

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA INFANTIL QUE  
ANIME A LA LECTURA, PARA NIÑOS ENTRE 1 Y 10 AÑOS DE EDAD, EN LA  
CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

**SINDY LILIANA GONZÁLEZ GALVIS  
AURA CARLOTA SANJUÁN PABÓN**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2015**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA INFANTIL QUE ANIME A LA LECTURA, PARA NIÑOS ENTRE 1 Y 10 AÑOS DE EDAD, EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.**

**SINDY LILIANA GONZÁLEZ GALVIS  
AURA CARLOTA SANJUÁN PABÓN**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar el título de  
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director  
QUERUBIN SANCHEZ MARTÍNEZ  
Profesional en Gestión Empresarial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
BUCARAMANGA  
2015**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios, por ser mi guía, fortaleza y bendecirme con la presencia de mis seres queridos. A mi mamá por tu paciencia, colaboración y ejemplo. Gracias por estar conmigo en los momentos más difíciles y también en los más felices de mi vida. A Jhon, por impulsarme a encaminar este largo proceso, por tu compañía en esas largas noches de traspasar, por tu apoyo incondicional, por entenderme y compartir tu vida junto a la mía. A Samuel, hijo mío, empezaste este proceso dentro de mí, ahora eres un hermoso bebé de 3 años, gracias a Dios por permitirme continuar estudiando y no desfallecer, en esta hermosa labor, te amo. A Querubín, por guiarnos y compartir sus conocimientos con nosotras, sin su ayuda no lo habríamos podido lograr. A Aura, por ser la mejor compañera, por ser mi fortaleza y mi maestra, eres una persona extraordinaria, te admiro mucho, porque gracias a tu dedicación y esfuerzo logramos en conjunto nuestras metas. A todos nuestros amigos, compañeros y tutores que hicieron parte de este proceso, siempre estarán en mi corazón, gracias por compartir momentos inolvidables.

### **SINDY LILIANA GONZÁLEZ GALVIS**

Agradezco a Dios, por regalarme la vida y llenarme de entendimiento para cumplir con mis sueños. A mi mamá, por ser un ángel de amor que me ayudó a seguir cada vez que encontraba obstáculos. A mi hermana, porque creyó siempre en mí y me motivó para que llegara al final de la meta, por todo su apoyo lleno de bondad y generosidad en cada etapa de mi vida. A Martín, por regalarme su amor y apoyo incondicional. A David, porque Dios me encomendó la misión de ser su mamá, para que con mi ejemplo le pueda dejar la herencia que nadie podrá arrebatarme: Sólo el estudio y la formación, le permite a los seres humanos crecer, gracias por esas palmaditas en el hombro que fueron mi impulso. A Querubín, por su constante disposición para orientarnos en la búsqueda de alcanzar los logros. A Sindy, compañera constante, dispuesta, responsable e inteligente que con sus aportes me ayudó a cumplir las metas académicas. A mis tutores y compañeros que me hicieron crecer como persona y por los momentos inolvidables e irrepetibles compartidos.

### **AURA CARLOTA SANJUAN PABÓN**

## AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos:

**A Dios** por el don de la vida, la sabiduría y guía, por su permiso para que nuestros sueños se cumplan, dándonos en cada instante su amor y bondad infinita. Gracias Padre Celestial.

**A la Universidad Industrial de Santander** que a través del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, nos brindó su apoyo, colaboración y respaldo en la formación como Profesionales íntegros y dignos de ella.

**Al tutor Querubín Sánchez Martínez**, nuestro Director de Proyecto, por su decidido e importante acompañamiento en el desarrollo y culminación del presente proyecto.

**Al equipo de tutores**, por contribuir a lo largo del proceso de nuestra educación y no sólo en la carrera Gestión Empresarial, sino también en nuestra educación personal, cada vez que rescataban los esfuerzos sobre un valor que no tiene significado si no ha quedado un aprendizaje en cada acción y por facilitarnos las herramientas necesarias para triunfar.

**A nuestros compañeros de estudio** por su amistad, compañerismo y esos momentos inolvidables compartidos.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	22
1. GENERALIDADES .....	24
1.1 PANORAMA DEL SECTOR.....	24
1.1.1 Evolución y tendencias del sector. Contexto internacional. Los hábitos de lectura mundial.....	24
1.1.2. Contexto Nacional. La lectura, índice de desarrollo de un país .....	26
1.1.3. Contexto Regional. La Lectura en el departamento de Santander .....	27
1.1.4. Contexto Local. La lectura en Bucaramanga .....	27
1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO .....	28
1.3 ASPECTOS LEGALES .....	30
2. ESTUDIO DE MERCADOS .....	34
2.1 OBJETIVOS.....	34
2.1.1 Objetivo General .....	34
2.1.2 Específicos.....	34
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	35
2.2.1 Descripción, Usos y especificaciones del servicio .....	35
2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia. ....	45
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO .....	48
2.3.1 Mercado potencial.....	48
2.3.2 Mercado objetivo.....	48
2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....	49
2.4.1 La demanda .....	49
2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados .....	49
2.4.1.2 Necesidades de información. ....	49
2.4.1. 3. Ficha Técnica.....	50
2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados .....	52
2.4.3 Estimación de la demanda.....	63
2.4.4 Proyección de la demanda.....	63
2.5 OFERTA O COMPETENCIA .....	64
2.5.1 Necesidades de información .....	64
2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia .....	64
2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	69
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN .....	71
2.7.1 Estructura de los canales actuales. ....	71
2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales .....	71
2.7.3 Selección de los canales de comercialización .....	72
2.8 PRECIO .....	72
2.8.1. Análisis de precios de la competencia .....	72

2.8.2 Estrategia de fijación de precios .....	73
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.....	74
2.9.1 Objetivos .....	74
2.9.2 Logotipo. ....	74
2.9.2.1 Colores del logotipo: .....	75
2.9.2.2 Otras características: .....	75
2.9.3. Slogan.....	76
2.9.4 Análisis de medios .....	76
2.9.5 Selección de medios.....	78
2.9.6. Estrategias Publicitarias.....	78
2.9.7. Presupuesto de Publicidad y Promoción.....	81
2.9.7.1. De lanzamiento .....	81
2.9.7.2. De operación.....	82
3. ESTUDIO TÉCNICO .....	83
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO.....	83
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto .....	83
3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.....	83
3.1.2.1 Tamaño del proyecto y la demanda.....	83
3.1.2.2 El tamaño del proyecto y los suministros e insumos.....	83
3.1.2.3. El tamaño del proyecto y la disponibilidad de tecnología y equipos .....	83
3.1.2.4. El tamaño del proyecto y la localización .....	84
3.1.2.5. El tamaño del proyecto y el recurso humano .....	84
3.1.2.6. El tamaño del proyecto y el financiamiento.....	84
3.1.3 Capacidad del proyecto .....	84
3.1.3.1 Capacidad total diseñada del servicio.....	84
3.1.3.2. Capacidad instalada .....	85
3.1.3.3. Capacidad utilizada y proyectada .....	85
3.2 LOCALIZACIÓN.....	86
3.2.1 Macro localización .....	86
3.2.2 Micro localización.....	86
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	90
3.3.1 Ficha técnica del servicio .....	90
3.3.2. Descripción técnica del proceso .....	90
3.3.2.1 Llegada del niño a la Biblioteca Infantil .....	90
3.3.2.2 Prestación del servicio de animación a la lectura .....	91
3.3.2.3 Salida del niño de las instalaciones de la Biblioteca Infantil.....	91
3.3.2.4 Mantenimiento, limpieza y manejo de desechos.....	91
3.3.3 Diagrama de procedimiento. ....	93
3.3.4 Control de calidad .....	94
3.3.5 Recursos.....	95
3.3.5.1 Recurso humano.....	95
3.3.5.2 Recurso físico .....	96
3.3.5.3 Recursos e insumos .....	104
3.3.6 Análisis de Proveedores .....	106

3.3.7 Distribución de planta .....	107
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO.....	110
4.1. FORMA DE CONSTITUCIÓN.....	110
4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	112
4.2.1 Visión .....	112
4.2.2 Misión.....	112
4.2.3 Objetivos .....	113
4.2.4 Políticas .....	113
4.2.4.1 Políticas de personal.....	113
4.2.4.2 Políticas de compras.....	115
4.2.4.3 Políticas de ventas.....	116
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	117
4.3.1 Organigrama .....	117
4.3.2 Descripción y perfil de cargos .....	117
4.3.3 Asignación salarial .....	129
5. ESTUDIO FINANCIERO .....	131
5.1 INVERSIONES .....	131
5.1.1 Inversión Fija.....	131
5.1.1.1 Maquinaria y equipo.....	131
5.1.1.2 Equipos de cómputo .....	132
5.1.1.3 Muebles y Enseres .....	133
5.1.1.4 Total Inversión fija.....	134
5.1.2 Inversión diferida.....	134
5.1.2.1 Adecuaciones locativas.....	134
5.1.3 Inversión de capital de trabajo .....	135
5.1.3.1. Costos de producción .....	136
5.1.3.1.1. Insumos .....	136
5.1.3.1.2. Mano de obra directa .....	136
5.1.3.1.3. Costos indirectos de la prestación del servicio .....	137
5.1.3.1.3.1 Depreciaciones .....	137
5.1.3.1.2. Total Costos.....	138
5.1.3.1.3. Total costos del servicio.....	139
5.1.3.2. Gastos de Administración y ventas .....	139
5.1.3.3 Gastos Financieros .....	142
5.1.3.4. Total capital de trabajo.....	142
5.1.4 Inversión Total. ....	143
5.1.5 Fuentes de financiación. ....	143
5.2 COSTOS Y GASTOS. ....	146
5.2.1. Costos y gastos fijos del servicio. ....	146
5.2.2. Total de costos y gastos variables del proyecto.....	146
5.2.3 Costo y gasto total unitario.....	147
5.3 PRECIO DE VENTA. ....	147
5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS. ....	147

5.4.1 Ingresos .....	148
5.4.2 Proyecciones de egreso.....	148
5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS .....	149
5.5.1. Estado de resultados proyectado a 5 años.....	149
5.5.2. Flujo de caja proyectado a 5 años .....	151
5.5.3. Balance General inicial y proyectado .....	153
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	155
6.1. EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	155
6.2. EVALUACIÓN AMBIENTAL.....	155
6.2.1 Matriz de evaluación de impactos .....	156
6.2.1.1. Generación de residuos sólidos.....	157
6.2.1.2. Emisiones atmosféricas .....	158
6.2.1.3. Riesgo biológico.....	158
6.2.1.4. Riesgo físico .....	158
6.2.1.5. Riesgo Psicosocial .....	158
6.2.1.6. Medidas de manejo ambiental .....	158
6.2.2. Plan de mitigación (antes, durante y después del proceso) dentro de un desarrollo sostenible .....	160
6.2.2.1. Plan de mitigación antes del proceso .....	160
6.2.2.2. Plan de mitigación durante el proceso .....	163
6.2.2.3. Plan de mitigación después del proceso.....	166
6.3. EVALUACIÓN FINANCIERA .....	167
6.3.1. Valor Presente neto .....	167
6.3.2. Tasa Interna de Retorno TIR .....	167
6.3.3. Periodo de Recuperación.....	168
6.3.4. Análisis de las razones financieras .....	169
6.4. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	171
7. CONCLUSIONES .....	173
8. RECOMENDACIONES.....	175
BIBLIOGRAFÍA.....	176
ANEXO .....	178

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Promedio de hogares que tienen niños entre 1 y 10 años .....	52
Tabla 2. Distribución por edad de los hijos en hogares estrato 4,5 y 6 .....	53
Tabla 3. Problemas por falta de hábitos lectores en niños.....	54
Tabla 4. Importancia de lectura infantil en los hogares .....	55
Tabla 5. Frecuencia de visita de niños a las Bibliotecas. ....	56
Tabla 6. Conocimiento de alguna Biblioteca en Bucaramanga.....	57
Tabla 7. Intención de uso de Biblioteca infantil que promueva la lectura .....	58
Tabla 8. Criterios de importancia para adquirir servicios de Biblioteca Infantil .....	59
Tabla 9. Actividades preferidas en una Biblioteca Infantil .....	60
Tabla 10. Preferencias para ubicación de la Biblioteca Infantil .....	61
Tabla 11. Medios de preferencia para recibir información .....	62
Tabla 12. Análisis de Servicios y precios de la competencia. ....	73
Tabla 13. Presupuesto de Lanzamiento.....	81
Tabla 14. Presupuesto de Operación.....	82

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Ficha técnica.....	50
Cuadro 2. Proyección de la demanda.....	64
Cuadro 3. Análisis de la competencia del Proyecto.....	65
Cuadro 4. Proyección de la oferta.....	70
Cuadro 5. Demanda Insatisfecha.....	70
Cuadro 6. Capacidad utilizada y proyectada.....	86
Cuadro 7. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados.....	88
Cuadro 8. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados.....	89
Cuadro 9. Ficha técnica del servicio.....	90
Cuadro 10. Recurso Humano.....	95
Cuadro 11. Maquinaria y equipo de oficina.....	96
Cuadro 12. Maquinaria y equipo operativo.....	97
Cuadro 13. Equipos de cómputo y comunicación Administrativo.....	99
Cuadro 14. Equipos de Cómputo y Comunicación Operativo.....	100
Cuadro 15. Muebles y Enseres operativos.....	100
Cuadro 16. Muebles y Enseres Administrativos.....	102
Cuadro 17. Insumos.....	105
Cuadro 18. Análisis de Proveedores.....	106
Cuadro 19. Distribución de la Planta.....	107
Cuadro 20. Descripción perfil cargo Gerente.....	117
Cuadro 21. Descripción y perfil cargo Licenciado en Español y Literatura.....	119
Cuadro 22. Descripción perfil cargo Auxiliar de Sala Infantil.....	121
Cuadro 23. Descripción y perfil del Contador.....	123
Cuadro 24. Descripción y perfil del cargo Auxiliar de Servicios Generales y Cafetería.....	124
Cuadro 25. Descripción y perfil del cargo Secretaria.....	126
Cuadro 26. Descripción y perfil del cargo Vendedor.....	127
Cuadro 27. Estructura Salarial mensual para Biblioteca Infantil S.A.S.....	129
Cuadro 28. Base salarial patrono por prestaciones sociales, salud, pensión, ARL.....	130
Cuadro 29. Equipos Eléctricos y electrónicos Administrativos.....	131
Cuadro 30. Equipos eléctricos y electrónicos Operativos.....	132
Cuadro 31. Equipos de cómputo Administrativos.....	132
Cuadro 32. Equipos de cómputo operativos.....	133
Cuadro 33. Muebles y Enseres Administrativos.....	133
Cuadro 34. Muebles y Enseres Operativos.....	133
Cuadro 35. Total Inversión Fija.....	134
Cuadro 36. Adecuaciones.....	135
Cuadro 37. Inversión Diferida.....	135
Cuadro 38. Insumos.....	136

Cuadro 39. Costo de Mano de Obra Directa .....	136
Cuadro 40. Depreciación Operativa .....	137
Cuadro 41. Costo de mantenimiento Operativo .....	138
Cuadro 42. Costos de seguros de Activos Operativos.....	138
Cuadro 43. Costos Indirectos del Servicio .....	138
Cuadro 44. Total costos del servicio .....	139
Cuadro 45. Depreciación Administrativa .....	139
Cuadro 46. Costo de mantenimiento Administrativo .....	139
Cuadro 47. Costos de seguros de Activos Administrativos.....	140
Cuadro 48. Nómina Administrativa.....	140
Cuadro 49. Gastos Generales .....	141
Cuadro 50. Total Gastos de Administración y Ventas.....	142
Cuadro 51. Gastos Financieros (Intereses) .....	142
Cuadro 52. Resumen de capital de trabajo.....	143
Cuadro 53. Inversión Total.....	143
Cuadro 54. Fuentes de financiación.....	144
Cuadro 55. Amortización del crédito .....	144
Cuadro 56. Costos y Gastos fijos del servicio .....	146
Cuadro 57. Costos y gastos variables del servicio.....	146
Cuadro 58. Cálculo costo unitario del servicio .....	147
Cuadro 59. Presupuesto de ingresos proyectado a 5 años .....	148
Cuadro 60. Proyecciones de egresos a 5 años .....	148
Cuadro 61. Estado de resultados proyectado a 5 años .....	150
Cuadro 62. Flujo de caja proyectado a 5 años.....	151
Cuadro 63. Balance General Proyectado.....	153
Cuadro 64. Matriz de evaluación de impactos .....	156
Cuadro 65. Programas a considerar en manejo ambiental .....	160
Cuadro 66. Identificación y calificación de los impactos que genera cada actividad del Proyecto.....	161
Cuadro 67. Valor Presente Neto .....	167
Cuadro 68. Periodo de Recuperación.....	168
Cuadro 69. Razones Financieras.....	169
Cuadro 70. Cálculo de punto de equilibrio en unidades.....	171

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. Promedio de hogares que tienen niños entre 1 y 10 años. ....	52
Grafica 2. Promedio de edad hijos de hogares estratos 4,5 y 6.....	53
Grafica 3. Problemas por falta de hábitos lectores en niños .....	54
Grafica 4. Importancia de la lectura en los hogares .....	55
Grafica 5. Frecuencia de visita de niños a Bibliotecas .....	56
Grafica 6. Conocimiento de alguna Biblioteca Infantil en Bucaramanga.....	57
Grafica 7. Intención de uso de una Biblioteca Infantil que promueva la lectura .....	58
Grafica 8. Criterios de importancia para decidir adquisición de servicio de Biblioteca Infantil.....	59
Grafica 9. Actividades preferidas en una Biblioteca Infantil .....	60
Grafica 10. Preferencias para ubicación de la Biblioteca Infantil .....	61
Grafica 11. Medios de preferencia para recibir información .....	62
Grafica 12. Demanda Insatisfecha .....	70
Grafica 13. Distribución de la Planta .....	109
Grafica 14. Organigrama.....	117
Grafica 15. Punto de equilibrio en Unidades.....	172

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. La ciudad bonita.....	29
Figura 2. Calles de Bucaramanga.....	29
Figura 3. Características del servicio .....	36
Figura 4. Jornadas de cuentos al revés. ....	36
Figura 5. Jornada de lectura libre .....	37
Figura 6. Tardes de cine infantil.....	37
Figura 7. Lectura con los padres.....	38
Figura 8. Lectura virtual. ....	39
Figura 9. Kit de sorpresas infantiles .....	40
Figura 10. Jornadas de lectura dramatizada.....	40
Figura 11. Jornadas de títeres .....	41
Figura 12. Lectura en inglés.....	41
Figura 13. Aldea lectora .....	42
Figura 14. Recreación de cuentos. ....	42
Figura 15. Juegos lectores didácticos .....	43
Figura 16. Creación y adaptación de cuentos.....	43
Figura 17. Talleres dirigidos a adultos para motivar la lectura .....	44
Figura 18. Sonoteca.....	44
Figura 19. Préstamo de Laptops.....	45
Figura 20. Intercambio de libros.....	45
Figura 21. Estructura de canal .....	71
Figura 22. Selección de canales de comercialización.....	72
Figura 23. Logotipo .....	74
Figura 24. Valla Publicitaria .....	80
Figura 25. Tarjeta de Presentación .....	80

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Cuestionario .....	178

## GLOSARIO

**APRESTAMIENTO:** El aprestamiento es un proceso de preparación para cualquier actividad que se quiere iniciar, es permanente en toda la vida del ser humano.

