción que satisface una necesidad.

**TECNOLOGÍA:** elementos que le permiten al hombre estar en la búsqueda y estudios de nuevas tecnologías para que puedan se aplicadas o implementadas con tendencias a la vanguardia de cada uno de los mercados.

**TOALLAS HIGIÉNICAS:** artículo diseñado única y exclusivamente para la comodidad y seguridad de la mujer de hoy, teniendo en cuenta características que cubran las necesidades de la menstruación de acuerdo a sus gustos o preferencias por las diferentes marcas.

**UNIDAD:** propiedad que se le da a una cosa o artículo en virtud a que no se pueden dividir.

**UNIVERSIDADES:** centros de estudios y conocimientos que ofrecen diferentes alternativas a la hora de escoger una carrera ya sea Tecnológica, Pregrado, Diplomado, Postgrado, Maestría o Doctorado.

## **RESUMEN**

### **TITULO**

FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ALQUILER DE DISPENSADORES PARA TOALLAS HIGIÉNICAS EN BAÑOS PÚBLICOS DE LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA Y FLORIDABLANCA\*

### **AUTORES**

Amador de Rodríguez Beatriz  
Chacón Jaimes María Higinia\*\*

### **PALABRAS CLAVES**

Factibilidad  
Servicios  
Baños Públicos  
Dispensadores  
Toallas Higiénicas  
Mujeres  
Sector Educativo

### **DESCRIPCIÓN O CONTENIDO**

La idea de este proyecto surge al observar el comportamiento empresarial en la región en la cual no existe una empresa que preste este tipo de servicios. La propuesta no solo tiene fines económicos sino muchos alcances para el desarrollo social de la mujer de hoy, se trata de un servicio novedoso pensando principalmente en darle una solución inmediata de comodidad y seguridad a las mujeres que frecuentan baños públicos de las Instituciones Educativas.

Para elaborar este proyecto se hizo un estudio de mercado, el cual dio un resultado muy satisfactorio; ya que el 100% de la demanda se considera insatisfecha, porque no existe una oferta con este tipo de distribución. El 76% de las mujeres encuestadas, consideran de mucha utilidad y apropiado el servicio de dispensadores. Así mismo se realizó el estudio Técnico donde se obtuvo que la capacidad instalada y utilizada es de 48 dispensadores distribuido en 12 establecimientos educativos, la ubicación de la oficina quedara en la zona del barrio Fontana, la empresa estará a cargo de la junta de socios de las cuales uno es el administrador, una secretaria Contable, un contador por honorarios, un mensajero por medio tiempo y un operario técnico. La empresa es de responsabilidad Limitada, rigiéndose por el Código de Comercio para su puesta en marcha. El estudio financiero realizado fue muy favorable debido que la inversión es de \$93.728.338, de los cuales se obtendrá un préstamo del 61% del valor. El valor presente neto fue de \$86.975.806 y la TIR 26% cifras muy favorables que confirman que el proyecto es viable desde el punto económico y social.

---

\* Proyecto de grado

\*\* Instituto de educación a distancia. Gestión empresarial. Asesora Maria Ruth Rangel Henao.



## **SUMMARY**

### **TITTLE**

FEASIBILITY TO CREATE A SERVICE COMPANY WHICH RENTS PAD MACHINES IN PUBLIC TOILETS IN BUCARAMANGA AND FLORIDA\*

### **AUTHORS**

AMADOR DE RODRIGUEZ BEATRIZ  
CHACON JAIMES MARIA HIGINIA\*\*

### **KEY WORDS**

Feasibility  
Service  
Public toilets  
Pad Machine  
Pads  
Women  
Educational

### **DESCRIPTION OR CONTENTS**

After observing the enterprise projection it was clear that there is not a padmachine service company in our zone. This is a proposal with not only economical goals but with social ones too, because it will fit modern women needs. In fact, this is innovating service to give women comfort and confidence fast and in an opportune way in public educational institutions.

To elaborate this project it was done a market research wich results were very satisfactory: 100% of the population studied were not satisfied because there was not an offer of such kind of service.

76% of women considered the pad machine service very usefull and appropriate. Also, a technical search was done which results showed that there is an installed and utilized capacity of 48 pad machines distributed in 12 educational institutions.

The offices will be located in Fontana neighbourhood and managed by a board, and administrator, an accountand assistant, an external accountant, a part-time messanger (mailman) and a technician worker. It is a limited company. The financial survey is positive because it only needs an investment of 93.728.338; 61% of that amount will be covered whit a loan. Now the cost is 86.975.806 and the TIR is 26%; these figures show that the project is economically a socially feasible.

---

\* Project of degree

\*\* Institute of education at distance. Managerial administration it advises. María Ruth Rangel Henao.

## **INTRODUCCIÓN**

La higiene y los cuidados personales en la vida de cada ser humano son el pilar fundamental, influyendo principalmente el aspecto e imagen. De acuerdo a la edad suelen surgir ciertos problemas de desequilibrio hormonal, los cuales ocurren en la adolescencia cuando el cuerpo esta en periodo de formación; desde los 10 años aproximadamente apareciendo en la mujer fisiológicamente el Ciclo menstrual.

En el pasado, la menstruación era tomada como una enfermedad y se recurría a métodos poco ortodoxos para su supuesta curación como quedarse en casa encerrada los días del “peligro”, no bañarse, no salir, no tomar el sol, no trabajar en nada que significara esfuerzo físico, no caminar, no hacer deporte, etc. Eso sumado al hecho de que tener la menstruación era algo vergonzoso y hasta “sucio”, pues dentro del argot popular, la menstruación era la cuota en sangre que toda mujer debía pagar por haber seducido Eva a Adán a pecar y condenar toda la humanidad.

No se necesita una investigación a fondo para detectar que la menstruación esta en un segundo plano de las necesidades fisiológicas de las personas, pues sólo se presenta en un grupo específico del género humano, la mujer.

La misma dinámica del mundo capitalista obligó a que esos paradigmas cambiaran ya que poco a poco la mujer empezó a incursionar cada vez más en el mercado laboral y la invención de las toallas higiénicas desechables le otorgó el privilegio de disfrutar de libertad y comodidad.

Hoy en día, se puede decir que ya queda muy poco por vencer de esas antiguas mentalidades discriminatorias, ya los comerciales de toallas higiénicas, protectores y tampones inundaron las pantallas del televisor e igualmente los espacios públicos con las vallas publicitarias.

El no tener a mano una toalla higiénica trae como consecuencia incomodidad, vergüenza y en las adolescentes se puede dar el caso de ausencia en las aulas de clase; en el caso de la mujer trabajadora deja su actividad para dar solución al inconveniente creado.

De no darle una alternativa de solución a la problemática de que la mujer le llegue la menstruación en un momento no esperado y que no este preparada para ello, se verá abocada a no salir en ciertos momentos, a suspender la actividad que este realizando o de lo contrario lo haría con temor e inseguridad utilizando otros medios que no sean higiénicos y cómodos para su uso. Actualmente la mujer no debe sentir la menstruación como algo vergonzoso sino como la cuota de sangre que toda mujer debería pagar; como la gracia que nuestro señor nos dio solo al género femenino para “crear vida”.

La implementación de éstos dispensadores de toallas higiénicas en los baños públicos de Colegios y Universidades en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca; permitirá a la mujer de hoy desarrollar sus funciones y actividades en forma libre como mujer trabajadora, estudiante de una forma confiada y segura, lo que daría como resultado una mejor productividad en su desempeño.

La propuesta presentada es atractiva ya que se trata de un servicio novedoso y que tiene una demanda creada, pues las toallas higiénicas son

irremplazables, a tal punto, que los tenderos bumangueses implementaron la idea de vender una sola toalla por el valor de 200 pesos a una mujer en apuros. Las mismas compañías productoras de toallas higiénicas, implementaron a su vez el paquete dispensador de cartón de 30 toallas en empaques individuales con el fin de vender el producto detalladamente.

La menstruación es algo biológico, sobre lo que no se puede decidir y puede presentarse en el momento menos esperado, razón por la cual un dispensador mecánico es una alternativa fácil, eficaz y rentable para el poseedor ya que se convierte en un valor agregado del establecimiento.

Socialmente, la propuesta tiene muchos alcances ya que le hace la vida más cómoda al público femenino de Colegios Privados y Universidades, pone a Bucaramanga como ciudad pionera en el oriente Colombiano en la implementación de este servicio que ofrecen actualmente algunas ciudades como Bogotá, Medellín y Barranquilla.

Las grandes Metrópolis del mundo y algunas Ciudades de nuestro país cumplen con el requerimiento de la vida moderna, es decir, se busca dar solución fácil a un gran problema, de esta manera no se desperdicia el tiempo, no ocupa grandes espacios y genera una utilidad a la vez que genera un bien social a la comunidad.

Desde el punto de vista tecnológico implementar los dispensadores de Toallas Higiénicas en los baños públicos de Colegios y Universidades en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca sería novedoso porque permitiría que las usuarias puedan adquirir una toalla o las que necesiten en forma higiénica en el momento que la requiera evitando así incurrir en un gasto mayor.

El presente proyecto evalúa la factibilidad para la creación de una empresa prestadora de servicios de alquiler de dispensadores para toallas higiénicas en baños públicos que atenderá los requerimientos de la población femenina en Colegios Privados y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

El estudio comprende seis componentes fundamentales: diagnóstico y evolución del sector, estudio de mercados, estudio técnico, estudio administrativo y legal, estudio financiero y evaluación del proyecto.

Con el estudio de mercados se pudo cuantificar a través de encuestas la demanda de dispensadores de toallas higiénicas, necesidades y soluciones al utilizar baños públicos en Colegios Privados y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca; también establecer que características requieren las demandantes a la hora de escoger su toalla higiénica; marcas, tipos, frecuencia, cantidades que requerirían, Colegios Privados y Universidades que permitirán instalar los dispensadores.

Por otra parte definir de acuerdo a los parámetros el Proveedor que atenderá los pedidos de toallas higiénicas para los dispensadores que serán ubicados en los baños públicos de Colegios Privados y Universidades, mecanismos que se van a emplear en el desarrollo de la negociación. De igual manera la estructura Técnica plantea la adecuada utilización de los recursos disponibles de los cuales se definen el Tamaño, Localización, Ingeniería y Tecnología del Proyecto. También por su parte el Estudio Administrativo y Legal que definirán el tipo de empresa y su estructura organizacional.

Finalmente realizar un Estudio Financiero haciendo una presentación amplia y detallada de cada uno de los elementos que componen la estructura financiera que conduzcan a determinar la viabilidad del proyecto.

Una vez terminado el Estudio Financiero se podrá evaluar la rentabilidad teniendo en cuenta la inversión, presupuesto de ingreso y egreso que orienten a determinar la rentabilidad y conveniencia de los inversionistas.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. PANORAMA DEL SECTOR**

El hombre se ha convertido en uno de los habitantes del globo terráqueo que más ha evolucionado, con su capacidad inventiva ha alcanzado comodidad y facilidad para satisfacer sus necesidades.

La tendencia en las grandes ciudades del mundo es cada día hacerle la vida más fácil agradable a los seres humanos para que de esa forma pueda desarrollar sus diferentes actividades fuera de su casa sin temor alguno. Es por esa razón que en este siglo, un reto primordial de la sociedad, es crear cultura entre sus habitantes.

Bienestar Social, es un término que lleva a vivir en una ciudad con ciertas comodidades que no se tienen en la ruralidad. Eso hace a una ciudad más conveniente que otras se mide de acuerdo a los servicios que ésta pueda brindar, prueba de su adelanto tecnológico, económico, industrial y social.

Hoy en día, el brindar excelentes servicios a la comunidad se ha convertido en un bien adquirido y comercializable como cualquier producto del mercado. La gente paga por la comodidad, por el bienestar, eso es un hecho claro y que hay que saber aprovechar.

De esta manera el bienestar social se convierte en un elemento clave a la hora de establecer una empresa prestadora de servicios ya que está creada de antemano la demanda.

Las grandes Metrópolis del mundo y algunas Ciudades de nuestro país cumplen con el requerimiento de la vida moderna, es decir, a través de la cultura del dispensador, se busca dar solución fácil a un gran problema, de esta manera no se desperdicia el tiempo, no ocupa grandes espacios y genera una utilidad a la vez que genera un bien social a la comunidad.

**Empresa.** La unidad encargada de producir bienes y servicios, como comúnmente se le conoce a la empresa bajo la autoridad y administración de un empresario, está definida, de acuerdo a Warner Sombart por factores racionales, es decir, se concentra en el fin específico que se pretende producir<sup>1</sup>. Tradicionalmente se le conoce a la empresa como una forma de explotación donde se presentan otras posibilidades como comercialización, exportación, fabricación y transportación. Sin embargo, actualmente se conoce un nuevo concepto de empresa que produce o fabrica un producto invisible: el servicio. Y más allá del “servicio” en sí mismo, el “excelente servicio”. La forma más antigua de utilizar este bien era la figura del banco, pero hoy la prestación del servicio como producto empresarial se ha diversificado infinitamente y podemos ingeniar muchas formas de comercializarlo y crearle una oferta y una demanda específica.

Los baños en los sitios públicos de las grandes ciudades en el mundo se han vuelto un servicio tan importante como cualquier otro, se ha creado una conciencia de sentido de pertenencia en la ciudadanía, y los que prestan estos servicios como Centros comerciales, Teatros, Terminales de Transporte, Metros, Aeropuerto, Universidades, etc., lo hacen como un servicio agregado, para agradar a sus visitantes.

---

<sup>1</sup> SOMBART, Warner. “El Burgués”. Alianza Universidad. Madrid, 1986. p. 66



**Baños Públicos.**<sup>2</sup> Existen en algunas ciudades del mundo como en Valencia (España) donde el Departamento de Salud aprobó medidas que promuevan la reglamentación sanitaria donde los establecimientos públicos faciliten sanitarios separados para damas y caballeros accesibles durante las operaciones del establecimiento. Otra Ciudad es Suwon (Corea del Sur) donde los baños públicos son “un Centro Cultural”, es decir en los Centros Comerciales, metro de la ciudad, se mantienen limpios los Baños Públicos, con un Standard alto, en ellos se encuentran pinturas en sus paredes, magazines, y diarios, luz tenue papel adecuado y purificadores de aire, algunos con bidets, censores, odoríferos y otras facilidades que ninguna casa ofrece. Se han hecho campañas para que Suwon se diferencie de las demás ciudades de Corea en los baños públicos con el lema “El Baño es cultura”.

Crear una cultura como en estos países en Latinoamérica es un proceso lento ya que se tendría que educar a las familias desde el hogar con sentido de pertenencia y de alguna manera motivar y culturizar a las personas que utilizan estos servicios Públicos, a través de campañas.

En Colombia en diferentes ciudades del país entre las cuales merece destacarse Bogota , Medellín, Cali, Barranquilla ofrecen una serie de comodidad a la mujer especialmente en lo relacionado con los baños públicos en las universidades , Centros Comerciales y Terminales de Transporte Permitiéndole encontrar todo lo necesario para su aseo personal, a la mano , es así como hay inodoros donde el agua baja automáticamente, encontrando papel higiénico, papel de manos, champú para las manos

---

<sup>2</sup> URL: [WWW.Yupi.com/baños públicos en el mundo](http://WWW.Yupi.com/baños_públicos_en_el_mundo)

secadores de manos, duchas y dispensadores de toallas higiénicas. Igualmente servicio sanitario con todas las comodidades señaladas para los minusválidos.

Concepto de baños públicos en la Ciudad de Bucaramanga. Lastimosamente los baños públicos presentan con algunas deficiencias ya que de acuerdo a la experiencia personal en las universidades, Colegios, Centros Comerciales, Hoteles, etc., escasea el papel higiénico, y ni siquiera hay que mencionar el estado de los baños de las tiendas populares, bares y cantinas donde “los baños” se reducen a un orinal tras una cortinita, este a la vez compartido entre hombres y mujeres.

Las oficinas de la alcaldía de Bucaramanga quienes son las encargadas de velar por la higiene y salud pública, dentro de las normas impuestas obligan a todo establecimiento público a tener orinal masculino y taza de baño para el público femenino, en buenas condiciones de higiene y con los servicios mínimos como el papel higiénico.

De acuerdo a información suministrada por el DANE existen en Bucaramanga 167.674 y en Floridablanca 74.725 mujeres en edad fértil entre 10 y 48 años<sup>3</sup>, motivo por el cual se considera como una obligación aparte de prestar servicio de papel higiénico incluir dentro de los baños públicos el servicio de dispensadores de toallas higiénicas por ser una población mayoritaria con necesidades específicas y apremiantes.

---

<sup>3</sup> Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. Mayo 2003.

Si una persona va al Terminal de Transportes de Bucaramanga y quiere ir al baño para atender cualquier necesidad personal, debe cancelar la persona de la Cooperativa que administra dicho baño la suma de \$ 600.00 pesos , por el servicio prestado , esa misma cantidad le da derecho a recibir o tomar una cantidad determinada de papel, de mala calidad, que no lo entrega un dispensador si no la persona que atiende el servicio del baño , y generalmente lo guardan en el cajón , donde existen mas elementos, en ocasiones dinero . Esta costumbre se observa en sitios tales como San Andresito, Pastelería Berna, Restaurantes del Centro de la Ciudad, Almacenes Ley y Terminal de Transporte.

La deficiencia en la prestación de este servicio obedece en gran parte a la falta de cultura, de los dueños de dichos establecimientos, que no lo ven rentable a pesar de que en muchos de esos sitios cobran el servicio, además por que los mismos usuarios se han encargado de ello, porque en muchos casos terminan malgastando los elementos que allí se colocan para su uso moderado, con la falsa y repudiable creencia de que al fin y al cabo pagaron. Olvidando el dueño del establecimiento que su deber esta en ofrecer un buen servicio de calidad que al fin redunda en beneficio de la propia empresa y en el usuario es necesario crear cultura ciudadana.

**La Actividad económica.** En la distribución de dispensadores de toallas higiénicas, es el punto central del proyecto, se tiene que en el marco empresarial local, no existe ninguna empresa similar creada para tales fines, es decir, no hay una competencia directa. Esto de acuerdo a las investigaciones hechas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga<sup>4</sup> por las

---

<sup>4</sup> Cámara de Comercio de Bucaramanga.

autoras del proyecto, donde la mayoría de las empresas prestadoras de servicios de dispensadores se reduce a los caramelos, chicles, jugos, tintos, agua, leche; dispensadores de tarjetas de telefonía, juguetes, servilletas, papel higiénico, toallas para manos, jabón para manos, secamanos; y en cuanto a otra clase de servicios de dispensadores los hay de billetes, gasolina, gas natural y Concretos para la construcción entre otros.

Porque si bien es cierto que existen cooperativas creadas para la prestación del servicio sanitario estas, no se han ocupado de colocar en los baños respectivos dispensadores de toallas higiénicas posiblemente porque en el departamento de Santander no existe un fabricante o distribuidor directo de dispensadores de toallas higiénicas.

**1.1.1. La Tecnología de los dispensadores.** Las empresas prestadoras de servicio a la comunidad en Colombia, con fines económicos y por ende, sociales, que estén relacionadas directamente con los dispensadores son bastante escasas. De hecho, hay que crear cierta “cultura del dispensador” como existe en otras ciudades de América Latina (como México que contó con el primer dispensador de condones ubicado en una universidad latinoamericana en 1992), europeas y norteamericanas donde los dispensadores hacen parte de la cultura, expresada en las series de televisión y el cine donde es difícil hacer tomas callejeras donde no haya un dispensador que además sirve como emblema de publicidad.

También es sabido que la tecnología es aplicada a todo tipo de dispensadores utilizados hoy en el mundo como es el de Server Product-Inc

quien invento un dispensador automático de mantequilla para las palomitas de maíz Server Express. Lily Corporations, con su tecnología innova a través de la investigación un dispensador confiable para la inyección de grietas de concreto y otras aplicaciones en la construcción, hoy sus dispensadores están en mas de cuarentas países.

Inavex, una empresa de dispensadores de tintas especialista en diseños, ofreciéndole una solución para la industria del cosmético, plásticos, cueros, recubrimiento e impresión.

Gilbarco, precursor en dispensadores eléctrico mas avanzado en el mundo con una alta tecnología ofreciendo beneficios a precios económicos, en la serie de Perfomer con una unidad hidráulica de alta rentabilidad utilizada en las series de surtidores y dispensadores de gasolina.

Cartif, ha incursionado en el sector farmacéutico, a través de sus dispensadores Pharmatrack., La empresa Tecny-Farme los dispensadores le permite buscar de forma automatizada el pedido, dejando así el mayor tiempo al farmacéutico para la dedicación a sus clientes.

La tecnología también ha llegado a Europa a través de los dispensadores, las personas pueden comprar una tarjeta que lleva el nombre, foto del usuario y va acompañada de un número que la valida, y se usa en el transporte, en el metro, tranvías etc. Estos dispensadores hacen un reconocimiento de billetes por medio de un magnetismo sin contacto, lo que genera bondades de validación en un 98%.

Los dispensadores de billetes también son utilizados en cajeros electrónicos, fabricados con los más altos estándares de calidad, disponibles con bandejas para uso de uno, dos, tres y cuatro denominaciones de billetes diferentes y una capacidad hasta de 2.000 billetes por bandeja. Disponibles para Latinoamérica.

En Colombia se pudo establecer la existencia de empresas prestadoras de tal servicio, una llamada KIMBERLY de Colpapel que es la encargada de ofrecer papel higiénico, toallas de mano, jabón líquido para manos, toallas higiénicas, condones a nivel de dispensador, entre los más destacados. BEAVERT distribuye e instala dispensadores de Caramelos, Chiclos, Juguetitos, Control del Peso, la Presión Arterial, Gaseosas, Jugos, Agua, Tinto, Leche etc. Se sabe también de la existencia de dispensadores especializados como son: Gasolina, Gas Natural, Oxígeno, Concreto (construcción) entre otros.

En Bucaramanga de acuerdo a lo que se ha investigado existen dispensadores en determinados establecimientos que gozan de este servicio como Papel Higiénico, Toallas de Mano, Jabón Líquido para Manos, Servilletas; Dispensadores de Gaseosas, Jugos, Leche, Tinto, Dulces, Helados, Cerveza, Cigarrillos, Juguetitos y Dispensadores de Tarjeta de Telefonía, Gasolina, Gas Natural y Oxígeno entre otros.

El dispensador de Toallas Higiénicas, hasta donde se pudo establecer, existe en algunas ciudades como Bogotá, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga. También sería muy bueno que en Bucaramanga se pudiera prestar tal servicio a la comunidad femenina que en términos poblacionales es superior a la masculina. Es además, una empresa rentable, sofisticada y novedosa.

Los dispensadores que existen en otras ciudades están diseñados, o elaborados de un material en fibra de vidrio lo cual permite que sea fuerte, fácil de manipular y hermético en su contenido, haciendo esto que sea higiénico, a través de un mecanismo que esta diseñado en forma de manigueta permite que este gire después de haber introducido una moneda de quinientos pesos, para finalmente adquirir la toalla higiénica, estos dispensadores ofrecen dos tipos de toallas los protectores que son para uso diario y las toallas higiénicas para el periodo menstrual.

Los dispensadores están ubicados dentro de los baños para dama, su diseño es discreto esta a la vista de todas las personas que entran , el estar dentro de un baño le da cierta seguridad ya que solo esta al servicio del género femenino , y a una altura en la pared que solo alcanzan personas adultas

De los que se pudo establecer con algunas universidades de estas ciudades, que prestan este tipo de servicio, el mantenimiento y abastecimiento lo presta el distribuidor de la empresa de los dispensadores. (Ver Anexo D)

**1.1.2 Origen de la Menstruación y edad fértil<sup>5</sup>.** La menstruación es un flujo sanguíneo que sobreviene aproximadamente una vez al mes en la mayoría de las mujeres comprendidas, poco más o menos entre los 10 y 48 años. Por más que la menstruación es una fase normal del ciclo reproductor de la mujer, ha sido objeto de muchas tergiversaciones y procripciones. En la antigüedad, la mujer que menstruaba era considerada una mujer impura que podía contaminar los alimentos que portaba, incluso contagiar y causar enfermedades o producir la muerte de otros individuos (Delaney, Lupton y Coth, 1977). En la era moderna, la menstruación suele concebirse como una

---

<sup>5</sup> H. MASTERS, William; JOHNSON, Virginia E. y KOLODNY, Robert C. La Sexualidad Humana. Décimo tercera edición Barcelona: Grijalbo, 1995 p. 95

rémora física y emocional que hace de las mujeres “inferiores” a los hombres (Koeske, 1976; Frieze y otros, 1978; Sheriff, 1980). Llamada “regla”, “mes” “sanguina” o “desopilación”, se alude a ella en términos frecuentemente peyorativos. La duración del ciclo varía; normalmente entre 21 y 40 días, con un promedio de 28 días aproximadamente (Vollman, 1977). Hay pocas mujeres cuyo ciclo sea tan regular que permite anticipar exacta y categóricamente su duración atendiendo a las pautas de periodos anteriores.

**1.1.3 Historia de las Toallas Sanitarias<sup>6</sup>.** “Las sociedades antiguas no estaban familiarizadas con la menstruación de la mujer. Desde siglos remotos la mujer siempre fue tratada como “sucio” y las supersticiones y tabúes circundaban esa función fisiológica completamente normal.

Afortunadamente ha pasado la era cuando la menstruación era vista con temor y algunas veces como un evento sobrenatural. Todavía en muchas culturas existen misticismos asociados con el proceso menstrual, siendo presentados de una manera discreta los productos y sujetos asociados con esta fase”.

Esto es muy probable porque así se pensaba antes del año 1921, donde la protección menstrual fue literalmente dejada a la imaginación de la mujer. Las mujeres utilizaban pedazos de ropa, papel o algo que pudiera ofrecerles alguna forma de protección. Por ejemplo, en la ancestral Roma y Egipto, las mujeres utilizaban lana y suaves papiros para la protección menstrual. Los antecedentes de las Toallas Sanitarias se remontan a la Guerra Mundial, cuando los médicos inventaron un algodón extra-absorbente para atender a los soldados heridos. Las enfermeras que trabajaban en los hospitales militares empezaron a usarlo para sus períodos y resultó mejor que todo lo

---

<sup>6</sup> URL:[www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc](http://www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc)



que habían usado antes. A alguien se le ocurrió producirlo comercialmente nada más para la menstruación. Tuvo éxito porque las mujeres estaban llevando una vida más activa que antes y no querían verse atadas por sus períodos.

En 1921 ocurrió una revolución cuando Kimberly-Clark introdujo la primera “servilleta sanitaria”. Se llamaba Kotex, era una servilleta básica con tiras en los extremos y requería el uso de un cinturón elástico para mantenerla en su lugar. Este producto tuvo muchas ventajas versus la ropa: era desechable y se mantenía en su lugar. De cualquier forma tenía todavía las desventajas de ser gruesa e incómoda.

Luego en 1933. La Corporación Tampax introdujo el primer tampón. Esto representó tranquilidad e innovación en la protección menstrual. Los tampones fueron diseñados para ser usados internamente (insertados dentro del canal vaginal). Este producto proporcionó confort porque eliminaba la necesidad de una toalla gruesa. Por primera vez este ofrecía protección real contra el hedor menstrual, permitiendo a su vez una vida normal a las mujeres durante este período. De cualquier modo algunas mujeres los encontraron incómodos para colocarlos y retirarlos y no protegían el 100% de las veces.

El mercado de protección femenina sufrió dramáticos cambios entre 1933 y 1970. Hubo pequeños cambios en las servilletas sanitarias –por ejemplo, una cubierta de plástico fue añadida para mantener el flujo alejado de la ropa de la mujer- pero nada sustancial. Mientras que en los tampones se fueron realizando pocos avances enfocados principalmente en los métodos de inserción.

El primer avance en la categoría de las servilletas sanitarias sucedió en 1970, cuando Jonson & Jonson introdujo las primeras toallas sin cinturón: las maxi y mini toallas “Stayfree”. Las maxi-toallas proveían protección contra los flujos fuertes de la menstruación como hacían originalmente las servilletas con cinturón. Pero eliminaron el cinturón y se convirtió en algo más confortable y conveniente para usar. Estas eran todavía muy gruesas y ofrecían una protección igual a las servilletas originales con cinturón.

Al año siguiente Kimberly-Clark respondió a los avances de los productos □onson & □onson, introduciendo las maxi y mini toallas “New Freedom”.

Procter & Gamble entró en el mercado de protección femenina, con los tampones Rely en 1974. Este tampón representaba una revolución en tecnología de tampones. Los tampones “Rely” no solamente eran más absorbentes que los demás tampones, sino más absorbentes que las toallas. Después la compañía discontinuó Rely en 1980, debido al enlace entre los tampones y el Síndrome Tóxico y el compromiso de la compañía a producir seguridad en cualquiera de los productos que mercadea.

La siguiente innovación en protección externa femenina ocurrió en 1975. Debido a la introducción de Kimberly-Clark de sus “Kotex”, toallas ovaladas ligeras para el día llamadas hoy en día “pantylineas”. Jonson & Jonson respondió en 1977 con sus “Carefree Panty”. Luego en 1979, Kimberly-Clark introdujo las primeras pantylineas con perfume desodorante.

En 1982 Tambrands contestó con la introducción de Maxidelgadas en 1982, las primeras toallas plegadas en el mercado, seguidas por “New Freedom” delgadas en 1984. Estas toallas tuvieron una amplia aceptación entre las consumidoras porque les ofrecía mayor confort. De cualquier modo las

toallas delgadas no ofrecían en su tiempo ninguna mejora en la satisfacción de la necesidad básica de una mejor protección.

En 1983, Procter & Gamble introdujo **Always** en el mercado de Alberta (Canadá), y de esta forma se introduce el producto con el mejor desempeño existente y la tecnología revolucionaria de la Malla-Sec. Por primera vez, se les ofreció a las consumidoras una protección mayor a través de la mejora de la superficie seca.

**Always** revolucionó el mercado de nuevo en 1986 cuando crea las primeras toallas con alitas. El protector de la ropa interior o alitas incrementó el área de cobertura de las toallas, de esta manera proveyó verdaderos avances para la reducción de las manchas en las prendas y ayudó a mantener por más tiempo la toalla en su lugar, versus el resto de las toallas del mercado, sin ser gruesas/largas. En efecto, **Always** se convirtió en la toalla sanitaria con la mejor protección en el mercado. Además su diseño fue el primero y el único que proveía a las mujeres de mejor confort y ajuste.

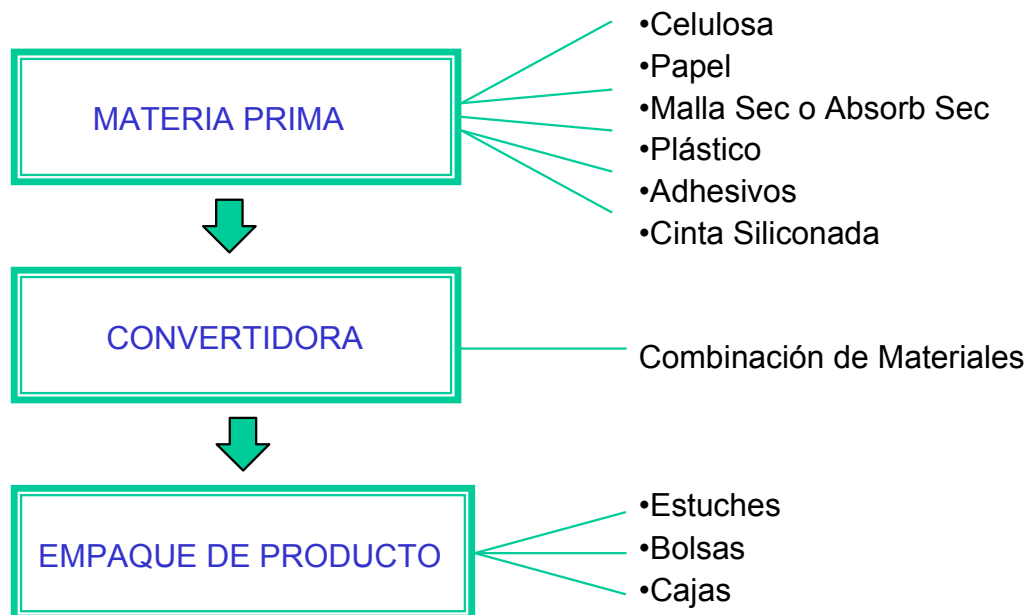
Las introducciones/avances posteriores se han enfocado en optimizar las dimensiones de las toallas (ejemplo: cortas/largas, anchas/estrechas, delgadas/gruesas).