**BIBLIOTECA INFANTIL:** Es un espacio diferenciado para vincular a los niños y a los padres con la literatura, un espacio adecuado para desarrollar y estimular los hábitos de lectura entre los más pequeños. La mejor forma para que el niño se acerque a la lectura observando en el adulto mediante el ejemplo una actitud respetuosa hacia el espacio y los libros.

**COMPRENSIÓN LECTORA:** Entendimiento del significado de un texto y la intencionalidad del autor al escribirlo.

**CUENTO:** Narración breve que es creación o ficción de uno o varios autores, basada en hechos reales o ficticios, inspirada o no en anteriores escritos o leyendas, cuya trama es protagonizada por un grupo reducido de personajes, y que tiene un argumento relativamente sencillo y por tanto fácil de entender.

**EDUCACION:** Proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.

**FÁBULA:** Composición literaria breve en la que los personajes son animales o cosas que casi siempre presentan características humanas como el hablar. Estas historias concluyen con una enseñanza o moraleja de carácter instructivo, que suele aparecer al final del texto.

**HÁBITO LECTOR:** Dotación al individuo de la capacidad técnica de leer y la transformación de dicho acto en necesidad.

**INTERACCIÓN:** Acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes.

**LECTURA:** Actividad que consiste en interpretar y descifrar, mediante la vista, el valor fónico de una serie de signos escritos, ya sea mentalmente o en voz alta.

**POEMA:** Es cualquier composición literaria que se concibe como expresión artística de la belleza por medio de la palabra, en especial aquella que está sujeta a medida y cadencia del verso.

**RIMA:** Es la repetición de una secuencia de fonemas a partir de la sílaba tónica al final de dos o más versos.

**TECNOLOGÍA:** Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

## RESUMEN

**TÍTULO:** FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA INFANTIL QUE ANIME A LA LECTURA, PARA NIÑOS ENTRE 1 Y 10 AÑOS DE EDAD, EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.\*<sup>1</sup>

**AUTORAS:** GONZALEZ GALVIS, Sindy Liliana  
SANJUAN PABÓN, Aura Carlota\*\*

**PALABRAS CLAVES:** factibilidad, niños, biblioteca, infantil, lectura

### DESCRIPCIÓN:

La factibilidad para crear una empresa que preste el servicio de animación lectora, para niños entre 1 y 10 años de edad, en la ciudad de Bucaramanga nace de la importancia que tiene la comprensión lectora en todos los aspectos de la vida cotidiana. Los niños en la actualidad son absorbidos por la tecnología que aunque es relevante, no debe ocupar los espacios de valores, estudio, inter-relación e interpretación. La lectura toma cada vez mayor importancia porque trasciende en todos los aspectos de una persona: el personal, social, académico, laboral y profesional.

Si bien es cierto que existen colegios con bibliotecas, bibliotecas públicas y bibliotecas virtuales, no existen en la ciudad de Bucaramanga ninguna biblioteca con el enfoque netamente infantil donde congregue varias actividades que recreen, estimulen y hagan la lectura más divertida, promoviendo hábitos lectores que perduren en los niños y luego, en el futuro profesional.

La Biblioteca Infantil se presenta como una empresa que presta sus servicios que promueven la lectura e involucra acciones La Biblioteca Infantil se preocupa por recuperar el valor de la lectura y motivar al niño a cultivar hábitos lectores. Ofrecerá al público unas instalaciones adecuadas, seguras y con los requisitos legales y cumplimiento de los procesos de calidad que garanticen la prestación de sus servicios y con material adecuado para actividades infantiles, cumpliendo además con el compromiso con el medio ambiente y su cuidado.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia-IPRED. Gestión Empresarial. Director Querubín Sánchez Martínez

## ABSTRACT

**TITLE:** FEASIBILITY STUDY FOR CREATING A LIBRARY TO ENCOURAGE CHILDREN READING TO CHILDREN BETWEEN 1 AND 10 YEARS OLD, IN THE CITY OF BUCARAMANGA. \*<sup>2</sup>

**AUTHORS:** GONZALEZ GALVIS, Sindy Liliana  
SANJUAN PABÓN, Aura Carlota \*\*

**KEYWORDS:** Feasibility, kids, library, playground, reading

### DESCRIPTION:

The feasibility to create a company which provides the services of reading entertainment for children between 1 and 10 years old, in the city of Bucaramanga born of the importance of reading comprehension in all aspects of daily life. Children today are absorbed by the technology that is relevant but should not occupy the spaces of values, study, inter-relationship and interpretation. Reading takes increasing importance because it transcends all aspects of a person: the personal, social, academic, occupational and professional.

While it is true that there are schools with libraries, public libraries and virtual libraries, do not exist in the city of Bucaramanga with clearly no library approach where children congregate several activities that recreate, stimulate and make the reading fun, promoting reading habits that last in children and then, in the professional future.

The children's library is presented as a company that provides services that promote reading and library involves actions Infant care about retrieving the value of reading and motivate the child to cultivate reading habits. Give the public adequate, safe and legal requirements and compliance with quality processes that ensure the provision of services and suitable material for children's activities, and fulfilling the commitment to the environment and care facilities.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia-IPRED. Gestión Empresarial. Director Querubín Sánchez Martínez

## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos, desde su infancia han mostrado un especial interés por comprender su entorno, formas, espacios, signos, letras e imágenes, lo que ha permitido desarrollar destrezas en el campo de la lectura.

Bucaramanga ha experimentado en el presente siglo cambios significativos en cuanto a las formas de organización tradicional de la sociedad, especialmente a la forma de atención de la familia en lo que respecta a la preparación de los niños para una adecuada formación desde la infancia y hasta su vida adulta.

Debido a los cambios sociales y culturales que se presentan en la sociedad bumanguesa, donde se puede observar el papel de la familia en la formación de valores, hábitos y dada la urgencia de que los dos padres trabajen todo el día fuera de casa para sostener la economía del hogar, se crea entonces la necesidad de una institución que dedique su misión a promover la lectura entre los niños y niñas desde temprana edad apostando al menor para el ingreso a la vida escolar o fortaleciendo el hábito lector en la vida escolar, donde no se tome la lectura como una obligación sino como diversión.

En el presente documento se establece una factibilidad con el propósito de brindar una nueva opción sobre el servicio de Biblioteca Infantil en la ciudad de Bucaramanga donde se piense en los niños como los beneficiados con los hábitos lectores tanto para la vida personal, académica como para su vida social, profesional y laboral ya que sólo quien es buen lector cultiva valores que se reflejan en la ortografía, expresiones, redacción, educación, rendimiento académico y mejor comprensión lectora.

Se ha comprobado que los niños lectores son adultos exitosos que tienen capacidad de comprensión, seguridad, logran culminar sus estudios profesionales, son empresarios o líderes porque dentro de los beneficios de la lectura están: estímulo de la atención, aumento de la astucia,

Las investigaciones realizadas con respecto a las personas que leen, permiten concluir que los estudiantes exitosos poseen mejores habilidades de expresión, lectura y lenguaje, aumento de la habilidad mental, fortalecimiento de las relaciones sociales y activación del sistema visual.

Según Guillermo García Ribas<sup>3</sup>, la lectura es una de las actividades más beneficiosas para la salud, pues se ha demostrado que estimula la actividad cerebral y fortalece las conexiones neuronales”. Cuando se lee, se ejercita la memoria e imaginación, mejora la capacidad intelectual, interrelaciona conceptos, ordena ideas y se obliga al cerebro a pensar.

El servicio de la Biblioteca Infantil que anime a la lectura para niños entre 1 y 10 años de edad en la ciudad de Bucaramanga, es la respuesta a la necesidad de fortalecer los hábitos lectores en la población infantil dado que en la ciudad no existe un servicio que dedique su atención a la promoción de la lectura infantil a través de diferentes actividades.

Para el diseño de este proyecto se requiere la realización de varios estudios, los cuales formarán capítulos que inician con las Generalidades donde se refieren los antecedentes referentes a la importancia de la lectura a través de los tiempos, la problemática que se desarrolla ante la ausencia de los hábitos lectores.

En el estudio de mercados se busca determinar y conocer el servicio a ofrecer y las necesidades de los clientes, precios, debilidades, oportunidades.

Con el estudio técnico se logra la evaluación de la capacidad del proyecto, la tecnología, localización, maquinaria, equipos, recurso humano y leyes que lo rigen

Seguidamente, se realiza el estudio administrativo en donde se presenta la estructura organizacional y legal de la empresa. En este estudio se mostrará la constitución legal de la empresa con todos los requerimientos de ley así como los cargos y el documento manual de funciones para cada uno de ellos.

A continuación, se realiza el estudio financiero; en este estudio se presenta el soporte financiero de la empresa a través de todos los elementos que generan costos y gastos en la misma, el cálculo de la inversión tanto fija como diferida y el capital de trabajo, información base para la evaluación del proyecto.

Para finalizar, la evaluación del proyecto que permitirá analizar el impacto social, económico y ambiental que tendrá la creación de la empresa en Bucaramanga.

---

<sup>3</sup> Coordinador del Grupo de Estudio de Conducta y Demencias de la Sociedad Española de Neurología (SEN)

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 PANORAMA DEL SECTOR

**1.1.1 Evolución y tendencias del sector. Contexto internacional. Los hábitos de lectura mundial:** Hoy día vivimos en un mundo globalizado habitado por 6,200 millones de personas, de las cuales, de acuerdo con la UNESCO, solamente 1,155 millones tienen acceso a una educación formal en sus diferentes grados, niveles y modalidades; mientras que en contraste, 876 millones de jóvenes y adultos son considerados analfabetos y 113 millones de niños en edad escolar se encuentran fuera de las aulas de las escuelas por diversas circunstancias.<sup>4</sup>

**PANORAMA DEL SECTOR** Ante el panorama mundial expuesto, caracterizado por la pobreza extrema, la inequidad y la falta de oportunidades para todos para acceder a una educación digna y aspirar a una vida mejor, diversos organismos internacionales como la OCDE, la UNESCO, el BID, el Banco Mundial y la CEPAL han señalado que en los nuevos escenarios mundiales dominados por la globalización, la competitividad, la alta tecnología y la información, la educación y la lectura se constituyen en los pilares estratégicos del desarrollo de las naciones y por consiguiente, en una mejor posibilidad de aspirar a una vida mejor por parte de los ciudadanos.

A este respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha manifestado que la lectura en especial debe ser considerada prioritariamente por todos sus países miembros como un indicador importante del desarrollo humano de sus habitantes. Al hacer referencia a este aspecto, la OCDE ha señalado recientemente que “El concepto de capacidad o competencia lectora retomada por muchos países hoy en día, es un concepto que es mucho más amplio que la noción tradicional de la capacidad de leer y escribir (alfabetización), en este sentido, señala la OCDE la formación lectora de los individuos para una efectiva participación en la sociedad moderna requiere de la habilidad para decodificar el texto, interpretar el significado de las palabras y estructuras gramaticales, así como construir el significado. También implica la habilidad para leer entre líneas y reflexionar sobre los propósitos y audiencias a quien se dirigen los textos.

---

<sup>4</sup> UNESCO. World Education Report, 2000. París : UNESCO, 2002. p. 54-60

La capacidad lectora involucra por tanto, la habilidad de comprender e interpretar una amplia variedad de tipos de texto y así dar sentido a lo leído al relacionarlo con los contextos en que aparecen. En síntesis, la capacidad lectora consiste en la comprensión, el empleo y la reflexión a partir de textos escritos y virtuales, con el fin de alcanzar las metas propias, desarrollar el conocimiento y el potencial personal y participar en la sociedad ” Asimismo, al referirse a la importancia de la lectura en el contexto de los nuevos paradigmas mundiales este organismo multilateral ha especificado que “Las actuales circunstancias están obligando a los individuos en todo el planeta a reflexionar sobre el contenido de un texto conectando la información encontrada en dicha fuente con el conocimiento obtenido de otros textos, de tal suerte que los lectores deben evaluar las afirmaciones realizadas en el texto frente a su propio conocimiento del mundo...

Los lectores deben en los nuevos contextos, ser capaces de desarrollar una comprensión de lo que se dice y de lo que se intenta en un texto, y deben contrastar la representación mental derivada del texto frente a lo que sabe y cree, bien sobre la base de información previa, bien sobre la base de información encontrada en otros textos utilizando, tanto como conocimientos generales, como específico y la capacidad de razonamiento abstracto.

A fin de contar con una mayor información confiable sobre la problemática lectora a nivel mundial y poder revertir esta tendencia a mediano y largo plazo, la UNESCO ha realizado por su parte diversas investigaciones al respecto entre sus países miembros. Estos estudios han demostrado que Japón tiene el primer lugar mundial con el 91% de la población que ha desarrollado el hábito de la lectura, seguido por Alemania con un 67% y Corea con un 65% de su población que tiene hábitos de lectura.”

En lo que respecta a los países más atrasados en hábitos de lectura, México ocupa el penúltimo lugar mundial, de 108 países evaluados con un promedio de 2% de la población que cuenta con hábitos permanentes de lectura.

A nivel de América Latina y el Caribe, diversos estudios realizados entre 1998 y 1999 y publicados en el año 2000, dan a conocer cuál es la situación de las habilidades lectoras de los estudiantes de educación básica en esta región del mundo. Dichas investigaciones alertan sobre el estado crítico en que se encuentran millones de estudiantes latinoamericanos y caribeños en materia de lectura. De 13 países que participaron en estas investigaciones se concluye que con excepción de Cuba país que cuenta con los porcentajes más altos de lectura en sus estudiantes de nivel básico, los 12 países restantes presentan bajos niveles generalizados de lectura entre sus estudiantes.

A este panorama desolador se suman también otros estudios que revelan que “En países como Colombia, Venezuela, Chile, Argentina, Brasil y Ecuador los índices de lectura en la población en general han disminuido drásticamente en los años recientes; en Colombia por ejemplo, de acuerdo a una reciente encuesta nacional, el 40% de los colombianos manifestaron que no leen libros por falta de hábitos, otro 22% externo que no lee por falta de tiempo y dinero para comprar libros. Venezuela por su parte reconoce que si se compararan las capacidades lectoras de sus estudiantes con sus similares de Finlandia o de los Estados Unidos, un 90% de los jóvenes venezolanos quedarían muy por debajo de las capacidades de lectura adquiridas por los finlandeses y los norteamericanos en la actualidad.

**1.1.2. Contexto Nacional. La lectura, índice de desarrollo de un país:** Una persona que tiene un hábito lector posee mejores oportunidades de éxito tanto académico como laboral y personal. Para el año 2012 el número de libros que leía cada colombiano se acercaba a los 2 libros por año. La meta es que dentro de muy poco esa cifra se duplique y por eso el objetivo es fortalecer el interés y gusto por la lectura en las nuevas generaciones. Para Enrique González Villa, presidente de la Cámara Colombiana del Libro, la lectura es el primer índice de desarrollo y que entre más alto sea este índice es más fácil hacer progresar a un país.

Es muy importante fomentar la lectura en los niños desde muy temprana edad. Son muchos los beneficios que puede traer a una persona tener un hábito lector. Ésta tiene mejores oportunidades, mayores posibilidades de éxito tanto académico como laboral; contrario a una que no lee quien tiene una menor posibilidad de terminar sus estudios.

Para fomentar la lectura la Cámara Colombiana de Libro realiza varias campañas como “A mí que me regalen un libro”, El Día del Libro que se celebra el 23 de abril y el Festival del Libro Infantil en octubre y por supuesto la Feria Internacional del Libro de Bogotá.

Organizaciones como Funda lectura comparten este mismo objetivo. En sus décadas de vida ha trabajado con numerosas organizaciones, como la Cámara Colombiana del Libro, en diseñar, edificar y desarrollar programas y proyectos con el fin de fomentar la lectura. Fruto de este esfuerzo ha surgido la ley del libro, en 1993; el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, en 2002, la Política de Lectura para la Primera Infancia, en 2008 y la ley de Bibliotecas, en 2009. Leer en Familia es uno de los programas de Funda lectura que busca acercar el libro y a sus padres desde sus propios hogares hasta en lugares poco usuales estaciones de Metro línea y parques.

Hacer que las nuevas generaciones se conviertan en lectores desde pequeños es una tarea que interesa a profesores, bibliotecarios, editores y a las personas que hacen de la lectura un estilo de vida y sobre todo a los papas. Los escritores seguirán escribiendo y es preciso incrementar la fuerza y número de lectores.

Una vez se han creado los espacios de lectura con los niños, es fundamental que ellos puedan compartir esa experiencia con otros, por ejemplo, a través de clubes de lectura en donde sigan desarrollando su capacidad lectora. Incluso, los mismos adultos pueden formar sus propios grupos y compartir estrategias para fomentar la lectura en su comunidad. De la participación de padres, hijos y comunidad pueden surgir otras actividades para levantar nuevos lectores.

**1.1.3. Contexto Regional. La Lectura en el departamento de Santander** con una inversión de \$5.500 millones, el Programa “Todos a Aprender” hace presencia en 816 sedes educativas, beneficiando a 60.700 niños y jóvenes de transición a 5° de primaria, a los cuales se les han entregado 453.500 textos de lenguaje y matemáticas. Asimismo, se han entregado 10.400 libros guía a 2.340 docentes y directivos docentes quienes, a su vez, reciben el apoyo en el fortalecimiento de las prácticas de aula por parte de 92 tutores y 3 formadores.

"Todos a Aprender es un programa que llevo en el corazón y hoy quiero invitarlos a que hagan parte de él. Se trata, sin lugar a dudas, del Programa más ambicioso que Gobierno alguno haya emprendido para mejorar la calidad de la educación de nuestros niños en el país", manifestó la Ministra de Educación durante su intervención en el evento.

**Fomentar hábitos para formar grandes lectores y escritores** Otra de las grandes apuestas del Gobierno Nacional por mejorar la calidad en la educación está representada en querer tener estudiantes que lean y escriban y que, además de eso, entiendan lo que leen y sepan lo que escriben. Es por esto que, a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura 'Leer es mi Cuento' (PNLE), los Ministerios de Educación y Cultura han venido trabajando en los estudiantes el fomento e interés por la lectura y la escritura para mejorar sus competencias comunicativas y brindarles más y mejores oportunidades de desarrollo. Un país que lee, es un país que progresa.

**1.1.4. Contexto Local. La lectura en Bucaramanga**, el Programa también ha demostrado tener una gran acogida, atendiendo a 9.670 estudiantes y 373 docentes de 32 instituciones educativas. Se entregaron más de 62.000 textos de matemáticas y lenguaje y se invirtieron recursos superiores a los \$800 millones.

"Esta es una muestra más de que con el Programa 'Todos a Aprender' queremos atender la mayor cantidad posible de niños y jóvenes de las instituciones oficiales y cerrar las grandes brechas de inequidad en acceso a la educación", puntualizó Campo.

A su vez, en el departamento de Santander, el Plan hace presencia en 2.728 sedes educativas donde se benefician 302.000 estudiantes que gozan de 720 Colecciones Semilla, gracias a la inversión de \$2.000 millones por parte del Gobierno Nacional.

La falta de hábitos de lectura tiene repercusiones que van más allá del abandono de textos literarios. La mala ortografía, la falta de cultura, el déficit en la capacidad de crear argumentos para defender posiciones y la evidente pérdida de habilidades comunicativas, son las principales consecuencias de no leer regularmente.

## 1.2 CONTEXTO GEOGRÁFICO

La Biblioteca Infantil con animación lectora funcionará en la ciudad de Bucaramanga que es la capital del Departamento de Santander y se le conoce como "ciudad bonita", "ciudad de los parques" y "ciudad cordial". Es la quinta ciudad más importante del país y crece de forma acelerada proyectándose como una gran ciudad gracias a su vertiginoso desarrollo.

Bucaramanga está rodeada por los municipios de Girón, Floridablanca y Piedecuesta con los cuales se conforma el Área Metropolitana de Bucaramanga. Cuenta con vías terrestres hacia Bogotá, Medellín, Cúcuta y Región Caribe de Colombia y posee el Aeropuerto Internacional Palo negro. Su economía gira alrededor de la fabricación de calzado y joyería y su principal Universidad es la Universidad Industrial de Santander. ; La tasa de desempleo se ha mantenido relativamente estable, oscilando entre 8% y 10% en los últimos seis años<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> ACICAM Informe Especial Santander [en línea] disponible en: [http://www.acicam.org/documents/InformeEspecial\\_Santander.pdf](http://www.acicam.org/documents/InformeEspecial_Santander.pdf)

**Figura 1. La ciudad bonita**



Fuente: FLICKR Ciudad bonita [en línea] disponible en:  
<http://www.flickr.com/photos/julianzaraza/3076858159/>

La actividad industrial que cuenta con un mayor reconocimiento a nivel nacional es la industria calzado, en la ciudad se encuentra ubicada la Asociación de Industriales del Calzado y Similares. La Ciudad se perfila para el siglo XXI como la *Tecnópolis de Los Andes*; prueba de ello es el creciente número de centros de investigación tecnológica en diversos tópicos como los de energía, gas, petróleo, corrosión, asfaltos, cuero y herramientas de desarrollo agroindustrial, entre otros. Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuyas principales actividades: agricultura, ganadería y avicultura se llevan a cabo en zonas aledañas de los departamentos de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrollan en la Ciudad.

**Figura 2. Calles de Bucaramanga**



Fuente: blogspot.com

En el presente, Bucaramanga es una de las ciudades más importantes de Colombia, con aproximadamente un millón de habitantes en su área metropolitana.

Con más de 10 universidades, es uno de los centros universitarios más destacados del país. Cuenta con un aeropuerto internacional, ubicado a las afueras de la ciudad, una significativa infraestructura hotelera acompañada por un sinnúmero de atractivos turísticos; todo ello, recreado a partir de la conocida hospitalidad de su gente, que le ha otorgado fama internacional como "La Ciudad Bonita".

Los principales medios de comunicación de masas son el diario el Frente, el periódico Vanguardia Liberal y la cadena de televisión TRO (Televisión Regional del Oriente). Cuenta con un muy buen sistema de servicios públicos y se proyecta hacia el siglo XXI como un gran centro industrial, tecnológico, económico y cultural. Gracias a esto, la ciudad fue elegida como miembro del Consejo Consultivo Andino de Autoridades Municipales de la Comunidad Andina de Naciones.

### **1.3 ASPECTOS LEGALES**

El proyecto se ubica dentro de las normas legales establecidas que regulan las actividades económicas relacionadas con la creación de una Biblioteca Infantil con animación a la lectura para niños entre 1 y 10 años de edad:

- Artículo 158 de la Ley 23 de 1982, rige a los establecimientos que en forma permanente u ocasional comuniquen la música para sus clientes, en forma directa o indirecta.
- Código del Comercio (Decreto 410 de 1961).
- Código Penal, Artículo 271. Normatividad aplicable a los derechos de Autor.
- Código Sustantivo del Trabajo (artículo 46 del Decreto Ley 3743 de 1950).
- Constitución Política de Colombia. Artículo 333. Establece como principios orientadores del Estado Social de Derecho Colombiano la libertad de empresa y la libertad de competencia.
- Constitución Política de Colombia. Artículo 333. Establece como principios orientadores del Estado Social de Derecho Colombiano la libertad de empresa y la libertad de competencia.

- Contabilidad General (Decreto 2649 de 1993). Reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- De la ley 100 de 1993 sistema de seguridad social integral: CAPITULO II Sistema de Seguridad Social Integral. Artículo 8 Conformación del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Decreto 1753 de 3 de agosto de 1994. Del Ministerio del medio ambiente presenta las condiciones y requisitos indispensables para el otorgamiento de licencia e impacto ambiental.
- Decreto 2811 del 18 de diciembre de 1974. Reglamenta la ley 23 de 1973 del código nacional de recursos renovables y de protección del medio ambiente, su objetivo es prevenir y controlar la contaminación ambiental y buscar su mejoramiento la conservación y reestructuración de los recursos naturales para defender la salud y bienestar de los habitantes del territorio nacional.
- Decreto Número 1280 de 2002. Ministerio de Salud, este decreto tiene como fin organizar el sistema de vigilancia y control del sector salud, en uno de sus encisos, insiste en la necesidad de prevención, por parte de cada uno de los actores que ejercen actividades de salud, no solo los establecimientos sino también como interés de la comunidad en general, que recibe los servicios asistenciales en los diferentes centros de atención médica.
- Decreto Número 2676 del 22 de diciembre del 2000. Por lo cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares. Este decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas.
- Decreto número 612 de 2000. Por el cual se reglamenta parcialmente el régimen de registros sanitarios automáticos o inmediatos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 100 de 1993, por la cual se rige la seguridad social en Colombia.
- Ley 1014 del 26 de enero de 2006 de Emprendimiento y Empresarismo, mediante el cual se reglamenta el emprendimiento en Colombia.
- Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. Consagra el nivel de Educación preescolar. Afirma que la educación es un proceso de formación permanente, personal y cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y deberes. De conformidad

con el artículo 67 de la Constitución define y organiza la prestación de la educación formal, No formal e informal.

- Ley 1429 de 2010. “Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo.”
- Ley 232 de 1995 (diciembre 26), normas para el funcionamiento de establecimientos comerciales.
- Ley 232 de 1995, por la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales.
- Ley 590 de 2000, artículo 11; "la Superintendencia de Industria y Comercio, regulará la organización y funcionamiento del Registro Único Empresarial.
- Ley 590 de 2000, por la cual se dictan las disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Ley 60 de 1993: (descentralización). Define las competencias y recursos para los sectores sociales – educación, salud, agua potable, cultura y deporte.
- Ley 789 de 2002. “Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.”
- Ley 80 de Contratación: regula la forma de contratación con el Estado y otras entidades, a través de la legalización de empresas constituida ante la Cámara de Comercio y la DIAN.
- Ley 9 de 1979 Código Sanitario. Para la protección del medio ambiente, los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del ambiente.
- Ley 9 de 1979, Código Sanitario Nacional, es un compendio de normas sanitarias para la protección de la salud humana.
- Ley 99 de 1993, Artículo 5. Regula las condiciones generales para el saneamiento del medio ambiente, el uso, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales con el fin de mitigar o eliminar el impacto de actividades contaminantes del entorno y determinar las normas ambientales mínimas y las regulaciones de carácter general aplicables a todas las actividades que puedan generar directa o indirectamente daños ambientales.

- Plan de ordenamiento Territorial (POT). Ley 388 de 1997, Decreto 879 de 1998 Capítulo II. Orientar su desarrollo sostenible mediante la definición de estrategias de uso, ocupación y manejo de suelo.
- Resolución No. 012383 del 29 de noviembre de 2011 por el cual se regula la inscripción y actualización del Registro Único Tributario - RUT, a través de las Cámaras de Comercio.
- Resolución Número 3113 de Agosto 5 de 1998. Ministerio de Salud y Ministerio de Ambiente. “Por la cual se adoptan las normas de fabricación de los productos de aseo, higiene y limpieza de uso doméstico”.
- Decreto 2737 de 1989 el código del menor, mediante el cual se consagra los derechos fundamentales del menor, sobre su protección.
- Decreto 410 de marzo 27 de 1971, por el cual se expide el Código de Comercio para la República de Colombia.
- El código Civil comprende las disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares y sus actuaciones entre ellos, en el tema nos competen los artículos 86, 633, 634, 637,650 y 652.

## 2. ESTUDIO DE MERCADOS

### 2.1 OBJETIVOS

**2.1.1 Objetivo General.** Efectuar una investigación de mercados que a través del análisis de la demanda y la oferta, estrategias de distribución, precios, aprovisionamiento, publicidad y promoción, permita evaluar si existen condiciones favorables de mercado en la ciudad de Bucaramanga para la creación de una Biblioteca Infantil que promueva la lectura en niños entre 1 y 10 años de edad, de los estratos 4,5 y 6 en la ciudad de Bucaramanga.

**2.1.2 Específicos.** Se formulan los siguientes objetivos específicos con el fin de lograr el objetivo general

- Identificar los servicios que actualmente se ofrecen en el mercado y la cantidad de clientes que estarían dispuestos a adquirir los de la Biblioteca Infantil con promoción de la lectura indagando sus preferencias.
- Recopilar información sobre la demanda del servicio de Biblioteca Infantil utilizando un instrumento que permita identificar características necesarias para conocer su comportamiento e identificar las estrategias para comercializarlo dando solución a las necesidades del sector.
- Determinar el perfil de los posibles clientes por medio del cruce de variables sobre la información recolectada para ofrecerle un producto más acorde a las necesidades
- Determinar la frecuencia del uso del servicio de la Biblioteca Infantil mediante la aplicación de la encuesta con el fin de definir estrategias para determinar las ventas potenciales del servicio que se puede tener mensualmente y atender la demanda del servicio.
- Establecer los niveles de oferta relacionados con el servicio de Biblioteca Infantil que promueva la lectura mediante el análisis de los principales competidores directos e indirectos existentes en Bucaramanga, para crear estrategias y garantizar el ingreso al mercado del proyecto propuesto.

- Identificar los canales de comercialización que se utilizan en el mercado, evaluando su conveniencia para establecer la estrategia comercial y de distribución que permita el posicionamiento del servicio.
- Identificar los precios que actualmente maneja la competencia con el servicio ofrecido y la capacidad de pago que puedan poseer los hogares de Bucaramanga mediante un estudio de la oferta y la demanda para determinar los precios de referencia para el proyecto y definir la estrategia idónea para el servicio propuesto.
- Seleccionar la estrategia de publicidad más efectiva a través del análisis de medios con el fin de ofrecer una publicidad acertada que logre captar la atención y dinamizar las ventas del servicio propuesto.

## **2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**2.2.1 Descripción, Usos y especificaciones del servicio.** El servicio de la Biblioteca Infantil que anime a la lectura para niños entre 1 y 10 años de edad en la ciudad de Bucaramanga, es uno solo y está compuesto por diferentes actividades que desarrollan habilidades lectoras cultivando el gusto lector desde temprana edad para superar las dificultades generadas de la comprensión lectora y que trasciende la vida familiar, social, laboral y profesional.

Este tipo de servicio tiene como propósito solucionar el problema de comprensión lectora mediante la motivación a la lectura a través de actividades lúdicas, jornadas de títeres, aldea lectora, recreación de cuentos, juegos lectores didácticos, participación de los niños en la creación de nuevos cuentos y adaptación de los existentes, talleres dirigidos a los adultos para que sigan motivando la lectura en los pequeños, jornadas de lectura de los cuentos al revés, jornadas de lectura libre, tardes de cine infantil, jornadas de lectura con los padres, Kit de sorpresas infantiles donde el elemento principal es el libro, lectura en inglés, jornadas de lectura dramatizada, sonoteca, préstamo de laptops, intercambio de libros, membresía al club lector y días de lectura virtual. Las zonas adecuadas para el disfrute de la lectura son: zona refrescante, zona de cambio de pañales, área de parqueo de coches infantiles. El servicio será prestado bajo las normas legales y estándares de calidad requeridos para su prestación.

El servicio, tiene una duración de un año pero el cliente podrá pagar por periodos mensuales, pudiendo retirarse en el momento que lo desee, pero para evitar su

retiro, la empresa implementará las estrategias de retención y fidelización de los clientes

**Figura 3. Características del servicio**



Las actividades incluidas en el servicio que se prestará a los usuarios son las siguientes:

**Jornadas de lectura de cuentos al revés:** Con la dirección de un adulto especializado, se narran los cuentos tradicionales pero con la novedad del cambio en el inicio, nudo o desenlace, de tal suerte que nadie pueda imaginar cómo quedará convertido un cuento reconocido habitualmente, generando así el factor sorpresa tan llamativo para quienes gustan de debatir y contradecir.

**Figura 4. Jornadas de cuentos al revés.**



Fuente: [imaginaria.com.ar](http://imaginaria.com.ar)

**Jornadas de lectura libre:** A través de la libertad que se le dé al cliente para elegir a su libre gusto un tema de lectura que sea de su interés para luego analizarlo con un grupo de compañeros y bajo la dirección de un experto, de tal manera que haya libre expresión de sus propias ideas confrontándolas y defendiéndolas con argumentos empíricos frente al experto.

**Figura 5. Jornada de lectura libre**



Fuente: actividades divertidas de lectura. Blog spot

**Tardes de cine infantil:** Ofrecer el espacio de preferencia para los clientes en donde de manera semanal, quincenal o mensual se ruede material literario en una sala acondicionada como teatro con todo lo que involucra: comestibles para acompañar el desarrollo de las actividades, oscuridad, sonido y los aspectos necesarios para recrear un ambiente de teatro.

**Figura 6. Tardes de cine infantil**



Fuente:

<https://encryptedtbn2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcT82aLydhUNrWF3QLeXoXfGQys2Dodi4w6yaDmDsBuUcmdPDQo>

**Jornadas de lectura con los padres:** Independientemente de las estrategias de lectura que usen, leer tiene que ser divertido. Existen muchas maneras para ayudar a fomentar el entusiasmo por la lectura y cuando se hace en compañía de los padres, el tiempo de lectura es más enriquecedor dado que el menor siente confianza porque quien lo guía es quien lo ama.

Es muy importante introducir a los niños en la rutina lectora y para lograrlo no es fácil hacerlo desde la casa, dado que los padres cuentan con una apretada agenda diaria, y retomar la tarea de contarles a los hijos un cuento por las noches

o improvisar un pequeño relato en cualquier momento del día, les resultará atractivo y llamará su atención. Si además los padres transmiten emociones, sensaciones y agregan sonidos y escenificaciones variadas, los niños estarán encantados compartiendo el momento.

Los padres de familia generalmente no son buenos lectores y por iniciativa propia no es usual lograr que dediquen tiempo a la lectura con sus pequeños hijos en su casa, ya sea porque sus apretadas obligaciones diarias no se lo permiten o por desmotivación. Adicionalmente, los elementos distractores como la televisión, interrupciones, video juegos; no permiten afianzar en la lectura.

Si se planea una actividad de lectura entre los niños y los padres se logra que se cumpla la cita niño-padre-libro, se motiva la lectura en voz alta, se disfruta de un espacio iluminado, fresco, se encuentran con otros padres de familia que hacen la misma actividad, se logra un mejor nivel de concentración al leer, hay una persona de la biblioteca encargada de aconsejar al padre para que exprese sus emociones al leer, encuentra una gran variedad de material: cuentos, novelas, historietas, material actualizado, libros animados y con sonidos, encuentra un momento para tomar un refresco, dialogar con el niño, compartir actividades lectoras se fomenta el estudio, puede consultar si tiene alguna inquietud académica que el niño sólo seguramente no aprovecharía al asistir a la biblioteca. Se puede incluso, prestar libros en español y en inglés para la lectura en el hogar, sin tener que comprar libros puede disfrutarlos, el niño los puede elegir a su gusto.

Además, si es el padre el que da el ejemplo al niño de la visita a la Biblioteca, este hábito le durará al niño toda la vida

### **Figura 7. Lectura con los padres.**



Fuente: encryptedbn2.gstatic.com

**Días de lectura virtual:** Para satisfacer el interés de los niños en el uso de las tecnologías, se ofrecerá un espacio para que ingresen a practicar la lectura o a

jornadas de competencia (juegos en línea para competir entre familias) mediados por el Internet.

Debido a que el Internet es un soporte fuerte de las prácticas escolares y académicas de lectura y escritura, no sería divertido para un niño ingresar al Internet desde su casa porque se relacionaría con una obligación académica. Pero, la Biblioteca Infantil ofrecerá la creación personalizada de mascotas virtuales para invitar a los niños a cuidarla diariamente, realizará jornadas de competencias y juegos didácticos en Internet entre familias para hacer más divertido el uso de esta herramienta, enseñará a crear páginas web infantiles, actividades para niños en inglés online, se les enseñará a los padres a manejar la seguridad del Internet para sus hijos, se harán prácticas de chat infantil confiable (podrán conocer a sus interlocutores), se compartirán en línea recetas de cocina infantil, sólo se usará Internet para niños, lo que le da confianza a los padres que la experiencia virtual del menor es segura, esto, con el fin de motivar a la familia a visitar la Biblioteca Infantil en lugar de quedarse en casa haciendo tareas usando esta herramienta.