El próximo invento revolucionario fue en 1990 cuando **Always** introdujo las toallas **Always Ultra Maxi**. Finalmente, las consumidoras tuvieron la oportunidad de usar una toalla más delgada con el mismo compromiso de protección. Los productos **Always Ultra** ofrecieron protección superior, en comparación a las toallas gruesas pero en una toalla ultra delgada (la más delgada del mercado). Kimberly-Clark respondió con sus “Kotex Ultra Delgadas” y “Kotex Maxi Curvas”, las primeras toallas sanitarias con lados

elásticos. En 1991, Jonson & Jonson respondió a las introducciones de Procter & Gamble y Kimberly-Clark, introduciendo una toalla ultra-delgada pero con una nueva tecnología “Peat Moss”.

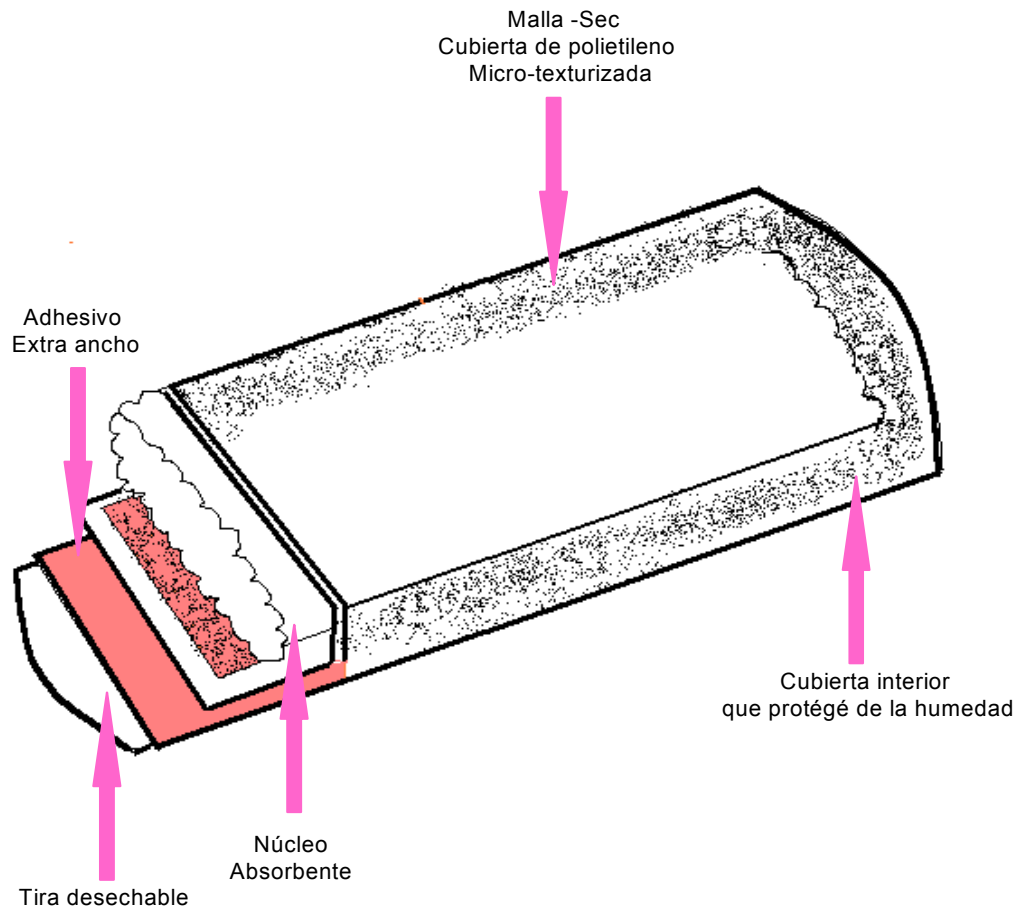
Aún en la actualidad, los fabricantes siguen inventando nuevos productos para que nadie tenga que preocuparse por lo que puede o no hacer cuando llega su período. Hay dos tipos de protección menstrual: toallas sanitarias femeninas o tampones.

**Figura 1. Como Se Fabrica Una Toalla.**



Fuente. URL: [www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc](http://www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc)

**Figura 2. Vista de una toalla sanitaria “Always” Capa por Capa**



Fuente. URL: [www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc](http://www.sra.robles.com/sra-robles/imagenes/toallasanitarias.doc)

**Descripción y desarrollo del producto.** Desarrollo del Producto-Toallas Higiénicas. El desarrollo del producto de toallas higiénicas en el mercado, sorprende con nueva tecnología, nuevas marcas y modelos.

Los productos de protección femenina serán entonces por definición aquellas que utilizan durante la menstruación para absorber el flujo menstrual o bien

durante el resto del mes para absorber secreción vaginal natural. Existen diferentes medios de protección en el mercado. Todos basan sus características en los medios de absorción.

Hay los medios de absorción internos que son los que recomiendan generalmente para las idas a la playa o en piscina, aunque lo que si es recomendable siempre es una buena consulta a el o a la ginecóloga antes de usarlo.

También hay medios de absorción externos son las toallas higiénicas de las cuales existen tres tipos según sus necesidades:

❖ **Centro Gel** (Lleva la humedad lejos) Esta toalla tiene partículas de Gel, son un ejemplo de las más alta tecnología, mientras mayor sea la calidad y cantidad de las partículas de este Gel más fina será la toalla. Es increíble como una toalla tan delgada pueda absorber tanto como una gruesa. Permitiéndole llevar a manera cómoda, segura e higiénica. Otra Característica de esta toalla con alta tecnología es su malla-sec, prestando una función como barrera contra la humedad, absorbe y conserva el flujo dentro de la toalla, dando una sensación de estar seca y protegida.

❖ **Súper Flexialas** (Lista para moverse). Le permite una mayor adherencia a la ropa interior y de esta forma ayuda a evitar accidentes por los lados por eso se recomienda.

❖ **Cubierta Acolchada** (Útil para viajes “Evita accidentes”). Este diseño acolchado tiene una característica como su tamaño adecuado larga, absorbente y ultra-delgada, sirve para los días de flujo intenso y

recomendable también para la noche por su absorción es fácil de usar y transportar. Si la población femenina se educa adecuada y sencillamente

❖ sobre las ventajas y características de las toallas higiénicas para las distintas ocasiones el objetivo final de esta investigación y de su tecnología podría tener los resultados esperados.

### TIPOS DE TOALLAS DE LA MARCA NOSOTRAS <sup>7</sup>



**NOSOTRAS**, adaptando su tecnología al ritmo de cambio de las mujeres, ha innovado su línea de protección sanitaria incluyendo en las toallas componentes que mejoran el desempeño del producto.

**NOSOTRAS**, brinda mayor seguridad, comodidad y discreción durante el período.

**Figura 3. Toallas con malla rapisec.**



---

<sup>7</sup> URL: [www.nosotras.com](http://www.nosotras.com)

Toallas higiénicas de cubierta mixta, con malla súper absorbente en el centro, bordes y alas de tela suave. Lograda con alta tecnología, con perforaciones tridimensionales y pequeños poros que hacen que la humedad vaya al interior de la toalla manteniendo la superficie seca.

Nosotras Buenas Noches Rapisec  
Nosotras Invisible Rapisec  
Nosotras Normal Rapisec (sin alas)  
Nosotras Plus Rapisec  
Nosotras tanga con Alas Rapisec

**Figura 4. Más protección sin irritación.**



**Protectores diarios:** Su nueva forma anatómica se adapta perfectamente a tu cuerpo para dar mayor protección y discreción. Debes utilizarlo todos los días entre período y período para evitar que tu ropa interior se humedezca con la aparición de pequeños flujos vaginales que comúnmente ocurren en la mujer.

Nosotras Protectores Cortos x 15  
Nosotras Protectores Largos x 45  
Nosotras Protectores Cortos (empaque individual) x 30



**Figura 5. Protectores diarios.**



**Figura 6. Sistema Kotex Ultra-protect<sup>8</sup>**



Kotex lanza al mercado sus nuevas toallas higiénicas Kotex Ultra-protect, producto de un estudio de Kimberly Clark y Nielsen que estableció que la absorción y la discreción son los beneficios más buscados por las consumidoras. Estas nuevas toallas tienen más concentración de fibras ultra-absorbentes que maximizan la capacidad de retener los líquidos. Además, su gel interior atrapa y retiene el flujo, evitando que éste vuelva a la superficie para mantenerse seca.

---

<sup>8</sup> URL: [www.elpais-cali.terra.com.co/hisdtorico](http://www.elpais-cali.terra.com.co/hisdtorico).

## **1.2. SITUACIÓN GEOGRÁFICA Y GENERALIDADES DE LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA y FLORIDABLANCA**

Bucaramanga, la capital de Santander, es una cálida ciudad con 380 años de historia, que a desplegado sus brazos hasta las poblaciones cercanas de Floridablanca, Girón y Piedecuesta formando el área metropolitana y haciendo de este rincón del país un centro de crecimiento económico y un punto de encuentro de la diversidad cultural.

La Ciudad brinda a quienes la habitan y visitan, la oportunidad de recorrer a través de la historia Iglesias, Museos, Casa de la Cultura y Monumentos, también se puede disfrutar de Parques, Plazoletas y Centros Comerciales.

El crecimiento a nivel cultural de la ciudad de Bucaramanga y Floridablanca a evolucionado a paso agigantado ya que es apetecida a nivel educativo en Pregrado, Postgrado, Maestrías entre otros, estos últimos ofrecidos por universidades destacadísimas a nivel local, nacional e internacional como son la Universidad Industrial de Santander, Santo Tomas y Autónoma de Bucaramanga, permitiendo que se mezcle un sin numero de culturas y costumbre que indudablemente aportan al estudiante conocimientos a través de la vivencia diaria con gente de diferentes parte del país, porque conocen la idiosincrasia de las pueblos que conforman nuestra querida Colombia, su música, bailes, y gustos astronómicos en fin se conoce la historia a través de sus propios protagonistas , sin necesidad de desplazarse por todo la nación. Igualmente, hay que destacar la labor que cumple “La Biblioteca Turbay”, pues en su teatro continuamente se presenta obras de teatro, conciertos y exposiciones de artistas santandereanos y Nacionales que indudablemente ayudan a la culturización del pueblo.

Bucaramanga y Floridablanca son ciudades que sueñan, pero que despiertan para hacer, construir y forjarse. Se asume desde sus riquezas y limitaciones, trabajando y luchando para ser día a día la ciudad que hoy se muestra al público, con espacios que crean y recrean.

Su gente es cordial, hospitalaria, cálida, gente que ama, cuida y quiere la ciudad disfrutando sus tradiciones y vive una cultura diversa a través de creencias, costumbres, cocinas y monumentos, publicaciones, bibliotecas, museos, teatros y otras entidades culturales.

Vale la pena destacar a personajes que han sido clave para el progreso del departamento como son: El señor Armando Puyana quien se conoce como el Visionario del siglo XX, metódico y organizado, donde su compromiso con Bucaramanga y Floridablanca ha sido ofrecer la posibilidad de vivir con calidad.

En 1952 creo la universidad Autónoma de Bucaramanga, plantel educativo que reúne actualmente a siete mil estudiantes de Pregrado y postgrado. El citado caballero, fomentó el aprendizaje y la culturización con fines altruistas y de servicio, a partir de entonces su vida ha pertenecido a la comunidad, más que así misma.

Quien visita actualmente a Floridablanca con sus trescientos cincuenta mil habitantes, se sorprendería al saber, que hace apenas veinticinco años contaba con tan solo diez mil habitantes, también vale la pena, resaltar importantísimos Colegios, Universidades e Industrias ubicados en diferentes esferas; algunas Universidades como la Universidad Santo Tomas con sus facultades de Odontología y Departamento Jurídico, Universidad Pontificia Bolivariana también se destaca el imponente sector de Cañaveral, donde hoy encontramos grandes conjuntos de casas y apartamentos, el Club

Campestre, la Universidad Autónoma en las facultades de salud, la Clínica Carlos Ardila Lülle, la Fundación Oftalmológica de Santander y la Clínica Cardiovascular, el Centro comercial Cañaveral, famoso por su comercio y comodidad, siendo anteriormente estos terrenos fincas.

Cabecera del Llano , otro sector apetecido un tiempo atrás por la sociedad de Bucaramanga fue el sitio que encogió la firma de construcción Urbanas para construir los grandes edificios que engrandecieron la ciudad , dicha construcción se hizo por etapas cinco en total ,siendo las tres primeras de apartamentos y las ultimas en centros comerciales famosas con el nombre de cuarta y quinta etapa Centro Comercial Cabecera y por ultimo Ruitoque sector privilegiado situado sobre las colinas vecinas de la ciudad, esto confirma que Bucaramanga y Floridablanca esta preparada para recibir el siglo XXI.

El señor Carlos Ardila Lülle también se destacó con su aporte valioso a Floridablanca, quien con un grupo de médicos visionarios pudo sacar adelante el proyecto de la Clínica Carlos Ardila Lulle, la cual se destaca no solo a nivel Local y Regional sino en el ámbito Nacional como la más importante Clínica del Nororiente Colombiano; en Latinoamérica es conocida por sus equipos especializados y medico.

Todo esto hace visionar que el nivel de cultura y por ende la calidad de servicios que los habitantes merecen estar acorde al desarrollo de estos dos Municipios importantes de Santander.

De acuerdo a datos estadísticos suministrados por el DANE<sup>9</sup> en los municipios de Bucaramanga existen un total de 220.855 mujeres (0 a edad adulta) y en edad fértil 167.674 (10- 48 años), en Floridablanca existen en total 99.269 (0 a edad adulta) y en edad fértil (10-48 años) con un crecimiento anual aproximado en la población del 1.73% lo que nos permite desde el punto de vista económico y social penetrar en el mercado del sector educativo.

---

<sup>9</sup> DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística), Mayo de 2003

## **2. ESTUDIO DE MERCADOS**

Este estudio enmarca los aspectos relevantes del mercado, entendiéndose por esto las variables que rigen la oferta y la demanda de bienes o servicios; así como las causas que motivan a los consumidores a su adquisición.

Se puede afirmar que el estudio de mercados en un proyecto consiste en estimar la cantidad de bienes o servicios proveniente de una nueva unidad productora que la comunidad (Consumidores) estaría dispuesta a adquirir a determinado precio.

La finalidad de este estudio es probar que existe un número suficiente de personas que, dada a ciertas condiciones, presentan una demanda de producción de bienes o servicio en un cierto periodo.

Para el estudio de mercado se tendrán en cuenta seis aspectos fundamentales:

- Análisis de la oferta.

- Análisis de la demanda.

- Análisis de los precios.

- Análisis de la comercialización.

- Análisis del producto/servicio.

- Análisis de la publicidad.

## **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA PARA EL ESTUDIO DE MERCADOS**

La misma dinámica del mundo capitalista ha llevado a la mujer a incursionar en múltiples actividades fuera de la casa y la invención de la toalla higiénica desechable, le ha otorgado, libertad, comodidad y seguridad, creando así un mercado donde este artículo es importante para la vida en la mujer de hoy.

Este proyecto busca crear una empresa que preste un servicio de dispensadores para toallas higiénicas, para la cual es necesario realizar un estudio de mercado.

Será necesario recolectar información que permita identificar características del servicio a ofrecer, información que ayude a identificar, caracterizar y cuantificar la demanda del servicio de dispensadores para toallas higiénicas; conocer cual es la competencia, identificar la estrategia de promoción y publicidad a diseñar.

## **2.2 OBJETIVOS**

**2.2.1 General.** Realizar un estudio de mercado que permita determinar la viabilidad del presente proyecto, determinando los productos y su área de mercados, la demanda, la oferta, los canales de comercialización, los precios.

### **2.2.2 Específicos**

Determinar la utilización del uso de las toallas higiénicas.

Determinar las diferentes marcas de toallas higiénicas que la población femenina compraría a la hora de necesitarla.

Conocer el uso del servicio en los baños públicos por accidente menstruales.

Establecer la frecuencia del servicio en baños públicos por accidentes menstruales.

Identificar el sitio que utilizo en primera instancia y la solución inmediata al necesitar una toalla higiénica.

Conocer la necesidad de ubicar dispensadores para toallas higiénicas en baños de Colegios Privados y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

Verificar si es relevante para las usuarias la marca de toallas higiénicas que estén disponible en los dispensadores.

Consultar a las usuarias del servicio el TIPO y la MARCA de toallas higiénica, que le gustaría encontrar en los dispensadores.

Calcular el número de toallas que se adquirirían las usuarias por el servicio de dispensador.



Consultar sobre la ubicación de dispensadores para toallas higiénicas en otros baños públicos.

Establecer a través de encuestas el valor que estarían dispuestas a pagar las usuarias por el servicio.

## **2.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

**2.3.1 Uso y especificaciones del servicio.** El servicio de dispensadores de Toallas Higiénicas en el presente estudio de Factibilidad propone, brindarle un servicio personalizado de forma inmediata, higiénico y por unidad a través de un dispensador , que le permite a la mujer de hoy cubrir su necesidad en el sitio que se encuentra, ahorrando tiempo al no tener que desplazarse de el.

**2.3.2 Servicio Principal.** El servicio principal se basa en el alquiler de dispensadores para toallas higiénicas en baños públicos de Colegios Privados y Universidades de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

**2.3.3 Servicios complementarios.** La empresa prestadora de servicios de Alquiler de Dispensadores para Toallas Higiénicas en baños públicos de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca, objeto del estudio no ofrecerá servicios complementarios.

**2.3.4 Servicios Sustitutos.** Los servicios sustitutos que podrían encontrar las mujeres en edad fértil, objeto de este estudio en Colegios

Privados y Universidades son los cercanos a estos sitios como: Tiendas, Droguerías, Micro mercados etc., o llevar una toalla en el bolso.

### **2.3.5 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia**

- Servicio Innovador e inmediato
- Higiénico
- Discreto a la hora de utilizar el servicio
- A la hora de utilizar el servicio no es costoso
- Disponibilidad permanente en el sitio oportuno
- Facilidad y rapidez para adquirirlo

Respecto a la competencia que serían las tiendas, que suministran este servicio de vender una unidad de Toalla, no garantizándole la higiene requerida.

El papel higiénico se puede considerar como parte de la competencia asumiendo el riesgo de que ciertas partículas se depositen en el útero.

El llevar una toalla higiénica en el bolso o que alguien se la facilite se consideraría también parte de la competencia.

## **2.4 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO**

**2.4.1 Mercado Potencial.** El mercado potencial del presente estudio hace referencia a mujeres en edad fértil (entre 10 y 48 años) de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

**2.4.2 Mercado Objetivo.** El mercado Objetivo en estudio son todas las mujeres en edad fértil (entre 10 y 48 años) que frecuenten Colegios Privados y Universidades en los municipios de Bucaramanga y su área metropolitana.

## **2.5 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

**2.5.1 Tipo de Investigación.** Para esta investigación de mercado se utilizará un estudio tipo exploratorio- descriptivo, con el fin de hacer un sondeo sobre la situación actual.

**Exploratorios:** para este caso se efectuará una investigación tipo exploratoria con el objeto de hacer sondeo preliminar sobre la situación actual, por medio de la cual se pretende conocer la mayor parte de conceptos sobre el fenómeno que se investiga.<sup>10</sup>

**Descriptivos:** también se utiliza un estudio tipo descriptivo donde se acuden a técnicas específicas en la recolección de información, las entrevistas y los cuestionarios.<sup>11</sup>

**2.5.2 Sistemas de Recolección de la información.** El sistema utilizado para la recolección de la información se hizo mediante entrevista a las

---

<sup>10</sup> MÉNDEZ A., Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativa. Bogotá: McGraw Hill. 1998. p. 131-141.

<sup>11</sup> Ibid.

personas encargadas de la parte administrativa de los diferentes planteles educativos, sondeo de opinión a las personas que están relacionada con el medio de dispensadores y encuestas a mujeres en edades entre 10 y 48 años en Colegios Privados y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

**Fuentes Primarias.** Las fuentes de datos primarios hacen referencia directa a la información suministrada por la población objeto de estudio, es decir las mujeres en edad fértil que visiten Colegios Privados y Universidades, Coordinadores de Colegios o personal de Admisiones de las diferentes Universidades.

**Fuentes Secundarias.** Para llevar acabo esta investigación de manera clara, precisa y objetiva se requiere del uso de fuentes de datos secundarias tales como:

Textos (Diccionario, El malestar de las mujeres).

Revistas (Dinero y Tribuna Médica).

Revisión Bibliográfica (libros de mercadeo, fotocopias, tesis de grado, prensa)

Entidades como: El DANE, La Cámara de Comercio, Colegios Privados y Universidades como: UIS, UNAB, PONTIFICIA BOLIVARIANA, UCC, UDES Y SANTOTOMAS.

Colegios privados: Santísima Trinidad, Las Betlemitas, La Presentación. La Merced, San Pedro, Cajasan, Militar, Reina de la Paz, Agustiniano

Bibliotecas: UIS y UNAB.

Gobernación Departamento de Plantación Educativa

Otros medios: Internet en las siguientes direcciones:

URL: [www.yupi.com/bañospúblicosenelmundo](http://www.yupi.com/bañospúblicosenelmundo),

URL: [www.Yupi.com/desarrollotoallashigiénicas.com/PedroBarreda](http://www.Yupi.com/desarrollotoallashigiénicas.com/PedroBarreda),

URL: [www.vending.4t.com/pages/proveedores.htm](http://www.vending.4t.com/pages/proveedores.htm),

URL: [www.com/histaoradedispensadores.com](http://www.com/histaoradedispensadores.com)

URL: [www.alemar.com.mx/entrada.htm](http://www.alemar.com.mx/entrada.htm)).

**Técnicas.** A través de la observación directa a baños de Colegios Privados y Universidades; encuestas a mujeres en edad fértil (entre 10 y 48 años) y entrevistas a Personal del Departamento administrativo de Colegios Privados y Jefes de Admisiones de las diferentes Universidades.

**Instrumentos de Recolección de la información.** El instrumento de recolección de información se hará a través de los cuestionarios de preguntas, de selección múltiple, dicotómicos y cerrados.

**2.5.3 Proceso de Muestreo.** Los objetivos de investigación dependen de las etapas del proceso de tomas de decisiones para las cuales se necesita la información. En este aspecto se han identificado dos tipos de investigación: observación e inductivo.

**Método de observación:** a través de la observación se pudo establecer que existe la necesidad de implementar un servicio como el de dispensadores de toallas higiénicas en los baños públicos de Bucaramanga y Floridablanca.

**Método Inductivo:** mediante la observación de un fenómeno particular, en los baños de los Colegios Privados y universidades surge el propósito de determinar la viabilidad de colocar dispensadores de toallas higiénicas que permitan elevar el nivel de vida de la mujer de hoy .

**2.5.4 Definición de la Población.** Una población universo, como también se llama, es el conjunto de todos los elementos definidos ante la selección de la muestra. Una población adecuadamente designada debe definirse en términos de: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo.

**Elemento** : Colegios Privados y Universidades.

**Unidades de Muestreo** : Mujeres fértiles en edades (entre 10 y 48 años) que visitan Colegios privados y Universidades.

**Alcance** : Municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

**Tiempo** : Meses de Septiembre y Octubre de 2003

**2.5.5 Marco Muestral.** En el marco muestral se hará un listado de mujeres en edad fértil en edades (entre 10 y 48 años) que acuden diariamente a Colegios Privados y Universidades de Bucaramanga y Floridablanca.

**Cuadro 1. Universidades de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca**

| <b>UNIVERSIDADES</b>                | <b>NUMERO DE MUJERES</b> |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Universidad Autónoma de Bucaramanga | 3.900 Mujeres            |
| Universidad Pontificia Bolivariana  | 2.528 Mujeres            |
| Universidad Industrial de Santander | 6.700 Mujeres            |
| Universitaria de Santander          | 2.600 Mujeres            |
| Universidad Cooperativa de Colombia | 2.800 Mujeres            |
| Universidad Santo Tomas             | 3.400 Mujeres            |
| <b>Sub.Total Universidades</b>      | <b>21.928 Mujeres</b>    |

Fuente: Departamentos estadísticos y de Admisiones de Universidades

## COLEGIOS PRIVADOS

**Cuadro 2. Colegios privados del municipio de Bucaramanga**

| <b>BUCARAMANGA</b>                     | <b>GENERO</b> | <b>TOTAL ALUMNOS</b> | <b>MUJERES %</b>    |
|----------------------------------------|---------------|----------------------|---------------------|
| Americano                              | Mixto         | 510                  | 204                 |
| Santísima Trinidad                     | Mujeres       | 317                  | 317                 |
| Las Betlehemitas                       | Mujeres       | 552                  | 552                 |
| Virrey Solís                           | Mixto         | 416                  | 166                 |
| Cajasan                                | Mixto         | 641                  | 256                 |
| Coop. Comfenalco                       | Mixto         | 512                  | 205                 |
| La Presentación                        | Mujeres       | 570                  | 570                 |
| La Merced                              | Mujeres       | 483                  | 483                 |
| Militar                                | Mixto         | 653                  | 261                 |
| Ntra. Sra. del Rosario                 | Mujeres       | 192                  | 192                 |
| San Pedro                              | Mixto         | 941                  | 376                 |
| Instituto Caldas                       | Mixto         | 459                  | 184                 |
| Adventista la Libertad                 | Mixto         | 442                  | 177                 |
| La Salle                               | Mixto         | 538                  | 215                 |
| Ntra. Sra. del Divino A                | Mixto         | 494                  | 198                 |
| Federico Ozanam                        | Mixto         | 360                  | 144                 |
| <b>Sub.-Total colegios Bucaramanga</b> |               |                      | <b>4.500 / 100%</b> |

Fuente: Gobernación Departamento de Planeación Educativa

**Cuadro 3. Colegios Privados del Municipio de Floridablanca.**

| <b>FLORIDABLANCA</b>                     | <b>GENERO</b> | <b>TOTAL ALUM.</b> | <b>MUJERES %</b>  |
|------------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------|
| Ntra. Sra. del Rosario                   | Mixto         | 323                | 129               |
| Reina de la Paz                          | Mujeres       | 472                | 472               |
| Cantillana                               | Mujeres       | 189                | 189               |
| Agustiniano                              | Mixto         | 958                | 383               |
| Quinta del Puente                        | Mixto         | 246                | 100               |
| Nuevo Cambridge                          | Mixto         | 355                | 142               |
| Fundación UIS                            | Mixto         | 478                | 192               |
| <b>Sub.-Total Colegios Floridablanca</b> |               |                    | <b>1.817 100%</b> |

Fuente: Gobernación Departamento de Planeación Educativa

**TOTAL DE COLEGIOS PRIVADOS Y UNIVERSIDADES      28.245**  
**MUJERES**

### 2.5.6 Cálculo de la Muestra n

**Muestra.** Se tomó como muestra un subgrupo de mujeres a las cuales se les aplicará el correspondiente estudio mediante el método de la encuesta directa. El número de encuestas quedará determinado, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población
- Z = nivel de confianza del 95%
- e = tamaño de error permitido
- p = probabilidad de éxito en la población
- q = probabilidad de fracaso en la población

Los valores estipulados para cada variable son:

- n = ?
- N = 28.245
- Z = 1.96 obtenido de la tabla con un nivel de confianza del 95%
- e = 5% = 0.05
- p = 50% = 0.5
- q = 50% = 0.5

Trasladando los valores la formula se especifica:

$$n = \frac{(3.8416) \cdot (0.5) \cdot 28.245}{(0.05)^2 (28.245 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$



$$n = \frac{27.126,498}{71,5704} = 379,0183931$$

n = 379 encuestas por realizar

#### **Cuadro 4. Asignación de encuestas a Colegios Privados y Universidades**

| <b>DETALLE</b>    | <b>NÚMERO DE ENCUESTAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|----------------------------|-------------------|
| Universidades     | 296                        | 78 %              |
| Colegios Privados | 83                         | 22%               |
| <b>Total</b>      | <b>379</b>                 | <b>100%</b>       |

**Ficha Técnica de la encuesta a Mujeres en edad fértil en Colegios Privados y Universidades de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca.**

| <b>FICHA TÉCNICA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Tipo de investigación:</b> exploratoria y Descriptiva.</p> <p><b>Objetivo:</b> conocer la aceptación del servicio de dispensadores de toallas higiénicas en baños públicos y validar el cuestionario.</p> <p><b>Población:</b> N = 28.245 mujeres en edad fértil (entre 10 y 48 años) que estudian y visitan colegios privados y universidades de los Municipios de Bucaramanga y Floridablanca.</p> <p><b>Muestra:</b> n = 379 mujeres en edad fértil. (Edades entre 10 y 48 años)</p> <p><b>Alcance:</b> colegios Privados y Universidades del municipio de Bucaramanga y Floridablanca.</p> <p><b>Limitaciones:</b> mujeres que visitan a universidades sin estar inscrita o matriculadas en Pregrado.</p> <p><b>Tiempo:</b> agosto 2003.</p> <p><b>Fuentes:</b> primarias y secundarias.</p> <p><b>Técnicas:</b> observación directa, encuestas y entrevistas.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> |

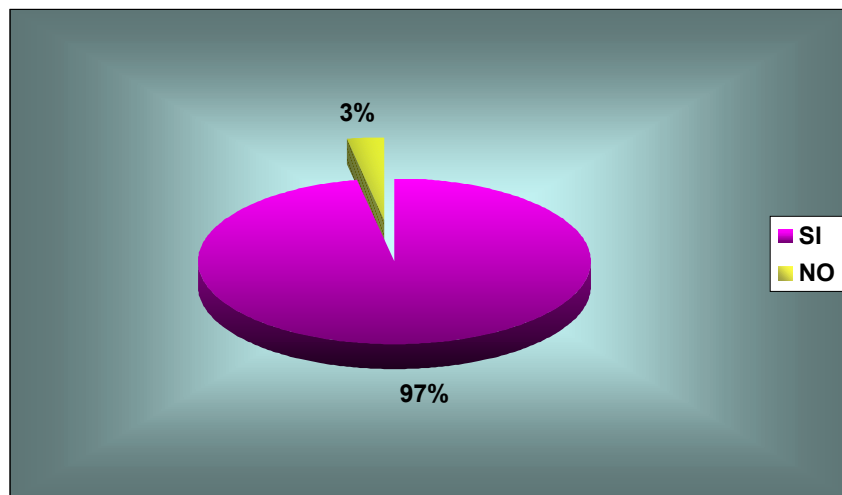
## 2.6 TABULACIÓN REPRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Pregunta 1.** ¿Usted utiliza toallas higiénicas?