**Figura 8. Lectura virtual.**



Fuente:

[https://encryptedtbn2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQgcc\\_u5zJlxVR4HGfwXdwyDXQCPTGQBvZDHdHj\\_vZl0RIf3B-4XA](https://encryptedtbn2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQgcc_u5zJlxVR4HGfwXdwyDXQCPTGQBvZDHdHj_vZl0RIf3B-4XA)

**Kit de sorpresas infantiles donde el elemento principal es el libro:** Siendo los niños los más curiosos lectores, es una idea genial incluir entre los regalos preferidos de las fiestas infantiles libros curiosos y llamativos junto con los dulces y juguetes que se acostumbra entregar como obsequio a los invitados.

**Figura 9. Kit de sorpresas infantiles**



Fuente: UNA DOCENAS DE. Piñatas para cumpleaños infantiles [en línea]  
<http://unadocenade.com/wp-content/uploads/2013/01/Pi%C3%B1atas-para-cumplea%C3%B1os-infantiles-450x337.jpg>

**Jornadas de lectura dramatizada:** Se trata de una excelente alternativa para el cliente, con el fin de que se divierta personificando a los personajes del texto, siendo así una herramienta de aprendizaje divertida y que le permite crear y estimular la imaginación aportando sus propias ideas y explorando nuevos saberes a partir de los disfraces reconocidos para ellos como princesas, animales y personajes reconocidos en el mundo infantil.

**Figura 10 Jornadas de lectura dramatizada**



Fuente: GGPHT Jornadas de lectura dramatizada [en línea] disponible en:  
[http://h5.ggpht.com/\\_bl99KXadJ3w/SRg29hFm23I/AAAAAANXo/emkDHU4\\_les/s640/2008%20Animacion%20lectura%20infantil%201%C2%BA%20y%202%C2%BA%20\(30\).JPG](http://h5.ggpht.com/_bl99KXadJ3w/SRg29hFm23I/AAAAAANXo/emkDHU4_les/s640/2008%20Animacion%20lectura%20infantil%201%C2%BA%20y%202%C2%BA%20(30).JPG)

**Jornadas de títeres:** Se trata de un servicio adicional que busca la diversión en el análisis lector y como motivación para recrear la lectura y aprovechar el ingenio de los niños. La temática está relacionada con los temas leídos en cada jornada y mediante los reconocidos títeres se retoma el análisis lector dejando un mensaje de motivación en los pequeños lectores.

**Figura 11. Jornadas de títeres**



Fuente: UNIVERSAL MEDIOS. Títeres [en línea] disponible en: <http://universalmedios.com.ar/sitios/wp-content/uploads/2013/01/titeres1.jpg>

**Lectura en Inglés:** Se trata de un servicio adicional incluido en la programación que busca alentar a los clientes- estudiantes a escoger libros que les resulten interesantes, fascinantes, educativos y entretenidos en idioma extranjero pero relacionado con el gusto por ver y leer cosas con las que se puedan sentir identificados.

**Figura 12. Lectura en inglés.**



Fuente: [bibliotecavirtual.gov.do](http://bibliotecavirtual.gov.do)

**Aldea Lectora:** Se trata de un servicio divertido donde los niños se pueden dirigir a un espacio especialmente adecuado para que gocen de la lectura sin relacionarlo como una obligación escolar sino como una vivencia basada en la tranquilidad que ofrece una casa aislada sólo para leer y donde no se sienten vigilados, aunque lo estén.

**Figura 13. Aldea lectora**



Fuente: BEBES Y MAS Casa con arenero [en línea] disponible en: <http://img.bebesymas.com/2007/05/casa%20con%20arenero.jpg>

**Recreación de cuentos:** Es una actividad lúdica que mediante la personificación de los cuentos, se logra la creatividad, la motivación lectora., la interacción entre niños, desarrollando habilidades para el teatro, la retentiva, las ideas innovadoras y el trabajo en equipo.

**Figura 14. Recreación de cuentos.**



Fuente: TÍTERES CACHIRULO Recreacion de cuentos [en línea] disponible en: <http://titerescachirulo.com/wp-content/uploads/2010/08/2-A-historia-do-Apalpador-300x225.jpg>

**Juegos lectores didácticos:** Mediante el juego, se podrá aprovechar la disposición de los niños a la lectura, donde las enseñanzas que dejan las fábulas, los mensajes de las lecturas, las poesías, rimas y cuanta actividad generada de la lectura sea usada entre los menores para retomar las buenas costumbres del juego con los amigos y no solamente la relación con la tecnología. Porque hoy en día la tendencia es sumergirse en los juegos de red, dejando de un lado la enriquecedora amistad y contacto con otros seres de la misma edad donde jugando se aprende y se afianzan los valores.

**Figura 15. Juegos lectores didácticos**



Fuente: GARDEN CENTEREJEA Juegos lectores didácticos [en línea]  
[http://www.gardencenterejea.com/UserFiles/Image/misapuntes/juegos%20infantiles%20\(6\).jpg](http://www.gardencenterejea.com/UserFiles/Image/misapuntes/juegos%20infantiles%20(6).jpg)

**Creación de cuentos y adaptación de los existentes:** La monotonía aburre, y los niños son las personas más inquietas mentalmente, para lograr mantener su atención, nada mejor que permitirles explorar sus ideas y la mejor forma es creando cuentos o adaptando los ya existentes mediante ejercicios que les permitirá exponerlos en una sala adecuada para este fin. Se inicia con Erase una vez un... y cada niño acomodará a su manera lo que se le ocurra y al final se observará un cuento creado entre todos.

**Figura 16. Creación y adaptación de cuentos**



Fuente: ENCRYPTEDTBN1 Creación y adaptación de cuentos [en línea] disponible en:  
[https://encryptedtbn1.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcT22PuEySJEm4z04-RmAfWFJ2Gr74ynfSh9I12jhqwxlcW8WLGZrUway\\_GN](https://encryptedtbn1.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcT22PuEySJEm4z04-RmAfWFJ2Gr74ynfSh9I12jhqwxlcW8WLGZrUway_GN)

**Talleres dirigidos a los adultos para motivar la lectura infantil:** Sólo quien se capacita puede comprender lo que pasa por la cabeza de los pequeños creadores y cuando se entra en contacto con la literatura de una forma más profunda creando autores en profundidad, desarrollando el espíritu crítico que permita

cultivar la imaginación, perfeccionar la expresión oral y escrita, hablar en público, ampliar vocabulario entre otras bondades de este tipo de talleres.

**Figura 17. Talleres dirigidos a adultos para motivar la lectura**



Fuente: ESPAIMENUT Talleres dirigidos a adultos para motivar [n línea] disponible: <http://www.espaimenut.com/wp-content/uploads/2013/10/caixa-dels-colors-ADI-Burriana.jpg>

**Sonoteca infantil:** Es un espacio para que los niños exploren mediante los sonidos la magia de la lectura. Con actividades basadas en la estimulación temprana y mediada por la música se podrá lograr el gusto por la lectura en los niños.

**Figura 18. Sonoteca**



Fuente: PIXMAC Sonoteca [en línea] disponible en: <http://imagen.pixmac.es/4/acercamiento-de-los-ninos-escuchando-musica-con-auriculares-desempenar-pixmac-imagen-46837538.jpg>

**Préstamo de Laptops:** Los niños usuarios del servicio podrán llevarse en calidad de préstamo los laptops por un fin de semana.

**Figura 19. Préstamo de Laptops**



Fuente: GOOGLE Artículos para niños y bebés [en línea] disponible en: [http://images04.olx-st.com/ui/11/69/85/1308779042\\_219386485\\_3-VENDO-Laptop-de-Aprendizaje-de-FISHER-PRICE-Articulos-para-Ninos-y-Bebes.jpg](http://images04.olx-st.com/ui/11/69/85/1308779042_219386485_3-VENDO-Laptop-de-Aprendizaje-de-FISHER-PRICE-Articulos-para-Ninos-y-Bebes.jpg)

**Intercambio de libros:** Los niños usuarios del servicio podrán intercambiar sus libros con los demás asistentes cumpliendo las normas de respeto y cuidado por los elementos ajenos.

**Figura 20. Intercambio de libros**



Fuente: BLOGSPOT intercambio de libros [en línea] disponible en: [http://1.bp.blogspot.com/0Yax6xaFSUY/TqR\\_izOrVol/AAAAAAAAAzU/4uiE8xfs010/s1600/8906158-ilustraci-n-de-las-ni-as-intercambio-de-libros.jpg](http://1.bp.blogspot.com/0Yax6xaFSUY/TqR_izOrVol/AAAAAAAAAzU/4uiE8xfs010/s1600/8906158-ilustraci-n-de-las-ni-as-intercambio-de-libros.jpg)

### **2.2.2 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia.**

- **Seguimiento del proceso lector del niño:** El aporte de valor que el servicio le brinda al cliente radica principalmente en el seguimiento al progreso lector del niño mediante el registro en fichas de lectura, registros en bitácoras de la empresa, métodos pedagógicos adecuados y continuidad en el aprendizaje de la lectura que le permita además de crear gusto por la lectura partiendo de la filosofía de que el buen lector no nace, se hace, identificar desde la etapa previa a

la escolar la identificación de algunas palabras globales. Otro aspecto relevante es enseñar a los padres y abuelos cómo leer con los niños, leer en familia.

En las bibliotecas existentes, los niños llegan al lugar, buscan el texto de consulta y se retiran mientras que cada bibliotecario se dedica a lo suyo, sin ni siquiera prestar atención al menor. En la Biblioteca Infantil, se podrán apreciar las técnicas de lectura de los libros a los niños de tal forma que éstas sean replicadas en las casas mientras que en las Bibliotecas de la ciudad no hay un servicio de preferencia constante hacia los niños ni tampoco se observa un interés en lograr que el niño se quede en el espacio, sino que investigue y salga pronto para su casa con la tarea escolar, sin ningún valor agregado.

En el nuevo proyecto, se pretende desarrollar etapas como el reconocimiento del nombre o fonema de las letras, identificar palabras globales, segmentar las palabras, deletreo entre los niños más pequeños para que al ingreso a sus primeros años escolares, estén preparados para recibir con agrado el proceso lector

Partiendo de la idea que si aprender a leer fuera un aprendizaje natural para nadie que sepa hablar sería difícil leer, la Biblioteca Infantil cuenta con una Licenciada en Español y Literatura que dedicará jornadas de atención a la parte cognitiva que permita a los niños mejorar sus procesos lectores, modelo que no es ofrecido por la competencia actual.

La nueva Biblioteca Infantil enfoca su servicio basada en que no hay un momento preciso en el cual se aprende a leer, sino que este aprendizaje es un proceso que va construyéndose en la medida en que el desarrollo cognitivo de cada niño permite hacerlo adecuadamente. Hay casos en los cuales un niño "descubre" que lee, al articular y reconocer el significado de una palabra escrita que le interesó, al escucharse pronunciarla. Luego vendrán la automatización, la velocidad y la comprensión de oraciones. En la dedicación a cada niño, está la satisfacción de verlo evolucionar, luego, vendrá por sí solo a buscar los libros que le agraden y hasta los podrá tener en su casa por 8 días.

- **Distinción honorífica, como motivación Psicológica:** Otro aspecto diferenciador del proyecto. Sólo si un padre nota la evolución en el proceso lector de su hijo, mantendrá su interés en el servicio. Para la Biblioteca Infantil, es fundamental observa la maduración de los procesos, que permita a la vez advertir a los adultos sobre las dificultades y avances de los menores involucrados en el proceso lector y que no son adecuadamente tratados en los centros de estudio al

que asiste el niño y que se basa en la suposición que si han sido promovidos al siguiente año es porque tienen las habilidades lectoras y cognitivas para continuar con el aprendizaje. Por esta razón, la Biblioteca proyectada, cree en que reconocer la evolución lectora de los niños, es cuestión de estímulo y por esto, crea distinciones ya sean medallas, menciones y premios que les haga sentir importantes y lectores triunfadores dándoles seguridad en el proceso de aprendizaje que se refleja en todos los aspectos académicos.

Con la competencia actual que tiene la lectura con los video juegos, la televisión y el Internet, conseguir que los niños tomen interés por la lectura, es un verdadero reto, pero podría lograrse si hay un acercamiento que permita descubrir los gustos de los niños para ir adentrándolos en este mundo lector desde los temas de su agrado y aprovechando el vínculo de afecto entre padres e hijos a través de la lectura en edad temprana.

Una vez se logra identificar los temas del agrado de cada niño, se acompaña para su ingreso a la escuela o ya estando en ella, sigue el acompañamiento lector explorando y disfrutando espacios agradables, cómodos y adecuados, libros escogidos para satisfacer las necesidades de los pequeños y motivándolos a la lectura a través de actividades lúdicas, jornadas de títeres, aldea lectora, recreación de cuentos, juegos lectores didácticos, participación de los niños en la creación de nuevos cuentos y adaptación de los existentes, talleres dirigidos a los adultos para que sigan motivando la lectura en los pequeños, jornadas de lectura de los cuentos al revés, jornadas de lectura libre, tardes de cine infantil, jornadas de lectura con los padres, Kit de sorpresas infantiles donde el elemento principal es el libro, lectura en inglés, jornadas de lectura dramatizada, sonoteca, préstamo de laptops, intercambio de libros, membresía al club lector y días de lectura virtual. Las zonas adecuadas para el disfrute de la lectura son: zona refrescante, zona de cambio de pañales, área de parqueo de coches infantiles.

La Biblioteca Infantil con animación lectora se preocupa por recuperar el valor de la lectura y motivar al niño a cultivar hábitos lectores.

Las principales ventajas de la Biblioteca Infantil con animación lectora son:

- Se prepara al niño para la vida escolar, social y familiar
- Se crean hábitos lectores a partir del gusto e iniciativa propia, no como obligación

- Se cultiva el valor de la lectura tan escaso en el mundo actual
- La interacción infantil aporta a la vida adulta la creatividad y diversión característico de los infantes lo que hace un espacio realmente diferente que aleja a los niños de la tecnología que los absorbe como la televisión, el Internet, los celulares y cuanto aparato electrónico surge que aleja poco a los niños del contacto con sus semejantes.
- La realización de las aldeas lectoras es una propuesta que busca como lo hacen las fábulas infantiles que quede una lección de vida en donde se aprenda a valorar y reconocer la diferencia y la satisfacción del compartir con los seres menos favorecidos.
- En la ciudad, no hay espacios que propicien la lectura infantil, involucrando actividades complementarias que hacen más divertido el proceso lector.

## 2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

**2.3.1 Mercado potencial.** El mercado potencial de la Biblioteca Infantil que promueve la lectura son todos los hogares de la ciudad de Bucaramanga que tengan niños.

**2.3.2 Mercado objetivo.** El mercado objetivo para la nueva empresa está compuesto por los hogares con niños entre 1 y 10 años de edad de los estratos 4, 5 y 6, que se encuentran ubicados en la ciudad de Bucaramanga y además les interesa la lectura infantil.

Según información del Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI)<sup>6</sup> consultada en enero de 2014, indica que hay un total de 56.678, distribuidos por estratos cuatro, cinco y seis, así:

Estrato 4:	45.204
Estrato 5:	4.225
Estrato 6:	7.249

---

<sup>6</sup> REPORTE SUI Distribucion estratos [en línea] disponible en: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\\_com\\_096](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_096)

## **2.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

### **2.4.1 La demanda**

**2.4.1.1 Descripción del problema de investigación de mercados.** La necesidad de ser un buen lector ha sido objeto de creación de un sinnúmero de propuestas y métodos presentados por diferentes instituciones nacionales e internacionales; el mercado meta se encuentra saturado de todas estas soluciones, algunas técnicas, otras no, pero que tratan de satisfacer la demanda en el mercado.

Encontrar la información necesaria para determinar la viabilidad de este proyecto desde el punto de vista de mercados, requiere de fuentes fiables, que mediante datos precisos ofrezcan el conocimiento suficiente sobre la mezcla de mercados (servicio, precio, plaza, y promoción), lo que no se ha podido lograr con efectividad. Por un lado, los servicios ofrecidos en el mercado no satisfacen las expectativas de los clientes; por otra parte, el precio es definido por el costo del producto ya que la mayoría de las bibliotecas prestan el servicio gratis y la importancia de ofrecer beneficios, los canales de distribución son directos, y la promoción se realiza a través de medios masivos de comunicación como Internet, radio, revistas y labores de impulso.

Por tanto, se amerita realizar esta investigación de mercados, buscando, de fuentes primarias y secundarias, aquellos aspectos que permitan llegar a conclusiones precisas y tomar decisiones acertadas en cuanto a prestación del servicio, logística de distribución, estrategias de fijación de precios y formas de promoción a usar.

#### **2.4.1.2 Necesidades de información.**

- La demanda del servicio de Biblioteca Infantil que promueva la lectura en los hogares de Bucaramanga que tienen niños entre 1 y 10 años de edad.
- Las necesidades, deseos, preferencias y expectativas de los usuarios.
- Los posibles usuarios de la nueva propuesta para promover la lectura de acuerdo al poder adquisitivo de los estratos 4, 5, y 6 en la ciudad de Bucaramanga.

- La oferta existente para la comercialización del servicio de Biblioteca Infantil que promueva la lectura en Bucaramanga que permitan analizar características del servicio, tendientes a medir las condiciones de la competencia relacionada con la comercialización del servicio.
- Los canales de distribución o comercialización más convenientes en función de las tendencias que fije en conjunto con la oferta del servicio.
- El precio promedio para esta clase de servicio y qué políticas se aplican para fijarlo.
- Los diferentes medios de publicidad utilizados en este tipo de servicio.

### 2.4.1. 3. Ficha Técnica

**Cuadro 1. Ficha técnica.**

<b>Tipo de investigación</b>	El desarrollo de esta investigación es exploratoria y descriptiva ya que se pretende delimitar los hechos que conforman el problema ante el cual se enfrentan los padres de familia de la ciudad de Bucaramanga ante las dificultades que acarrean la falta de bibliotecas infantiles que promuevan la lectura entre niños de 1 a 10 años de edad, identificando los elementos y factores que actualmente rodean esta situación.
<b>Método de investigación</b>	Los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación serán la observación y la deducción porque permitirán percibir e identificar rasgos de la realidad actual en torno al problema de investigación.
<b>Fuentes de información</b>	<p><b>Fuentes primarias:</b> El desarrollo de la investigación del presente proyecto se llevará a cabo con la información obtenida directamente de las familias u hogares de Bucaramanga de los estratos 4, 5 y 6 que tienen niños entre 1 a 10 años de edad</p> <p><b>Fuentes secundarias:</b> Como fuente de datos para esta investigación se tiene la información de la base de datos de la Biblioteca Central de la UIS, Cámara de Comercio de Bucaramanga, Secretaría de Planeación Municipal y Página Web del Ministerio de Educación Nacional, directorios telefónicos, Electrificadora de Santander, Servicio Único de Información de Servicios Públicos, DANE.</p>

	Mediante el análisis de: Textos, revistas, documentos y lectura de links interactivos, consulta a las publicaciones de la Universidad ICESI y documentos especializados en enfoques a la lectura infantil, consultas a Internet y las demás que surgieren en el desarrollo del presente estudio
<b>Técnicas de investigación</b>	Encuesta.
<b>Instrumento para la recolección de información</b>	El cuestionario estructurado (Ver anexo A)
<b>Modo de aplicación</b>	El modo de aplicación es directo y dirigido.
<b>Definición de población (elemento, unidad de muestreo)</b>	<p>Hogares Estrato 4    45.204  Hogares Estrato 5    4.225  Hogares Estrato 6    7.249  <b>Total Hogares    56.678</b></p> <p><b>Elemento:</b> Padres de familia</p> <p><b>Unidad:</b> Hogares</p>
<b>Proceso de muestreo</b>	<p>El proceso a trabajar es muestreo aleatorio simple.</p> <p>Se aplica la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 p^* q N}{e^2 (N-1) + pqZ^2}$ <p>En donde:</p> <p>Nivel de confianza            = 95%  Error estimado                = 5%  q: probabilidad de fracaso = 0,5  p: probabilidad de éxito    = 0.5  q: probabilidad de fracaso = 0.5  Z: 1,96  N= 56.678</p> $n = \frac{Z^2 p^* q N}{e^2 (N-1) + pqZ^2}$ $n = \frac{(1,96)^2 (0,5 * 0,5) (56.678)}{(0,05)^2 (56.678 - 1) + (0,5 * 0,5) * (1,96)^2}$

	$n = \frac{54.434}{141,69+0,9604}$ $n = \frac{54.434}{142,65}$ <b>n = 382 encuestas</b>
<b>Alcance</b>	Bucaramanga
<b>Tiempo de aplicación</b>	Agosto 14 a Septiembre 18 de 2014

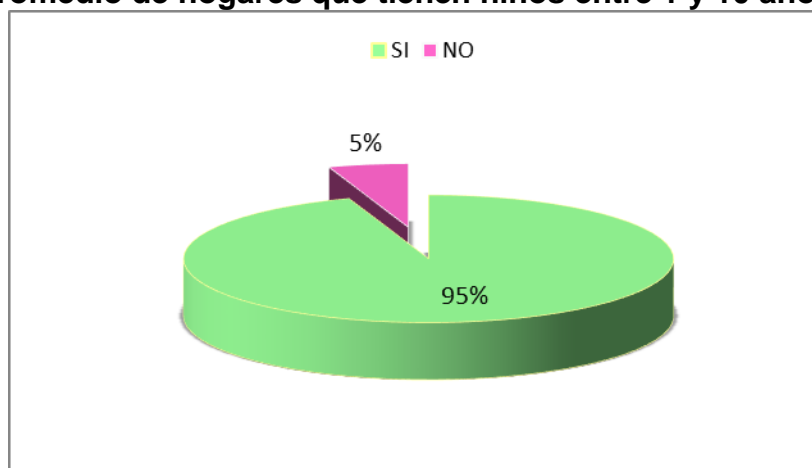
**2.4.2 Tabulación, presentación y análisis de resultados** La encuesta se realizó en 382 hogares

**Pregunta 1. ¿Existen niños en el hogar con edades entre 1 y 10 años?**

**Tabla 1. Promedio de hogares que tienen niños entre 1 y 10 años**

Concepto	Hogares	PORCENTAJE %
SI	363	95%
NO	19	5%
TOTAL	382	100%

**Grafica 1. Promedio de hogares que tienen niños entre 1 y 10 años.**



Del total de hogares del mercado objetivo, se pudo establecer que el 95 % de ellos, tienen hijos entre 1 y 10 años de edad y sólo el 5% no tienen niños en sus hogares. Observándose como una oportunidad para que el proyecto se dirija hacia

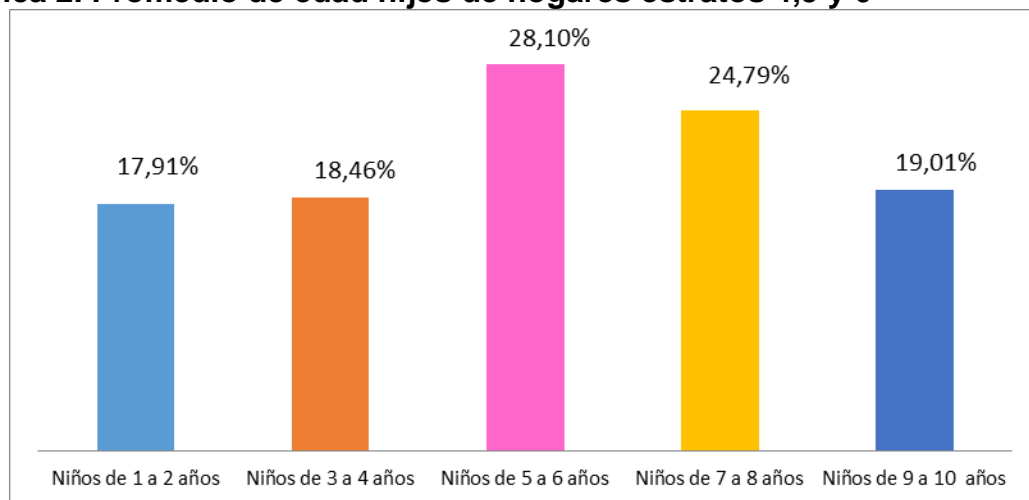
el porcentaje de hogares que tienen niños entre las edades de interés lo que permite considerarlos como clientes que estarían dispuestos a adquirir el servicio de la Biblioteca Infantil que anime a la lectura. Con este porcentaje se ayuda a estimar la demanda del proyecto.

**Pregunta 2. ¿Qué edad(es) tiene(n) su hijo(s)?**

**Tabla 2. Distribución por edad de los hijos en hogares estrato 4,5 y 6**

Concepto	Frecuencia	PORCENTAJE
Niños de 1 a 2 años	65	17,91%
Niños de 3 a 4 años	67	18,46%
Niños de 5 a 6 años	102	28,10%
Niños de 7 a 8 años	90	24,79%
Niños de 9 a 10 años	69	19,01%
<b>Total responden</b>	<b>363 hogares</b>	

**Grafica 2. Promedio de edad hijos de hogares estratos 4,5 y 6**



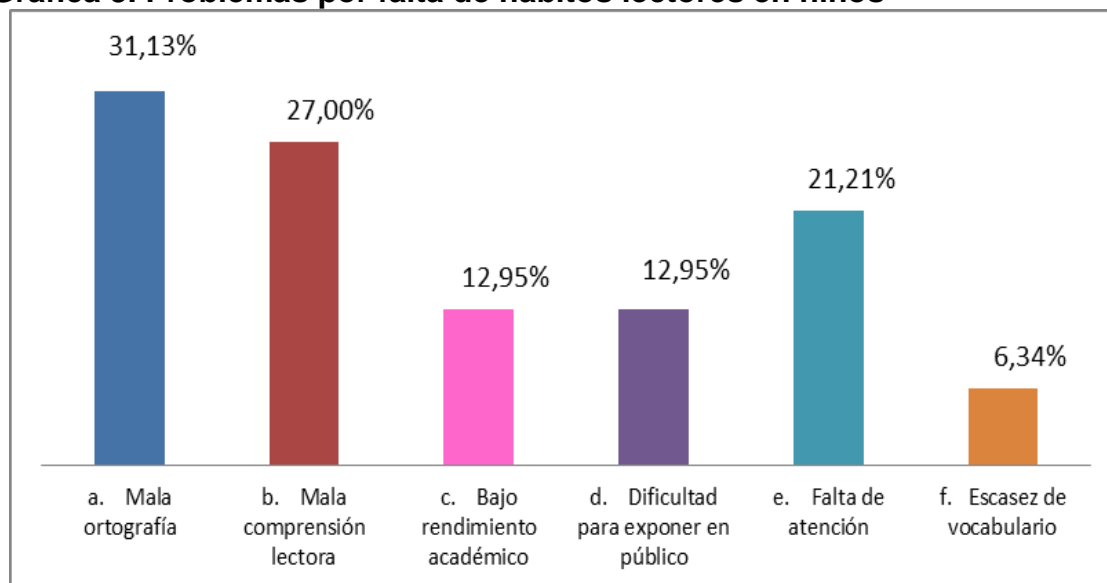
La mayoría del mercado meta tienen niños en las edades entre 5 a 6 años (28,10%) y entre 7 a 8 años (24,79%), lo que obliga al proyecto a girar la atención hacia esta población y considerar la programación de las actividades para niños en estos rangos de edad ya que el proyecto podrá considerarlos como clientes que estarían dispuestos a usar sus servicios. El promedio que se halló es de 1,08 niños que tienen edades entre 1 y 10 años de edad. Este porcentaje es una variable a considerar para la estimación de la demanda.

**Pregunta 3. ¿Cuáles problemas observa usted en sus hijos por falta de hábitos lectores?**

**Tabla 3. Problemas por falta de hábitos lectores en niños**

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Mala ortografía	113	28%
Mala comprensión lectora	98	24%
Bajo rendimiento académico	47	12%
Dificultad para exponer en público	47	12%
Falta de atención	77	19%
Escasez de vocabulario	23	6%
<b>Total responden</b>	<b>363 hogares</b>	

**Gráfica 3. Problemas por falta de hábitos lectores en niños**



La pregunta permite más de una opción. El mayor porcentaje de los problemas observados en los hijos que no tienen hábitos lectores se centran en un 31,13% que creen que es la mala ortografía, seguido del 27% en mala comprensión lectora y la falta de atención lo sigue con el 21,21% como otro de los principales problemas.

Con lo anterior, se puede concluir que el principal problema que enfrentan los padres es que no logran motivar a sus hijos hacia los hábitos lectores, las consecuencias de no tener hábitos lectores trascienden en la vida personal,

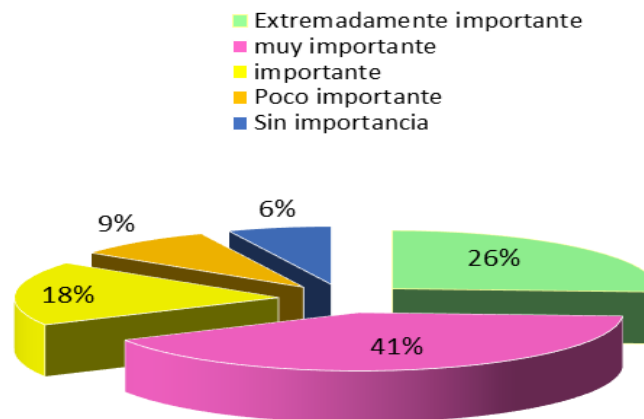
académica y laboral. Estos problemas pueden resolverse al usar el servicio de una Biblioteca Infantil que promueva la lectura en la que con las diferentes actividades se logrará llamar la atención de los niños hacia la creación de hábitos lectores de los futuros clientes. El análisis de estos problemas permiten diseñar el contenido de la publicidad.

**Pregunta 4. ¿Qué tan importante es para usted el hábito de la lectura en sus niños?**

**Tabla 4. Importancia de lectura infantil en los hogares**

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente importante	94	26%
muy importante	150	41%
importante	65	18%
Poco importante	31	9%
sin importancia	23	6%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

**Grafica 4. Importancia de la lectura en los hogares**



En esta variable, los hogares, consideran de manera compartida que la lectura en los hogares tiene un alto grado de importancia. Los mayores porcentajes le pertenecen a quienes creen que la lectura es muy y extremadamente importante.

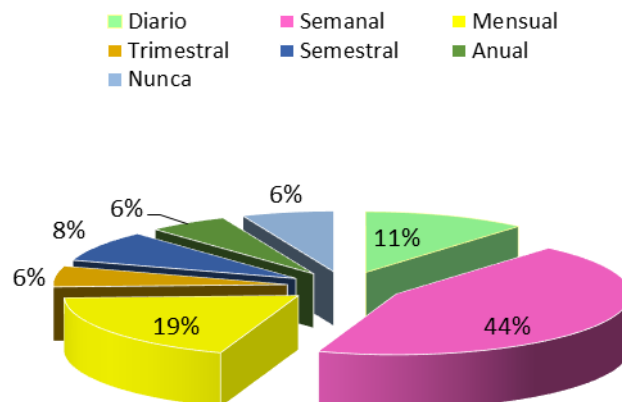
Este resultado es favorable para el proyecto porque quiere decir que los hogares le dan gran importancia a este aspecto dado la trascendencia que tiene para la vida de las personas en toda etapa: en la niñez, adolescencia, juventud, vida adulta y vejez tocando la vida académica, personal, laboral, cotidiana y profesional. La encuesta arroja las siguientes consecuencias: Quien no sabe leer tiene problemas para interrelacionarse, escasea su vocabulario, presenta mala ortografía, tiene malos resultados en las pruebas académicas y pruebas de Estado, no sabe gobernar, recibir o acatar un mensaje, lo cual justifica la idea del proyecto de crear una Biblioteca Infantil que promueva la lectura en niños entre 1 a 10 años de edad de la ciudad de Bucaramanga.

**Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia visitan sus hijos la Biblioteca?**

**Tabla 5. Frecuencia de visita de niños a las Bibliotecas.**

Concepto	Frecuencia	No. veces al año	Porcentaje	Promedio Ponderado
Diario	41	365	11,29%	41,23
Semanal	160	52	44,08%	22,92
Mensual	69	12	19,01%	2,28
Trimestral	20	4	5,51%	0,22
Semestral	30	2	8,26%	0,17
Anual	20	1	5,51%	0,06
Nunca	23	0	6,34%	0,00
<b>Total responden</b>	<b>363 hogares</b>		<b>100%</b>	<b>66,87</b>

**Grafica 5. Frecuencia de visita de niños a Bibliotecas**



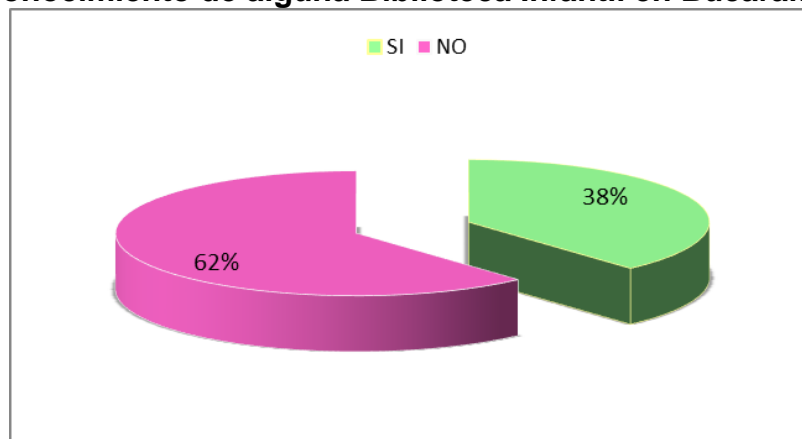
Como se puede apreciar, la visita a una Biblioteca Infantil en su mayoría sería semanalmente(44%) pero hay un 19% de los encuestados que lo harían mensual y un 11% la visitarían diariamente. La frecuencia media ponderada es de 66,87 veces al año. Con esta información, es importante tener en cuenta que este tiempo permitirá programar una variedad de actividades que promuevan la lectura y que motive a los niños para que visiten frecuentemente este espacio.

**Pregunta 6. ¿Conoce alguna Biblioteca Infantil en Bucaramanga?**

**Tabla 6. Conocimiento de alguna Biblioteca en Bucaramanga.**

Concepto	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	139	38%
NO	224	62%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

**Grafica 6. Conocimiento de alguna Biblioteca Infantil en Bucaramanga**



En un 62 % del mercado objetivo de Bucaramanga, se pudo establecer que no conocen alguna Biblioteca Infantil en la ciudad, lo que denota que tienen claro que la Biblioteca Gabriel Turbay, el Banco de la República y el Centro Cultural del Oriente, promueven la lectura pero no son bibliotecas infantiles

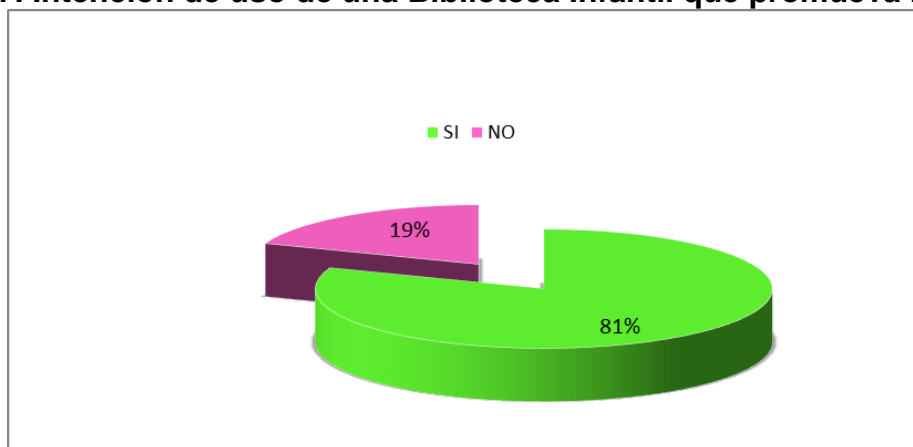
Es claro que es una oportunidad para el proyecto, dado que no hay lugares especializados en la lectura infantil ni una Biblioteca Infantil que promueva la lectura en la ciudad y podrá ser además de novedoso, necesario.