**Cuadro 5.** Utilización de toallas higiénicas.

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 372        | 97%         |
| No           | 12         | 3%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>384</b> | <b>100%</b> |

**Figura 7.** Utilización de toallas higiénicas.



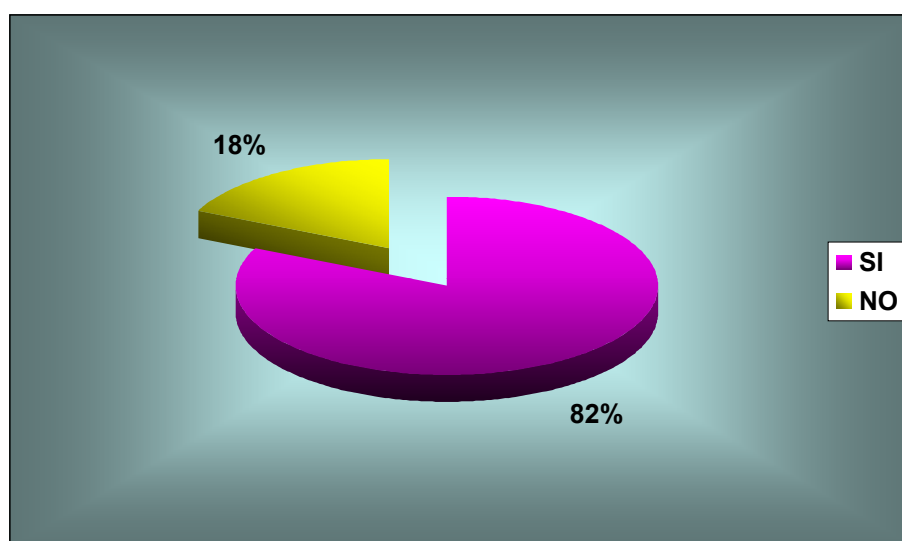
Se pudo establecer que el 97% de las mujeres encuestadas en Colegios y Universidades utilizan toallas higiénicas y un 3% de la población No, ya que se protegen de otra forma. Debido al porcentaje tan alto es viable prestar el servicio a través de dispensadores a esta población.

**Pregunta 2.** ¿Cuándo usted va a comprar sus toallas higiénicas, tiene preferencia por alguna marca?

**Cuadro 6.** Preferencia de Marca al comprar toallas higiénicas.

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 305        | 82%         |
| No           | 67         | 18%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 8.** Preferencia de Marca al comprar toallas higiénicas.



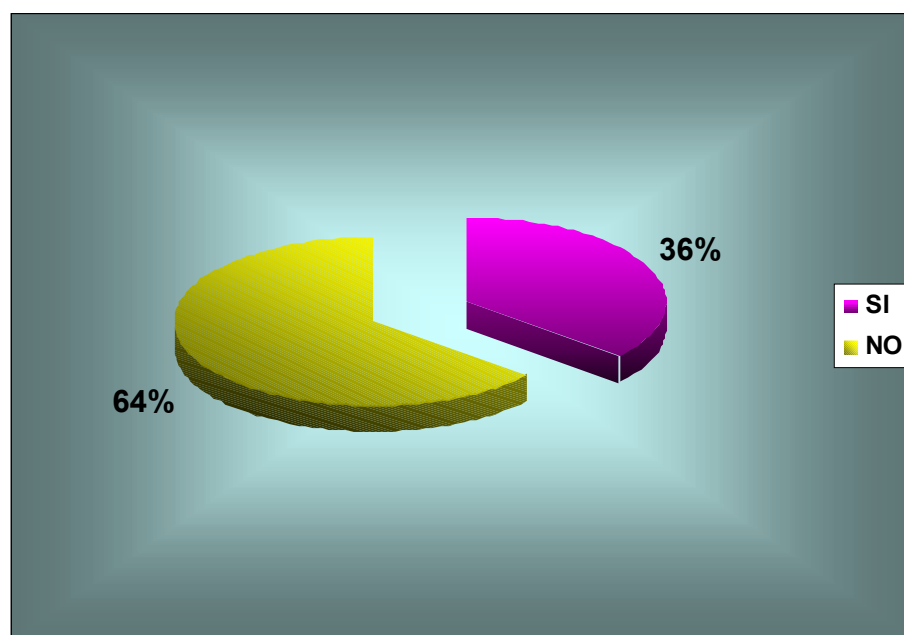
De acuerdo a la pregunta se pudo establecer que el 82% de las mujeres encuestadas SI tienen preferencia a la hora de adquirir sus toallas higiénicas.

**Pregunta 3. ¿En el ultimo año a necesitado usar un Baño Publico por un accidente menstrual?**

**Cuadro 7. Utilización de Baños Públicos en accidentes menstruales.**

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 134        | 36%         |
| No           | 238        | 64%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 9. Utilización de Baños Públicos en accidentes menstruales.**



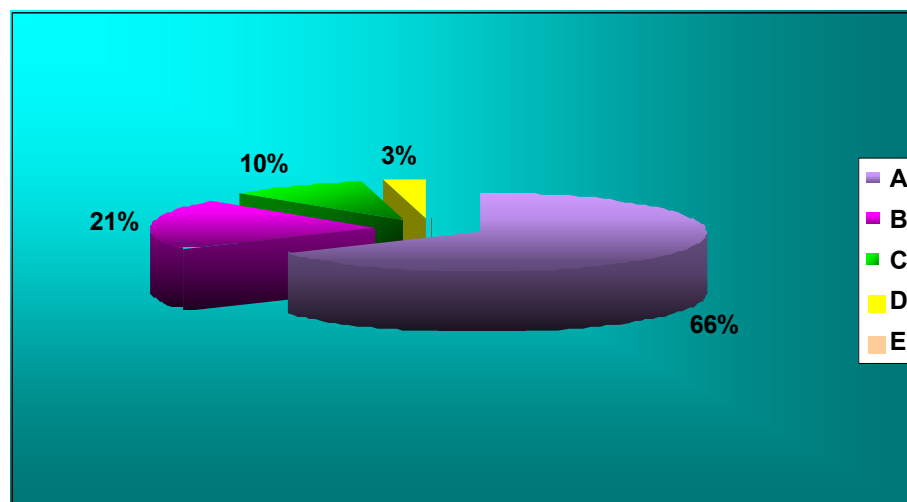
Del 100% de las mujeres encuestadas se pudo analizar que el 64% no han necesitado usar un baño público por accidente menstrual.

**Pregunta 4. ¿Con que frecuencia le sucedió esta en el ultimo año?**

**Cuadro 8. Frecuencias con que le sucedió en el último año**

| RESPUESTAS        | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|-------------------|------------|-------------|
| a) Ninguna vez    | 246        | 66%         |
| b) Una vez        | 77         | 21%         |
| c) Dos veces      | 38         | 10%         |
| d) Tres veces     | 11         | 3%          |
| e) Otra...Cuantas | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 10. Frecuencia con que le sucedió en el último año.**



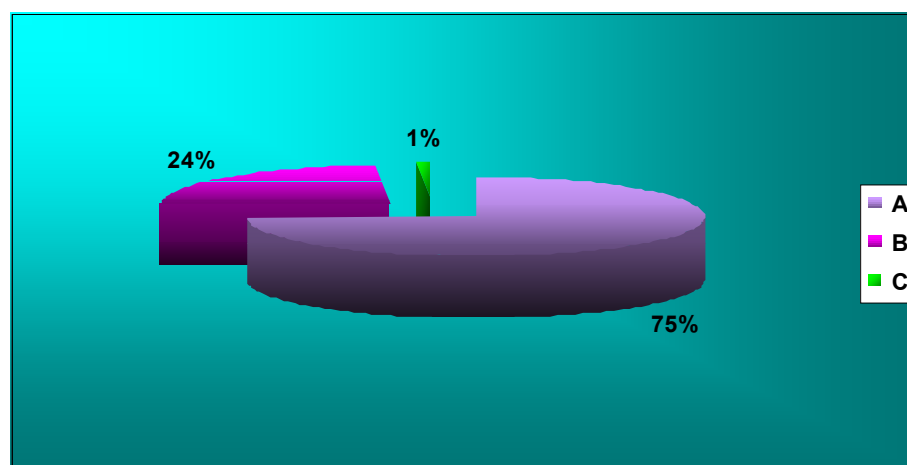
El 66% de las mujeres encuestadas aseguran que no han tenido ningún accidente menstrual ya que han aprendido a tomar mayor precaución en esos días

**Pregunta 5.** ¿Cuándo usted tiene un accidente por menstruación, cual ha sido el sitio que busca en primera instancia para solucionar el problema?

**Cuadro 9.** Sitio que busca en primera instancia por accidente menstrual.

| RESPUESTAS             | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|------------------------|------------|-------------|
| a) El baño mas cercano | 278        | 75%         |
| b) Dirigirse a casa    | 90         | 24%         |
| c) Otra...Cual         | 4          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 11.** Sitio que busca en primera instancia por accidente menstrual.



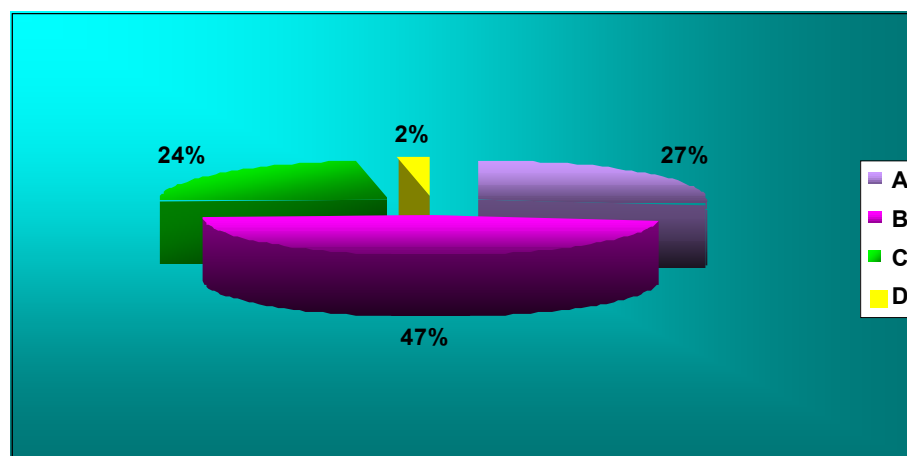
Con esta pregunta se pudo establecer que un 75% de las mujeres encuestadas recurrirían al baño mas cercano y estos eran los baños públicos que se encontraban a su alrededor como también un 1% de esta población irían a la tienda o enfermería.

**Pregunta 6.** ¿Si lo ha necesitado cual ha sido la solución inmediata que ha tomado al necesitar una Toalla Higiénica?

**Cuadro 10.** Solución inmediata que se tiene en cuenta al necesitar una Toalla Higiénica.

| RESPUESTAS                            | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| a) Uso papel higiénico                | 101        | 27%         |
| b) Uso Toalla que lleva en bolso      | 175        | 47%         |
| c) Consiguió una toalla en otro lugar | 88         | 24%         |
| D) otro... Cual                       | 8          | 2%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 12.** Solución inmediata que se tiene en cuenta al necesitar una Toalla Higiénica.



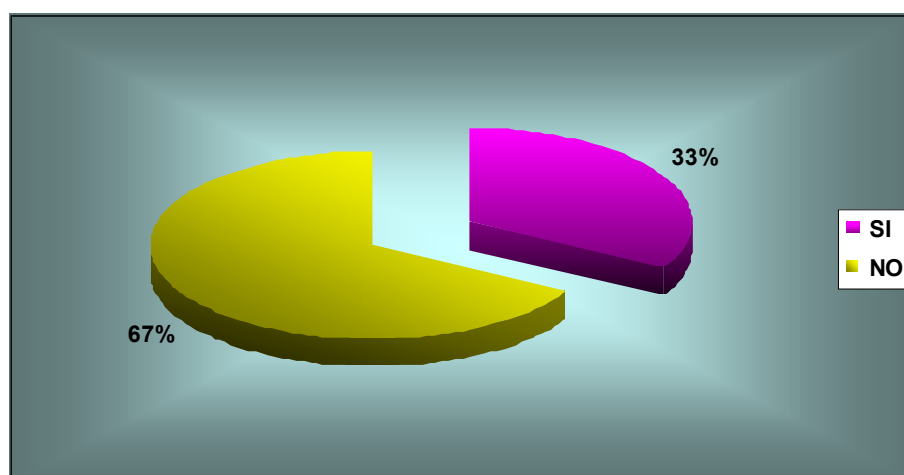
El 47% de las mujeres encuestadas dicen llevar una toalla higiénica en el bolso, pero el 24% recurren a terceros y el 27% a papel higiénico, lo que nos lleva a pensar la importancia que tiene el poder prestar este servicio en los baños de los diferentes colegios y universidades de Bucaramanga y Floridablanca.

**Pregunta 7. ¿Le ha tocado ausentarse momentáneamente del sitio de trabajo, estudio Centros Comerciales, por no tener a la mano una Toalla Higiénica?**

**Cuadro 11. Ausencia momentánea de estudio, trabajo o centros comerciales.**

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 123        | 33%         |
| No           | 249        | 67%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 13. Ausencia momentánea del sitio de estudio, trabajo o Centros comerciales.**



Del 100% de las mujeres encuestadas el 67% dice que no ha tenido que ausentarse de sus sitios de trabajo y estudio y el 33% dice que les ha pasado pero que no les volverá a pasar.

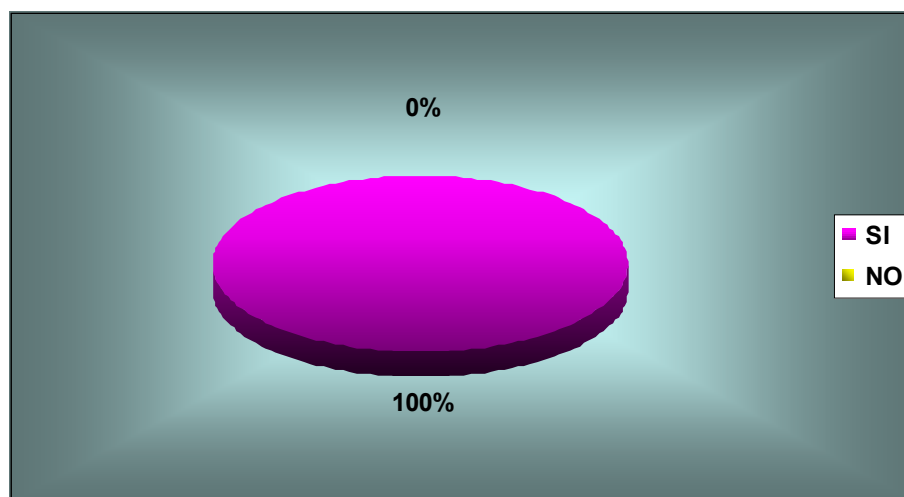


**Pregunta 8. ¿Cree necesario ubicar en los baños públicos de Universidades y Colegios privados dispensadores de Tallas Higiénicas?**

**Cuadro 12. Necesidad de ubicar en los baños públicos de colegios Privados y universidades, dispensadores para toallas higiénicas.**

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 372        | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 14. Necesidad de ubicar en los baños públicos de colegios Privados y universidades, dispensadores para Toallas Higiénicas.**



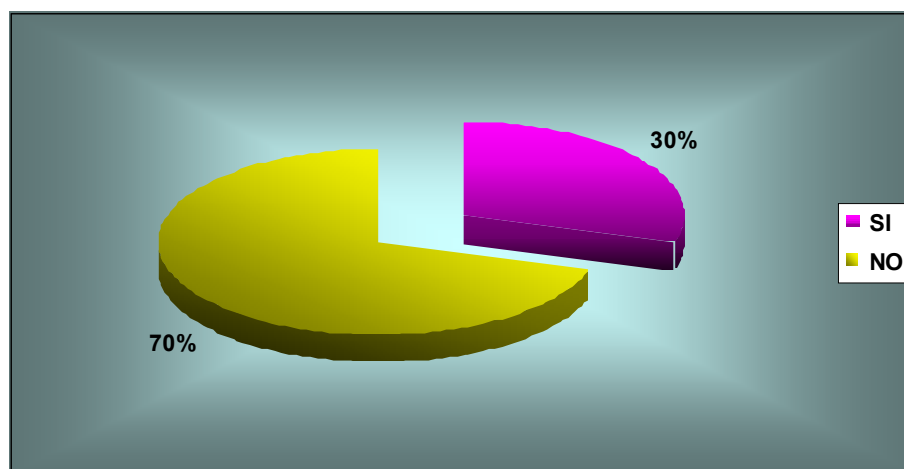
El 100% de las encuestadas estuvo de acuerdo con la ubicación de los dispensadores ya que son de gran utilidad y dispensables para la comodidad de la mujer que trabaja y estudia.

**Pregunta 9** ¿Si en su lugar de estudio requiere una toalla higiénica es relevante la marca de toalla que este disponible en los dispensadores en ese momento?

**Cuadro 13.** Importancia que tiene la marca de las toallas higiénicas a la hora de utilizar los dispensadores.

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 111        | 30%         |
| No           | 261        | 70%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 15.** Importancia que tiene la marca de las toallas higiénicas a la hora de utilizar los dispensadores.



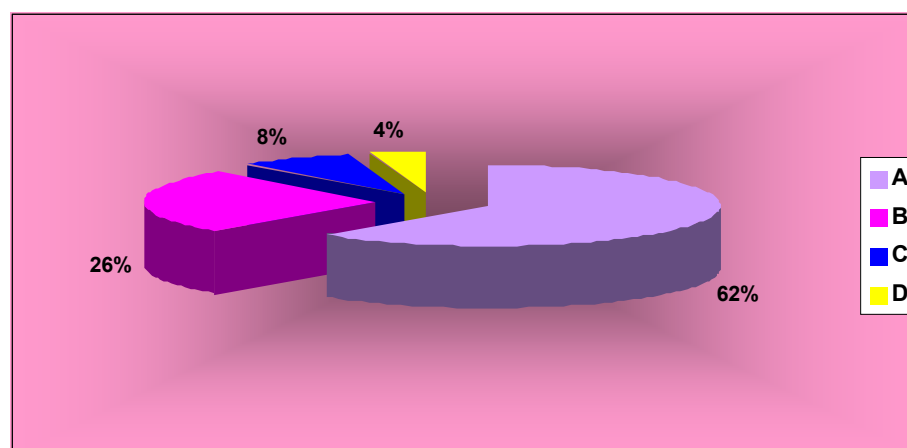
Se pudo establecer que para el 70% de las mujeres encuestadas no es relevante la marca de las toallas higiénicas, debido a la emergencia que se tiene en el momento

**Pregunta 10. ¿Qué TIPO de toalla higiénica le gustaría encontrar en los dispensadores?**

**Cuadro 14. Tipos de toallas higiénicas existentes en los dispensadores.**

| RESPUESTAS     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|----------------|------------|-------------|
| a) Normal      | 231        | 62%         |
| b) Tanga       | 97         | 26%         |
| c) Protectoras | 30         | 8%          |
| d) Otros       | 14         | 4%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 16. Tipos de toallas higiénicas existentes en los dispensadores.**



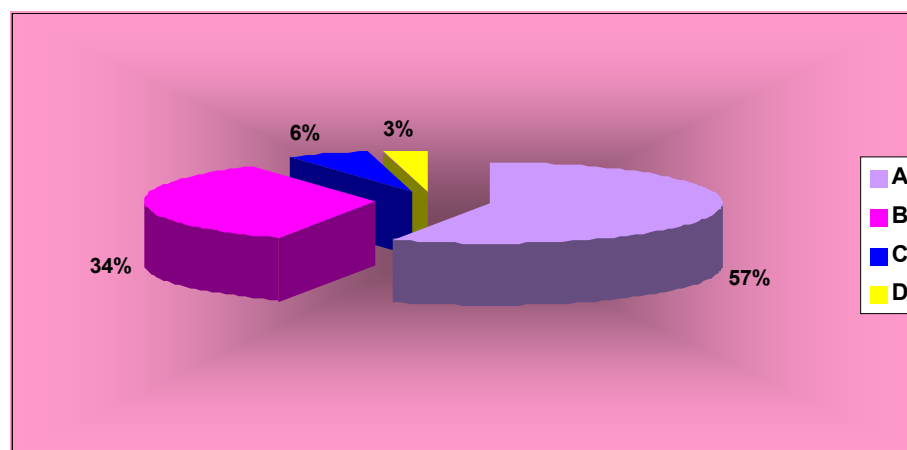
Con esta pregunta se puede confirmar que el 62% de las mujeres encuestadas, por tradición prefieren las toallas tipo Normal, el 26% Tanga y un 8% protectores. Lo que ayuda a confirmar cuales serian los tipos de toallas de preferencia de la mujer de hoy en los dispensadores y un 4% utiliza otro tipo de protección.

**Pregunta 11. ¿Qué MARCAS de toallas higiénicas le gustaría encontrar en los dispensadores?**

**Cuadro 15. Marcas de toallas higiénicas en los dispensadores.**

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| a) Nosotras  | 212        | 57%         |
| b) Kotex     | 127        | 34%         |
| c) Serenas   | 22         | 6%          |
| d) Otras     | 11         | 3%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 17. Marcas de toallas higiénicas en los dispensadores.**



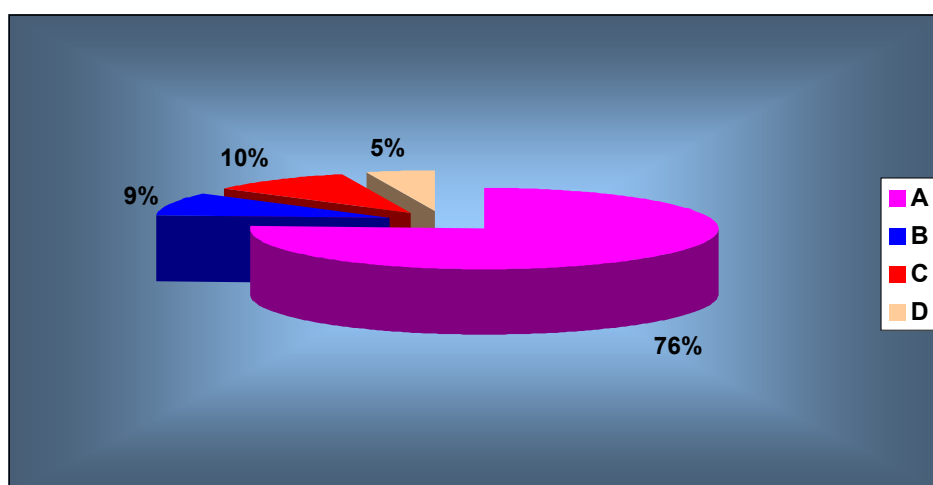
La encuesta arroja que el 57% prefieren toallas Nosotras y el 34% Kotex información que ayuda para la toma de decisiones a la hora de pensar en la Marca.

**Pregunta 12. ¿Si se ubicaran dispensadores de Toallas Higiénicas en los baños públicos de su lugar de estudio con que frecuencia cree usted que utilizaría el servicio?**

**Cuadro 16. Frecuencia con que utilizarían el servicio de dispensadores.**

| RESPUESTAS    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|------------|-------------|
| a) Mensual    | 283        | 76%         |
| b) Bimensual  | 34         | 9%          |
| c) Trimestral | 27         | 10%         |
| d) Otros      | 18         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 18. Frecuencia con que utilizarían el servicio de dispensadores.**



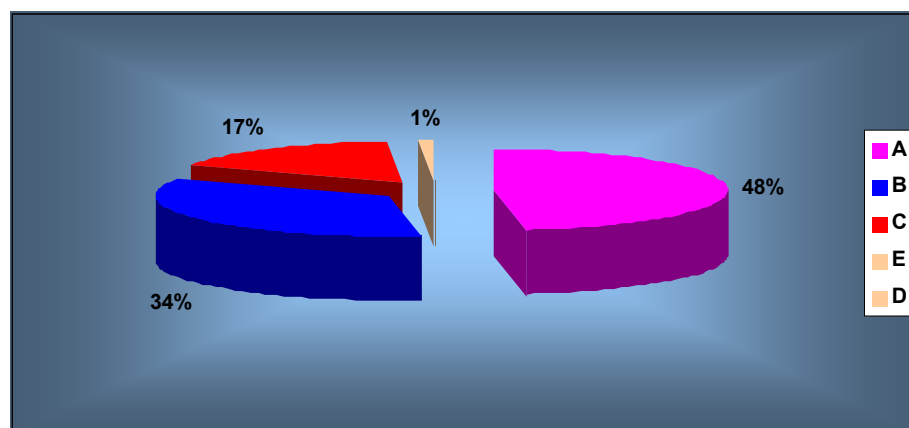
El 76% de las mujeres encuestadas utilizarían los dispensadores mensualmente, lo que nos dice que el proyecto estaría prestando un servicio para la comodidad a la mujer de hoy. El 5% de las respuestas “d” dice que utilizarían el servicio cuando sea necesario.

**Pregunta 13. ¿Cuántas Toallas adquiriría usted en caso de utilizar el dispensador en un momento de emergencia menstrual?**

**Cuadro 17. Número de toallas que compraría a la hora de utilizar el servicio.**

| RESPUESTAS   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| a) Una       | 178        | 48%         |
| b) Dos       | 127        | 34%         |
| c) Tres      | 63         | 17%         |
| d) Cuatro    | 0          | 0%          |
| e) Otros     | 4          | 1%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 19. Numero de toallas que se adquiriría a la hora de utilizar el servicio.**



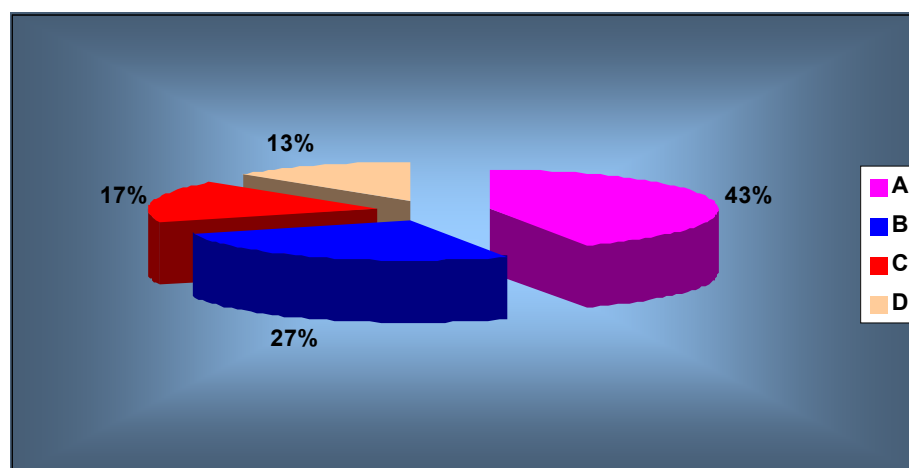
Con respecto a la pregunta el 48% las mujeres respondieron que utilizarían un promedio de una toalla higiénica y otro porcentaje interesante del 34% comprarían en promedio dos toallas higiénica, un 17% tres toallas y un 1% todas las que necesite.

**Pregunta 14 ¿En que otros baños públicos considera necesario ubicar dispensadores de toallas higiénicas?**

**Cuadro 18. Otros sitios sugeridos para la ubicación de los dispensadores para toallas higiénicas.**

| RESPUESTAS                | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------------------|------------|-------------|
| a) Centros Comerciales    | 160        | 43%         |
| b) Teatros                | 100        | 27%         |
| c) Terminal de transporte | 63         | 17%         |
| d) Otros                  | 50         | 13%         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 20. Otros sitios sugeridos para la ubicación de los dispensadores de toallas higiénicas.**



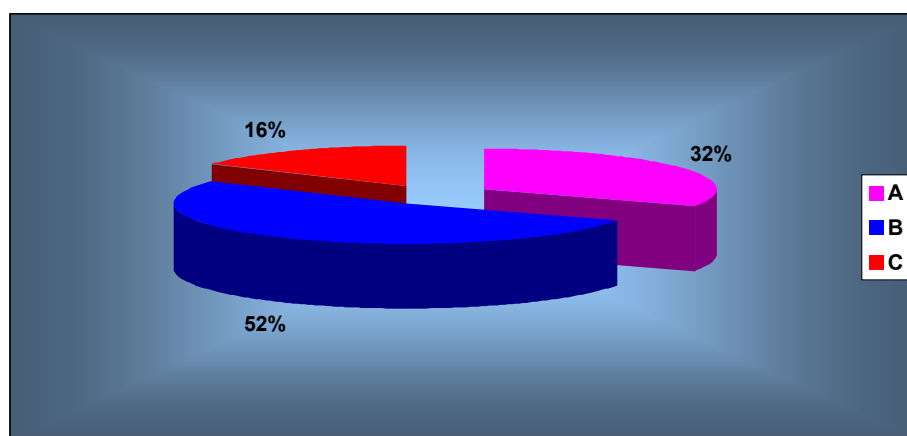
El 100% de las mujeres consideran que los dispensadores deben estar ubicados en todos los sitios publicas donde haya un baño, pero el 43% dice que primero Centros comerciales y el orden Teatros con 27%, Terminal de Transportes un 17%, otros sitios un 17%.

**Pregunta 15.** ¿Hasta cuanto estaría usted dispuesta a pagar por la compra de una toalla higiénica a través de un dispensador?

**Cuadro 19.** Valor a pagar por una toalla higiénica a través del servicio de dispensadores.

| RESPUESTAS         | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------------|------------|-------------|
| a) \$400           | 119        | 32%         |
| b) \$500           | 194        | 52%         |
| c) Precio sugerido | 59         | 16%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>372</b> | <b>100%</b> |

**Figura 21.** Valor a pagar por una toalla higiénica a través del servicio de dispensadores.



El 52% de las mujeres encuestadas respondió que están dispuestas a pagar por el servicio \$500, un 32% pagarían por el servicio \$400, y un 16% de la población sugiere otro precio que esta entre \$200 y \$300. La propuesta fue aceptada entre las mujeres encuestadas ya que lo consideran dispensable y están dispuestas a pagar por la excelente propuesta.



**2.6.1 Análisis de la información de la demanda.** Para el análisis de la información en la demanda, se tomo en cuenta las preguntas 12 y 13 de la encuesta que se efectuó a mujeres en edad fértil en edades entre 10 y 48 años que frecuentan Colegios Privados y Universidades, de la cual se examina cada una de las variables por separado.

Formula:  $C = A \times B$

Concepto sobre el número de Toallas higiénicas promedio por personas por cada utilización del servicio según tabulación de la encuesta. (véase cuadro 18)

**Cuadro 20. Numero de toallas a utilizar promedio por persona**

| <b>RESPUESTAS (Numero de toallas/servicio)</b> | <b>PORCENTAJE</b> | <b>PROMEDIO PONDERADO</b> |
|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1                                              | 48%               | 0.48                      |
| 2                                              | 34%               | 0.68                      |
| 3                                              | 17%               | 0.51                      |
| 4                                              | 0%                | 0.00                      |
| 0                                              | 1%                | 0.01                      |
| <b>TOTAL</b>                                   |                   | <b>1,68</b>               |

A= El numero de toallas promedio por cada utilización del servicio es de 1.68.

Concepto sobre el número de utilizaciones del servicio de dispensadores, según tabulación de encuesta. (Véase cuadro 17).

**Cuadro 21. Utilizaciones del servicio de dispensadores por año.**

| RESPUESTAS ( veces/año) | FRECUENCIA | PROMEDIO PONDERAD. |
|-------------------------|------------|--------------------|
| 12                      | 76%        | 9.12               |
| 6                       | 9%         | 0.54               |
| 4                       | 10%        | 0.40               |
| 2                       | 5%         | 0.10               |
| <b>TOTAL</b>            |            | <b>10,16</b>       |

B= número de utilizaciones promedio por persona por año del servicio de dispensadores es de 10,16.

$$C = A \times B = \frac{\# \text{ TOALLAS}}{\text{UTILIZACIÓN}} \times \frac{\# \text{ UTILIZACIONES}}{\text{PERSONA-AÑO}}$$

$$C = 1,68 \times 10,16 = 17,07 \frac{\# \text{ TOALLAS}}{\text{PERSONA-AÑO}}$$

$$\text{CONSUMO TOTAL} = C \times \text{POBLACIÓN OBJETIVO (ESTUDIANTES)} \times 97\% (*)$$

$$\text{CONSUMO TOTAL} = 17,07 \frac{\text{TOALLAS}}{\text{PERSONA-AÑO}} \times 28.245 \text{ PERSONAS} \times 97\%$$

$$\text{CONSUMO TOTAL} = 467.677 \frac{\text{TOALLAS}}{\text{AÑO}}$$

(\*) % personas SI utilizan toallas higiénicas. (Véase cuadro 6)

### 2.6.1.1 Proyección de la demanda.

**Cuadro 22. Proyección de la demanda.**

| <b>Consumo total toallas/año</b> | <b>% participación</b> | <b>Año 1</b>   | <b>Año2</b>    | <b>Año 3</b>   | <b>Año 4</b>   | <b>Año 5</b>   |
|----------------------------------|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Colegios                         | 22%                    | 102.889        | 112.149        | 122.242        | 133.244        | 145.236        |
| Universidades                    | 78%                    | 364.788        | 390.323        | 417.645        | 446.881        | 478.163        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>100%</b>            | <b>467.677</b> | <b>502.472</b> | <b>539.887</b> | <b>580.125</b> | <b>623.399</b> |

Para efectuar la proyección de la demanda de toallas higiénica se toma en cuenta el aumento del alumnado en los colegios privados del 9% y de las universidades del 7% anual, según información suministrada por el Departamento de educación en las oficinas de la Gobernación de Santander y en los Departamentos de Admisiones de las diferentes Universidades.

## 2.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFERTA

**2.7.1 Situación Actual de la Competencia.** Actualmente el servicio de dispensadores para Toallas higiénicas no tiene competencia directa como tal porque el servicio de dispensadores en Colegios y Universidades de Bucaramanga y Floridablanca no existe; por lo tanto las usuarias (estudiantes), no puede comparar este servicio, y de esa manera exigir mejores beneficios.

**2.7.2 Grado de la competencia.** Competencia del servicio de dispensadores de toallas higiénicas no existe, no hay quien preste este servicio dispensadores en los sitios mas cercano a los Colegios Privados y Universidades .Lo que el Proyecto propone es suplir la necesidad de

inmediatez de tener una toalla higiénica en el lugar y en el momento que se requiera.

**2.7.3 Proyección de la Oferta.** Como no es posible conocer datos históricos dado a que no existe este tipo de servicio en el tiempo que esta llevando a cabo el proyecto, no se podrá realizar la respectiva cuantificación y proyección en la población objetivo de estudio que conduzca a cuantificar la oferta y proyección del tiempo.

Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia:

- Servicio innovador e inmediato
- Equipos higiénicos y de ultima tecnología
- Discreto a la hora de utilizar el servicio
- A la hora de utilizar el servicio no es costoso
- Disponibilidad permanente en el sitio oportuno
- Facilidad y rapidez para adquirirlo
- Precios asequibles
- Marcas reconocidas

## 2.8 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA

De dispensadores de toallas higiénicas como tal, por lo tanto se toma como demanda insatisfecha el 100% de la población objetivo que demandaría el servicio, según información suministrada por la investigación de mercado registrada en el cuadro 24.

**Cuadro 23. Demanda Insatisfecha  
(Número de Toallas Higiénicas en el año).**

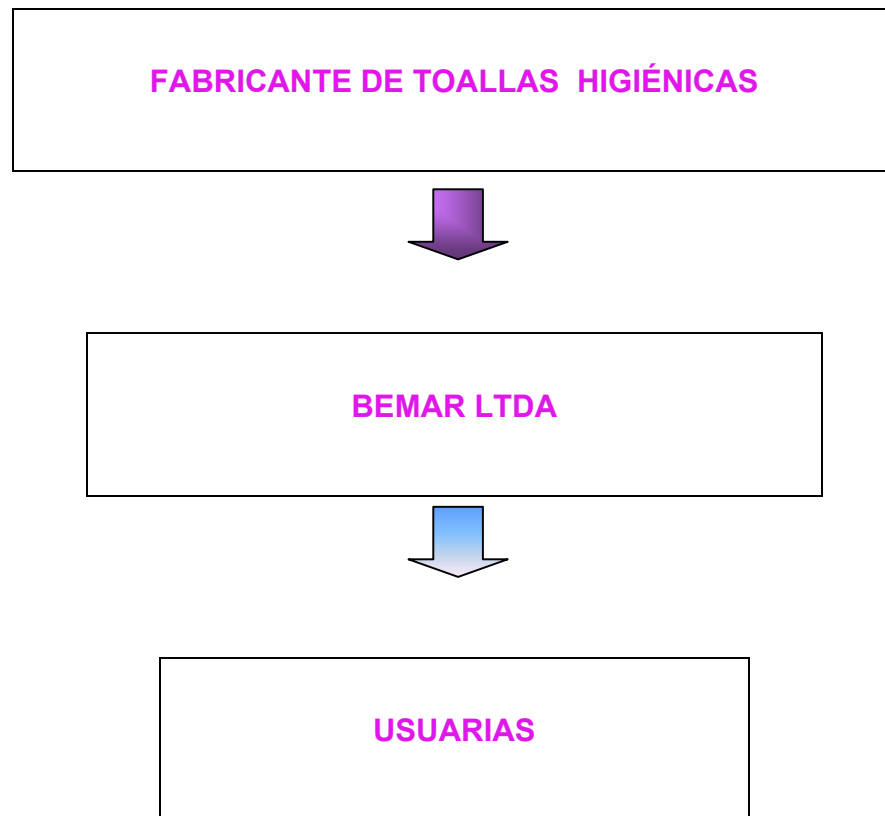
| <b>Detalle</b>              | <b>Año 1</b>   | <b>Año 2</b>   | <b>Año 3</b>   | <b>Año 4</b>   | <b>Año 5</b>   |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Demanda                     | 467.677        | 502.472        | 539.887        | 580.125        | 623.399        |
| Oferta                      | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              |
| <b>Demanda insatisfecha</b> | <b>467.677</b> | <b>502.472</b> | <b>539.887</b> | <b>580.125</b> | <b>623.399</b> |

## 2.9 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

La estrategia de comercialización define como canal de distribución las universidades y colegios donde se dispondrán dispensadores de toallas higiénicas que facilitaran a las usuarias el medio de proveerse del producto y atender la necesidad en forma inmediata y personal.

La ventaja del canal es que 9 meses del año, calendario escolar, hay una densa afluencia de usuarias que utilizarían el servicio y la desventaja de este canal sería la muy baja afluencia de usuarias durante el resto del año, época de vacaciones.

**Figura 22. Canales de Comercialización.**



## **2.10 PRECIO**

Cuando se desea ofrecer un servicio no es suficiente que cumpla con todas las características que lo definen como tal, además de distribuirlo, hacerle promoción y publicidad, es necesario que tanto como para el vendedor como para el comprador, el precio sea favorable, es decir represente una utilidad como resultado de la relación costo beneficio, por lo tanto para la nueva empresa, el precio debe cubrir los costos y gastos de los servicios que contribuyan a la rentabilidad del servicio.

La fijación del precio del servicio debe ser el resultado de un análisis de los diferentes aspectos que inciden en él, ya que de lo contrario se corre el riesgo de fijarlo en desacuerdo con la realidad del mercado.

Para la fijación del precio se deben cumplir los siguientes objetivos:

Alcanzar una tasa de rendimiento sobre la inversión.

Maximizar utilidades.

Evitar la guerra de los precios, es decir fijar los precios de acuerdo con la competencia.

Aumentar la participación en el mercado, es decir lograr nuevos clientes utilizando como herramientas un servicio a tiempo y adecuado.

La política sobre precio más atractiva, es fijar los precios con respecto a la competencia, el cual se proyecta con el I P C promedio de l 10% anual; por lo cual, para hacer la proyección se toma el valor del precio promedio de cada servicio, obtenido del resultado de la encuesta, aplicándole el incremento mencionado, el cual se hará únicamente para los servicios, debido a que el análisis de la demanda mostró que existe un mercado representativo solo para este servicio.

## **2.11 ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN**

La publicidad, es una forma de venta que insta a la gente a comprar productos y servicios. Como herramienta de mercado su característica más importante, es que puede usar un mensaje idéntico y dirigirlo a un gran número de personas en forma simultáneamente. Pretende que la gente se de cuenta de las cosas que necesita y hacérselas desear. Introduce nuevos

productos y también describe nuevos usos y mejoras para los que ya son conocidos.

La principal misión de la publicidad es despertar en el cliente potencial interés hacia el producto y de este modo simplificar la labor del vendedor.

Para el lanzamiento del servicio se utilizarán como medios publicitarios volantes donde se destacaran los beneficios, instrucciones del uso y valor del servicio.

El diseño del volante será en material de policromía bond en 2 tintas con los colores que identifica la empresa, llevara impreso el logotipo de la empresa con una medida de 23 x 12 cm.

La razón del volante es informar a las usuarias sobre el nuevo servicio en los baños, También las indicaciones del uso y valor del servicio.

Las ventajas que tiene el volante como medio es que se puede llegar a las usuarias de una forma personal, rápida, a menor precio, siendo su distribución fácil.

Se elaborarán inicialmente 5.000 volantes. Los volantes serán impresos por la litografía Mis Empastes.

Así mismo se tendrá en cuenta aspectos como:

**Mensaje publicitario.** Se diseñara un mensaje publicitario destacando las cualidades propias del servicio ofrecido por la empresa.



### 2.11.1 Volante

Figura 23. Volante publicitario.



**Métodos de comunicación.** En el ámbito comercial. Es sabido que los mensajes de promoción pueden comunicarse a la audiencia mediante métodos directos o indirectos, los cuales se emplearan así:

### 2.11.2 Directos

Contacto personal con los centros educativos, ofreciendo los servicios, apreciar directamente sus inquietudes al respecto.

### 2.11.3 Indirecto

Directorio telefónico

Correo electrónico E\_mail

### 2.11.4 Logotipo.

**Figura 24. Logotipo.**



**Logotipo:** BEMAR LTDA. El logotipo de BEMAR, esta representada por medio de una mujer estilizada, donde sus brazos y piernas indican dinamismo, seguridad y libertad; los aros que rodean su cuerpo dan una sensación de frescura y limpieza durante el día; los colores que rodean a la figura son determinante ya que el rosado que comienza de abajo hacia

arriba degradándose hasta llegar al color lila son tonos que identifican el sexo femenino.

#### 2.11.5 Eslogan de la empresa

Figura 25. Eslogan de BEMAR LTDA.

**Un servicio personalizado para la mujer de hoy**

Con Este eslogan la empresa Bemar Ltda., quiere que la mujer de hoy la reconozca como una empresa que se preocupa por su bienestar y que estará a la vanguardia de nuevos servicio para su comodidad.

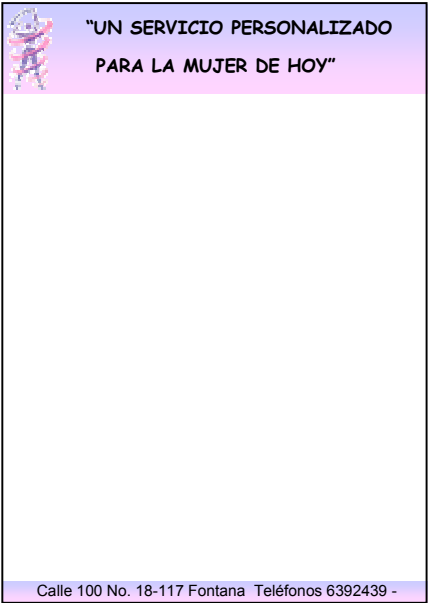
#### 2.11.6 Tarjeta de presentación

Figura 26. Tarjeta de presentación.



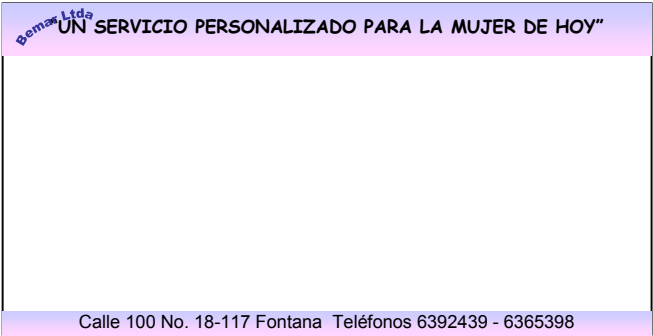
**2.11.7 Carta membreteada.**

**Figura 27. Carta membreteada.**



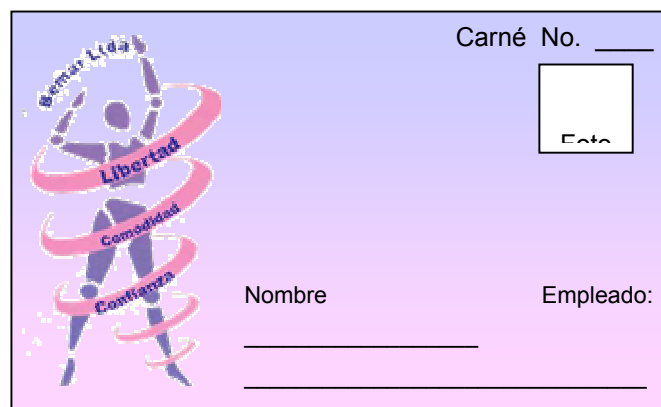
**2.11.8 Sobre membreteado**

**Figura 28. Sobre membreteado**



### 2.11.9 Carné del personal de la empresa

Figura 29. Carné del personal de la empresa.



Formulario de Carné del personal de la empresa. El formulario tiene un fondo degradado de azul a rosa. A la izquierda hay un logo con un personaje que levanta un arco con la palabra 'Libertad' y otros textos como 'Generar Vida', 'Comunidad' y 'Confianza'. A la derecha, en la parte superior, hay un campo 'Carné No.' con una línea para escribir. Debajo de eso hay un recuadro blanco con la palabra 'Foto'. En la parte inferior, hay dos campos: 'Nombre' con una línea para escribir y 'Empleado:' con una línea para escribir.

**2.11.10 Presupuesto publicitario.** Con base a los requerimientos publicitarios para la nueva empresa, la publicidad de anunciación tiene como objetivo la introducción del nuevo servicio a los establecimientos, el de lanzamiento explicar como funciona el servicio a las usuarias y el de sostenimiento es mantener la imagen del servicio/producto y de la compañía, los costos son los siguientes.

**Cuadro 24. Publicidad de lanzamiento.**

| Nombre       | Valor          | Proveedor    |
|--------------|----------------|--------------|
| Volantes     | 150.000        | Mis Empastes |
| <b>Total</b> | <b>150.000</b> |              |

Fuente: Mis Empastes

**Cuadro 25. Publicidad de Sostenimiento**

| <b>Nombre</b>               | <b>Valor año</b> | <b>Proveedor</b> |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| Directorio Pág. Blancas     | 450.000          | Publicar S. A    |
| Tarjetas de presentación    | 105.000          | Mis Empastes     |
| Carné operarios             | 50.000           | Mis Empastes     |
| Hojas membreteadas          | 105.000          | Mis Empastes     |
| Sobres                      | 125.000          | Mis Empastes     |
| Aviso publicitario exterior | 250.000          | Neón Ardila      |
| <b>Total</b>                | <b>785.000</b>   |                  |

## **2.12 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO**

Una vez realizado el estudio de mercados se ha podido lograr los objetivos en cuanto conocer la Demanda y la Oferta desde los diferentes tópicos, así como realizar un vistazo general de la comercialización del servicio en Colegios y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

Es así como se puede sacar las siguientes conclusiones respecto al presente estudio:

Los Colegios y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca cuentan con una importante demanda del servicio de los dispensadores ya que según el estudio de mercado el 100% de las mujeres encuestada utilizarían toallas higiénicas.

Se encontró además que el 100% de la Demanda se denomina insatisfecha ya que no existe una oferta con estas características de distribución, razón por la que no pudo realizar la respectiva cuantificación y

proyección de la oferta. Por lo tanto las autoras consideran que el proyecto sería de beneficio para la población femenina.

De las personas encuestadas el 76% dicen que sería de mucho beneficio la implementación de este servicio ya que lo consideran de mucha utilidad y apropiado en un baño público. De acuerdo a experiencias anteriores le darían una utilización mínima mensual.

Comercialmente es viable la puesta en marcha de la empresa objeto de estudio dado que el consumo anual es de 467.677 toallas higiénicas en colegios privados y universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

Después de tabular las encuestas realizadas a la población objetivo se observa con buenos ojos la creación de una empresa que les preste un servicio de dispensadores de toallas higiénicas brindándole comodidad, seguridad, calidad en el producto y un buen precio.

Se estableció que el 52% están en condición de pagar \$500, lo que se tendrá en cuenta en el estudio financiero para fijar los precios en la empresa.

Será necesario realizar una excelente campaña publicitaria para que las usuarias de colegios privados y universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca conozcan y acepten utilizar el servicio de dispensadores de toallas higiénicas.

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

En todo proyecto se requiere determinar su tamaño y capacidad para obtener el mayor aprovechamiento del producto o servicio que se ofrece; para ello es indispensable realizar un análisis detallado de los factores que influyen en el desarrollo del proyecto.

Los factores sometidos a estudio en el desarrollo del proyecto son: Tamaño del proyecto, Localización, Ingeniería del Proyecto y Tecnología del Proyecto de manera que cumplan las expectativas del estudio por ser una etapa fundamental para la determinación de los costos y la Evaluación financiera para la puesta en marcha del proyecto.

#### **3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO**

El Tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de producción de un bien o servicio en un periodo de tiempo, el cual debe estar condicionado a la conducta de la demanda y su relación con el ingreso.

**3.1.1 Descripción del Tamaño del Proyecto.** De acuerdo al estudio realizado por las autoras se podrá establecer la capacidad del servicio de dispensadores para Toallas Higiénicas y la disponibilidad inmediata del producto para atender la demanda efectiva de acuerdo a los recursos económicos y financieros de los socios.

**3.1.2 Factores.** Los factores que determinan el tamaño del proyecto son considerados de gran importancia coyuntural para efectos de llevar a cabo el proyecto en cuestión de los cuales se deliberan los siguientes:



**Capacidad Financiera:** esta variable es considerada de gran importancia ya que de ella depende la cobertura y puesta en marcha el proyecto. Este factor es un limitante, así, que la capacidad instalada y el tamaño del proyecto está sujeto a los recursos con que se dispongan inicialmente, aunque el proyecto sea prometedor. Para su realización Inicial se recurrirá a líneas de financiamiento que ofrecen los Bancos y las entidades Financieras más recursos de los socios.

**Demanda:** es importante conocer con claridad, el comportamiento del consumidor, para fijar si el producto es estacional, o si sus ventas son permanentes y no están sujetas a ciclos, ya que esto obliga a prever periodos ociosos del servicio y a medir adecuadamente los insumos y otros recursos , pues el flujo de caja se afecta sustancialmente.<sup>12</sup> Según información recolectada, existe una demanda insatisfecha del 100% equivalente para el primer año 321.633 toallas higiénicas, cifra a tener en cuenta a la hora de dimensionar el tamaño del proyecto.

**Capacidad Administrativa:** Este factor no es un limitante para la empresa prestadora de servicio de dispensadores de toalla higiénicas, debido a que si bien es cierto que se necesita personal operativo para el mantenimiento y abastecimiento para el servicio, también es cierto que en la actualidad la oferta de mano de obra ha crecido notoriamente y se puede encontrar personal en el área.

**Tecnología:** en el servicio que se va a ofrecer de dispensadores para Toallas Higiénicas en los Colegios y Universidades, no tiene ninguna

---

<sup>12</sup> SAPAG CHAIN, Nassir. Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión. Bogotá: McGraw Hill, 1997. p.143

limitante ya que la tecnología es mecánica de fácil adquisición y de mantenimiento a precios razonables, es decir la disponibilidad de los dispensadores es fácil y rápida, como también el computador y software y equipos de oficinas.

**Servicio Ofrecido:** existe una gran ventaja para la prestación del servicio porque no hay competencia ni limitante que impidan ofrecer el servicio de Alquiler de dispensadores para Toallas Higiénicas.

### 3.2 CAPACIDAD DEL PROYECTO

**3.2.1 Capacidad diseñada.** Para efecto de este proyecto la capacidad diseñada serán iguales y estaría determinada por la cantidad total de dispensadores disponibles a ubicar en colegios privados y universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca instalando un (1) dispensador por baño. Según información tomada del estudio de mercado se desprenderá una máxima capacidad diseñada del servicio de 106 dispensadores, según se detalla en el cuadro 27.

**Cuadro 26. Capacidad diseñada-instalada.**

| Establecimiento | Numero | # Baños promedio/estab. | Total      |
|-----------------|--------|-------------------------|------------|
| Colegios        | 23     | 2                       | 46         |
| Universidades   | 6      | 10                      | 60         |
| <b>Total</b>    |        |                         | <b>106</b> |

**3.2.2 Capacidad Utilizada.** Inicialmente se utilizarán los dispensadores en los colegios que tengan más de 260 alumnas (véase en el cuadro 28) y se escogerá el baño mejor ubicado. En cada universidad se instalaran 10 dispensadores, por ser el promedio de baños para dama por institución,

escogiendo también los baños según su ubicación y concurrencia. Estos establecimientos son los siguientes:

**Cuadro 27. Capacidad utilizada.**

| <b>COLEGIOS</b>                  | <b>ALUMNAS</b> | <b>No. DISPENSADORES</b> |
|----------------------------------|----------------|--------------------------|
| Santísima Trinidad               | 317            | 1                        |
| Las Betlemitas                   | 552            | 1                        |
| La presentación                  | 570            | 1                        |
| La Merced                        | 483            | 1                        |
| San Pedro                        | 376            | 1                        |
| Militar                          | 261            | 1                        |
| Reina de la Paz                  | 472            | 1                        |
| Agustiniano                      | 383            | 1                        |
| <b>UNIVERSIDADES</b>             | <b>ALUMNAS</b> |                          |
| Pontificia Bolivariana           | 2.528          | 10                       |
| Industrial de Santander          | 6.700          | 10                       |
| Cooperativa de Colombia          | 2.800          | 10                       |
| Santo Tomas                      | 3.400          | 10                       |
| <b>Total Alumnas/Dispensador</b> | <b>18.842</b>  | <b>48</b>                |

Por ser una empresa de servicio la capacidad del proyecto esta en función de la capacidad de instalación, mantenimiento, aprovisionamiento, presentándose una expansión escalonada, es decir, a medida que crece la demanda, crece la capacidad utilizada e instalada del proyecto, pues no se justifica mantener capacidades ociosas, ya que se puede adquirir dispensadores y ampliar el número de operarios a medida que el proyecto se ejecute.

**Cuadro 28. Capacidad Instalada y utilizada**

| <b>CAPACIDAD<br/>DISPENSADOR- AÑO</b> | <b>CAPACIDAD INSTALADA<br/>UTILIZADA</b> | <b>%CAPACIDAD<br/>UTILIZADA-<br/>INSTALADA/DISEÑADA</b> |
|---------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Año 1                                 | 48                                       | 45%                                                     |
| Año 2                                 | 65                                       | 61%                                                     |
| Año3                                  | 75                                       | 71%                                                     |
| Año 4                                 | 85                                       | 80%                                                     |
| Año 5                                 | 100                                      | 94%                                                     |

Según especificaciones técnica el dispensador tiene capacidad de 80 toallas higiénica, mas 20 de reorden es decir tiene un total de 100 toallas, con respecto a lo anterior se pudo establecer la frecuencia de reaprovisionamiento del producto.

17,07 Toallas persona/año esta información se trajo del punto 2.6.1.

18.842 es el total de alumnas de colegios y universidades escogidas según el cuadro 28.

48 el número de dispensadores (10 disp. X 4 universidades) + (1 disp. X 8 coleg.) Ver cuadro 28.

100 toallas es la capacidad de cada dispensador.(80 + 20 reserva)

$17,07 \text{ toallas/año} \times 18.842 \text{ tti/alumna} = 321.633 \text{ toallas /año}$

$321.633 / 48 \text{ Dispensadores} = 6.701 \text{ toallas/ dispensadores año}$

$6.701 \text{ T./Dispensadores-año} / 100 \text{ toallas. Dispensador} = 67 \text{ Veces año}$

$67 \text{ Veces/año} / 12 \text{ meses} = 5.59 \text{ Veces/mes}$

$5.59 \text{ veces-mes} / 4 \text{ semana} = 1.39 \text{ veces/semana}$

1 vez por semana se hará aprovisionamiento.

### 3.3 LOCALIZACIÓN

El estudio de Localización esta orientado a analizar las diferentes variables que determinen el lugar donde finalmente se ubicará el proyecto, buscando en todo caso una mayor utilidad o una minimización de los costos.<sup>13</sup>

La empresa prestadora de servicios tendrá la finalidad de orden económico y social a largo plazo por tanto su estudio supone un análisis integrado con otras variables del proyecto, tales como: mercadeo, transporte, servicios Públicos, disponibilidad del producto a ofrecer en los dispensadores, Políticas de estímulos, restricciones financieras etc.

**3.3.1 Macrolocalización.** El proyecto estará localizado en el municipio de Bucaramanga ubicado en el departamento de Santander, para facilitar el cubrimiento de la población objeto de este estudio. Adicionalmente las actividades en colegios y universidades, según información suministrada por el Dpto. de la Secretaría de Educación Departamental; el planeamiento educativo, del año 2002 al año 2003 se incremento el 9% de estudiantes que terminará sus estudios básicos, se espera y se desea que sigan ampliando su nivel educativo en las universidades.

---

<sup>13</sup> MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos. Edición Cuarta. Bogotá: Guadalupe Ltda., 2002. p. 121



**3.3.2 Microlocalización.** Para la localización definitiva del desarrollo del proyecto se empleara el método de punto, teniendo en cuenta tres posibles alternativas para la ubicación de la empresa y desarrollo de sus actividades. Los lugares son las siguientes:

Barrio San Francisco

Barrio Sotomayor

Barrio Fontana

Definición de factores<sup>14</sup>

**F1 Costo del arrendamiento del local.** Los costos de arrendamiento del local son las erogaciones mensuales causadas por el uso de las instalaciones para producir y prestar un servicio.

**F2 Ubicación de las usuarias.** El mercado, o sea la localización de las potenciales compradoras o usuarias fue un factor determinante que se tuvo en cuenta de manera especial a la hora de decidir la localización de la empresa.

**F3 Infraestructura y servicio públicos disponibles.** Se encuentra con todos los servicios públicos necesario para el desarrollo de las actividades propuestas, tales como son línea telefónica, energía eléctrica, servicio de agua. La casa que se tome se le hará los arreglos necesarios para acondicionara lo que será la bodega.

---

<sup>14</sup> GUEVARA BELTRÁN, Cesar Augusto; QUINTERO CORREDOR, Guillermo. Organización y Métodos. Bucaramanga: UIS – INSED, 1996. p. 205-213

**F4 Acceso a parqueo.** La facilidad para el estacionamiento y las vías de acceso a la empresa para los carros de los proveedores y distribuidores.

**F5 condiciones de vías de comunicación y medio de transporte.** La Empresa esta ubicada en el casco urbano en un área residencial con vías rápidas y poco congestionada por el tráfico, lo que hace fácil la prestación del servicio en el tiempo propuesto.

### **División de los factores en grados**

#### **F1 Costos del arriendo del local**

|             |   |                             |
|-------------|---|-----------------------------|
| Muy costoso | : | Entre \$700.000 a 1.000.000 |
| Costoso     | : | Entre \$700.000 a 500.000   |
| Buen costo  | : | Entre \$500.000 a 350.000   |

#### **F2 Ubicación de las usuarias**

|           |   |                                     |
|-----------|---|-------------------------------------|
| Buena     | : | Ubicación adecuada pero no la mejor |
| Muy buena | : | Ubicación buena pero hay mejores    |
| Excelente | : | La ubicación adecuada               |

#### **F3 Costos de los servicios**

|              |   |                           |
|--------------|---|---------------------------|
| Muy costosos | : | Entre \$100.000 a 150.000 |
| Costosos     | : | Entre \$100.000 a 50.000  |
| Bueno        | : | Entre menos de \$50.000   |



#### **F4 Acceso y paqueo**

- Malo : No tiene sitios disponibles para el paqueo de los proveedores
- Regular : La zona de parqueo esta a determinada distancia de la Empresa
- Buena : Disponibilidad de la zona de parqueo

#### **F5 Disponibilidad de transporte para los empleados**

- Malo : el mínimo de ruta es poca por la ubicación
- Regular : el numero de ruta es regular
- Bueno : presenta la mayor afluencia de ruta para el transporte del personal

#### **Cuadro 29. Puntaje de los factores**

| <b>Nombre del factor</b>             | <b>Puntaje asignado</b> |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Arriendo del local                   | 175                     |
| Ubicación del usuario                | 100                     |
| Costos de los servicios              | 75                      |
| Acceso al parqueo                    | 100                     |
| Disponibilidad del Transp. Empleados | 50                      |
| <b>Total del puntaje</b>             | <b>500</b>              |

#### **Ponderación y puntaje de factores**

El puntaje total es de 500 puntos, ponderándose cada factor según la importancia que tenga en la localización.

**Cuadro 30. Ponderación y puntaje de factores.**

| <b>R</b>  | <b>Nombre del factor</b>                                                                 | <b>Puntaje</b>   |     | <b>Ponderación</b> |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|--------------------|
| <b>F1</b> | Costos de arrendamiento del local<br><br>G1 Muy Costoso<br>G2 Costoso<br>G3 Poco costoso | 75<br>105<br>175 | 175 | 35% de 500 puntos  |
| <b>F2</b> | Ubicación del usuario<br><br>G1 Bueno<br>G2 Muy Bueno<br>G3 Excelente                    | 20<br>60<br>100  | 100 | 20% de 500 puntos  |
| <b>F3</b> | Costo de los servicios<br><br>G1 Muy costoso<br>G2 Costoso<br>G3 Poco costoso            | 15<br>45<br>75   | 75  | 15% de 500 puntos  |
| <b>F4</b> | Acceso a parqueo<br><br>G1 Malo<br>G2 Regular<br>G3 Bueno                                | 20<br>60<br>100  | 100 | 20% de 500 puntos  |
| <b>F5</b> | Disponibilidad del Transp. Para los empleados<br><br>G1 Malo<br>G2 Regular<br>G3 Bueno   | 10<br>30<br>50   | 50  | 10% de 500 puntos  |

**3.3.3 Determinación de la ubicación.** De acuerdo la puntuación que se le asigno a cada factor se escogerá la mejor ubicación.

**Cuadro 31. Determinación de la ubicación**

| FACTOR       | FONTANA |            | SAN FRANCISCO |            | SOTOMAYOR |            |
|--------------|---------|------------|---------------|------------|-----------|------------|
|              | Grados  | Puntos     | Grados        | Puntos     | Grados    | Puntos     |
| <b>F1</b>    | 3       | 175        | 2             | 105        | 1         | 75         |
| <b>F2</b>    | 1       | 20         | 2             | 60         | 3         | 100        |
| <b>F3</b>    | 3       | 75         | 2             | 45         | 3         | 15         |
| <b>F4</b>    | 3       | 100        | 2             | 60         | 3         | 20         |
| <b>F5</b>    | 2       | 30         | 1             | 10         | 3         | 50         |
| <b>TOTAL</b> |         | <b>400</b> |               | <b>280</b> |           | <b>260</b> |

De lo anterior se puede observar que el mejor sitio para la localización de la empresa Bemar Ltda., seria Fontana, en la calle 100 entre la carrera 19 y 25, ya que obtuvo el puntaje mas alto (400 puntos). Fontana es un barrio residencial estrato 4, donde su mayoría son casas grandes que se pueden adecuar para las actividades propuestas, los servicios son más baratos y tiene vigilancia las 24 horas del día. Bemar Ltda. no necesita estar ubicada en una área comercial ya que el servicio es personalizado y va al cliente.