**Pregunta 7. ¿Si existiera una Biblioteca Infantil que promoviera la lectura, dirigida a niños en edades entre 1 a 10 años, estaría dispuesto a utilizarla?**

**Tabla 7. Intención de uso de Biblioteca infantil que promueva la lectura**

Concepto	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	293	81%
NO	70	19%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

**Grafica 7. Intención de uso de una Biblioteca Infantil que promueva la lectura**



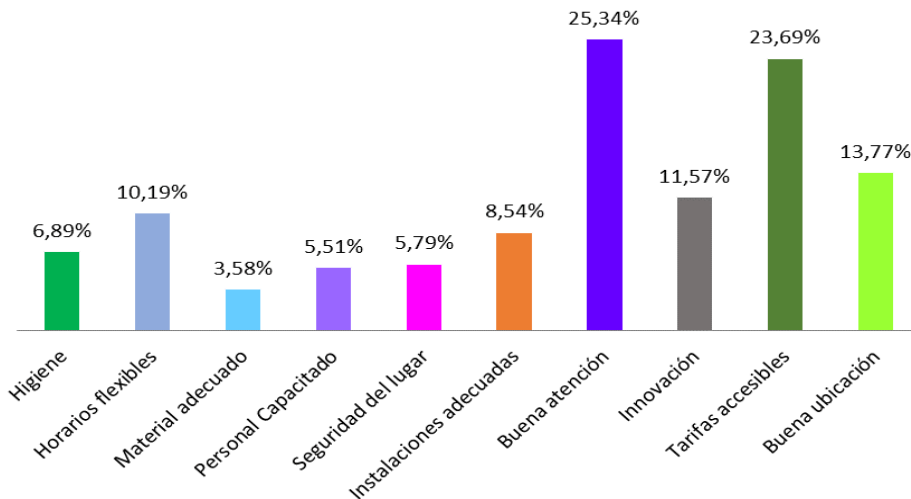
Se concluye que es una variable a tener en cuenta para estimación de la demanda debido a que a un 81% de los hogares les interesa el hecho de crear una empresa que preste el servicio de Biblioteca Infantil que promueva la lectura debido a que observan muy de cerca las dificultades generadas en las personas que no tienen hábitos lectores y la idea que de forma divertida se pueda promover el gusto por la lectura según lo manifiestan es una fortaleza porque se refleja en el rendimiento académico de los menores, en la capacidad para comprender las indicaciones en la vida diaria y como opción de diversión lúdica, vislumbrando así una oportunidad para el proyecto.

**Pregunta 8. Seleccione los criterios de mayor importancia para decidir la compra de servicios relacionados con bibliotecas infantiles**

**Tabla 8. Criterios de importancia para adquirir servicios de Biblioteca Infantil**

Concepto	Frecuencia	PORCENTAJE %
Higiene	25	6,89%
Horarios flexibles	37	10,19%
Material adecuado	12	3,58%
Personal Capacitado	19	5,51%
Seguridad del lugar	21	5,79%
Instalaciones adecuadas	31	8,54%
Buena atención	92	25,34%
Innovación	42	11,57%
Tarifas accesibles	86	23,69%
Buena ubicación	50	13,77%
<b>Total responden</b>	<b>363 hogares</b>	

**Grafica 8. Criterios de importancia para decidir adquisición de servicio de Biblioteca Infantil**



La información suministrada permite apreciar que el 25,34% de los hogares prefieren la buena atención principalmente seguido de la preferencia por las tarifas accesibles (23,69%), buena ubicación (13,77%) e innovación (11,57%) por lo que el proyecto debe considerar estos aspectos relevantes para que con los atributos diferenciadores le permita a los usuarios elegir la Biblioteca Infantil que promueve la lectura como su mejor opción y posicionarse en la región.

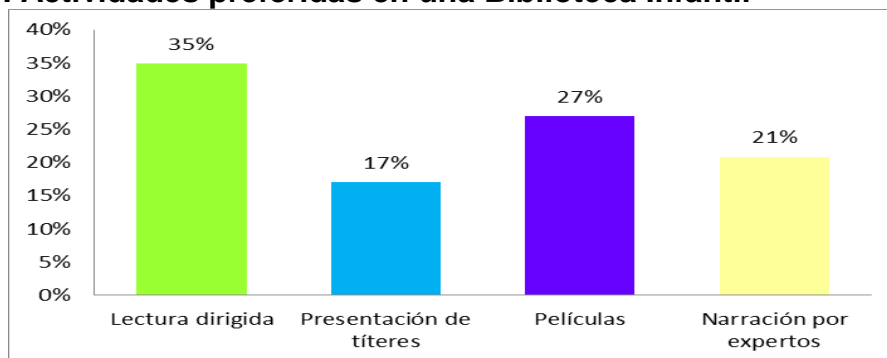
Las decisiones sobre los canales de distribución dan al servicio los beneficios del lugar y los beneficios del tiempo del usuario que es el hecho de llevar el servicio cerca del usuario para que no tenga que recorrer grandes distancias para obtenerlo y satisfacer su necesidad y desde el lugar se puede observar en cuanto favorece la cercanía al usuario. La fuerza de ventas de la Biblioteca Infantil se encargará de hacer contacto con los clientes.

**Pregunta 9. ¿Qué actividades le gustaría que sus hijos recibieran en la Biblioteca Infantil?**

**Tabla 9. Actividades preferidas en una Biblioteca Infantil**

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Lectura dirigida	127	35%
Presentación de títeres	62	17%
Películas	98	27%
Narración por expertos	76	21%
<b>Totales</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 9. Actividades preferidas en una Biblioteca Infantil**



En esta pregunta, los padres de familia de los hogares pueden optar por una o varias opciones. Para el mercado meta, la lectura dirigida ocupa el principal lugar de importancia (35%), seguida de las películas (27%) y de la narración por expertos (21%) que recrean la lectura apoyada por películas y narración de expertos.

La gráfica evidencia que al mercado objetivo les gustaría que sus niños gocen de todas las actividades propuestas para motivar la lectura y fortalecer su desarrollo cognitivo y de aprestamiento a la vida escolar para el desarrollo emocional y

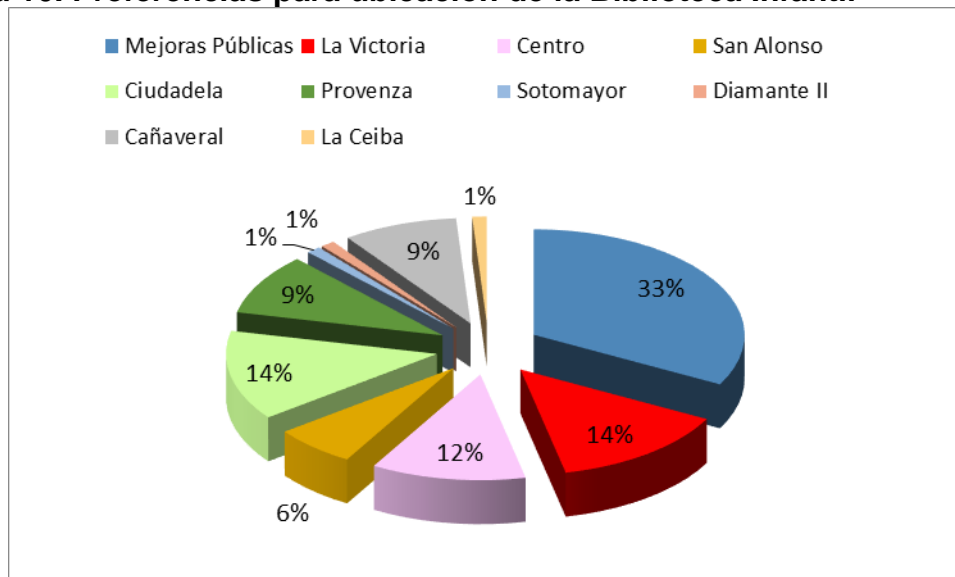
valores para la vida. Por lo tanto, se considerarán todas estas actividades en la programación del servicio que la nueva empresa prestará ya que se observan son de preferencia para los hogares.

**Pregunta 10. ¿En qué sector le gustaría la ubicación de esta empresa?**

**Tabla 10. Preferencias para ubicación de la Biblioteca Infantil**

Concepto	Frecuencia	Porcentaje
Mejoras Públicas	119	32,78%
La Victoria	50	13,77%
Centro	43	11,85%
San Alonso	23	6,34%
Ciudadela	50	13,77%
Provenza	34	9,37%
Sotomayor	4	1,10%
Diamante II	4	1,10%
La Ceiba	32	8,82%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>

**Grafica 10. Preferencias para ubicación de la Biblioteca Infantil**



El mercado meta manifiesta que el mejor sitio para ubicar la Biblioteca Infantil que promueva la lectura es el Barrio Mejoras Públicas con un 33%, seguida de la preferencia por ubicarla en el barrio La Victoria y la Ciudadela, representado

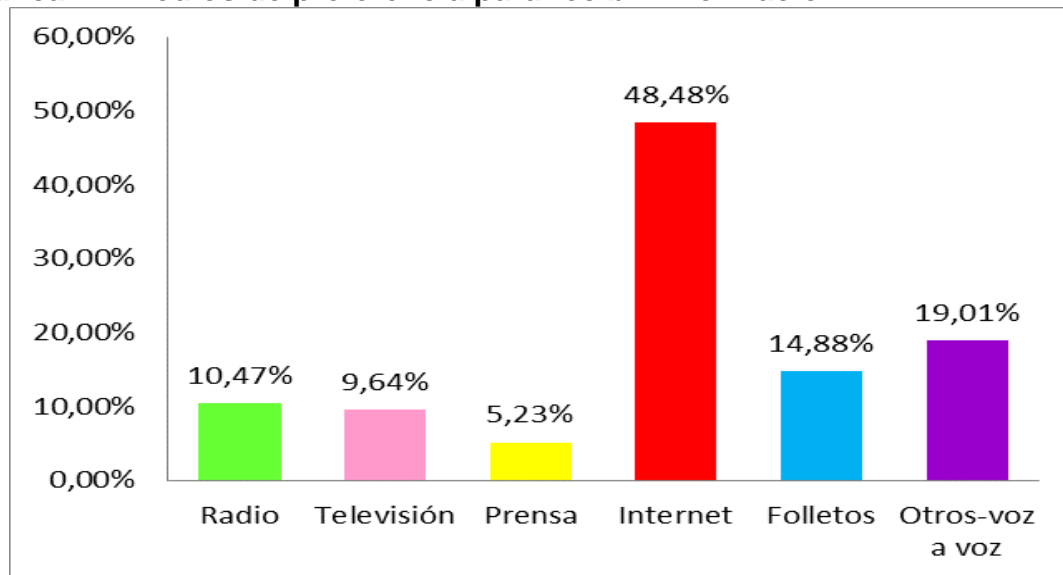
en un 14% cada local, seguido de la preferencia por su ubicación en el Centro con el 12%. Esto, debido a la cercanía, al fácil acceso, fácil consecución de transporte, la seguridad de los sectores y la cercanía a los colegios donde estudian los niños que serían los posibles usuarios. Estas preferencias serán consideradas en la decisión de la microlocalización de la nueva empresa.

**Pregunta 11. ¿A través de qué medio(s) le gustaría recibir información de la nueva Biblioteca?**

**Tabla 11. Medios de preferencia para recibir información**

Concepto	Frecuencia	PORCENTAJE %
Radio	38	10,47%
Televisión	35	9,64%
Prensa	19	5,23%
Internet	176	48,48%
Folletos	54	14,88%
Otros-Voz a voz	69	19,01%
<b>Total responde</b>	<b>363 hogares</b>	

**Grafica 11. Medios de preferencia para recibir información**



En esta pregunta, se opta por una o varias respuestas, pero se destaca que más de la mitad del mercado meta consideran que el Internet representado en el 48,48%, seguida de un 19,01% que piensan que el voz a voz y luego los folletos

con el 14,88% son la forma más efectiva de enterarse de los servicios y actividades ofrecidas en la ciudad.

Es muy acertado tener en cuenta que la publicidad, oferta y promoción del servicio de Biblioteca Infantil debe ser enfática en los medios de mayor preferencia. Así, el proyecto, debe encaminar sus esfuerzos y servicios a dichas opciones para crear una publicidad efectiva y optimizar los recursos.

**2.4.3 Estimación de la demanda.** Para establecer la cantidad de hogares existentes en la ciudad de Bucaramanga de los estratos socio-económicos 4, 5 y 6 se tomó en cuenta la información del SUI <sup>7</sup> para el 2014 donde el número de hogares existentes en la ciudad de Bucaramanga de los estratos mencionados es de 56.678. La técnica elegida para establecer la demanda es la de extrapolación.

Para realizar la estimación de la demanda del servicio que prestará la nueva biblioteca se toma la información de la respuesta dada en la pregunta 1 que equivale a un 95% de hogares con niños entre 1 y 10 años, lo que indica que el mercado objetivo corresponde a un total de  $56.678 \times 95\% = 53.844$  hogares (demanda potencial o total); ahora, relacionando estos hogares con la pregunta 7 en donde un 81% sí estarían dispuestos a utilizar el servicio que ofrecerá la Biblioteca Infantil promoviendo la lectura, es decir que  $53.844 \times 81\% = 43.614$  hogares estarían interesados en el servicio de la Biblioteca Infantil.

De ese total de hogares interesados y teniendo en cuenta que el promedio de niños por hogar en las edades de 1 a 10 años es de 1,08, se concluye que la demanda anual estimada es de 47.103 servicios.

**2.4.4 Proyección de la demanda.** La proyección de la demanda de los siguientes 5 años se determinará con base en el crecimiento de los hogares en Bucaramanga, el cual corresponde al 1,01%<sup>8</sup> tomado de las proyecciones que emite el DANE para esta ciudad.

---

<sup>7</sup> REPORTE SUI [en línea] disponible en:  
[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele\\_com\\_096](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ele_com_096)

<sup>8</sup> DANE [en línea] disponible en:  
[https://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=75&Itemid=72](https://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=72)

**Cuadro 2. Proyección de la demanda**

<b>Año</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Número de servicios proyectados</b>
Año 0		47.103
Año 1	$47.103 \times (1,0101)^1$	47.574
Año 2	$47.103 \times (1,0101)^2$	48.050
Año 3	$47.103 \times (1,0101)^3$	48.530
Año 4	$47.103 \times (1,0101)^4$	49.016
Año 5	$47.103 \times (1,0101)^5$	49.506

## **2.5 OFERTA O COMPETENCIA**

**2.5.1 Necesidades de información.** El estudio de la oferta permitirá determinar con mayor precisión el grado de participación en el mercado, el tipo de servicios que ofrecen, los valores agregados, el valor económico del servicio para Bucaramanga, permitiendo que el nuevo proyecto diseñe una estrategia de negocios.

Para obtener las características de la competencia, se recurrirá a fuentes primarias y secundarias para indagar:

- Ubicación de las principales bibliotecas de la ciudad
- Servicios que ofrece la competencia
- Estrategias de ventas
- Precios de los competidores
- Distribución
- Publicidad y Promoción usada por la competencia
- Capacidad de las instalaciones físicas
- Debilidades de la competencia
- Fortalezas de la competencia
- Tiempo de servicio
- Horario de atención al público

**2.5.2 Análisis de la situación actual de la competencia.** Al realizar el trabajo de campo para la demanda, se obtuvo información valiosa, dado que fue posible establecer que en Bucaramanga no hay Bibliotecas Infantiles. Es claro que hay algunas Bibliotecas reconocidas tales como:

- Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay
- Centro Municipal de Cultura
- Áreas Culturales del Banco de la República

Sin embargo, consultando en Internet y las páginas amarilla del directorio de la ciudad, se pudo establecer que en Bucaramanga se consideran Bibliotecas, aunque no infantiles a:

- Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay
- Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán
- Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga

Debido al creciente uso del Internet para el desarrollo de las tareas, en la ciudad no se ha incrementado la creación de Bibliotecas, además porque cada Institución Educativa está provista de un espacio para consulta; en Bucaramanga sólo se destacan la Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay ubicada en la calle 30 # 26-117 (cerca al parque de los Niños) y la cual, es una dependencia del Instituto Municipal de Cultura y la percepción de los hogares en la ciudad es que son competencia entre sí, La Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán en la calle de los estudiantes # 10-20 Ciudadela Real de Minas y la Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga en la carrera 28 # 31-07. Estas entidades prestan el servicio de Biblioteca para consulta física, dotadas de colecciones literarias de calidad y actualizadas, servicios de préstamo de libros, consulta de obras de referencia, consulta en sala, reprografía entre otros.

A continuación se presenta un análisis de la competencia del proyecto:

**Cuadro 3. Análisis de la competencia del Proyecto**

Variables	Bibliotecas		
	Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, Es una dependencia del Instituto Municipal de Cultura	Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán	Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga
<b>Ubicación</b>	Calle 30 # 26-117	Calle de estudiantes N° 10-20	Carrera 28 # 31-07
<b>Servicios</b>	Salas de Consulta Alquiler de espacios físicos Préstamo Interbibliotecario Consulta en Braille	Colecciones técnicamente actualizadas Personal profesional y de apoyo	Consulta en sala Consulta obras de referencia Préstamo de libros Reprografía Clubes de lectura

Variables	Bibliotecas		
	Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, Es una dependencia del Instituto Municipal de Cultura	Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán	Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga
	Servicios informáticos Biblioteca Inalámbrica: 7 pisos con salas de internet gratuito. Promoción y animación de la lectura para el Municipio, Veredas y Corregimientos Capacitación Bibliotecaria: 3 niveles de Capacitación Técnica Bibliotecaria• Servicio de Carnetización	Estructura y planta física moderna Productos informáticos derivados de las colecciones y la infraestructura de cómputo y de redes telemáticas, así como la variada gama de servicios bibliotecarios y de información.	Exposiciones de trabajos Es la única biblioteca especializada en el país, en el saber administrativo público
<b>Estrategia de Ventas</b>	Clubes de lectores préstamo de material didáctico (cajas viajeras y maletas didácticas) Visitas guiadas	Salas Virtuales y links de textos virtuales y son para personal Administrativo, Docente y estudiantil	Da prioridad a la comunidad ESAP y contactos con la comunidad
<b>Precio de Ventas</b>	Gratis, lo auspicia la Alcaldía de B/manga	Es exclusivo para Comunidad Manuelista	Apoya a Comunidad ESAP y gratis
<b>Distribución</b>	Directamente a la comunidad principalmente las instituciones educativas	Personal y virtualmente con la comunidad de la UMB	Directamente a la comunidad ESAP
<b>Publicidad y Promoción</b>	Bibliobús Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento	Página Web de la UMB	Página Web de la ESAP

Variables	Bibliotecas		
	Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, Es una dependencia del Instituto Municipal de Cultura	Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán	Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga
<b>Capacidad</b>	Sala de Música, Audiovisuales Sala de lectura General Sala de referencia Sala de circulación y préstamo Sala Infantil Sala de Hemeroteca Sala de Informática Salas para exposiciones de arte, conferencias y presentaciones Auditorio Pedro Gómez Valderrama Sala de Conferencias Rodolfo García, Sala Santander I y II	Áreas de: Psicología Filosofía Derecho Educación y Pedagogía Ciencias Básicas de Colección de Referencia (enciclopedias, diccionarios y atlas) Colección Audiovisual	Centro de documentación
<b>Debilidades</b>	Mal carácter de algunos funcionarios Es tal la acogida que escasean los espacios físicos	Falta aumentar los espacios físicos y personal que apoye los servicios Ampliar los horarios de atención al público Sólo para uso de estudiantes y comunidad Manuelista No hay programaciones especiales	No son reconocidos en la comunidad No hay atención al público los sábados No hay programación de actividades especiales
<b>Fortalezas</b>	Variedad de programación Prestigio en el mercado	Uso de medios electrónicos de fácil acceso y en español	Son apoyo fundamental para el desarrollo misional

Variables	Bibliotecas		
	Biblioteca Pública Municipal Gabriel Turbay, Es una dependencia del Instituto Municipal de Cultura	Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán	Escuela Superior de Administración Pública. Sede Bucaramanga
	Servicios gratis, gran planta física Expansión mediante sedes alternas por la ciudad Promueven la lectura en la comunidad Préstamo de los espacios físicos facilita la divulgación de los eventos		administrativo en la región  Son unidad de apoyo a las administraciones territoriales
Tiempo de servicio	40 años	39 años	33 años
Horario de atención al público	De lunes a viernes 7:45 a.m. - 11:45 a.m. 2:15 p.m. - 5:45 p.m. Sábados (Jornada continua) 8:00 a.m. - 4:30 p.m.	De lunes a viernes 6 a.m. - 10 p.m. Sábados(Jornada continua) 6 a.m. – 6 p.m.	De lunes a viernes 8 a.m. - 12 m. 2 a 6 p.m. Sábados No hay atención

El análisis del cuadro es una evidencia de la diferenciación en el servicio que tiene el nuevo proyecto, pues ninguna de las bibliotecas oferta servicios similares.