### **3.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO**

La ingeniería de proyecto tiene que ver con la selección del proceso de producción o servicio y tipos del mismo, también se calcula la capacidad instalada de planta y costo de producción o servicio y cronograma de implantación.

**3.4.1 Descripción Técnica del Proceso.** En el servicio de dispensadores para Toallas higiénicas en baños Públicos de Colegios Privados y Universidades, en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, se

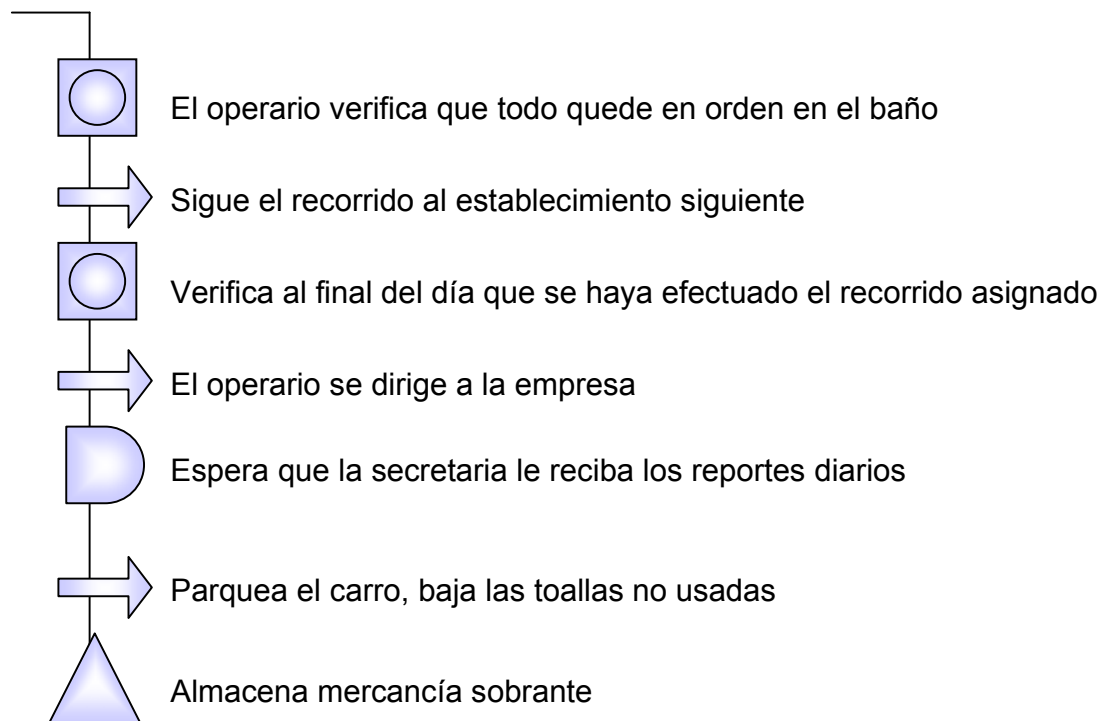
manejan dos procesos uno de mantenimiento el cual se hará cada tres meses y otro de abastecimiento y recolección del dinero por ventas, el cual se realizara una vez por semana.

**Abastecimiento.** El operario comienza sus labores a las 7:30 a.m, lleva los pedidos del día al carro, sale a su recorrido a las 8 a.m, llegando a su primer establecimiento a las 8:30 a.m, baja las cajas de aprovisionamiento en el lugar asignado según la ruta. Espera la funcionaria encargada por el establecimiento, según contrato (ver anexo) de arrendamiento, donde también estipula el 15% del valor total de las ventas, cancelado mes vencido al establecimiento; se dirigen a los baños donde abrirá el dispensador por el lado del abastecimiento, lo surte con el producto cerrándolo después; posteriormente abrirá la caja colectora de moneda retirando el dinero, lo contara en presencia de la funcionaria, anota en una planilla de registro (ver anexo) que tiene el dispensador el valor recolectado, si tiene alguna anomalía el dispensador en su funcionamiento también queda registrado cierra la colectora, firman después en mutuo acuerdo la funcionaria como el operario, verifica que el lugar (baño) quede en buen estado, esta labor se calcula que dura aproximadamente 20 minutos. Así continua al próximo establecimiento donde se calcula que el llegar de un lugar a otro se toma un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos.

**Mantenimiento.** El mantenimiento consiste en destapar el dispensador revisar el mecanismo que deja bajar las toallas, lo mismo con la caja colectora de monedas se hacen pruebas, se cambian piezas que se desgastan con el uso, ya que no hay que olvidar que los dispensadores son mecánicos y estos mecanismos para su funcionamiento trae piñoncitos resorte etc. Esta labor se calcula que dura aproximadamente entre 50 a 60 minutos.

### Figura 31. Diagrama de operaciones





**3.4.3 Control de Calidad.** En las empresas de servicios la reputación de la organización es importante ya que gran parte de la imagen de la calidad del servicio se transmite de palabra.<sup>15</sup>

Un indicador en este caso, es que permanentemente el dispensador tenga el producto para la prestación del servicio; tener registrada el número de fallas que se presenta en el mecanismo del dispensador, estos controles se llevarán a través de una planilla que lleva el dispensador internamente, también se colocará un rotulo visible en cada dispensador donde aparecerá el número telefónico de la empresa, para que las usuarias hagan las sugerencias con respecto al servicio.

---

<sup>15</sup> Ibid. p. 61

**3.4.4 Recursos.** La definición de los recursos necesarios para la ejecución del Proyecto es fundamental para realizar la evaluación financiera y el estudio de costos.

**3.4.4.1 Recurso Humano.** El recurso humano es fundamental en la marcha de toda empresa, la mano de obra debe ser calificada teniendo en cuenta que el objetivo de la empresa es prestar servicios.

**Mano de obra directa.** Esta comprendida por el personal encargado de desarrollar las operaciones propias del servicio tales como instalar aprovisionar y el mantenimiento de los dispensadores de acuerdo a cronograma de actividades desarrollara también mensajería. Será una persona con talento para interactuar con los usuarios, que le guste el trabajo, sea responsable y capaz de brindar aportes para el mejoramiento de la empresa.

Se contratará un operario de acuerdo a la descripción del proceso en el punto 3.3.1

**Cuadro 32. M. O. D.**

| <b>PERSONAL</b> | <b>AÑO1</b> | <b>AÑO 2</b> | <b>AÑO 3</b> | <b>AÑO 4</b> | <b>AÑO 5</b> |
|-----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Operario        | 1           | 1            | 1            | 2            | 2            |
| <b>Total</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>     | <b>1</b>     | <b>2</b>     | <b>2</b>     |

**Mano de obra indirecta.** Esta conformada por un administrador, quien será el responsable de la administración y de la toma de decisiones de la empresa; deberá demostrar devoción por el trabajo, un contador publico titulado de quien se contrataran sus servicios por honorarios, el cual llevara los libros contables y tributaria; y por ultimo una secretaria quien se

encargara de las llamadas, atención al público y todo lo que concierna con el cargo y un mensajero (a) el o la se contratara inicialmente por medio tiempo, será el encargado (a) de hacer vueltas bancarias, aseo las oficinas, etc. Los honorarios de este personal se consideran gastos administrativos.

**Cuadro 33. M. D. I.**

| <b>CARGO</b>              | <b>NO.</b> |
|---------------------------|------------|
| Administrador             | 1          |
| Secretaria Aux. Contable  | 1          |
| Mensajero(a) medio tiempo | 1          |
| Contador honorarios       | 1          |

El servicio de aprovisionamiento se prestará una vez por semana, el día se acordará con los colegios y universidades, de acuerdo a la conveniencia de ambas partes, para prestarle un mejor servicio.

**3.4.4.2 Recurso Físico.** Para la realización normal de las labores diarias será necesario disponer de los recursos nombrados a continuación:



**Cuadro 34. Recurso Físico.**

|                                           |                        |       |                |             |
|-------------------------------------------|------------------------|-------|----------------|-------------|
| <b>Maquinaria</b>                         |                        |       |                |             |
| Nombre                                    | Especificación técnica | Cant. | Proveedor      | Marca       |
| Dispensadores                             |                        | 48    |                |             |
| <b>Equipos de oficinas</b>                |                        |       |                |             |
| Teléfono                                  |                        | 1     | Vivero         | Panasonic   |
| L. Telefónica                             |                        | 1     | Teleb/manga    |             |
| Computador                                |                        | 1     |                | Compaq      |
| Impresora                                 |                        | 1     |                |             |
| Maq. Sumador                              |                        | 1     |                | Casio       |
| Estabilizador                             | 300 w                  | 1     | Ind. Onar Ltda | Onar        |
| Fax                                       |                        | 1     |                |             |
| <b>Muebles y enseres</b>                  |                        |       |                |             |
| Escritorio Gte                            |                        | 1     |                |             |
| Silla Giratoria                           |                        | 1     |                |             |
| Sillas Auxiliar                           |                        | 2     |                |             |
| Archivador m                              |                        | 1     |                |             |
| Papeler. Escrit                           | Sencilla madera nogal  | 1     | Mis Empaste    | Puy         |
| Papeler.Piso                              | Madera en nogal        | 1     | Mis Empastes   | Puy         |
| <b>Moto</b>                               |                        |       |                |             |
| Moto                                      | 1.600                  | 1     | Honda          | Honda       |
| Mantenimiento                             | Gasolina/ aceites etc. |       |                |             |
| <b>Útiles de oficinas</b>                 |                        |       |                |             |
| Carpetas                                  | Plastificadas          | 12    | Mis Empastes   | Norma       |
| Cosedora                                  | Grande                 | 1     | Mis Empastes   | Ceyo        |
| Grapas                                    |                        | 1     | Mis Empastes   | Wes         |
| Lapiceros                                 | Kilométrico/Negros     | 12    | Mis Empastes   | Kilométrico |
| Saca gancho                               |                        | 1     | Mis Empastes   | Rank        |
| Resma/carta                               |                        | 1     | Mis Empastes   |             |
| <b>Herramientas para el mantenimiento</b> |                        |       |                |             |
| Cja de herra                              |                        | 1     | Casa Hermes    |             |
| J. Brochas                                |                        | 1     | Casa Hermes    |             |
| Grasa                                     |                        | 1     | Casa Hermes    |             |
| <b>Útiles de aseo</b>                     |                        |       |                |             |
| Escoba/Traper                             |                        | 1     | Vivero         |             |
| Jab,desin,limp.                           |                        | 1     | Vivero         | Familia     |

## CARACTERÍSTICAS DE LA MAQUINA

**Dispensador:** Tiene una vida útil de 20 años, su garantía es de 2 años. Las características son:

Es completamente mecánico

Capacidad de 80 toallas y 20 en espera

Acabado en acrílico-termo formado permitiendo así hacer publicidad al proveedor del producto expuesto

Indicador visual del producto agotado

Pesa de seguridad

Monedero de alta confiabilidad

Funciona con monedas

Empotre fácilmente

Llave independiente para el acceso a caja colectora y surtido del producto

No requiere mantenimiento seguido

**Dimensiones:** 80 cm. de Alto x 35 cm. de Ancho x 18cm de Fondo.

**Figura 32. Dispensador.**



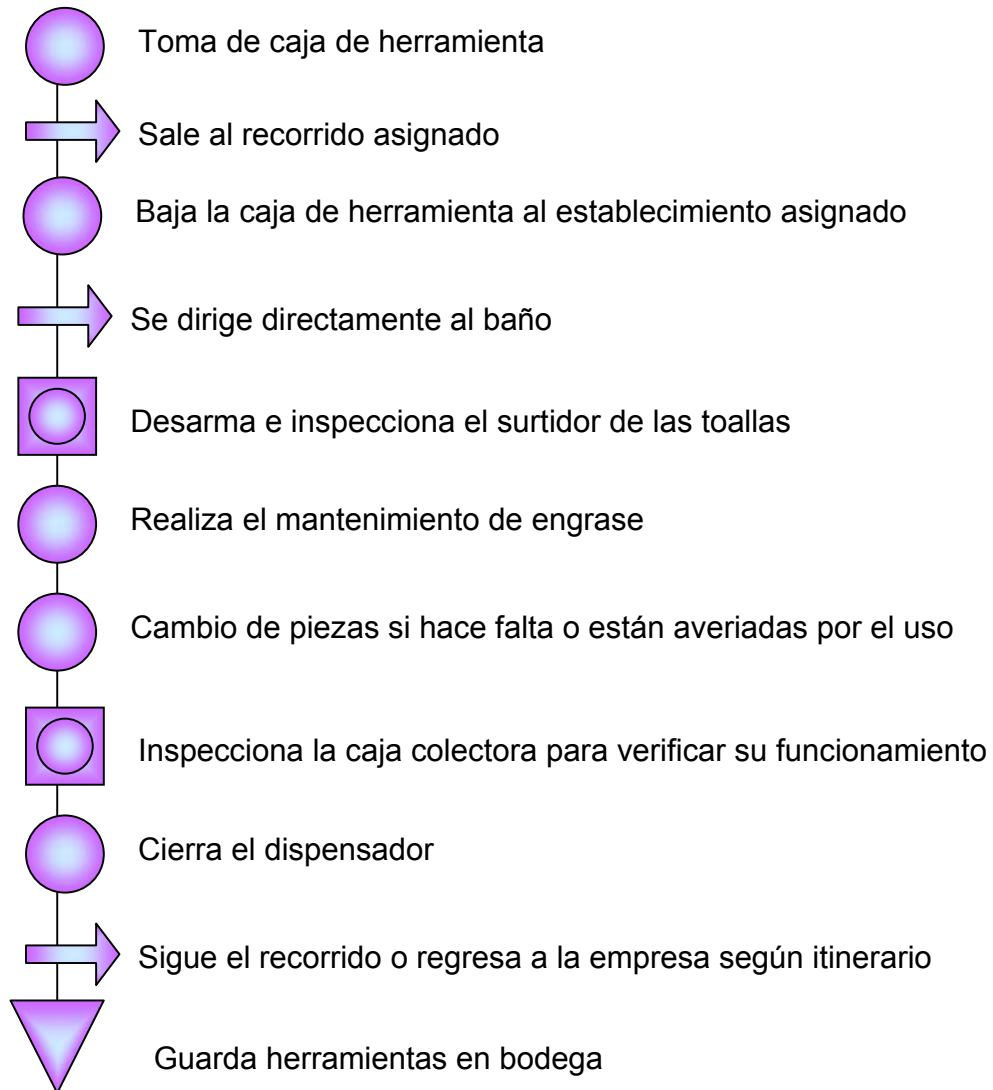
**3.4.4.3 Recursos de insumos.** Para la prestación del servicio de dispensadores, se escogerá el proveedor de toallas higiénicas que según la preferencia de las usuarias puede ser Nosotras con 57% o Kotex con 34%, esto basado en el estudio de mercados. El proveedor debe gozar de un buen prestigio por la garantía y calidad de su producto.

La existencia de inventario de materia prima será mínima ya que el proveedor se encuentra en Bucaramanga y se compromete a surtir 4 veces al mes 10 cajas de 420 toallas cada una, para un total de 4.200 toallas, donde cada caja tiene 34 cms de ancho x 24 cms de profundidad x 23 cms de alto, ocupando un espacio de 2mts<sup>2</sup> ocupando así un mínimo espacio de bodega es decir el pedido que lleve será el de la reposición de la semana siguiente, evitando así el almacenamiento de un inventario ocioso y de la misma forma una cartera por pagar, ya que sus condiciones de pago son a cuarenta y cinco días

Para el mantenimiento de los dispensadores se tendrá para él operario su juego de herramientas que son brochas, destornillador y grasa.

**3.4.4.4 Recursos logísticos.** Como recurso logístico se tendrán en cuenta 2 aspectos que son:

**Figura 33. Diagrama de proceso de mantenimiento**



## **Recorrido**

Los cuatro (4) viernes del mes, cada tres meses se dejará exclusivamente para el mantenimiento de las 4 universidades, el operario se tomará un día (viernes) para hacerle mantenimiento a los 10 dispensadores de la universidad en turno, distribuyendo el tiempo en 5 dispensadores por la mañana y 5 por la tarde, hay que tener en cuenta que se gasta 50 minutos máximo 1 hora por dispensador.

El día miércoles le hará mantenimiento + aprovisionamiento a cuatro (4) colegios, dos por la mañana, donde se calcula un tiempo aproximadamente de 3 horas y dos por la tarde tomándose el mismo tiempo. El día jueves hará el mismo recorrido, cubriendo el total de los colegios en su mantenimiento y aprovisionamiento.

Los cuatro (4) miércoles y los cuatro (4) jueves del mes cada tres meses se destinara a hacerle mantenimiento a los 8 colegios, dos por la mañana y dos por la tarde, estos mantenimiento se harán el la primera hora de la mañana y la tarde para que no valla a interrumpir el servicio de los baños, cubriendo así el mantenimiento de los 8 colegios. aprovechando que tiene que abastecer.

Lunes y martes universidades, (dos el lunes, una por la mañana y la otra por la tarde, igual el martes) de 8 a.m. a 11:30 a.m. / 2 p.m. a 5:30 p.m.

Miércoles y jueves colegios, (miércoles cuatro, dos por la mañana y dos por la tarde, igual el día Jueves) de 8 a.m a 9:40a.m / 2p.m a 3:40 p.m

El día viernes queda para hacer pagos pendientes parafiscales, aseo y mantenimiento del carro.

**Ruta.** El recorrido por el operario se hará con base a un cronograma hecho previamente de acuerdo a la ubicación de colegios y universidades.

**Cuadro 35. Hoja de ruta de aprovisionamiento y mantenimiento**

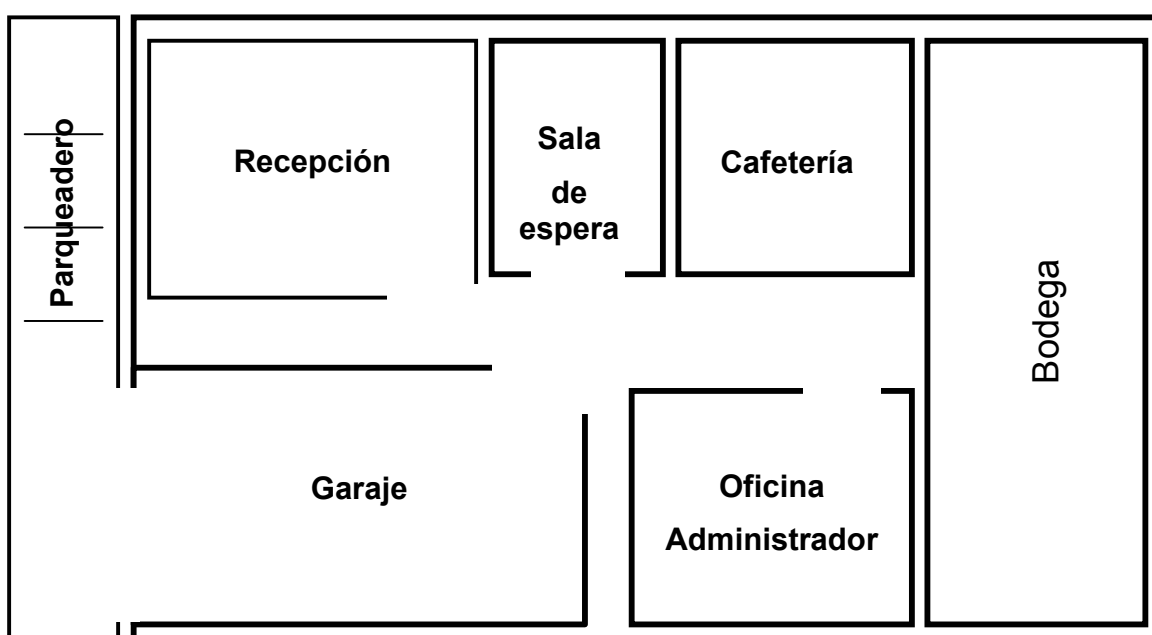
| ESTABLECIMIENTO         | FRECUENCIA       |                               |
|-------------------------|------------------|-------------------------------|
|                         | SEMANTAL         | TRIMESTRAL                    |
|                         | ABASTECIMIENTO   | MANTENIMIENTO<br>Mes          |
| Univ. Industrial Stder  | Lunes – a.m.     | Viernes- a.m./p.m.- 1° semana |
| Univ. Santo Tomas       | Lunes – p.m.     | Viernes- a.m./p.m.- 2° semana |
| Univ. Cooperativa       | Martes – a.m.    | Viernes- a.m./p.m.- 3° semana |
| Univ. Pontificia        | Martes – p.m.    | Viernes- a.m./p.m.- 4° semana |
| Colegio La Merced       | Miércoles – a.m. | Miércoles – a.m. – 1° semana  |
| Colegio La Presentación | Miércoles – a.m. | Miércoles – a.m. – 1° semana  |
| Colegio S. Trinidad     | Miércoles – p.m. | Miércoles – p.m. – 1° semana  |
| Colegio Betlehemitas    | Miércoles – p.m. | Miércoles – p.m. – 1° semana  |
| Colegio Reina Paz       | Jueves – a.m.    | Jueves – a.m. – 1° semana     |
| Colegio Agustiniano     | Jueves – a.m.    | Jueves – a.m. – 1° semana     |
| Colegio San Pedro       | Jueves – p.m.    | Jueves – p.m. – 1° semana     |
| Colegio Militar         | Jueves – p.m.    | Jueves – p.m. – 1° semana     |

**3.4.5 Distribución de la planta.** La planta física de la empresa requiere de los siguientes espacios para el desarrollo de sus actividades la cual se distribuye así: oficina para el personal administrativo y un espacio que sirva de bodega para el almacenamiento de las 10 cajas de toallas higiénicas que ocuparán un espacio e 2mts<sup>2</sup>. Para ello se escogió una casa de 1 pisos, a la entrada estará la recepción seguida por la oficina del administrador y en la parte de atrás será la bodega el cual es cubierto, también habrá otro espacio pequeño para el deposito de las herramientas, en la parte derecha de la recepción esta la entrada para el vehículo de la empresa, donde se guardará,

y al frente parqueadero para los proveedores y visitante de los cuales se cuenta con 3 parqueaderos (ver plano).

## DISEÑO DE LA PLANTA FISICA

**Cuadro 36. Plano**



### 3.5. TECNOLOGÍA DEL PROYECTO

Se utilizara una tecnología blanda como el servicio de Internet para la actualización y comparación del mismo con relación al ofrecido en otras ciudades, fijando, parámetros que permitan altos niveles de competitividad; permitiendo una constante innovación y mejoramiento continuo del servicio, a través de capacitaciones permanente, tanto en la parte administrativa como operativa.

Además se dispondrá de excelentes maquinas dispensadoras cuyas características físicas y de funcionamiento, garantizan un servicio higiénico, personal económico y rápido.

### **3.6. CONCLUSIONES TÉCNICAS SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO**

El estudio permite concluir que existe en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca suficientes colegios privados y universidades donde se cuenta con un volumen de usuarias importante, hasta el momento no se les esta prestando un servicio de dispensador de toallas higiénicas, que le brinde una solución a la hora de tener un accidente menstrual.

De otro lado los factores que determinan el proyecto están dados como son la capacidad financiera, demanda, administrativa, tecnología, solo se limitarían a adaptarla al requerimiento de la empresa.

Se concluyó también las ventajas de Macrolocalización, Bucaramanga como una ciudad en permanente progreso y crecimiento no solo a nivel urbano sino también a nivel académico, lo cual permite el crecimiento de la empresa; para la Microlocalización se tuvo en cuenta el método de puntos para escoger la ubicación de la empresa, concluyendo que el sitio adecuado es el barrio Fontana por costos en el arrendamiento como en los servicios.

Finalmente se concluye que el proyecto es viable ya que cuenta con recursos humanos con preparación académica y el personal operativo tiene experiencia en este tipo de labor, en el mercado se ubican claramente los proveedores, insumos, maquinas y equipos.



## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

El Estudio Administrativo y Legal consiste en establecer los requisitos exigidos según la forma de constitución de la empresa que se espera crear.

Seguidamente se presentarán los lineamientos básicos que regirán la Cultura Organizacional de la empresa, como son: la visión, la misión, los objetivos, las políticas (con respecto al personal, con respecto a las compras y con respecto a las ventas) que se emplearán.

A continuación se diseñará la Estructura Organizacional de la empresa, donde se evidencia el personal necesario, se describirán sus funciones, los perfiles de los cargos y la estructura salarial.

Finalmente se hará el análisis legal para determinar la normatividad y leyes vigentes que rigen el comportamiento de la empresa.

### 4.1 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

**4.1.1 Tipo de Sociedad.** La empresa *BEMAR LTDA* se constituirá como una Sociedad Limitada, conformada por dos socios con igualdad de responsabilidades. Su capital será pagado totalmente en el momento de constituir la sociedad o cuando se establezca un aumento del mismo<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Código de Comercio. Artículo 4513

**4.1.2 Aspectos Legales.** De acuerdo con las normas de código de Comercio se relaciona a continuación las siguientes características a tener en cuenta en el momento de constituir una Sociedad Limitada:

**Según su actividad económica.** Será una empresa de servicios, porque su actividad es el Alquiler de dispensadores para toallas higiénicas. Las empresas de servicios pertenecen al Sector secundario de la economía.

**Según el número de propietarios.** Será una empresa de sociedad, porque se constituirá cuando dos personas se obliguen a hacer un aporte en dinero o especie cuyo objetivo el fin de repartirse las utilidades obtenidas en la empresa.

**Desde el punto de vista jurídico.** (Se refiere al conjunto de normas legales que debe cumplir una sociedad para constituirse). La empresa que se espera crear será una Sociedad de Derecho, ya que cumplirá con todos los requisitos exigidos por la ley Colombiana.

**Desde el punto de vista de Asociación.** Será una sociedad de Responsabilidad Limitada, ya que los socios responden hasta el monto de sus aportes.

**4.1.2.1 Constitución de la sociedad.** Para la constitución de la empresa se deberán llevar a cabo los siguientes trámites<sup>17</sup>:

---

<sup>17</sup> CÁMARA DE COMERCIO. Cómo iniciar su propio negocio. Guía para la creación de empresas estables y competitivas en Bucaramanga, 2000

**Ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga.** (Ver Anexo E)

Realizar el trámite de estudio del Nombre Comercial, para tal efecto. y después de analizar varias posibilidades las socias han terminado que el nombre para la nueva empresa será “ BEMAR LTDA”

BEMAR: La idea surgió después de mirar otras alternativas, que no gustaron unir las iniciales de los nombre de las autoras del proyecto BEATRIZ Y MARIA

Una vez obtenida la aprobación del Nombre Comercial se otorgará la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad correspondiente, la cual deberá contener la siguiente información: nombre o razón social de la empresa, nombre y domicilio de los socios, domicilio de la empresa, término de duración, objeto social, capital social, forma como se paga el Capital social, facultades del Representante legal y nombramientos. La Escritura de Constitución de la Sociedad debe ser otorgada por los socios e inscribirse en el Registro de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Dentro del mes siguiente a la fecha de la Escritura Pública de Constitución, el Representante Legal debe tramitar la matricula en el Registro Mercantil, para esto debe presentar: carta de Estudio de Nombre Comercial, Copia Notarial de la Escritura Pública de Constitución, formulario de Matricula Mercantil de la Sociedad y del Establecimiento de Comercio debidamente diligenciados, carta de aceptación del Representante Legal indicando el documento de identidad y la carta de apertura del establecimiento de Comercio firmada por el Representante Legal.

Una vez obtenida la inscripción se puede solicitar: certificado de Existencia y Representación Legal, Registro de Libros Mercantiles (actas, registros de socios y libros de contabilidad).

La Matricula Mercantil deberá ser renovada dentro de los tres primeros meses del año, cualquiera que hubiere sido la fecha de matricula.

**Sistema de Seguridad Social.** Además de lo anterior se debe hacer afiliación de los empleados al sistema de Seguridad Social con el fin de proporcionar atención en salud básica y hospitalaria, las pensiones de invalidez vejez y muerte.

**Caja de Compensación Familiar.** Se debe escoger una de las cajas de Compensación Familiar de la ciudad y efectuar la solicitud de afiliación correspondiente, a través de la cual se canaliza el subsidio familiar, que es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios que benefician al trabajador.

La empresa realiza este pago a la Caja de Compensación sobre el valor de la nómina correspondiente a un 9%, dinero que será distribuido por esta de la siguiente manera; un 4% para la Caja, 2% para el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y el 3% al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

**Ante la Alcaldía Municipal de Bucaramanga** (Ver Anexo E).

Realizar los tramites para la Licencia de Funcionamiento, donde le informan a los interesados si el lugar escogido para las operaciones de la empresa

está contemplado en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) caso contrario está en la obligación de reubicarse, igualmente se deberá diligenciar el formulario ante la Tesorería Municipal para cancelar el impuesto de Industria y Comercio.

#### **Ante la DIAN (Ver Anexo E)**

Para realizar el proceso de formalización tributaria se deben cumplir con los requisitos de formación Comercial, solicitar y diligenciar el formulario del NIT, el RUT y Numeración de Facturas ante la Administración de Impuestos Nacionales. Una vez registrados ante la DIAN como Contribuyentes deberá realizar las Declaraciones de Impuestos, Retención en la fuente e IVA dentro de los plazos estipulados por la entidad.

## **4.2. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

**4.2.1 Visión.** Hacia el año 2008 BEMAR LTDA logrará expandirse como la mejor opción para comercializar productos y servicios a la vanguardia y tener una cobertura a nivel regional y nacional, dando el mejor servicio en soporte, instalación, mantenimiento y atención.

**4.2.2 Misión.** BEMAR LTDA es una empresa prestadora de servicios de dispensadores de toallas higiénicas creando una cultura de empresa, cimentada en los valores, fijándose como reto el fomentar la creatividad, iniciativa y espíritu de servicio en el personal, a través de una participación y practica constante, optimizando nuestros recursos en beneficio del cliente.

**4.2.3 Objetivos.** Los objetivos globales corporativos se describen a continuación:

Mejorar la calidad de vida de la población femenina mediante el servicio de dispensadores de toallas higiénicas en los diferentes sitios públicos donde haya servicio de baño.

Fomentar una cultura de dispensadores, basadas en estilos de vida saludables que aseguren un completo estado de bienestar biosicosocial.

Obtener un servicio de calidad, que le permita competir en el mercado, logrando un posicionamiento en el mismo.

**4.2.4 Políticas.** Las políticas a seguir son las siguientes:

No violar La políticas fijadas por el gobierno Nacional, tendientes a regular el ejercicio de la actividad económica.

Cumplir con los compromisos de tipo crediticio, de prestación del servicio y organizacional de la empresa.

Mantener al personal capacitado y motivado en el manejo y mantenimiento de nuestros dispensadores y servicio.

**4.2.4.1 Políticas de Personal.** Se utilizaran políticas de reclutamiento con el fin de contratar y atraer aspirantes adecuados para los cargos disponibles. El proceso comienza con la búsqueda de nuevos candidatos y termina cuando se formalizan sus solicitudes, el resultado será un conjunto de

personas en busca de empleo dentro de las que se escoge el nuevo personal, como se muestra en la siguiente figura para el proceso de selección.

El personal reclutado será debidamente informado de los cargos que se deben cubrir en un determinado momento.

Se tendrá en cuenta el índice de desempleo, comportamiento de la economía, la escasez de capacidades y aptitudes específicas.

Se miraran las proyecciones oficiales sobre la fuerza laboral, las leyes laborales y las actividades de reclutamiento de otras empresas.

**4.2.4.2 Políticas de compra.** Las políticas de compra se establecerán teniendo en cuenta las siguientes exigencias:

Selección del proveedor: se hará de acuerdo al precio, solidez, calidad, buen servicio, entrega oportuna y cumplimiento en lo pactado.

La forma de pago: 60 días fecha de factura.

El nivel de inventario: será de 6.701 toallas que es la provisión por semana. Es decir los pedidos serán semanales.

**4.2.4.3 Políticas de ventas.** Las políticas de ventas constituyen un factor de gran importancia en el momento de atraer sus clientes, las ventas se realizarán de la siguiente manera:

Las usuarias harán la compra de contado.

El requisito, introducir una moneda en el dispensador

Contrato de prestación de servicio de dispensadores para toallas higiénicas con los Colegios Privados y Universidades. (Ver Anexo C)

### **4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional se diseña para clarificar quien debe hacer cada tarea y quién tiene la responsabilidad de los resultados, hasta donde llegan los límites en cada cargo y a quién debe acudir en el momento de tener algo por comentar; de esta forma se podrán eliminar obstáculos al desempeño, ocasionados por la confusión e incertidumbre de asignaciones.

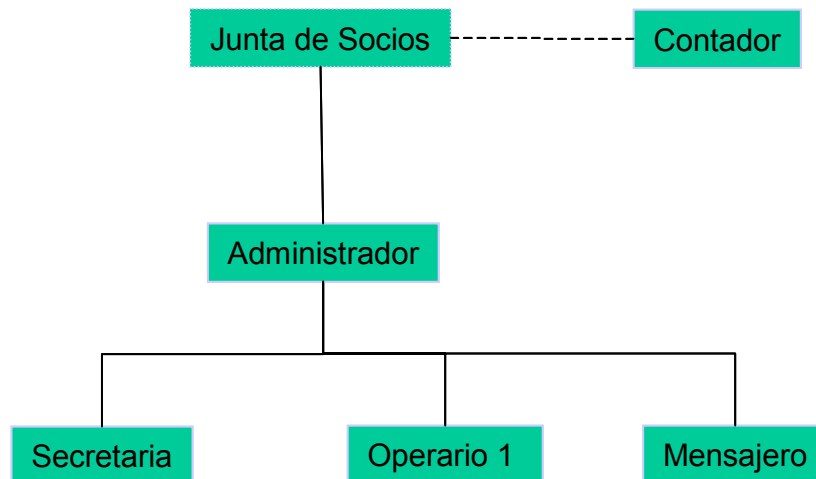
Para el funcionamiento de la empresa se necesitará el personal relacionado a continuación:

- Junta de Socios
- Administrador
- Contador (Honorarios)
- Secretaria Auxiliar Contable
- Operario Técnico
- Mensajería y varios

Estos cargos están dispuestos de la siguiente manera:



**Figura 34. Organigrama Bemar Ltda.**



**4.3.1 Descripción de los cargos.** Es el proceso de recolección de información sobre las tareas que debe realizarse en cada cargo y sobre las responsabilidades del empleo que ira a ejercerlas

Esta actividad es base para la toma de decisiones en áreas de la administración de personal tales como la selección del personal, desarrollo del personal, ascensos y transferencias, reorganización del trabajo, establecimiento de manuales, evaluación de desempeño, diseño de políticas de recursos humanos.

#### 4.3.2. Descripción del cargo Administrador

**Cuadro 37. Manual de Funciones para el Administrador**

| BEMAR LTDA<br>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><b>Administrador</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><b>Socios</b> |
| <b>SECCIÓN:</b><br>Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                               | <b>SUPERVISAR A:</b><br>Todos los cargos      |
| Función principal: Supervisar que los cargos a su mando cumplan con sus obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                                               |
| Detalles de funciones:<br><br>Dirigir, coordinar al personal en el correcto cumplimiento de sus funciones en la Empresa.<br><br>Representar a la sociedad en todos los actos legales y contratos a celebrar.<br><br>Administrar eficientemente los recursos humanos, técnicos y financieros de la Empresa, buscando siempre la rentabilidad y eficiencia de la misma.<br><br>Seleccionar al personal y fijar la remuneración de acuerdo el cargo.<br><br>Manejar Relaciones públicas con clientes y proveedores obligaciones creadas con los clientes finales.<br><br>Buscar estrategias de comercialización para lograr una mayor penetración en el mercado.<br><br>Presentar a la Junta Directiva los estados Financieros, informarle todo lo que sucede en la Empresa.<br><br>Supervisar y orientar el manejo adecuado de los equipos y elemento de trabajo. Llevar a cabo el proceso de inducción y capacitación del personal nuevo. |                               |                                               |
| <b>Vo. Bo. Empleado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Vo. Bo. Jefe inmediato</b> | <b>Analista</b>                               |

**Cuadro 38. Hojas de especificaciones del Administrador**

| BEMAR LTDA<br>HOJA DE ESPECIFICACIONES                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL CARGO:                                                                                                                        | CARGO JEFE INMEDIATO:                                                                                                                                                  |
| Administrador                                                                                                                            | Socios                                                                                                                                                                 |
| SECCIÓN:                                                                                                                                 | SUPERVISAR A:                                                                                                                                                          |
| Administración                                                                                                                           | Todos los Cargos                                                                                                                                                       |
| HABILIDAD                                                                                                                                | Educación: Profesional de Administración y-o Gestor Empresarial<br>Experiencia: 1 a 2 años en el área administrativa.                                                  |
| RESPONSABILIDAD                                                                                                                          | Llevar documentos de la Empresa al día<br>Cumplir con eventos y programación estipulada<br>Velar por qué las alumnas gocen de los beneficios ofrecidos por la empresa. |
| ESFUERZO                                                                                                                                 | Mental: Estar atento a todos los aspectos del cargo.<br>Mucha concentración.<br>Tendencia a la fatiga                                                                  |
| CONDICIONES DE TRABAJO                                                                                                                   | Favorables.                                                                                                                                                            |
| OBSERVACIONES:                                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> </div> |                                                                                                                                                                        |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Aprobó</div> <div>Aprobó</div> <div>Aprobó</div> </div>                |                                                                                                                                                                        |

**Cuadro 39. Manual de funciones para el contador**

| BEMAR LTDA<br>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> |
| Contador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        | Administrador                |
| <b>SECCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        | <b>SUPERVISAR A:</b>         |
| Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Secretaria Auxiliar Contable |
| <b>Función principal:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                              |
| <b>Realizar y presentar oportunamente los libros y soportes de contabilidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |                              |
| <p>Detalles de funciones:</p> <p>Elaborar los comprobantes de contabilidad respectivos para cada transacción efectuada.</p> <p>Informar al Gerente General cualquier anomalía o incremento exagerado de los gastos.</p> <p>Organización y archivos de todos los documentos contables.</p> <p>Realizar y mantener al día firmado e impreso, libros mayores, Balances y auxiliares,</p> <p>Elaborar Certificados laborales de ingresos y Retenciones efectuadas a los empleados de la empresa.</p> <p>Realizar la nómina de los empleados y pagar oportunamente los aportes.</p> <p>Controlar los Pagos para que se hagan oportunamente.</p> <p>Todas las demás que por naturaleza de su cargo le sean asignadas.</p> |                        |                              |
| Vo. Bo. Empleado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Vo. Bo. Jefe inmediato | Analista                     |

**Cuadro 40. Hoja de Especificaciones para el contador**

| BEMAR LTDA<br>HOJA DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------|---------------|-----------------|----------------------|----------------|---------------------|
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>NOMBRE DEL CARGO:</b></td> <td style="width: 50%;"><b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b></td> </tr> <tr> <td>Contador</td> <td>Administrador</td> </tr> <tr> <td><b>SECCIÓN:</b></td> <td><b>SUPERVISAR A:</b></td> </tr> <tr> <td>Administración</td> <td>Secretaria Contable</td> </tr> </table> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>NOMBRE DEL CARGO:</b> | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> | Contador | Administrador | <b>SECCIÓN:</b> | <b>SUPERVISAR A:</b> | Administración | Secretaria Contable |
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| Contador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Administrador                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| <b>SECCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>SUPERVISAR A:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| Administración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Secretaria Contable                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| <b>HABILIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Educación: título contador Público                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Responder judicialmente por la elaboración y presentación oportuna de todos los libros de contabilidad.</p> <p>Pagar oportunamente sueldos, aportes y demás gastos necesarios para el buen desempeño de las actividades,</p> <p>Responder por el manejo confidencial de los documentos y manejo de la información.</p> |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| <b>ESFUERZO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Físico: agudeza visual hasta el punto de producir cansancio.</p> <p>Mental: organización y control de todas las actividades contables.</p> <p>Visual: mediano esfuerzo visual.</p>                                                                                                                                     |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Ambiental: olores que se propaguen de ciertos documentos que se manejan.</p> <p>Riesgos del cargo: enfermedades profesionales</p>                                                                                                                                                                                      |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| OBSERVACIONES:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |
| _____<br>Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | _____<br>Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                              |          |               |                 |                      |                |                     |

**Cuadro 41. Manual de Funciones para Secretaria Auxiliar Contable**

| BEMAR LTDA<br>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><br><b>Secretaria Auxiliar contable</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><br><b>Administrador</b> |
| <b>SECCIÓN:</b><br><br><b>Administración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | <b>SUPERVISAR A:</b><br><br><b>Mensajero</b>             |
| Función principal: Recepción, correspondencia, archivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                          |
| <p>Detalles de funciones:</p> <p>Atender en forma cordial y respetuosa a las visitas.<br/> Dar oportuna y rápida contestación a la correspondencia.<br/> Enviar carta de agradecimiento a nuestros usuarios.<br/> Contestar teléfonos.<br/> Abrir puertas a través de la correspondencia, a entidades interesada en nuestros servicios.<br/> Elaborar contratos de empleados y mantener las carpetas al día.<br/> Elaborar carnés a los operarios que prestan el servicio de mantenimiento<br/> Elaborar informe contables para el contador.<br/> Elaborar informes de comités, rotación de personal, organigramas.<br/> Archivar correspondencia.<br/> Velar por la seguridad de los documentos que estén bajo su responsabilidad.<br/> Realizar funciones de secretaria con los miembros de la Junta.<br/> Coordinar las labores del mensajero.<br/> Estar atenta a demás funciones que se le asignen de acuerdo al cargo.<br/> Elaborar facturas, relación de gastos, Balance, estado de resultado.</p> |                        |                                                          |
| Do. BC. Empleado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Do. BC. Jefe inmediato | Analista                                                 |

**Cuadro 42. Hoja de especificaciones para la secretaria Auxiliar contable**

| BEMAR LTDA<br>HOJAS DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><br><b>Secretaria Auxiliar Contable</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><br><b>Administrador</b>                                                                                                                                  |
| <b>SECCIÓN:</b><br><br>Administrativo                                                                                                                                                                                                                                               | <b>SUPERVISAR A:</b><br><br>Mensajero.                                                                                                                                                    |
| <b>HABILIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Educación:<br>Certificado C.A.P. del SENA.<br>Conocimiento en Windows, Word, Excel etc.<br>Conocimientos contables y manejo de elemento de oficina.<br>Experiencia laboral de 1 a 2 años. |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | Por materiales y equipos, documentos de la oficina<br>Por el dinero recaudado de los dispensadores, cheque etc.                                                                           |
| <b>ESFUERZO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | Esfuerzo mental.                                                                                                                                                                          |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | Permanecer mucho tiempo sentada.<br>Cansancio lumbar.                                                                                                                                     |
| <b>OBSERVACIONES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                           |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <div>Aprobó</div> <div>Aprobó</div> <div>Aprobó</div> </div> |                                                                                                                                                                                           |

**Cuadro 43. Manual de Funciones para el Operario Técnico**

| BEMAR LTDA<br>HOJAS DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><br><b>Secretaria Auxiliar Contable</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><br><b>Administrador</b> |
| <b>SECCIÓN:</b><br><br><b>Administrativo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        | <b>SUPERVISAR A:</b><br><br><b>Mensajero.</b>            |
| Función principal: Responder por el vehículo de la empresa y el funcionamiento de los dispensadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |                                                          |
| <p>Detalles de funciones:</p> <p>Por su labor de operario conductor, el vehículo de la empresa queda bajo su responsabilidad.</p> <p>Conducir el equipo automotor usado en la realización de las actividades exclusivas de la empresa, tales como trasladar dispensadores, cajas de toallas higiénicas, etc.</p> <p>Entregar diariamente las llaves del vehículo, únicamente a la secretaria, o al administrador.</p> <p>Reaprovisionar y recoger el dinero de la venta una vez por semana, según el cronograma trazado. Este servicio tiene una duración de 20 minutos.</p> <p>Hacer mantenimiento a los dispensadores cada tres meses, este servicio tiene una duración de una hora.</p> <p>Instalar los nuevos dispensadores en los sitios que se le indique.</p> <p>Entregar dinero recaudado a la secretaria auxiliar contable con el respectivo soporte.</p> |                        |                                                          |
| Vo. Bo. Empleado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Vo. Bo. Jefe inmediato | Analista                                                 |



**Cuadro 44. Hoja de especificaciones para el Operario Técnico**

| BEMAR LTDA<br>HOJAS DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><b>Secretaria Auxiliar Contable</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><b>Administrador</b>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SECCIÓN:</b><br><b>Administrativo</b>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SUPERVISAR A:</b><br><b>Mensajero.</b>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>HABILIDAD</b>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Educación Bachillerato.</li> <li>❖ Tener como mínimo tres años de experiencia.</li> <li>❖ Poseer licencia de conducir categoría 3</li> </ul>                                                        |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Entregar y recibir documentos.</li> <li>❖ Portar y mantener su Carné de identificación de la empresa.</li> <li>❖ Informar a la empresa de cualquier contra tiempo con los dispensadores.</li> </ul> |
| <b>ESFUERZO</b>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Físico: Trasladarse de un lugar a otro en condiciones de lluvia y sol.</li> </ul>                                                                                                                   |
| <b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Con Riesgos de accidente de tránsito.</li> <li>❖ Estar expuesto al robo.</li> </ul>                                                                                                                 |
| <b>OBSERVACIONES:</b>                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div>_____ <b>Aprobó</b></div> <div>_____ <b>Aprobó</b></div> <div>_____ <b>Aprobó</b></div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                              |

**Cuadro 45. Manual de Funciones para Mensajería y varios**

| BEMAR LTDA<br>HOJAS DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b><br><br><b>Secretaria Auxiliar Contable</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b><br><br><b>Administrador</b> |
| <b>SECCIÓN:</b><br><br><b>Administrativo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        | <b>SUPERVISAR A:</b><br><br><b>Mensajero.</b>            |
| Función principal: Llevar a cabo las diligencias de bancos, correo y Realizar las labores de aseo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                          |
| <p>Detalles de funciones:</p> <p>Presentar al finalizar la jornada de trabajo la información de las actividades.</p> <p>Llevar a cabo las diligencias en las entidades bancarias tales como: consignaciones, retiros, pagos, trámite de Certificado de depósito y demás documentos, teniendo en cuenta las indicaciones y recomendaciones de la secretaria auxiliar de contabilidad.</p> <p>Revisar en los días indicados según agenda los</p> <p>Efectuar puntualmente en las fechas indicadas por la auxiliar contable los pagos correspondientes a parafiscales, aseguradora de riesgos profesionales, cesantías, pensiones, retención en la fuente y demás que sean de estricto cumplimiento.</p> <p>Otras funciones que le sean designadas por el administrador.</p> |                        |                                                          |
| Vo.Bo. Empleado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Vo. Bo. Jefe inmediato | Analista                                                 |

**Cuadro 46. Hoja de especificaciones de para Mensajería y Varios**

| BEMAR LTDA<br>HOJAS DE ESPECIFICACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------|-----------------|----------------------|----------------|------------|
| <table border="1"> <tr> <td><b>NOMBRE DEL CARGO:</b></td> <td><b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b></td> </tr> <tr> <td>Secretaria Auxiliar Contable</td> <td>Administrador</td> </tr> <tr> <td><b>SECCIÓN:</b></td> <td><b>SUPERVISAR A:</b></td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>Mensajero.</td> </tr> </table> |                                                                                                                                          | <b>NOMBRE DEL CARGO:</b> | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> | Secretaria Auxiliar Contable | Administrador | <b>SECCIÓN:</b> | <b>SUPERVISAR A:</b> | Administrativo | Mensajero. |
| <b>NOMBRE DEL CARGO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b>                                                                                                             |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| Secretaria Auxiliar Contable                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrador                                                                                                                            |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| <b>SECCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>SUPERVISAR A:</b>                                                                                                                     |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| Administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mensajero.                                                                                                                               |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| HABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Educación Bachillerato.<br>Tener como mínimo tres años de experiencia.                                                                   |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| RESPONSABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Entregar y recibir documentos.<br>Portar y mantener su Carné de identificación de la empresa<br>Realizar aseo diariamente de la oficina. |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| ESFUERZO                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Físico: Trasladarse de un lugar a otro en condiciones de lluvia y sol.                                                                   |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| CONDICIONES DE TRABAJO                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Con Riesgos de accidente de tránsito.<br>Estar expuesto al robo.                                                                         |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| OBSERVACIONES:                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          |                          |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| <table border="1"> <tr> <td>_____</td> <td>_____</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Aprobó</td> <td>Aprobó</td> <td>Aprobó</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          | _____                    | _____                        | _____                        | Aprobó        | Aprobó          | Aprobó               |                |            |
| _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | _____                                                                                                                                    | _____                    |                              |                              |               |                 |                      |                |            |
| Aprobó                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aprobó                                                                                                                                   | Aprobó                   |                              |                              |               |                 |                      |                |            |

**4.3.3 Estructura Salarial.** La asignación de salarios se efectúa teniendo en cuenta los factores relacionados anteriormente en la descripción del cargo y las funciones que deberá desempeñar cada persona. A continuación se especifica la clase de contrato, la forma de pactar el salario y el valor que se cancelará por el servicio cuyo pago se efectuará de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

**Cuadro 47. Estructura Salarial**

| <b>CARGO</b>          | <b>No.</b> | <b>SALARIO BÁSICO</b> | <b>CLASE DE CONTRATO</b> |
|-----------------------|------------|-----------------------|--------------------------|
| Administrador         | 1          | \$650.000             | Indefinido               |
| Contador              | 1          | \$100.000             | Prestación de Servicios  |
| Secret. Aux. Contable | 1          | \$320.000             | Termino Fijo             |
| Mensaj./Ofic..Varios  | 1          | \$160.000             | Termino Fijo             |
| Operario              | 1          | \$350.000             | Termino fijo             |

De acuerdo a la Legislación laboral Colombiana todos los empleados tienen derecho a una serie de aportes en prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales. (PRESEPAR).

La base para calcular las prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales son las siguientes:

**Cuadro 48. Base para Cotizar Prestaciones Sociales, Seguridad Social y Parafiscales (PRESEPAR)**

| <b>PRESEPAR</b>           | <b>BASE %</b>  |
|---------------------------|----------------|
| Cesantías                 | 8.33%          |
| Intereses sobre Cesantías | 1%             |
| Prima de Servicios        | 8.33%          |
| Vacaciones                | 4.17%          |
| Salud                     | 8%             |
| Pensión                   | 10.125%        |
| Riesgos Profesionales     | 0.522%         |
| Parafiscales              | 9%             |
| <b>TOTAL A PRESEPAR</b>   | <b>49.477%</b> |

Fuente: Mintrabajo.Bucaramanga.2003

**Cuadro 49. Salarios Mes y Año.**

| CARGO         | SUELDO    | AUX.Transp. | PRESEPAR<br>49,48 % | SALARIO<br>AÑO | DOTACIÓN | TOTAL AÑO  |
|---------------|-----------|-------------|---------------------|----------------|----------|------------|
| Administrador | 650.000   |             | 321.620             | 11.659.440     |          | 11.659.440 |
| Secretaria    | 320.000   | 37.500      | 158.336             | 6.190.032      |          | 6.190.032  |
| Mensaj.of. v. | 160.000   | 18.750      | 126.710             | 3.665.520      |          | 3.665.520  |
| Contador      | 100.000   |             |                     | 1.200.000      |          | 1.200.000  |
| Total Nomina  | 1.230.000 | 56.250      |                     |                |          |            |
| Operario      | 320.000   | 37.500      | 158.336             | 6.190.032      | 328.128  | 6.518.160  |

La Nomina del mes es de \$1.286250

**4.4 ANÁLISIS LEGAL****4.4.1 Marco legal o régimen jurídico**

Las empresas de servicios, se someterán al siguiente régimen jurídico.

Constitución por escritura pública

Inscripción en Cámara de Comercio

Registro de Libros Contables en Cámara de Comercio

Inscripción en Industria y Comercio de Alcaldía de Bucaramanga

Inscripción en la DIAN

La empresa de servicios Bemar Ltda. Podrá empezar a funcionar cuando los socios o el representante legal realicen las diligencias para llevar a cabo los trámites pertinentes y mientras ello no ocurra no se dará por hecho el funcionamiento legal de la empresa.

Caso contrario se incurrirá en estafa o delito en los procedimientos comerciales cuyos actos respectivos se quedarán sin validez.

## **5. ESTUDIO FINANCIERO**

El presente capítulo tiene por objeto hacer una presentación amplia y rigurosa de cada uno de los elementos que participan en la estructuración financiera del proyecto, a saber: Las inversiones necesarias para ponerlo en funcionamiento, los costos que concurren en la elaboración , administración, venta y financiación de cada uno de los productos o servicio, los ingresos derivados de las ventas de los mismos; toda esta información proyectada a cada uno de los periodos que comprometen el horizonte del proyecto.<sup>18</sup>

### **5.1 INVERSIONES DEL PROYECTO**

**5.1.1 Inversión de activos fijos.** Son los bienes de propiedad de la empresa, conformados por terreno, edificio, maquinas y equipo.

**5.1.1.1 Terreno.** Para el funcionamiento de proyecto, no es necesario invertir en el momento en la compra de un terreno, pues es mas rentable alquilar una casa y hacerle las remodelaciones adecuadas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

**5.1.1.2 Construcción y adecuación.** La casa que se tomo en arriendo se le hará las remodelaciones requerida, para el desarrollo de las diferentes actividades que la empresa.

---

<sup>18</sup> MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de proyecto. Bogotá: Guadalupe Ltda, 2002, p. 182

**Cuadro 50. Construcciones y remodelaciones.**

| DESCRIPCION                                 | VALOR             |
|---------------------------------------------|-------------------|
| Pintura con colores de acuerdo al logotipo. | \$100.000         |
| Mano de obra de la pintura                  | \$ 150.000        |
| Divisiones por módulos                      | \$ 200.000        |
| <b>Total</b>                                | <b>\$ 450.000</b> |

**5.1.1.3 Maquinaria y equipo.** Aquí se representa los costos de los equipos necesarios para la prestación del servicios de las Toallas Higiénicas, para la primera etapa del montaje del proyecto; a partir del año 4 hay una reinversión correspondiente a la segunda moto debido a la ampliación de la capacidad instalada utilizada

**Cuadro 51. Maquinaria y equipos**

| DETALLE       |          |              |                   |
|---------------|----------|--------------|-------------------|
| Maquina       | Cantidad | Vr. Unitario | Vr. Total         |
| Dispensadores | 48       | 1.200.000    | 57.600.000        |
| Moto          | 1        | 1500.000     | 1500.000          |
| <b>Total</b>  |          |              | <b>59.100.000</b> |

**5.1.1.4 Muebles y enseres.** Esta representado en todos los muebles y enseres que necesita la empresa para realizar sus actividades como son



**Cuadro 52. Costos de muebles y enseres**

| <b>DETALLE</b>             |              |                  |                  |
|----------------------------|--------------|------------------|------------------|
| <b>Muebles y enseres</b>   | <b>Cant.</b> | <b>Vr. Unit.</b> | <b>Vr. Total</b> |
| Escritorio tipo gerente    | 1            | 325.000          | 325.000          |
| Escritorio tipo secretaria | 1            | 300.000          | 300.000          |
| Silla giratoria            | 1            | 225.000          | 450.000          |
| Silla auxiliares           | 2            | 99.300           | 198.600          |
| Mueble del computador      | 1            | 248.700          | 248.700          |
| Archivador                 | 1            | 250.000          | 250.000          |
| Sumadora                   | 1            | 75.000.          | 75.000           |
| Ventilador                 | 1            | 45.000.          | 45.000           |
| Papelería y accesorios     |              |                  | 150.000          |
| Botiquín                   | 1            | 25.000           | 25.000           |
| Ornamentación              |              | 330.000          | 330.000          |
| Utensilio de aseo          |              |                  | 15.000           |
| Lámparas Fluorescentes     | 1            | 50.000           | 50.000           |
| <b>Total</b>               |              |                  | <b>2.462.300</b> |

Fuente: Mis Empastes-papelería

#### **5.1.1.5. Equipos de oficina.**

**Cuadro 53. Equipos de oficina**

| <b>DETALLES</b>                            |             |                  |                  |
|--------------------------------------------|-------------|------------------|------------------|
| <b>Equipos de computación comunicación</b> | <b>Cant</b> | <b>Vr. Unit.</b> | <b>Vr. total</b> |
| Computador                                 | 1           | 1.600.000        | 1.600.000        |
| Impresora                                  | 1           | 300.000          | 300.000          |
| Estabilizador                              | 1           | 45.000.          | 45.000           |
| Telefax                                    | 1           | 200.000          | 200.000          |
| Línea telefónica                           | 1           | 80.000           | 80.000           |
| Teléfono                                   | 1           | 150.000          | 150.000          |
| <b>Total</b>                               |             |                  | <b>2.375.000</b> |

Fuente: Profesional Data

**5.1.1.6 Herramienta de trabajo.** A partir del año 4 se incluye una caja de herramienta para el segundo operario., por el valor de \$60.000.

**Cuadro 54. Herramienta de trabajo.**

| <b>HERRAMIENTA DE TRABAJO</b> |              |                 |                  |
|-------------------------------|--------------|-----------------|------------------|
| <b>Herramienta de trabajo</b> | <b>Cant.</b> | <b>Vr. Unit</b> | <b>Vr. total</b> |
| Caja de herramienta           | 1            | 48.000          | 48.000           |
| <b>Total</b>                  | <b>1</b>     | <b>48.000</b>   | <b>48.000</b>    |

Fuente: Cotizaciones

#### **5.1.1.7 Total de la inversión fija**

**Cuadro 55. Total inversión fija**

| <b>CONCEPTO</b>         | <b>VALOR</b>      |
|-------------------------|-------------------|
| Maquinarias y equipos   | 59.100.000        |
| Muebles y enseres       | 2.462.300         |
| Equipos de oficinas     | 2.375.000         |
| Herramientas de trabajo | 48.000            |
| <b>Total</b>            | <b>63.985.300</b> |

**5.1.2 Inversiones Diferidas.** Son aquellas que se realizan sobre la compra de servicios o derechos que son necesarios para la puesta en marcha del proyecto; tales como: los estudios técnicos, económicos y jurídicos; los gastos de organización; los gastos del montaje, ensayos; el pago por el uso de marcas y patentes.

**5.1.2.1 Gastos legales y administrativos.** Hace referencia a los costos de constitución legal y el pago de licencias de funcionamiento.

**Cuadro 56. Gastos legales y administrativos**

| <b>DETALLE</b>               | <b>VALOR</b>     |
|------------------------------|------------------|
| Notariales ( escrituras)     | 350.000          |
| Cámara de comercio           | 200.000          |
| Permisos de funcionamiento   | 12.500           |
| Otros-Adecuaciones locativas | 465.000          |
| <b>Total</b>                 | <b>1.027.500</b> |

**5.1.2.2 Estudio de la factibilidad.** Contempla los egresos de la efectuados en la elaboración del presente estudio referente al transporte, cafetería , costos transcripción de textos e impresión , Internet, asesorías, alquiler de equipo (computador).

**Cuadro 57. Gastos de estudio de factibilidad.**

| <b>DETALLE</b>                              | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                            | <b>VALOR</b>     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Transporte                                  | Urbano                                                                        | 100.000          |
| Alquiler de equipo – Computador por 4 meses | Se alquilo durante la factibilidad para agilizar su estudio( \$50.000 el mes) | 200.000          |
| Scaneado y fotocopias                       | Mapa: B/manga y F/blanca, logotipo                                            | 35.000           |
| Tiempo                                      | Tiempo que utilizaron las autoras para hacer el proyecto                      | 2.000.000        |
| Impresión y pasta                           | Valor de tinta y papel mas empaste                                            | 150.000          |
| Teléfono mas Internet                       | Llamadas relacionada con el estudio ,horas en Internet                        | 20.000           |
| Cafetería                                   | Onces                                                                         | 50.000           |
| Imprevistos                                 | Gastos de ultima hora                                                         | 50.000           |
| <b>Total</b>                                |                                                                               | <b>2.605.000</b> |

**Cuadro 58. Total inversión diferida**

| CONCEPTO                       | VALOR            |
|--------------------------------|------------------|
| Estudio de factibilidad        | 2.605.000        |
| Gastos legales administrativos | 1.027.500        |
| Lanzamiento de la empresa      | 150.000          |
| <b>Total</b>                   | <b>3.782.500</b> |

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** Esta representado en el capital adicional necesario para los dos primero mes de labores en la empresa. Este capital esta representado por los costos de producción (servicio), los gastos de administración, los gastos de ventas, y gastos financieros.

**5.1.3.1 Costos del servicio o producto.** Comprende el valor utilizado para la compra de las Toallas Higiénicas, sueldos, cancelación de servicios público y costos directos e indirectos de la prestación del servicio, necesarios para determinar el costo del servicio a ofrecer.

**Insumos.** Serán las toallas higiénicas del cual se mantendrá un inventario relativamente bajo.

**Cuadro 59. Toallas Higiénicas**

| DETALLES           | VALOR MENSUAL    | VALOR 1º AÑO      |
|--------------------|------------------|-------------------|
| Toallas higiénicas | 7,862.140        | 70.759.260        |
| <b>Total</b>       | <b>7,862.140</b> | <b>70.759.260</b> |

Mano de obra directa. Es el operario que se encargara de abastecer y el mantenimiento de los dispensadores, para la prestación de un buen servicio

**Cuadro 60. Mano de obra directa**

| DETALLE      | AÑO 1            | AÑO 2            | AÑO 3            | AÑO 4             | AÑO 5             |
|--------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Operario     | 6.518.160        | 6.974.431        | 7.427.769        | 15.821.148        | 16.489.522        |
| <b>TOTAL</b> | <b>6.518.160</b> | <b>6.974.431</b> | <b>7.427.769</b> | <b>15.821.148</b> | <b>16.489.522</b> |

**Costos Indirectos de Fabricación.** Corresponde a los costo en que se incurren al comprar productos para el mantenimiento de dispensadores, como también del vehículo, a partir del año 4 se incrementara el doble más la inflación del 6%.

**Cuadro 61. Costos indirectos de la prestación del servicio**

| DETALLE                     | VALOR MENSUAL  | VALOR 1ºAÑO      |
|-----------------------------|----------------|------------------|
| Grasa / Mantenimiento disp. | 180.000        | 1.620.000        |
| Mantenimiento Moto          | 100.000        | 900.000          |
| <b>Total</b>                | <b>280.000</b> | <b>2.520.000</b> |

**Cuadro 62. Costo total del servicio**

| DETALLE              | VALOR MENSUAL    | VALOR 1ºAÑO       |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Insumos              | 7.862.140        | 70.759.260        |
| CIF                  | 280.000          | 2.520.000         |
| Mano de obra directa | 543.180          | 6.518.160         |
| <b>Total</b>         | <b>8.685.320</b> | <b>89.446.410</b> |

#### **5.1.3.2 Gastos de administración y ventas**

**Gastos administrativos.** Comprende los sueldos del personal ejecutivo, secretaria, contabilidad, pólizas de seguros de incendio, robo, etc, impuestos financieros; y demás gastos.