La Biblioteca Pública Gabriel Turbay es la mayor competencia para el proyecto, dado que sus servicios son gratis y tiene gran variedad de programación y servicios, es reconocida y goza de gran prestigio en la región, su infraestructura física es una fortaleza.

Otro aspecto a resaltar es que la Biblioteca Virtual Fundación Universitaria Manuela Beltrán y la Escuela Superior de Administración Pública, sedes de Bucaramanga ofrecen sus servicios principalmente a sus propias comunidades universitarias lo que se observa como una fortaleza para el proyecto considerando que el mercado meta es otro.

Un aspecto relevante es el grado de cultura lectora en la ciudad, ya que los jóvenes no tienen hábitos de lectura y no existen proyectos que impulsen éste hábito, lo que debe considerarse al momento de tomar la decisión de poner en marcha el proyecto de la Biblioteca Infantil que promueva la lectura entre niños en edades de 1 a 10 años de la ciudad de Bucaramanga.

Al analizar los posibles competidores, se observó que todos ellos tienen muchos años en el mercado, pero, es de aclarar que tienen sus propios clientes u ofrecen sus servicios a comunidades específicas y sólo la Biblioteca Pública Gabriel Turbay presta un servicio parecido al que pretende el proyecto, es decir que se observa una demanda insatisfecha.

Se podría considerar que el proyecto implemente estrategias para incursionar en la ciudad y permanecer en el corazón de los niños.

Al analizar los posibles competidores, se observó que todos ellos tienen muchos años en el mercado, pero, es de aclarar que tienen sus propios clientes u ofrecen sus servicios a comunidades específicas y sólo la Biblioteca Pública

## **2.6 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA**

Dadas las circunstancias del mercado donde la competencia en la mayoría de los casos no cobra por los servicios, con excepción de algunas actividades y que no son suficientes para satisfacer la demanda de los destinatarios, se determinará la demanda insatisfecha del servicio ofrecido en la ciudad de Bucaramanga mediante el análisis relacional oferta-demanda con el fin de establecer la existencia de la misma y asegurar el ingreso de la empresa propuesta al mercado.

Como primera medida, se estima la oferta. Al no existir en la ciudad servicios de bibliotecas infantiles, es difícil encontrar datos que sostengan un valor de la cantidad de este tipo de servicios. Sin embargo, se pudo establecer mediante consultas telefónicas con bibliotecas de la ciudad, que manejaron para el año 2014 servicios proyectados a 14.286 niños en edades del interés del proyecto, al cual se le aplicará un índice de crecimiento poblacional del 1,01<sup>9</sup> basado en las proyecciones que emite el DANE para Bucaramanga. El cálculo de la proyección de la oferta se observa en el siguiente cuadro:

---

<sup>9</sup> DANE [en línea] disponible en:  
[https://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=75&Itemid=72](https://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=75&Itemid=72)

**Cuadro 4. Proyección de la oferta**

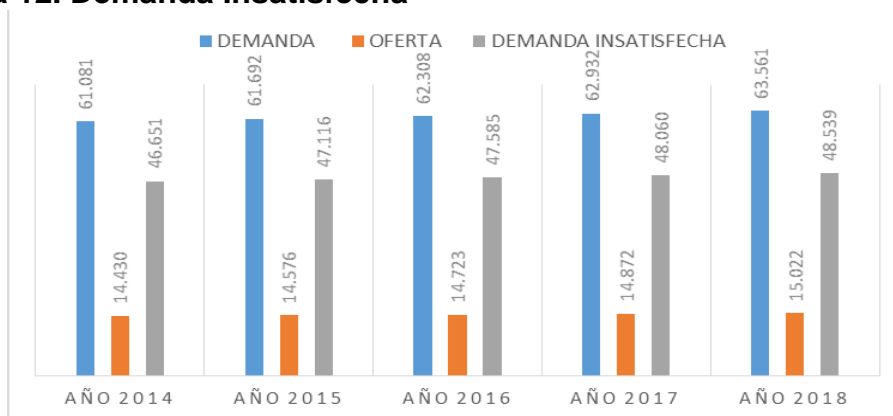
Año	Número de niños atendidos
Año 0	14.286
Año 1	14.430
Año 2	14.576
Año 3	14.723
Año 4	14.872
Año 5	15.022

La demanda potencial insatisfecha se observa en el siguiente cuadro que muestra que existe en la actualidad una demanda insatisfecha en el servicio de bibliotecas infantiles que promuevan la lectura entre niños entre 1 y 10 años, así:

**Cuadro 5. Demanda Insatisfecha**

Variable	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DEMANDA	61.081	61.692	62.308	62.932	63.561
OFERTA	14.430	14.576	14.723	14.872	15.022
DEMANDA INSATISFECHA	46.651	47.116	47.585	48.060	48.539

**Gráfica 12. Demanda Insatisfecha**



Al comparar cuantitativamente y gráficamente los pronósticos hechos. Se observa que la demanda es superior a la oferta y estamos ante un mercado con demanda potencial insatisfecha lo cual se considera ideal para el nuevo proyecto ya que el servicio podrá satisfacer las necesidades de aquellos consumidores que no están siendo atendidos por la competencia y se puede contar con un mercado asegurado y con estrategias adecuadas se podría llegar a los clientes y convencerlos de que adquieran el servicio proveniente del proyecto.

## 2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

### 2.7.1 Estructura de los canales actuales.

Figura 21. Estructura de canal



Fuente: TOP 10 CURIOSIDADES Canal [en línea] disponible en: <http://top10curiosidades.com/wp-content/uploads/2013/06/canal.gif>

**2.7.2. Ventajas y desventajas de los canales actuales.** Las ventajas y desventajas de los canales actuales se detallan a continuación:

#### Ventajas:

- Se realiza con personal de la propia empresa para mayor sentido de pertenencia
- Los costos son económicos permitiendo competir con un buen precio
- Hay más comunicación con los clientes
- No se requiere de intermediarios
- Se fortalecen las estrategias de mejoramiento continuo y la calidad del servicio
- Satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.
- Se cuida la imagen de la empresa
- Se reducen los gastos de control
- Centralizan decisiones básicas de la comercialización.
- Se obtienen una gran información sobre el producto, competencia y mercado.
- Participan activamente en actividades de promoción.
- Posicionan al servicio en el lugar que consideran más adecuado.
- Intervienen directa o indirectamente en el servicio posventa.
- Contribuyen a la racionalización profesional de la gestión.

## Desventajas:

- Disminución de la expansión en otros nichos del mercado
- Se limita la comercialización
- La oferta en la prestación del servicio es limitada
- No hay oportunidad de diversificar el servicio
- Disminución del empleo al no permitir la participación de los intermediarios
- Se puede prestar para la formación de oligopolio
- Financiamiento directo de la venta del servicio

**2.7.3 Selección de los canales de comercialización.** El canal de comercialización que la Biblioteca Infantil utilizará para la comercialización del servicio de animación a la lectura, será de manera directa teniendo en cuenta que no se requieren intermediarios.

**Figura 22. Selección de canales de comercialización.**



Fuente: CURIOSIDADES Librería [en línea] disponible en: <http://curiosidades.com/wp-content/uploads/2012/05/libreria.gif>

## 2.8 PRECIO

**2.8.1. Análisis de precios de la competencia.** El precio es muy importante cuando se quiere ganar aceptación y se quiere ingresar en el mercado por lo que se requiere determinar un precio inicial que sea atractivo para los hogares y competitivo con las empresas que ofrecen servicios similares. De acuerdo con la investigación de mercados y los datos suministrados por algunas Bibliotecas e Instituciones que prestan servicios que promueven la lectura en la ciudad, en promedio el precio por el servicio es el relacionado a continuación:

**Tabla 12. Análisis de Servicios y precios de la competencia.**

<b>Servicio actividades programadas por Bibliotecas e instituciones que prestan servicios de promoción de lectura</b>		<b>Valor servicio</b>
<b>Servicio ofrecido</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio promedio</b>
Talleres de atención para lograr comprensión lectora	Textos especializados para llamar atención de niños. Se dirige al adulto: profesor o padre	\$ 190.000
Lapicero mágico: lectura comprensiva	Fichas de lecto escritura, lecturas para niños de 1° primaria, test y banco lector	\$ 180.000
Leer para soñar y transformar	Dirigido a niños de primaria para promover el desarrollo de habilidades lectoras de manera integrada con el aprendizaje de los valores Lasallistas	\$ 220.000
Taller de lectura para niños de primaria	Talleres literarios y teatrales	\$ 160.000
Lecto-escritura	Con un texto en el programa y escoger velocidad y colores de las palabras, lo que viene muy bien para los niños con confusiones de fonemas.	\$ 200.000
Propuesta de taller de animación a la lectura	Cuentos para niños para reír, para pasar el rato, animadas por 2 liebres	\$ 200.000

**2.8.2 Estrategia de fijación de precios.** La estrategia principal para la introducción del servicio en el mercado está en función de precios similares a la competencia, junto con la función de la calidad del servicio, composición y diversidad de las actividades que permitan el nivel de confianza en el uso del servicio.

Esta estrategia no deteriora la calidad y eficiencia del servicio, se basa en los estudios de los precios del mercado, el equilibrio entre la oferta y la demanda, sin permitir que las utilidades se deterioren significativamente. Este precio es para la ciudad de Bucaramanga, por eso se califica como local.

## 2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

### 2.9.1 Objetivos

- Informar sobre los beneficios que brinda la empresa, el lugar de adquisición, funcionamiento, precios, ventajas logrando que el mercado sepa de la existencia de la Biblioteca Infantil SAS y se cree la imagen empresarial.
- Inducir a los usuarios del servicio de la Biblioteca Infantil para que usen este servicio creando actitudes favorables para que los usuarios usen y sigan usando el servicio en lugar de usar servicios de la competencia.
- Mantener el servicio y el nombre del servicio, así como su imagen en la mente del público.

### 2.9.2 Logotipo.

Figura 23. Logotipo



El logotipo o emblema está conformado por el nombre de Biblioteca Infantil y su símbolo. Este logotipo evidencia la ternura de los niños y la importancia de la lectura como parte del amor en su formación para la vida. El niño lector representa el agrado por la lectura, se observa cómodo y da la sensación de seguridad. Estas características generan un efecto positivo en el observador el cual puede identificar el servicio a simple vista

El símbolo está directamente relacionado con la ternura y amor afianzando lazos de afecto mediante la lectura.

Al considerar la empresa un lugar de crecimiento intelectual donde la lectura permite la magia de aprender divirtiéndose, hace referencia al enriquecimiento interior junto con el la edad tan temprana.

### **2.9.2.1 Colores del logotipo:**

**Azul:** El azul es el color del cielo y del mar, por lo que se suele asociar con la estabilidad y la profundidad. Representa la lealtad, la confianza, la sabiduría, la inteligencia y la verdad. Se le considera un color beneficioso tanto para el cuerpo como para la mente. Produce un efecto relajante. Es un color fuertemente ligado a la tranquilidad y la calma. El azul es un color frío ligado a la inteligencia y la conciencia. El azul oscuro representa el conocimiento, la integridad, la seriedad y el poder.

**Negro:** El negro representa el poder, la elegancia, la formalidad. El negro representa también autoridad, fortaleza. También se asocia al prestigio y la seriedad. Combinado con colores vivos y poderosos como el naranja o el fucsia y azul, produce un efecto vigoroso.

**Naranja:** Este color genera una sensación de calidez, alegría, energía, diversión, riesgo y exuberancia. El naranja es un color ideal y muy adecuado para promocionar artículos y servicios dirigidos a los niños.

### **2.9.2.2 Otras características:**

- Las letras naranjas denotan confianza y fidelidad dentro de un marco azul que refleja lucidez y reflexión.
- Justo debajo del nombre se pretende explicar de manera sencilla qué servicio presta la empresa para que los clientes tengan a su disposición una alternativa que les permitirá elegir una opción para mejorar los hábitos lectores de una manera divertida y recreativa desde edad temprana animando al fortalecimiento para la vida escolar
- La elección del libro en el logo, no es más que la importancia de la lectura como eje central del servicio. Además produce diferentes sensaciones de las que normalmente no son conscientes.

- Los tipos de letras usados para el logo y el lema son: Comic Sans MS porque su estilo está enfocado en los temas infantiles y es de fácil lectura.

Comic Sans MS  
 AaBbCcDdEeFfGgHhIi  
 JjKkLlMmNnOoPpQqR  
 rSsTtUuVvWwXxYyZz

- El factor más determinante sobre la elección de la fuente del logotipo fue su legibilidad, propiedad derivada del diseño mismo del tipo de letra, especialmente importante para textos largos.

**2.9.3. Slogan.** El eslogan o lema definido para la nueva empresa es:

*¡La magia de crecer leyendo!*

El slogan del proyecto se ubicó en la parte inferior del logotipo y pretende con esta expresión resumir y representar en una pequeña frase el propósito de la empresa.

En el slogan se declararon los beneficios del servicio para el cliente, es una invitación para que el cliente observe cómo la Biblioteca Infantil que promueve la lectura se destaca dentro de la competencia con una frase simple, concisa, directa y apropiada de tal forma que los padres y niños deseen usar el servicio.

El deseo al crear el slogan es que los clientes lo repitan, que se quede grabado en la mente de las familias de Bucaramanga.

**2.9.4 Análisis de medios.** Los medios que existen para publicidad y promoción de este tipo de empresas son: pendones, tarjetas de presentación, portafolio de servicios, volantes, cuñas de radio y televisión, página web, pasacalles y evento de lanzamiento.

- **Pendón:** Es un método de divulgación eficaz, utilizado para mostrar la publicidad en eventos empresariales. El más usado es en Banner a full color y su tamaño aproximado es de 70 cms x 1 metro.

- **Tarjetas de presentación:** Es el medio más utilizado y fácil de llevar. Van los datos principales de la empresa, sus dimensiones son aproximadamente de 5 x 9 cm.
- **Portafolio de servicios:** Permite conocer la misión, visión, políticas, objetivos y servicios que ofrece la empresa.
- **Volantes:** Esta estrategia es escrita y se incluyen datos como el nombre de la empresa, descripción breve de lo que se ofrece, dirección, teléfono, e mail. Su ventaja principal es la economía y que se puede usar la impresión por las dos caras y en una o dos tintas máximo.
- **Folleto:** Permite dar a conocer el servicio de la empresa de una forma más amplia y didáctica por su diseño a color y el tipo de imágenes que se pueden visualizar.
- **Cuñas radiales:** Permite difundir la publicidad de la empresa con un gran alcance y de manera rápida; en Bucaramanga existen emisoras como Radio Uno, La Vallenata, La FM, La Mega, entre otras, que ofrecen este tipo de servicio
- **Teléfono:** Para realizar marketing telefónico para llegar a los hogares de manera directa y explicativa del servicio ofrecido.
- **Cuñas en televisión:** La ciudad cuenta con un gran enlace local de TV: el canal regional TRO, que tiene amplia trayectoria en el medio y ofrece paquetes comerciales para publicitar este tipo de servicios.
- **Página web:** Es un medio de mucho auge en el mercado moderno por su facilidad para el acceso, rapidez, economía y variedad de ofrecer la información.
- **Vallas Publicitarias:** Es una forma de exponer a la población a través de imágenes un mensaje central del servicio a ofrecer.
- **Directorio Telefónico:** Es una guía telefónica que se consulta por Internet principalmente, pero existe el medio físico que es de fácil acceso, la mayoría de los hogares recurren a él para consultarlo.
- **Periódicos locales:** Como Vanguardia Liberal, la revista GENTE, el Q'Hubo. Son los de mayor divulgación en la región.

- **Revista UNE:** Es una revista de amplia cobertura en la región y posibilita el fácil acceso de los hogares bumangueses a su lectura, ya que es de distribución masiva en la región.

**2.9.5 Selección de medios.** Para el proyecto se utilizarán los medios de publicidad que fortalezcan la imagen de la empresa. Al realizar un estudio informativo de los medios publicitarios más conocidos y utilizados por las empresas, se seleccionaron los medios que se consideraron pertinentes al cliente objetivo y al servicio en sí. Por lo tanto, se examinan las siguientes características para definir los medios más adecuados, así:

- **Hábitos de la audiencia meta:** Buscar el medio más eficaz para cautivar el cliente y cumplir con los objetivos de la empresa considerando los hábitos, gustos y preferencias del mercado meta.
- **Servicio:** Cada tipo de medio tiene su potencial de demostración, visualización, explicación, credibilidad y colorido.
- **Mensaje:** Un mensaje que enuncie un gran evento, el servicio. Deberá ser publicado en un medio que sea de amplia difusión y preferencia.