**Cuadro 63. Gastos de administración**

| <b>DETALLE</b>                   | <b>VALOR MENSUAL</b> | <b>VALOR 1º AÑO</b> |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|
| Nomina administrativa            | 1.892.916            | 22.741.992          |
| Servicios públicos               | 150.000              | 1.800.000           |
| Gastos de cafetería              | 35.000               | 420.000             |
| Aseo                             | 25.000               | 300.000             |
| Papelería                        | 55.000               | 660.000             |
| Arriendo                         | 350.000              | 4.200.000           |
| Seguro: robo, incendio de M y E. | 200.000              | 2.400.000           |
| <b>Total</b>                     | <b>2.707.916</b>     | <b>32.494.992</b>   |
| Gastos financieros               | 1.008.001            | 11.432.134          |

**Gastos de ventas.** Esta representada en la publicidad de lanzamiento y sostenimiento, por un valor de \$935.000 y esta discriminada así:

**Cuadro 64. Gastos de Ventas**

| <b>DETALLE</b>              | <b>VALOR MENSUAL</b> | <b>VALOR 1º AÑO</b> |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|
| Directorio pag. Blancas     | 37.500               | 450.000             |
| Tarjetas de presentación    | 8.750                | 105.000             |
| Carné operarios             | 4.200                | 50.400              |
| Hojas membreadas            | 8.750                | 105.000             |
| Sobres                      | 10.417               | 125.004             |
| Aviso publicitario exterior | 20.834               | 250.008             |
| <b>Total</b>                | <b>90.451</b>        | <b>1.085.412</b>    |

**Cuadro 65. Total gastos de administración y ventas**

| <b>DETALLE</b>     | <b>VALOR 1º AÑO</b> |
|--------------------|---------------------|
| Administración     | 32.494.992          |
| Ventas             | 1.085.412           |
| Gastos financieros | 11.432.134          |
| <b>Total</b>       | <b>45.012.538</b>   |

**Cuadro 66. Capital de trabajo**

| CONCEPTO                 | VALOR PARA UN MES |
|--------------------------|-------------------|
| Costo total del servicio | 8.685.320         |
| Gastos Administrativo    | 1.892.916         |
| Gastos de ventas         | 90.451            |
| Gastos financieros       | 952.678           |
| <b>Total</b>             | <b>11.621.365</b> |

El total inversión capital de trabajo, para los dos primeros meses, periodo en el que la empresa inicia sus labores es de \$25.960.538

**Cuadro 67. Total inversión de capital**

| NOMBRE                    | VALOR             |
|---------------------------|-------------------|
| Inversión fija            | 63.985.300        |
| Inversión diferida        | 3.782.500         |
| Inversión capital trabajo | 25.960.538        |
| <b>Total</b>              | <b>93.728.338</b> |

#### 5.1.4 Balance inicial momento cero

**Cuadro 68. Balance inicial momento cero**

|                                   |                   |                               |                   |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| <b>ACTIVOS CORRIENTES</b>         |                   | <b>PASIVOS CORRIENTES</b>     |                   |
| Caja y Bancos                     | 25.960.538        | Impuestos por pagar           |                   |
| <b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>   | <b>25.960.538</b> | Obligaciones financieras      | 0                 |
| <b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>      |                   | <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b> | <b>0</b>          |
| <b>ACTIVOS FIJOS</b>              |                   | <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>  |                   |
| Maquinas y Equipo                 | 59.100.000        | Obligaciones financieras      |                   |
| Muebles y Enseres                 | 2.462.300         | <b>TOTAL PASIVO NO</b>        |                   |
| Eq. de computación y Comunicación | 2.375.000         | <b>CORRIENTE</b>              | <b>0</b>          |
| Herramientas de trabajo           | 48.000            | <b>TOTAL PASIVOS</b>          | <b>0</b>          |
| <b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>        | <b>63.985.300</b> | Aportes sociales              | 37.728.338        |
| <b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>          |                   | Crédito banco                 | 56.000.000        |
| Gastos diferidos                  | 3.782.500         | Utilidad ejercicio anterior   |                   |
| Adecuaciones locativas            | 0                 | Utilidad ejercicio            | 0                 |
| <b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>    | <b>3.782.500</b>  |                               |                   |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>              | <b>93.728.338</b> | <b>TOTAL PATRIMONIO</b>       | <b>93.728.338</b> |

### 5.1.5 Fuente de financiación

**5.1.5.1 Recursos propios.** Para la puesta en marcha del presente proyecto se cuenta con la suma de \$37.728.338, como recursos propios. La empresa estará constituida por dos socios y cada uno aportará la suma de \$18.864.169 el valor restante se adquirirá a través de un préstamo a una entidad financiera.

**Cuadro 69. Recurso del proyecto**

| <b>FUENTE DE FINANCIACIÓN</b>     | <b>INVERSIÓN</b>  | <b>PORCENTAJE</b> |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Recursos propios                  | 37.728.338        | 39%               |
| Recursos de terceros              | 56.000.000        | 61%               |
| <b>Total capital de inversión</b> | <b>93.728.338</b> | <b>100%</b>       |

**5.1.5.2 Recursos Terceros.** Comprende los recursos de terceras personas, necesarios para el presente proyecto. En este caso se tramitará un crédito con Financiera Internacional, por la suma de \$56.000.000 a un plazo de 5 años, con una amortización mensual y a una tasa de interés del 23.8721 efectiva anual mes vencido. (Ver cuadro 72)

## 5.2 COSTOS

Son todos los costos que incurre la empresa para el desarrollo de sus actividades y son clasificados en costos fijos y costos variables, cuya sumatoria a el valor de costos totales.

**5.2.1 Costos Fijos.** Son aquellos que permanecen constante dentro de un determinado periodo o proceso de prestación de servicio, sin importar la variación del volumen de servicios prestados por los dispensadores de toallas higiénicas.



### Cuadro 70. Amortización mensual

| Cliente principal:                                                                                                             |            | Producto: SIMULACION DE PLAN DE PAGOS |                          | Fecha de Emisión:               |                      |           |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------|-----------|---------------|
| Nit:                                                                                                                           |            | Valor: 56000000                       |                          | Fecha de Vencimiento 19/10/2008 |                      |           |               |
| Número Título: 1                                                                                                               |            | Plazo: 60 meses                       |                          |                                 |                      |           |               |
| Tasa efectiva: 23,8721 Revisable                                                                                               |            | Modalidad: Mes vencido                |                          |                                 |                      |           |               |
| Tasa Nominal: 21,60 Revisable                                                                                                  |            |                                       |                          |                                 |                      |           |               |
| Nota. Favor consignar sus pagos en la cuenta nacional 016-069-12-2 del Banco Occidente, indicando identificación y No. Crédito |            |                                       |                          |                                 |                      |           |               |
| C                                                                                                                              | Fecha      | VALOR CUOTA<br>MENSUAL                | CAPITAL<br>Abono mensual | INTERESES<br>1,8% mensual       | AB. EXTRA<br>CAPITAL | SEG. VIDA | SALDO CAPITAL |
| 1                                                                                                                              | 19/11/2003 | \$ 1.561.951                          | \$ 525.950               | \$ 1.008.001                    |                      | \$ 28.000 | \$ 55.474.050 |
| 2                                                                                                                              | 19/12/2003 | \$ 1.561.951                          | 535.417                  | 998.534                         |                      | 28.000    | 54.938.633    |
| 3                                                                                                                              | 19/01/2004 | \$ 1.561.951                          | 545.054                  | 988.897                         |                      | 28.000    | 54.393.579    |
| 4                                                                                                                              | 19/02/2004 | \$ 1.561.951                          | 554.865                  | 979.086                         |                      | 28.000    | 53.838.714    |
| 5                                                                                                                              | 19/03/2004 | \$ 1.561.951                          | 564.853                  | 969.098                         |                      | 28.000    | 53.273.861    |
| 6                                                                                                                              | 19/04/2004 | \$ 1.561.951                          | 575.020                  | 958.931                         |                      | 28.000    | 52.698.841    |
| 7                                                                                                                              | 19/05/2004 | \$ 1.561.951                          | 585.371                  | 948.580                         |                      | 28.000    | 52.113.470    |
| 8                                                                                                                              | 19/06/2004 | \$ 1.561.951                          | 595.907                  | 938.044                         |                      | 28.000    | 51.517.563    |
| 9                                                                                                                              | 19/07/2004 | \$ 1.561.951                          | 606.634                  | 927.317                         |                      | 28.000    | 50.910.929    |
| 10                                                                                                                             | 19/08/2004 | \$ 1.561.951                          | 617.553                  | 916.398                         |                      | 28.000    | 50.293.376    |
| 11                                                                                                                             | 19/09/2004 | \$ 1.561.951                          | 628.669                  | 905.282                         |                      | 28.000    | 49.664.707    |
| 12                                                                                                                             | 19/10/2004 | \$ 1.561.951                          | 639.985                  | 893.966                         |                      | 28.000    | 49.024.722    |
| 13                                                                                                                             | 19/11/2004 | \$ 1.561.951                          | 651.505                  | 882.446                         |                      | 28.000    | 48.373.217    |
| 14                                                                                                                             | 19/12/2004 | \$ 1.561.951                          | 663.232                  | 870.719                         |                      | 28.000    | 47.709.985    |
| 15                                                                                                                             | 19/01/2005 | \$ 1.561.951                          | 675.170                  | 858.781                         |                      | 28.000    | 47.034.815    |
| 16                                                                                                                             | 19/02/2005 | \$ 1.561.951                          | 687.323                  | 846.628                         |                      | 28.000    | 46.347.492    |
| 17                                                                                                                             | 19/03/2005 | \$ 1.561.951                          | 699.695                  | 834.256                         |                      | 28.000    | 45.647.797    |
| 18                                                                                                                             | 19/04/2005 | \$ 1.561.951                          | 712.290                  | 821.661                         |                      | 28.000    | 44.935.507    |
| 19                                                                                                                             | 19/05/2005 | \$ 1.561.951                          | 725.111                  | 808.840                         |                      | 28.000    | 44.210.396    |
| 20                                                                                                                             | 19/06/2005 | \$ 1.561.951                          | 738.163                  | 798.788                         |                      | 28.000    | 43.472.233    |
| 21                                                                                                                             | 19/07/2005 | \$ 1.561.951                          | 751.450                  | 782.501                         |                      | 28.000    | 42.720.783    |
| 22                                                                                                                             | 19/08/2005 | \$ 1.561.951                          | 764.976                  | 768.975                         |                      | 28.000    | 41.955.807    |
| 23                                                                                                                             | 19/09/2005 | \$ 1.561.951                          | 778.746                  | 755.205                         |                      | 28.000    | 41.177.061    |
| 24                                                                                                                             | 19/10/2005 | \$ 1.561.951                          | 792.763                  | 741.188                         |                      | 28.000    | 40.384.298    |
| 25                                                                                                                             | 19/11/2005 | \$ 1.561.951                          | 807.033                  | 726.918                         |                      | 28.000    | 39.577.265    |
| 26                                                                                                                             | 19/12/2005 | \$ 1.561.951                          | 821.559                  | 712.392                         |                      | 28.000    | 38.755.706    |
| 27                                                                                                                             | 19/01/2006 | \$ 1.561.951                          | 836.348                  | 697.603                         |                      | 28.000    | 37.919.358    |
| 28                                                                                                                             | 19/02/2006 | \$ 1.561.951                          | 851.402                  | 682.549                         |                      | 28.000    | 37.067.956    |
| 29                                                                                                                             | 19/03/2006 | \$ 1.561.951                          | 866.727                  | 667.224                         |                      | 28.000    | 36.201.299    |
| 30                                                                                                                             | 19/04/2006 | \$ 1.561.951                          | 882.328                  | 651.623                         |                      | 28.000    | 35.318.901    |
| 31                                                                                                                             | 19/05/2006 | \$ 1.561.951                          | 898.210                  | 635.741                         |                      | 28.000    | 34.420.691    |
| 32                                                                                                                             | 19/06/2006 | \$ 1.561.951                          | 914.378                  | 619.573                         |                      | 28.000    | 33.506.313    |
| 33                                                                                                                             | 19/07/2006 | \$ 1.561.951                          | 930.837                  | 603.114                         |                      | 28.000    | 32.575.476    |
| 34                                                                                                                             | 19/08/2006 | \$ 1.561.951                          | 947.592                  | 586.359                         |                      | 28.000    | 31.627.884    |
| 35                                                                                                                             | 19/09/2006 | \$ 1.561.951                          | 964.648                  | 569.302                         |                      | 28.000    | 30.663.235    |
| 36                                                                                                                             | 19/10/2006 | \$ 1.561.951                          | 982.012                  | 551.939                         |                      | 28.000    | 29.681.223    |
| 37                                                                                                                             | 19/11/2006 | \$ 1.561.951                          | 999.689                  | 534.262                         |                      | 28.000    | 28.681.534    |
| 38                                                                                                                             | 19/12/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.017.683                | 516.268                         |                      | 28.000    | 27.663.851    |
| 39                                                                                                                             | 19/01/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.036.001                | 497.950                         |                      | 28.000    | 26.627.850    |
| 40                                                                                                                             | 19/02/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.054.649                | 479.302                         |                      | 28.000    | 25.573.201    |
| 41                                                                                                                             | 19/03/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.073.633                | 460.318                         |                      | 28.000    | 24.499.568    |
| 42                                                                                                                             | 19/04/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.092.958                | 440.993                         |                      | 28.000    | 23.406.610    |
| 43                                                                                                                             | 19/05/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.112.632                | 421.319                         |                      | 28.000    | 22.293.978    |
| 44                                                                                                                             | 19/06/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.132.659                | 401.292                         |                      | 28.000    | 21.161.319    |
| 45                                                                                                                             | 19/07/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.153.047                | 380.904                         |                      | 28.000    | 20.008.272    |
| 46                                                                                                                             | 19/08/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.173.802                | 360.149                         |                      | 28.000    | 18.834.470    |
| 47                                                                                                                             | 19/09/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.194.930                | 339.021                         |                      | 28.000    | 17.639.540    |
| 48                                                                                                                             | 19/10/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.216.439                | 317.512                         |                      | 28.000    | 16.423.101    |
| 49                                                                                                                             | 19/11/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.238.335                | 295.616                         |                      | 28.000    | 15.184.766    |
| 50                                                                                                                             | 19/12/2007 | \$ 1.561.951                          | 1.260.625                | 273.326                         |                      | 28.000    | 13.924.141    |
| 51                                                                                                                             | 19/01/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.283.317                | 250.634                         |                      | 28.000    | 12.640.824    |
| 52                                                                                                                             | 19/02/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.306.416                | 227.535                         |                      | 28.000    | 11.334.408    |
| 53                                                                                                                             | 19/03/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.329.932                | 204.019                         |                      | 28.000    | 10.004.476    |
| 54                                                                                                                             | 19/04/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.353.871                | 180.080                         |                      | 28.000    | 8.650.605     |
| 55                                                                                                                             | 19/05/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.378.240                | 155.711                         |                      | 28.000    | 7.272.365     |
| 56                                                                                                                             | 19/06/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.403.019                | 130.902                         |                      | 28.000    | 5.869.316     |
| 57                                                                                                                             | 19/07/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.428.304                | 105.647                         |                      | 28.000    | 4.441.012     |
| 58                                                                                                                             | 19/08/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.454.013                | 79.938                          |                      | 28.000    | 2.986.999     |
| 59                                                                                                                             | 19/09/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.480.185                | 53.766                          |                      | 28.000    | 1.506.814     |
| 60                                                                                                                             | 19/10/2008 | \$ 1.561.951                          | 1.506.814                | 27.122                          |                      | 28.000    |               |
| Total capital                                                                                                                  |            |                                       | \$ 56.000.000            |                                 | 50                   |           |               |

**Cuadro 71. Costos Fijos**

| <b>DESCRIPCIÓN</b>            | <b>MENSUAL</b>   | <b>ACUMULADO (AÑO)</b> |
|-------------------------------|------------------|------------------------|
| Nomina administrativa         | 1.892.916        | 22.714.992             |
| Nomina operativa              | 543.180          | 6.518.160              |
| Servicios públicos            | 150.000          | 1.800.000              |
| Otros(aseo, papel. Cafetería) | 115.000          | 1.380.000              |
| Arriendo                      | 350.000          | 4.200.000              |
| Seguros                       | 200.000          | 2.400.000              |
| Gastos Financieros            | 952.678          | 11.432.134             |
| Gastos de ventas              | 90.451           | 1.085.412              |
| <b>Total</b>                  | <b>4.294.225</b> | <b>51.530.698</b>      |

**5.2.2 Costos Variables.** Son aquellos que fluctúan en relación directa a una actividad o volumen dado, en este caso con relación al número de toallas

**Cuadro 72. Costos Variables**

| <b>DETALLE</b>         | <b>VARIABLE</b> | <b>VALOR</b>  |
|------------------------|-----------------|---------------|
| Materia Prima          | # TOALLAS       | \$220 /Toalla |
| Arriendo Dispensadores | # TOALLAS       | \$75 / Toalla |

**Cuadro 73. Costos Variables toallas higiénicas**

| <b>DETALLE</b>                | <b>VALOR MENSUAL</b> | <b>VALOR AÑO</b>  |
|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| Toallas higiénicas            | 7.862.140            | 70.759.260        |
| Arriendo dispensadores        | 2.680.275            | 24.122.475        |
| Costos indirecto del servicio | 280.000              | 2.520.000         |
| <b>Total</b>                  | <b>10.822.415</b>    | <b>97.401.735</b> |

### 5.2.3 Costos totales

**Cuadro 74. Costos Totales**

| <b>Detalle</b>      | <b>Valor año</b>   |
|---------------------|--------------------|
| Costos fijos        | 51.530.698         |
| Costos Variables    | 97.401.735         |
| <b>Total costos</b> | <b>148.932.433</b> |

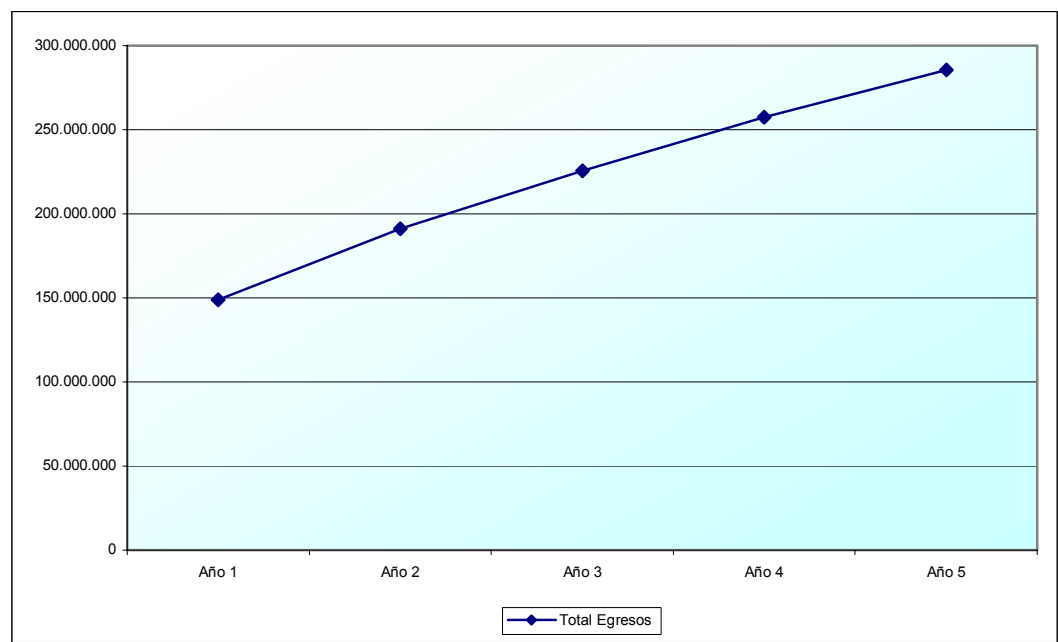
### 5.3. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

#### 5.3.1 Egresos.

**Cuadro 75. Egresos proyectados.**

| <b>EGRESOS</b>         | <b>AÑO 1</b>       | <b>AÑO 2</b>       | <b>AÑO 3</b>       | <b>AÑO 4</b>       | <b>AÑO 5</b>       |
|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nomina administrativos | 22.714.992         | 24.077.892         | 25.522.565         | 27.053.919         | 28.677.154         |
| Nomina Operativa       | 6.518.160          | 6.909.250          | 7.323.805          | 7.763.233          | 8.229.027          |
| Servicios públicos     | 1.800.000          | 1.908.000          | 2.022.480          | 2.143.829          | 2.272.459          |
| Otros(aseo,pap.Cafet)  | 1.380.000          | 1.462.800          | 1.550.568          | 1.643.602          | 1.742.218          |
| Arriendo               | 4.200.000          | 4.452.000          | 4.719.120          | 5.002.267          | 5.302.403          |
| Gtos ventas            | 1.085.412          | 1.150.537          | 1.219.569          | 1.292.743          | 1.370.308          |
| Seguros                | 2.400.000          | 2.544.000          | 2.696.640          | 2.858.438          | 3.029.945          |
| Mantenimiento          | 2.520.000          | 2.671.200          | 2.831.472          | 3.001.360          | 3.181.442          |
| Gastos financieros     | 11.432.134         | 9.766.988          | 7.704.337          | 5.149.290          | 1.984.296          |
| Materia Prima          | 70.759.260         | 101.485.946        | 126.719.645        | 150.139.886        | 171.437.874        |
| Arro Dispensadores     | 24.122.475         | 34.627.179         | 43.248.851         | 51.230.938         | 58.461.548         |
| <b>Total Egresos</b>   | <b>148.932.433</b> | <b>191.055.791</b> | <b>225.559.052</b> | <b>257.279.506</b> | <b>285.688.673</b> |

Figura 35. Egresos proyectados

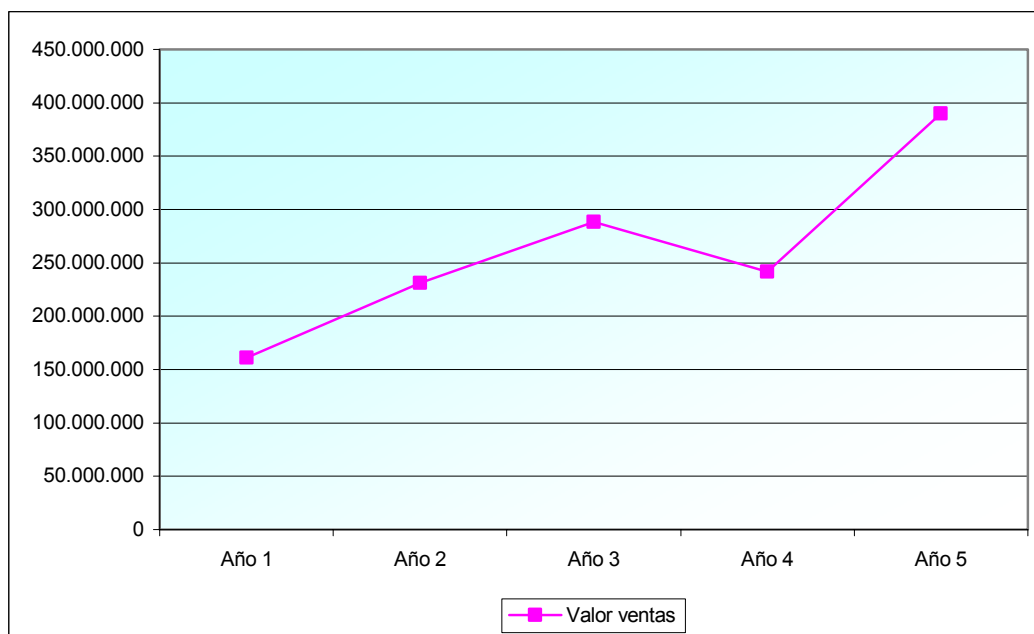


5.3.2 Ingresos.

Cuadro 76. Ingresos Proyectados

| DETALLE               | AÑO 1       | AÑO 2       | AÑO 3       | AÑO 4       | AÑO 5       |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| No.Toallas/Unid.\$500 | 321.633     | 435.562     | 513.035     | 573.053     | 616.683     |
| Valor ventas          | 160.816.500 | 230.847.860 | 288.325.670 | 241.539.588 | 389.743.656 |

**Figura 36. Ingresos proyectados**



## 5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

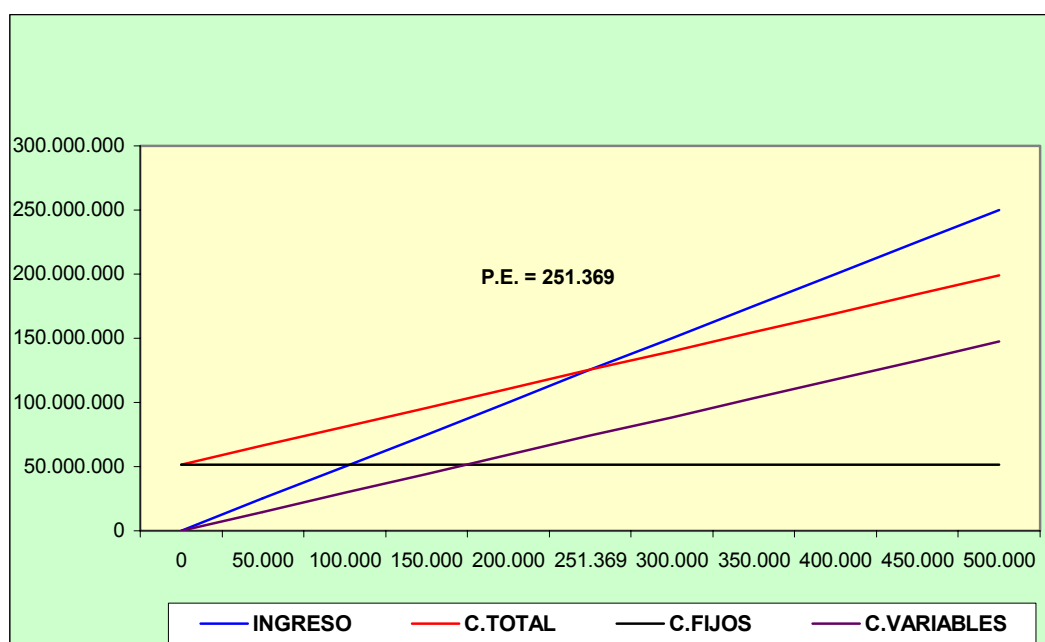
**Cuadro 77. Margen de contribución.**

| PUNTO DE EQUILIBRIO BEMAR LTDA                           | AÑO 1        |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| Precio venta                                             | \$500        |
| Costo variable                                           | \$295        |
| Margen de contribución                                   | \$205        |
| Ventas (%)                                               | 100%         |
| Costos fijos totales                                     | \$51.530.698 |
| Margen de contribución ponderado                         | \$205        |
| PE= Costos fijos totales / Margen contribución ponderado |              |
| PE= \$ 51'530,698 / 205                                  | 251.369,26   |
| Número toallas higiénicas al año 251.369,26              |              |

**Cuadro 78. Punto de equilibrio**

| 1                 | 2                  | 3                 | 4                 | 5                  | 6            |
|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| UNID.<br>VENDIDAS | INGRESO            | C. VARIABLES      | C. FIJOS          | C. TOTAL           | UTIL PERDIDA |
| # un,             | #un.* \$500        | #un * \$295       |                   | 3 mas 4            | 2 menos 5    |
| 0                 | 0                  | 0                 | 57.393.670        | 57.393.670         | -57.393.670  |
| 50.000            | 25.000.000         | 14.750.000        | 57.393.670        | 72.143.670         | -47.143.670  |
| 100.000           | 50.000.000         | 29.500.000        | 57.393.670        | 86.893.670         | -36.893.670  |
| 150.000           | 75.000.000         | 44.250.000        | 57.393.670        | 101.643.670        | -26.643.670  |
| 200.000           | 100.000.000        | 59.000.000        | 57.393.670        | 116.393.670        | -16.393.670  |
| <b>251.369</b>    | <b>125.684.630</b> | <b>74.153.932</b> | <b>51.530.698</b> | <b>125.684.630</b> | <b>0</b>     |
| 300.000           | 150.000.000        | 88.500.000        | 57.393.670        | 145.893.670        | 4.106.330    |
| 350.000           | 175.000.000        | 103.250.000       | 57.393.670        | 160.643.670        | 14.356.330   |
| 400.000           | 200.000.000        | 118.000.000       | 57.393.670        | 175.393.670        | 24.606.330   |
| 450.000           | 225.000.000        | 132.750.000       | 57.393.670        | 190.143.670        | 34.856.330   |
| 500.000           | 250.000.000        | 147.500.000       | 57.393.670        | 204.893.670        | 45.106.330   |

**Figura 37. Punto de Equilibrio**



## 5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

**Cuadro 79. Flujo de Caja**

| INGRESOS                          | AÑO BASE          | AÑO 1              | AÑO 2              | AÑO 3              | AÑO 4              | AÑO 5              |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Valor inicial                     | 0                 | 25.960.538         | 10.469.327         | 28.053.553         | 58.177.108         | 81.036.250         |
| Ventas                            | 0                 | 160.816.500        | 230.847.860        | 288.325.670        | 341.539.588        | 389.743.656        |
| Aporte socios                     | 37.728.338        | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| Credito banco                     | 56.000.000        | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>             | <b>93.728.338</b> | <b>160.816.500</b> | <b>230.847.860</b> | <b>288.325.670</b> | <b>341.539.588</b> | <b>389.743.656</b> |
| <b>TOTAL DISPONIBLE</b>           | <b>93.728.338</b> | <b>186.777.038</b> | <b>241.317.187</b> | <b>316.379.223</b> | <b>399.716.696</b> | <b>470.779.906</b> |
| <b>EGRESOS</b>                    | <b>67.767.800</b> | <b>176.307.711</b> | <b>213.263.634</b> | <b>258.202.115</b> | <b>318.680.446</b> | <b>333.785.608</b> |
| Toallas higiénicas                | 0                 | 70.759.260         | 101.485.946        | 126.719.645        | 150.139.886        | 171.437.874        |
| <i>Mano de obra directa</i>       | 0                 | 6.518.160          | 6.974.431          | 7.427.769          | 15.821.148         | 16.849.522         |
| <i>Costos indirectos servicio</i> | 0                 | 2.520.000          | 2.671.200          | 2.831.472          | 6.002.720          | 6.362.883          |
| <i>Gastos administrativos</i>     | 0                 | 32.494.992         | 34.444.692         | 36.511.373         | 38.702.055         | 41.024.179         |
| <i>Arriendo Dispensador</i>       | 0                 | 24.122.475         | 34.627.179         | 43.248.851         | 51.230.938         | 58.461.548         |
| <i>Gastos financieros</i>         | 0                 | 11.432.134         | 9.766.988          | 7.704.337          | 5.149.290          | 1.984.296          |
| <i>Gastos de ventas</i>           | 0                 | 1.085.412          | 1.150.537          | 1.219.569          | 1.292.743          | 1.370.308          |
| <i>Impuestos</i>                  | 0                 | 0                  | 1.502.237          | 9.836.025          | 17.023.543         | 19.871.897         |
| <i>Abono a capital</i>            | 0                 | 6.975.278          | 8.640.424          | 10.703.075         | 13.258.122         | 16.423.101         |
| OTROS                             | 67.767.800        | 20.400.000         | 12.000.000         | 12.000.000         | 20.060.000         | 0                  |
| Activos fijos                     | 63.985.300        | 20.400.000         | 12.000.000         | 12.000.000         | 20.060.000         | 0                  |
| Activos diferidos                 | 3.782.500         | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| <b>DISPONIBILIDAD</b>             | <b>25.960.538</b> | <b>10.469.327</b>  | <b>28.053.553</b>  | <b>58.177.108</b>  | <b>81.036.250</b>  | <b>136.994.299</b> |

### Cuadro 80. Depreciaciones

|                          | AÑO BASE          | AÑO 1             | AÑO 2             | AÑO 3             | AÑO 4             | AÑO 5             |
|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| DEPREC. MQ Y EQ.         |                   | 5.910.000         | 5.910.000         | 5.910.000         | 5.910.000         | 5.910.000         |
| <b>MQ Y EQ.</b>          | <b>59.100.000</b> | <b>53.190.000</b> | <b>47.280.000</b> | <b>41.370.000</b> | <b>35.460.000</b> | <b>29.550.000</b> |
| DEPREC.DISP.2.NUEVOS     |                   |                   | 4.080.000         | 4.080.000         | 4.080.000         | 4.080.000         |
| <b>DISP.AÑO2 NUEVOS</b>  |                   | <b>20.400.000</b> | <b>16.320.000</b> | <b>12.240.000</b> | <b>8.160.000</b>  | <b>4.080.000</b>  |
| DEPREC.DISP.3.NUEVOS     |                   |                   |                   | 2.400.000         | 2.400.000         | 2.400.000         |
| <b>DISP.AÑO3 NUEVOS</b>  |                   |                   | <b>12.000.000</b> | <b>9.600.000</b>  | <b>7.200.000</b>  | <b>4.800.000</b>  |
| DEPREC.DISP.4.NUEVOS     |                   |                   |                   |                   | 2.400.000         | 2.400.000         |
| <b>DISP.AÑO4 NUEVOS</b>  |                   |                   |                   | <b>12.000.000</b> | <b>9.600.000</b>  | <b>7.200.000</b>  |
| DEPREC.DISP.5.NUEVOS     |                   |                   |                   |                   |                   | 4.000.000         |
| <b>DISP.AÑO5 NUEVOS</b>  |                   |                   |                   |                   | <b>20.000.000</b> | <b>16.000.000</b> |
| DEPREC. MUEB Y ENS.      |                   | 492.460           | 492.460           | 492.460           | 492.460           | 492.460           |
| <b>MUEBLES Y ENSERES</b> | <b>2.462.300</b>  | <b>1.969.840</b>  | <b>1.477.380</b>  | <b>984.920</b>    | <b>492.460</b>    | <b>0</b>          |
| DEPREC. EQUIP. OFIC.     |                   | 475.000           | 475.000           | 475.000           | 475.000           | 475.000           |
| <b>EQUIP. OFIC</b>       | <b>2.375.000</b>  | <b>1.900.000</b>  | <b>1.425.000</b>  | <b>950.000</b>    | <b>475.000</b>    | <b>0</b>          |
| DEPREC. Diferidos        |                   | 666.500           | 666.500           | 666.500           | 666.500           | 666.500           |
| <b>DIFERIDOS</b>         | <b>3.782.500</b>  | <b>3.116.000</b>  | <b>2.449.500</b>  | <b>1.783.000</b>  | <b>1.116.500</b>  | <b>450.000</b>    |
| DEPREC. Adec. Loc        |                   | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 |
| <b>ADECUAC. LOCAT.</b>   | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>0</b>          |
| DEPREC. HERRAMIENTAS     |                   | 48.000            | 0                 | 0                 | 0                 | 60.000            |
| <b>HERRAMIENTAS</b>      | <b>48.000</b>     | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>0</b>          | <b>60.000</b>     | <b>0</b>          |
| TOTAL DEPREC.            |                   | 7.591.960         | 11.623.960        | 14.023.960        | 16.423.960        | 20.483.960        |
| <b>TOT. ACTIVOS</b>      | <b>67.767.800</b> | <b>80.575.840</b> | <b>80.951.880</b> | <b>78.927.920</b> | <b>82.563.960</b> | <b>62.080.000</b> |
| <b>TOT.MQ. Y EQUIP</b>   | <b>59.100.000</b> | <b>73.590.000</b> | <b>75.600.000</b> | <b>75.210.000</b> | <b>80.420.000</b> | <b>61.630.000</b> |



## 5.6 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

**Cuadro 81. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado**

|                                          | <b>AÑO 1</b>      | <b>AÑO 2</b>       | <b>AÑO 3</b>       | <b>AÑO 4</b>       | <b>AÑO 5</b>       |
|------------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>INGRESOS</b>                          |                   |                    |                    |                    |                    |
| Ventas                                   | 160.816.500       | 230.847.860        | 288.325.670        | 341.539.588        | 389.743.656        |
| Costo de ventas                          | 70.759.260        | 101.485.946        | 126.719.645        | 150.139.886        | 171.437.874        |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>                    | <b>90.057.240</b> | <b>129.361.914</b> | <b>161.606.025</b> | <b>191.399.702</b> | <b>218.305.782</b> |
| <b>GASTOS OPERACIONALES</b>              |                   |                    |                    |                    |                    |
| <i>Mano de obra directa</i>              | 6.518.160         | 6.974.431          | 7.427.769          | 15.821.148         | 16.849.522         |
| <i>Costos indirectos servicio</i>        | 2.520.000         | 2.671.200          | 2.831.472          | 6.002.720          | 6.362.883          |
| <i>Gastos administrativos</i>            | 32.494.992        | 34.444.692         | 36.511.373         | 38.702.055         | 41.024.179         |
| Arriendo                                 | 24.122.475        | 34.627.179         | 43.248.851         | 51.230.938         | 58.461.548         |
| <i>Gastos financieros</i>                | 11.432.134        | 9.766.988          | 7.704.337          | 5.149.290          | 1.984.296          |
| <i>Gastos de ventas</i>                  | 1.085.412         | 1.150.537          | 1.219.569          | 1.292.743          | 1.370.308          |
| <i>Gastos diferidos-5años</i>            | 7.591.960         | 11.623.960         | 14.023.960         | 16.423.960         | 20.483.960         |
| <b>Total Gastos Operacionales</b>        | <b>85.765.133</b> | <b>101.258.987</b> | <b>112.967.331</b> | <b>134.622.855</b> | <b>146.536.696</b> |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL ANTES IMPTOS</b> | <b>4.292.107</b>  | <b>28.102.927</b>  | <b>48.638.694</b>  | <b>56.776.847</b>  | <b>71.769.086</b>  |
| <i>Impuestos - 35%</i>                   | 1.502.237         | 9.836.025          | 17.023.543         | 19.871.897         | 25.119.180         |
| <b>UTILIDAD NETA</b>                     | <b>2.789.870</b>  | <b>18.266.903</b>  | <b>31.615.151</b>  | <b>36.904.951</b>  | <b>46.649.906</b>  |

## 5.7 BALANCE GENERAL PROYECTADO

**Cuadro 82. Balance general proyectado**

| ACTIVOS CORRIENTES                | AÑO BASE          | AÑO 1             | AÑO 2              | AÑO 3              | AÑO 4              | AÑO 5              |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Caja y Bancos                     | 25.960.538        | 10.469.327        | 28.053.553         | 58.177.108         | 81.036.250         | 136.994.299        |
| <b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>   | <b>25.960.538</b> | <b>10.469.327</b> | <b>28.053.553</b>  | <b>58.177.108</b>  | <b>81.036.250</b>  | <b>136.994.299</b> |
| <b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>      |                   |                   |                    |                    |                    |                    |
| <b>ACTIVOS FIJOS</b>              |                   |                   |                    |                    |                    |                    |
| Maquinas y Equipo                 | 59.100.000        | 73.590.000        | 75.600.000         | 75.210.000         | 80.420.000         | 61.630.000         |
| Muebles y Enseres                 | 2.462.300         | 1.969.840         | 1.477.380          | 984.920            | 492.460            | 0                  |
| Eq. de Computacion y Comunicación | 2.375.000         | 1.900.000         | 1.425.000          | 950.000            | 475.000            | 0                  |
| Herramientas de trabajo           | 48.000            | 0                 | 0                  | 0                  | 60.000             | 0                  |
| <b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>        | <b>63.985.300</b> | <b>77.459.840</b> | <b>78.502.380</b>  | <b>77.144.920</b>  | <b>81.447.460</b>  | <b>61.630.000</b>  |
| <b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>          |                   |                   |                    |                    |                    |                    |
| Gastos diferidos                  | 3.782.500         | 3.116.000         | 2.449.500          | 1.783.000          | 1.116.500          | 450.000            |
| Adecuaciones locativas            | 0                 | 0                 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| <b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>    | <b>3.782.500</b>  | <b>3.116.000</b>  | <b>2.449.500</b>   | <b>1.783.000</b>   | <b>1.116.500</b>   | <b>450.000</b>     |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>              | <b>93.728.338</b> | <b>91.045.167</b> | <b>109.005.433</b> | <b>137.105.028</b> | <b>163.600.210</b> | <b>199.074.299</b> |
| <b>PASIVOS CORRIENTES</b>         |                   |                   |                    |                    |                    |                    |
| Impuestos por pagar               | 0                 | 1.502.237         | 9.836.025          | 17.023.543         | 19.871.897         | 25.119.180         |
| Obligaciones financieras          | 0                 | 8.640.424         | 10.703.075         | 13.258.122         | 16.423.101         |                    |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>     | <b>0</b>          | <b>10.142.661</b> | <b>20.539.100</b>  | <b>30.281.665</b>  | <b>36.294.998</b>  | <b>25.119.180</b>  |
| <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>      |                   |                   |                    |                    |                    |                    |
| Obligaciones financieras          |                   | 40.384.298        | 29.681.223         | 16.423.101         | 0                  | 0                  |
| <b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>  | <b>0</b>          | <b>40.384.298</b> | <b>29.681.223</b>  | <b>16.423.101</b>  | <b>0</b>           | <b>0</b>           |
| <b>TOTAL PASIVO</b>               | <b>0</b>          | <b>50.526.959</b> | <b>50.220.323</b>  | <b>46.704.766</b>  | <b>36.294.998</b>  | <b>25.119.180</b>  |
| Aportes sociales                  | 37.728.338        | 37.728.338        | 37.728.338         | 37.728.338         | 37.728.338         | 37.728.338         |
| Credito banco                     | 56.000.000        | 0                 | 0                  | 0                  | 0                  | 0                  |
| Utilidad ejercicio anterior       |                   | 0                 | 2.789.870          | 21.056.772         | 52.671.924         | 89.576.875         |
| Utilidad ejercicio                | 0                 | 2.789.870         | 18.266.903         | 31.615.151         | 36.904.951         | 46.649.906         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>           | <b>93.728.338</b> | <b>40.518.208</b> | <b>58.785.110</b>  | <b>90.400.262</b>  | <b>127.305.213</b> | <b>173.955.118</b> |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>  | <b>93.728.338</b> | <b>91.045.167</b> | <b>109.005.433</b> | <b>137.105.028</b> | <b>163.600.210</b> | <b>199.074.299</b> |

## 5.8 CALCULO DE RAZONES FINANCIERAS

**5.8.1 Liquidez.** Miden la habilidad de la empresa para afrontar sus obligaciones en el corto plazo o inmediato.

$$\begin{aligned}\text{Razón Corrientes} &= \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivo Corriente}} \\ \text{Razón Corriente} &= \frac{25.960.538}{8.640.424} = 3.005\end{aligned}$$

Para el primer año de funcionamiento Bemar Ltda cuenta con \$3., como respaldo a deuda a corto plazo, esto quiere decir que la empresa empezará con un buen nivel de liquidez

**Capital de trabajo.** La razón del capital de trabajo se calcula al tomar el valor total de los activos corrientes y restarle el valor de los pasivos corrientes, ésta razón es interpretada como el exceso monetario de los activos corrientes y se aconseja su uso como medida de control interno, más no de liquidez.

**Razón del capital de trabajo = Activos Corrientes – Pasivos Corrientes**

$$\text{Razón del capital de trabajo} = 25.960.424 - 8.640.424 = 17.320.000$$

**Interpretación.** El análisis anterior muestra que la empresa Bemar Ltda posee capital de trabajo \$17.320.000 y una liquidez aproximadamente de \$3, lo cual significa que siempre contará con capital de trabajo, ya que los

pasivos a corto plazo no son altos, beneficiando al proyecto y dándole tranquilidad a los inversionistas.

### 5.8.2 Endeudamiento

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos Total}}{\text{Activos Total}}$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{50.526.959}{93.728.338} = 0.5390 \times 100 = 53.91\%$$

**Interpretación.** El nivel de endeudamiento con el que la empresa inicia es alto ya que el 53.91% pertenece a los acreedores, nivel aceptable para la empresa, teniendo en cuenta que debido a la situación actual del país es difícil arriesgar el capital de los socios y preferiblemente trabajar con créditos, y la liquidez de la empresa lo permite.

**Razón Pasivo Capital.** Muestra el grado de compromiso del capital de los socios o accionistas para con los acreedores de la empresa.

$$\text{Razón Pasivo Capital} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Razón Pasivo Capital} = \frac{50.526.959}{40.518.208} = 1.25$$

**Interpretación.** Por cada peso en el patrimonio de Bemar Ltda, tiene deuda de \$1.25.

### 5.8.3 Actividad.

$$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales Brutos}}$$

$$\text{Rta de activos Totales} = \frac{160.816.500}{93.728.338} = 1.72$$

**Interpretación.** Los activos operacionales rotarán 1.72 veces en el año, es decir cada \$1 invertido en Activos Operacionales generaría \$1.72 de venta en el año.

### 5.8.4 Rentabilidad

$$\text{Margen de Operaciones} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen de Operaciones} = \frac{90.057.240}{160.816.500} = 0.56 * 100 = 56\%$$

**Interpretación.** Cada peso vendido por Bemar Ltda en el año genera una utilidad bruta del \$ 56%

$$\text{Margen de operación} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Brutos}} * 100$$

$$\text{Margen de Operación} = \frac{2.789.870}{85.182.195} = 0.033$$

**Interpretación.** La rentabilidad con respecto a la inversión es mayor que cero, es decir que para el primer año la utilidad es de 0.033 con respecto a los siguientes períodos sigue aumentando.

## 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

### 6.1 ANÁLISIS DE EXTERNALIDADES

Aspectos positivos. Hoy en día, el brindar excelentes servicios a la comunidad se ha convertido en un bien adquirido y comercializable como cualquier producto del mercado. La gente paga por la comodidad, por el bienestar, eso es un hecho claro que hay que saber aprovechar.

De esta manera el bienestar social se convierte en un elemento positivo y clave a la hora de establecer esta empresa prestadora de servicios ya que está creada la demanda de antemano.

Socialmente, la propuesta tiene muchos alcances ya que le hace la vida más cómoda al público femenino, es decir encuentra la solución fácil a un gran problema, de esta manera no se desperdiciara el tiempo, el dispensador no ocupa grandes espacios y genera una utilidad, a la vez que genera un bien social a la comunidad.

**Aspectos Negativos.** Por ser una empresa nueva ofreciendo este tipo de servicio sufrirá en su etapa inicial algunas dificultades para lograr sus objetivos. Teniendo presente que en los Colegios y Universidades, no es popular la cultura del dispensador y mucho menos en los baños, donde el Plantel educativo les facilita todo lo necesario como papel higiénico, jabón, toallas para manos sin ningún costo.

Otro aspecto a tener en cuenta es la costumbre del genero femenino de tener a la mano una toalla higiénica en los días de la menstruación, es darles tiempo que se acostumbre al dispensador y la facilidad de adquirirla.

## **6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA**

Con el propósito de establecer la factibilidad económica y financiera del proyecto en el presente capítulo se realizara su evaluación, para determinar la viabilidad y posibilidad del desarrollo del mismo.

El Valor Presente Neto y la Tasa Interna de Retorno se calcula de acuerdo a los datos del Estado de Resultado y Estado de Ganancia y Pérdida, teniendo en cuenta la utilidad que arroja cada ejercicio del año a al 5, y teniendo en cuenta la inversión inicial \$93.728.338. La utilidad de cada año será ajustada más la depreciación y la amortización.

El Valor Presente Neto y la TIR se calcularan por Excel teniendo en cuenta la tasa de interés compuesta por la tasa del mercado 14% efectivo anticipado, suministrada por la Financiera Internacional , más la tasa de riesgo estimada por las autoras del proyecto es un 5%, teniendo en cuenta que el proyecto será desarrollado en los municipios de Bucaramanga y Floridablanca, que el mismo cuenta con suficiente demanda según el estudio de mercado realizado, y la importancia de este servicio para el público femenino.

$$((1.14) * (1.05)^1) * 100 = 19.70 \%$$

Este resultado es del 19.70% efectivo anticipado.



**6.2.1 Valor Presente Neto ( V P N ).** Según Excel el valor presente neto es de

**VPN \$ 86.975.806 (Millones de pesos)**

Se puede notar que el resultado es notablemente mayor que cero, por lo que se recomienda la puesta en marcha del presente proyecto.

**Cuadro 83. Valor Presente Neto y TIR**

|                   |                     |                  |                   |                   |                   |                   |            |            |
|-------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|
| Inv.Ini./Utilidad | -93.728.338         | <b>2.789.870</b> | <b>18.266.903</b> | <b>31.615.151</b> | <b>36.904.951</b> | <b>46.649.906</b> |            |            |
| Depreciación      |                     | 7.591.960        | 11.623.960        | 14.023.960        | 16.423.960        | 20.483.960        |            |            |
| Amortización      |                     | 666.500          | 666.500           | 666.500           | 666.500           | 666.500           |            |            |
|                   | -93.728.338         | 11.048.330       | 30.557.363        | 46.305.611        | 53.995.411        | 67.800.366        | <b>26%</b> | <b>TIR</b> |
| <b>VPN</b>        | <b>\$86.975.806</b> |                  |                   |                   |                   |                   |            |            |
| <b>TASA</b>       | 19,70%              |                  |                   |                   |                   |                   |            |            |

Fuente: Flujo de Caja y P y G.

**6.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).** Según Excel la TIR arrojó 26%. Como se observa la tasa del 26% es mayor que la tasa del mercado, por lo que se recomienda llevar a la realidad este proyecto.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ARISMENDI POSADA, Octavio. Ética Empresarial- Siete Normas de Ética para Líderes.

BARAÑO, Margarita. Mujer, Trabajo y Salud.

CAMACHO PICO, Jaime Alberto. "Costos para la Gerencia".UIS INSED, Bucaramanga, primera Edición 1993

DELGADO TORRES, Ángel, Metodología de la Investigación Lingüística y Literaria, Universidad de Pamplona, 1999

Diccionario Práctico. "La Rousse".

GARCÍA S. Oscar León. "Administración Financiera. Fundamentos y aplicaciones". Cali : Prensa Moderna S.A. 1995.

GUEVARA Beltrán, Cesar Augusto- QUINTERO Corredor, Guillermo- "Organización y Métodos": UIS INSED, Bucaramanga 1996.

INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA. (ISABU). Servicios Integrales de Salud.

KINNEAR/ TAYLOR – "Investigación de Mercados". Bogotá : McGraw Hill. Quinta Edición. 1995.

MASTERS William H. – JOHNSON E. Virginia- KOLODNY C. Robert La Sexualidad Humana. Barcelona: Grijalbo. Decimotercera Edición. 1995

MENDEZ A. Carlos E. "Metodología". Bogotá: McGraw Hill. 1995.

MIRANDA MIRANDA, Juan José. "Gestión de Proyecto". Bogotá: Guadalupe Ltda. 2002.

MONCARZ, Esther "El malestar de las Mujeres". "La tranquilidad recetada"

PLAN DE DESARROLLO DE BUCARAMANGA. "El mañana empieza hoy".

PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL.2000. .

PRADILLA ARDILA, Humberto. "Ventas y Publicidad" Bucaramanga: UIS/INSED. Primera Edición. 1992.

REINARES LARA/ CALVO FERNÁNDEZ, pedro, Sergio. "Gestión de la Comunicación Comercial". España: McGraw Hill. 1999.

SAPAG CHAIN, Nassir. "Preparación y Elaboración de un Proyecto". McGraw Hill. Bogotá: 1997.

SAVATER, Fernando "La dimensión ética de la Empresa". Bogotá : FUNDACIÓN SOCIAL Siglo del Hombre Editores. 1998

STANTON William J. - ETZEL Michael J. - WALKER Bruce J. "Fundamentos de Marketing". México: McGraw Hill. Décima Edición. 1996.

VON BRAUN Chrstoph- Friedrich. "Innovación Industrial". México, 1997

URL: [WWW.yupi.com/bañospublicosenelmundo](http://WWW.yupi.com/bañospublicosenelmundo)

URL: [WWW.yupi.com/desarrollotoallashigiénicas.com/PedroBarreda](http://WWW.yupi.com/desarrollotoallashigiénicas.com/PedroBarreda)

URL: [WWW.vending.4t.com/pages/proveedores.htm](http://WWW.vending.4t.com/pages/proveedores.htm)

URL: [WWW.yupi.com/historiadedispensadores](http://WWW.yupi.com/historiadedispensadores)

URL: [WWW.alemar.com.mx/entrada.htm](http://WWW.alemar.com.mx/entrada.htm)

URL: [www.aguamac@telefonica.net](mailto:www.aguamac@telefonica.net)

URL: [www.alcanciatelefonica.com/htm/dispen.htm](http://www.alcanciatelefonica.com/htm/dispen.htm)

URL: [www.idealsistemas.com.br/web/defaul.asp](http://www.idealsistemas.com.br/web/defaul.asp)

URL: [www.vending.4t.com/pages/proveedoreshtm#dispensadores](http://www.vending.4t.com/pages/proveedoreshtm#dispensadores)

URL: [Nosotras.com](http://Nosotras.com)

URL: [elpais-cali-terra.com.co/hisdtorico](http://elpais-cali-terra.com.co/hisdtorico)

## **CONCLUSIONES**

El estudio de viabilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios de dispensadores de Toallas Higiénicas en el municipio de Bucaramanga y Floridablanca llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo con el resultado obtenido de los diferentes estudios hechos en el proyecto, se puede determinar que es importante analizar esta inversión porque además de ofrecer garantía económica brinda un desarrollo social cultural para los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

El estudio de mercado permitió establecer la demanda del servicio de dispensadores ya que la población objeto en estudio, requiere del servicio de dispensadores para toallas higiénicas, además se pudo conocer la necesidad de ubicar dispensadores en diferentes lugares, lo cual permite en un futuro cubrir las necesidades de casi toda la población femenina estudiantil.

Del estudio Técnico se pudo obtener el tamaño de la localización, recursos y tecnología ya que los resultados arrojados en el estudio son bastante prometedores para el proyecto en su etapa inicial, lo que le permitirá aumentar su tamaño posteriormente.

El estudio, Administrativo y Legal determino la disposición para crear una empresa de servicio conformada por dos (2) socias inversionistas bajo la figura, de responsabilidad Limitada; también se diseño la Estructura organizacional, para determinar el personal que se empleará en la empresa con el fin de minimizar los gastos.

Analizando la parte financiera la empresa cuenta con fuentes de financiación garantizadas que permiten a la empresa generar ingreso necesarios los cuales son suficientes para amortizar los pagos de dichos compromisos, a la vez que permitirá aprovechar la oportunidad existente en el mercado.

Se encontró en el punto de equilibrio que las ventas del primer año son de 251.369 toallas higiénicas , número de toallas que están por debajo de las propuestas en el primer año, ya que son 321.633.

En la evaluación del proyecto se encontró que el VPN = 86.975.806, con una tasa de interés de 19,70 E.A. La TIR de 26%, lo que demuestra que la puesta en marcha de esta idea generará beneficios económicos para los inversionistas.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda lo siguiente:

Tener como objeto primordial la prestación de un excelente servicio, lo que tendrá a la empresa en un nivel alto competitivo, incrementando así la demanda del servicio

Aprovechar que no existe una oferta del servicio como tal en los planteles educativo y volverlo como una fortaleza para prestar permanentemente un buen servicio.

Para lograr la ejecución y buen funcionamiento del proyecto se debe estar actualizado, además de profundizar, estudiar y analizar todas las áreas (tecnologías, concepto, normas) y demás aspectos que puedan aportar al desarrollo del mismo.

## Anexo A. Tipos de dispensadores

Dispensador SELF-SERVICE



Dispensador para Papel Higiénico  
En rollo

Dispensador de cigarrillos



Dispensador para Papel

Dispensador para Papel Toalla



Dispensador para Papel Higiénico  
Intercalado

Dispensador para Papel Toalla  
Bobina con tecla



Dispensador para jabón en Gel



Toalla



Dispensador para Sabonete Gel





**Anexo B. Encuesta**  
**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**  
**INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN FEMENINA QUE UTILIZAN BAÑOS PÚBLICOS**  
**EN LOS MUNICIPIOS DE BUCARAMANGA Y FLORIDABLANCA**

La presente encuesta tiene como fin, saber su opinión a cerca del montaje de dispensadores de Toallas Higiénicas en los baños públicos de Colegios Privados y Universidades de los municipios de Bucaramanga y Floridablanca.

1. ¿Usted utiliza Toallas Higiénicas?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
2. ¿Cuándo usted va a comprar sus toallas higiénicas, tiene preferencia por  
Alguna marca?  
Sí\_\_\_\_\_ Cual?\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
3. ¿En el último año ha necesitado usar un Baño Público por un accidente  
Menstrual?  
Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
4. ¿Con que frecuencia le sucedió esto en el último año?
  - a. Ninguna vez
  - b. Una vez
  - c. Dos veces
  - d. Tres veces
  - e. otra\_\_\_\_\_ Cuantas?\_\_\_\_\_
5. ¿Cuándo usted tiene un accidente por la menstruación, cual ha sido el sitio  
que busca en primera instancia para solucionar el problema?
  - a. El baño más cercano
  - b. dirigirse a la casa
  - c. Otra Cual? \_\_\_\_\_
6. ¿Si lo ha necesitado cual ha sido la solución inmediata que ha tomado al  
necesitar una Toalla Higiénica?
  - a. Usó Papel Higiénico
  - b. Usó una toalla que llevaba en su bolso
  - c. Le tocó conseguir una toalla en otro lugar
  - d. Otro Cual? \_\_\_\_\_

7. ¿Le ha tocado ausentarse momentáneamente del sitio de trabajo, estudio, Centro Comercial, por no tener a la mano una toalla higiénica?
- Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
8. ¿Cree necesario ubicar en los Baños públicos de Universidades y Colegios Privados dispensadores de Toallas Higiénicas?
- Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
9. ¿Si en su lugar de estudio requiere una toalla higiénica es relevante la marca de toallas que esté disponible en los dispensadores en ese momento?
- Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
10. ¿Qué TIPO de toallas higiénicas le gustaría encontrar en los dispensadores?
- a. Normal
  - b. Tanga
  - c. Protectores
  - d. Otro Cuál?\_\_\_\_\_
11. ¿Qué MARCAS de toallas higiénicas le gustaría encontrar en los dispensadores?
- a. Nosotras
  - b. Kotex
  - c. Serenas
  - d. Otras Cual?\_\_\_\_\_
12. ¿Si se ubicaran dispensadores de toallas higiénicas en los baños públicos de su lugar de estudio con que frecuencia cree usted que utilizaría este servicio?
- a. Mensual
  - b. Bimensual
  - c. Trimestral
  - d. Otro Cual?\_\_\_\_\_
13. ¿Cuántas Toallas adquiriría usted en caso de utilizar el dispensador en un momento de emergencia Menstrual?
- a. Una
  - b. Dos
  - c. Tres
  - d. Cuatro
  - e. Otro \_\_\_\_ Cuantas\_\_\_\_\_
14. ¿En que otros baños públicos considera necesario ubicar dispensadores de toallas higiénicas?

- a. Centros Comerciales
- b. Teatros
- c. Terminal de Transportes
- d. Otro Cual? \_\_\_\_\_

15. ¿Hasta cuánto estaría usted dispuesta a pagar por la compra de una toalla higiénica a través de un dispensador?

- a. \_\_\_\_\_ \$400      b. \_\_\_\_\_ \$500      c. precio Sugerido \$ \_\_\_\_\_

### **Anexo C. Modelo minuta contrato de servicio**

**CONTRATO DE ARRIENDO DE DISPENSADORES NUMERO ----- CELEBRADO  
ENTRE-----Y LA EMPRESA DE SERVICIO BEMAR  
LIMITADA.**

Entre los suscritos a saber Beatriz Amador de Rodríguez con cedula de ciudadanía No. 32.649.327 de Barranquilla entre quien actúa en representación de la empresa de servicio BEMAR LTDA y -----, identificada con cedula ciudadanía No. -----, quien actúa en representación de -----, hemos celebrado el presente contrato de arrendamiento que se regirá por las siguientes cláusulas. CLÁUSULA PRIMER: Que el establecimiento educativo colegio o universidad ubicado en -----, representado por -----, da en arriendo a BEMA LTDA un espacio ubicado en los baños, visible al público de aproximadamente de 80 cms de alto x 35 cms de ancho x 18 cms de fondo, para que allí se coloque el dispensador de toallas higiénicas. CLÁUSULA SEGUNDA. Que el arriendo del sitio antes indicado se hará por el término de un año prorrogable por acuerdo previo entre las partes y por el mismo término aquí determinado. CLÁUSULA TERCERA. Las partes contratante han acordado que se dará como valor del arriendo el 15% de la utilidad neta determinada por la totalidad de Toallas higiénica que se vendan. CLÁUSULA CUARTA. Este cano de arrendamiento que se pacta en el 15% al valor de las toallas higiénicas vendidas se cancelarán dentro de las siguientes cinco (5) días de su caución. CLÁUSULA QUINTA. Para efecto de establecer el número de toallas higiénicas vendidas, teniendo en cuenta que el dispensador de toallas higiénicas no cuenta con un dispositivo especial que valla contabilizando el número de las toallas higiénicas que adquiere las usurarias, cada ocho (8) días en el momento que el operario de BEMAR LTDA proceda a aprovisionar el dispensador habrá un delegado del plantel educativo-----, quien firmara junto con el operario de BEMAR LTDA una planilla donde conste el número de toallas higiénicas vendidas, dinero recaudado, para de esa forma determinar cual es el dinero a pagar de acuerdo a su porcentaje establecido (15%).CLÁUSULA SEXTA. El presente contrato se entiende perfeccionando con las firmas de las partes y la aprobación de la garantía. Para la constancia firma por las partes en Bucaramanga, a los -----

**COLEGIO Y/O UNIVERSIDAD**

Representante Legal

-----  
CC. #

**BEMAR LTDA**

Representante Legal

-----  
CC. #

**Anexo D. Planilla de control, aprovisionamiento  
y recaudo de dinero**

Establecimiento Educativo: \_\_\_\_\_

Contrato Número: \_\_\_\_\_

Técnico Operario Autorizado: \_\_\_\_\_

Representante del Plantel Educativo: \_\_\_\_\_

| FECHA | No.<br>SEMANA | No.<br>TOALLAS<br>VENDIDAS | VR.<br>RECAUDADO | VR.<br>TOALLAS EN<br>REPOSICIÓN | OBSERVACIONES | Firma<br>Operario | Firma<br>Rtante. |
|-------|---------------|----------------------------|------------------|---------------------------------|---------------|-------------------|------------------|
|       | 1             |                            |                  |                                 |               |                   |                  |
|       | 2             |                            |                  |                                 |               |                   |                  |
|       | 3             |                            |                  |                                 |               |                   |                  |
|       | 4             |                            |                  |                                 |               |                   |                  |

\_\_\_\_\_  
**VoBo. Secretaria**

## Anexo E. Cotizaciones



# COTIZACIÓN

Bucaramanga, Noviembre de 2003

Señores  
BEMAR LTDA  
Atte. Srta María Higinia Chacón  
Ciudad

Atendiendo su amable solicitud nos permitimos cotizar el valor de un Dispensador.

| Detalle                       | Cantidad | Valor     |
|-------------------------------|----------|-----------|
| Dispensador Toalla Higiénicas | 1        | 1.200.000 |

El valor total incluye el IVA.

Sin otro particular nos suscribimos de ustedes como sus seguros servidores y amigos.

Cordialmente,

**MARTHA VEGA JIMÉNEZ**  
Representante de Ventas