Los medios a utilizar son: pasacalles, volantes, pautas publicitarias en periódico local, cuñas radiales, Tv, revistas, directorio telefónico, Internet, valla publicitaria, catálogo de servicios, página web y tarjetas de presentación.

**2.9.6. Estrategias Publicitarias.** Conducen a destacar el servicio en el mercado, se utilizarán los medios anteriormente descritos para la promoción de la Biblioteca Infantil con el fin de estimular la venta del servicio en forma rápida y fuerte utilizando diversos instrumentos, tales como: muestras de textos infantiles, ofertas especiales, cupones, concursos.

Diseñar una página Web para la empresa, es una ventaja para competir, porque en el mundo actual mediado por la tecnología, es muy importante facilitar el acceso a la información sin que el cliente se tenga que desplazar desde sus hogares.

**Cuñas radiales:** Se contratarán pautas publicitarias en las emisoras locales tales como “La Vallenata”, “Olímpica Stereo”, “Las 40 principales”, “Radio Uno”, “Tropicana” que permitirá divulgar el nuevo servicio con intensidad para persuadir a los clientes del uso del servicio. Duración de cada cuña: 30”

**Televisión:** Por tratarse de un medio de comunicación tan completo, permite ampliar la información a los clientes tanto padres como niños. Se contrataría con el Canal Regional TRO.

**Pautas Publicitarias en periódico local:** Publicación mensual en el periódico "Vanguardia Liberal". Esta publicación será los fines de semana que abarca viernes, sábado, domingo y si es el caso, lunes festivo.

**Volantes:** En los cuales se podrá plasmar el lema e información de la Biblioteca Infantil, con el fin de invitar a los posibles clientes a visitar las instalaciones y hacer uso del servicio.

**Pendón:** se incluirá la información de contacto y la oferta del servicio, se usará especialmente para los eventos académicos, empresariales, deportivos que permitan la divulgación del servicio.

**Folletos:** Los folletos publicitarios son flexibles y adaptables al tipo de anuncio y es posible utilizarlos para llevar a cabo todo tipo de acciones promocionales desde la comercialización de nuevos productos a la apertura de nuevas tiendas, pasando por el anuncio de ofertas especiales de venta. Otra ventaja de los folletos es que son manejables, por su pequeño formato, son de fácil distribución a través de canales como correo, puntos de venta, hall de entrada a las empresas, ferias, congresos o anexos de cartas y catálogos. Son económicos, su precio es menor que el de los catálogos y los anuncios de prensa, despierta la curiosidad del lector por la oferta de los servicios, son de fácil y rápida producción, Así mismo, son atractivos por su diseño, el cual contiene poco texto y más imágenes. Finalmente, los folletos son efectivos en menos tiempo y se pueden dirigir al público objetivo.

**Cupones de descuentos:** Se pueden incluir en los directorios físicos o con las revistas lo que hace medible la eficacia del medio publicitario. Se pueden ofrecer descuentos, ofertas especiales, rebajas y promociones.

**Directorio telefónico:** Publicación en el el directorio telefónico de Bucaramanga, en las páginas amarillas ya que de forma virtual se puede ingresar a esta información aquí:

**Valla Publicitaria:** Se considera publicar en una Valla Publicitaria monoposte (con una base) con la información más relevante y resumida de la Empresa, la cual se podría instalar en el intercambiador de la puerta del sol.

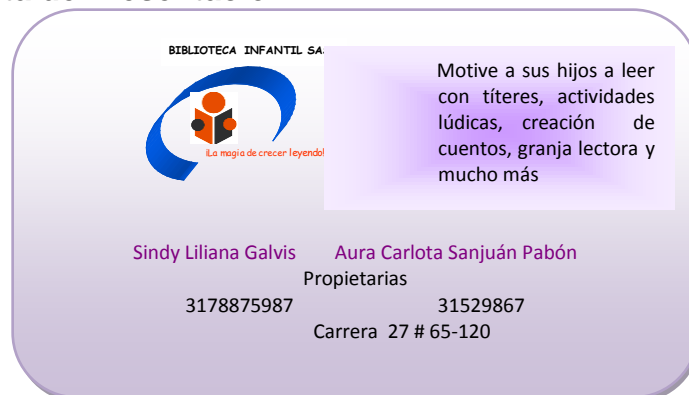
**Figura 24. Valla Publicitaria**



**Portafolio de servicios:** La nueva empresa tendrá un portafolio de servicios actualizado, de fácil acceso para los clientes y el personal de apoyo; con información genérica como: El nombre de la empresa, los objetivos, puntos de contacto, horas de atención y las excepciones, medidas de seguridad, instalaciones.

**Tarjetas de presentación:** En unas piezas de papel opalino, se reúnen los principales datos de las personas de la Biblioteca Infantil y se entregan como presentación personal con la siguiente información: Nombre y apellidos de las personas, cargo, dirección, teléfono, correo electrónico, Logotipo y nombre de la compañía en la parte superior. Ver el siguiente modelo:

**Figura 25. Tarjeta de Presentación**



**Revista UNE:** Es una opción de publicitar acogiendo mayor cobertura dado que es una revista que llegar a la mayoría de los hogares de Bucaramanga y es leída por todo público: adulto y menores de edad.

## 2.9.7. Presupuesto de Publicidad y Promoción

**2.9.7.1. De lanzamiento.** La publicidad planteada para el lanzamiento o puesta en marcha de la Biblioteca Infantil que anime la lectura, se halla estimada a realizar el mes anterior al inicio de operaciones, la cual se detalla a continuación. El evento de lanzamiento se realizará en el sitio donde quedará ubicada la Biblioteca Infantil con el fin de dar a conocer la infraestructura disponible y estará apoyado por las citadas estrategias publicitarias, así:

**Tabla 13. Presupuesto de Lanzamiento**

NOMBRE DEL MEDIO	Empresa	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Aviso de 8 cm por 2 columnas en blanco y negro se publica 2 domingos se bonifica 3 entre semana	Vanguardia Liberal	1	\$ 600.800	\$ 600.800
Creación de la página Web	Visual Publy	Global	\$ 800.000	\$ 800.000
Cuñas radiales. Pautas diarias de 30 segundos durante 1 mes	Olímpica Estéreo	2	\$ 160.000	\$ 320.000
Elaboración de un comercial para radio LA MEGA de 20"	LA MEGA	1	\$ 120.000	\$ 120.000
Coctel, pasa bocas, globos, sonido	Nubia Peña	Global	\$ 500.000	\$ 500.000
Pendón	Estampados Muñoz	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Publicación Directorio Telefónico	Publicar	0,5 Página	\$ 1.500.000	\$1.500.000
Rifas y premios		5	\$200.000	\$1.000.000
Tarjetas de invitación para 100 padres de familia	Litografía La Bastilla	100	\$45.000	\$45.000
Tarjetas de	Pedro Díaz	100	\$35.000	\$35.000

<b>NOMBRE DEL MEDIO</b>	<b>Empresa</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Presentación				
Volantes	La Bastilla	1000	\$ 58.000	\$ 58.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.378.800</b>			

**2.9.7.2. De operación.** Es la misma Publicidad de Mantenimiento para continuar y mantener en el mercado la imagen de la empresa y generar recordación en el cliente objetivo y anunciar las políticas de buen servicio y calidad total puestas en marcha. Esta modalidad publicitaria está ligada a las acciones de relaciones públicas, y para lograrlo, se utilizan las siguientes estrategias:

**Tabla 14. Presupuesto de Operación**

<b>NOMBRE DEL MEDIO</b>	<b>DURACIÓN CAMPAÑA</b>		<b>FRECUENCIA COMERCIAL</b>	<b>DURACIÓN COMERCIAL</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>
Canal TRO	Mensual	Anual	Tres veces al día	20"	\$ 400.000
Difusión Radial	Mensual	Anual	Tres veces al día	10"	\$ 250.000
Aviso luminoso 2m x 1m-Video Wall Rampla	Mensual	Anual	Mensual		*\$ 50.000
Pasacalles	Semestral	Anual	1		\$ 16.667
Publicación en el Directorio Telefónico local	Anual	Anual	Anual	0,5 Página	*\$ 120.000
Actividad deportiva Polideportivo La Victoria	semestral	Anual	2 veces		\$ 300.000
Actividad Cultural en la cancha La Victoria	Semestral	Anual	2 veces		\$ 300.000
Valla Publicitaria		Anual	1 vez		\$ 70.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$1.975.567</b>

### 3. ESTUDIO TÉCNICO

#### 3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

**3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto.** Se determina en número de servicios a prestar durante un año. Un servicio equivale a un niño que recibe atención durante todo el año, mediante pagos mensuales.

**3.1.2 Factores que determinan el tamaño de un proyecto.** Los factores influyentes en el tamaño del proyecto considerados son: capacidad financiera, tamaño del mercado, demanda, disponibilidad del recurso humano, disponibilidad de materiales e insumos, capacidad administrativa y tecnológica, impacto ambiental, localización y disponibilidad de recursos propios y de terceros los cuales deben ir dirigidos a cubrir el mercado objetivo.

**3.1.2.1 Tamaño del proyecto y la demanda:** Existe un número elevado de padres de familia interesados en el servicio para la creación de una Biblioteca Infantil para niños entre 1 y 10 años de edad, en la ciudad de Bucaramanga.

La principal variable condicionante del tamaño del proyecto es la demanda del mercado objetivo; se demostró con cifras que existe una demanda de 56.678 hogares de los estratos 4,5 y 6 de Bucaramanga, de los cuales el 95% tienen hijos entre los 1 y 10 años de edad. Por lo cual se demostró que existe una demanda efectiva de 53.844 niños para el primer año de funcionamiento, es decir para el año 2015.

**3.1.2.2 El tamaño del proyecto y los suministros e insumos:** Los insumos no son factores que limiten el proyecto ya que son de fácil consecución en el mercado y son productos nacionales que hacen parte de la canasta familiar en lo que respecta a los comestibles para la zona refrescante y actividades de teatro. Así mismo hay elementos administrativos que se pueden adquirir en el comercio en general, con lo cual se describe la ausencia de obstáculos en lo que respecta a la adquisición de los mismos.

**3.1.2.3. El tamaño del proyecto y la disponibilidad de tecnología y equipos:** Los equipos requeridos para el desarrollo de actividades en la Biblioteca Infantil, se hacen evidentes en la tarea administrativa (equipos de cómputo). En lo que

respecta a las actividades lectoras, se requiere principalmente el conocimiento e intelecto del licenciado en español y Literatura y auxiliares. Sin embargo se aprecia la participación de equipos de recreación y parque de ocio infantil, granja lectora. La adquisición de lo requerido se facilita con el registro en las cotizaciones que ofrecen los diferentes proveedores, algunos regionales y otros de nivel nacional, aspecto se disminuye notoriamente las limitaciones para la Biblioteca Infantil.

**3.1.2.4. El tamaño del proyecto y la localización:** Es criterio decisivo sobre el proyecto, la opinión de la población objetivo en la ciudad de Bucaramanga, por lo cual se estima que la Biblioteca Infantil esté ubicada en Cabecera –Bucaramanga ya que está dentro de los estratos 4,5 y 6, es una zona céntrica, con facilidad de transporte, parqueo y con todos los servicios públicos lo cual indica que no hay limitantes para el proyecto.

**3.1.2.5. El tamaño del proyecto y el recurso humano:** El recurso humano requerido para manejar objetiva y oportunamente la Biblioteca Infantil, consta de personal administrativo (Gerente, personal de servicios generales de medio tiempo y personal auxiliar operativo y docente. Todo el recurso humano se encuentra disponible en la ciudad con una oferta académica y de preparación adquirida en las entidades educativas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga tales como UIS, UCC, UTS, SENA, UDES, USTA, UNAB, SANTO TOMÁS, UDI, ÉTC garantizando que no hay restricciones en este aspecto del proyecto.

**3.1.2.6. El tamaño del proyecto y el financiamiento:** El proyecto Biblioteca Infantil se estima financiar con el aporte económico de los socios (93%) del total de la inversión y con entidades de financiamiento con presencia local con respaldo nacional (7%) del total de la inversión; a pesar de la disposición de los recursos financieros, este aspecto sí limita el tamaño del proyecto.

### **3.1.3 Capacidad del proyecto**

**3.1.3.1 Capacidad total diseñada del servicio.** Se calcula teniendo en cuenta la cantidad total de unidades que el mercado está demandando para el servicio de Biblioteca Infantil que anime a la lectura antes de la escolarización para niños entre 1 y 10 años de edad y paralelamente se comparará con la capacidad de respuesta de la empresa en la atención, teniendo en cuenta su infraestructura que poseerá, así se puede programar el porcentaje de cubrimiento de dicho mercado

La capacidad total diseñada, depende de dos variables fundamentalmente: la estructura locativa y el número de personal de apoyo especializado para atender el servicio de la Biblioteca Infantil; sin embargo se toma solamente la capacidad del local porque es limitante, a diferencia del personal que se puede ampliar si es necesario.

Partiendo de que se dispone de 4 salas de lectura acondicionadas para un cupo máximo de 15 niños con sus acompañantes, debidamente acomodados en cada sala, en condiciones para trabajar en las dos jornadas del día, con lo cual se puede atender 120 niños; se espera que estos 120 niños contraten el servicio anualmente tal como está en la descripción del servicio en el numeral 2.2.

**3.1.3.2. Capacidad instalada.** La Educación personalizada requiere que un asesor de sala atienda máximo 12 niños para que pueda realizar una tarea de acompañamiento más efectiva y la atención sea personalizada. Siendo la atención personalizada del niño un factor de mayor impacto en el éxito o fracaso escolar porque en el sistema personalizante lo importante no es la técnica o el material, sino la aplicación de los principios que respetan la persona<sup>10</sup>. La atención personalizada a cada niño lo ayuda a ser original, armónico, equilibrado, capaz de dominar las cosas ya que los niños aprenden lo que viven. Según el decreto 3020 de 2002 del Ministerio de Educación Nacional, las relaciones técnicas alumno docente son 32 para zona urbana y 22 para zona rural. Basados en ese dato, y pensando en que personalizar el servicio les permitirá a los niños una mejor comprensión lectora y adquisición de destrezas, se consideran los siguientes datos:

<b>Número de aulas:</b>	4
<b>Cupo por cada aula utilizado:</b>	12
<b>Número de jornadas diarias:</b>	2

Resultante de  $4 \times 12 \times 2 = 96$  servicios anuales.

**3.1.3.3. Capacidad utilizada y proyectada.** Por las características propias del servicio que la empresa ofertará al mercado objetivo la utilización de la capacidad instalada está en función de las ventas del servicio que se logren realizar en cada periodo anual. Siendo muy conservadores en el pronóstico de ventas para el primer año se estima una utilización del 80% de la capacidad instalada con incrementos anuales de 5 puntos porcentuales.

---

<sup>10</sup> FERRINI, 1991, 46

**Cuadro 6. Capacidad utilizada y proyectada**

<b>año</b>	<b>Capacidad instalada</b>	<b>% de utilización</b>	<b>Número de servicios anuales</b>	<b>% participación en el mercado</b>
1	96	80%	77	0,16%
2	96	85%	82	0,17%
3	96	90%	86	0,18%
4	96	95%	91	0,19%
5	96	100%	96	0,20%

## **3.2 LOCALIZACIÓN**

**3.2.1 Macro localización.** La Biblioteca Infantil tendrá su ubicación en la zona urbana de Bucaramanga. Santander, Colombia.

**3.2.2 Micro localización.** Para el adecuado funcionamiento de la nueva empresa se consideran tres instalaciones que llenan las expectativas y cumplen con los requisitos de carácter general para su funcionamiento donde se le brindará al cliente el servicio que él requiera.

Para seleccionar de una manera imparcial el local para la Biblioteca Infantil más conveniente se va a recurrir al método cuantitativo por puntos. La ponderación de los factores se hace asignándole a cada factor un valor en porcentaje, dependiendo de su importancia en la localización de la empresa; esto es de menor a mayor importancia; teniendo en cuenta que la suma de la ponderación del total de factores escogidos suma 100%.

El proceso de la puntuación de los factores y de los grados se hace escogiendo un total de puntos a asignar, en este caso de 1000 puntos, que al multiplicarse por la ponderación de cada factor arroja el puntaje máximo asignado para los factores escogidos.

Definido el puntaje máximo para los factores se procede a la asignación de los puntos para cada grado dentro de cada factor, el puntaje mínimo será cero y corresponderá al grado de menor significación; el máximo puntaje se le dará al grado de mayor importancia; la puntuación de los grados intermedios se hará en forma subjetiva dando la puntuación con base en la progresión aritmética, donde la constante aritmética se determinará mediante la fórmula:

$$K = \frac{(\text{puntaje mayor} - \text{puntaje menor})}{n - 1}$$

A continuación se muestra el proceso de la ponderación de los factores y puntuación de los factores grados:

**F1 Costo de arrendamiento de las instalaciones.**

Grado 1	Costoso	Entre \$ 2'600.001 y \$ 3'000.000
Grado 2	Económico	Menor a \$ 2'600.000

**F2 Costo de servicios públicos.**

Grado 1	Costoso	Entre \$800.001 y \$1'200.000
Grado 2	Económico	Menor a \$800.000

**F3 Disponibilidad de transporte.**

Grado 1	Malo	Pocas rutas
Grado 2	Bueno	Varias rutas

**F4 Distribución del área disponible**

Grado 1	Malo	El local cuenta con poca área
Grado 2	Bueno	El local cuenta con suficiente área

**F5 Calidad del entorno**

Grado 1	Malo	Ambiente ruidoso
Grado 2	Bueno	Ambiente propicio

**F6 Acceso a parqueo.**

Grado 1	Malo	No hay sitio disponible para parqueo
Grado 2	Bueno	El sitio de parqueo es adecuado

**F7 Impacto social.**

Grado 1	Malo	Despierta poco interés
Grado 2	Bueno	Despierta gran interés

**Ponderación y puntuación de factores y grados.** A cada factor se le asigna un puntaje, que se distribuye entre sus grados y se le asigna una ponderación.

**Cuadro 7. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados**

FACTORES Y GRADOS			PUNTOS	PONDERACIÓN	
F1	<b>Costo de arrendamiento</b>				
	G1	Muy costoso	55		
	G2	Económico	110	110	11% x 1000 puntos
F2	<b>Costo de servicios públicos</b>				
	G1	Costoso	50		
	G2	Económico	110	110	11% x 1000 puntos
F3	<b>Disponibilidad de transporte</b>				
	G1	Pocas rutas	75		
	G2	Varias rutas	150	150	15% x 1000 puntos
F4	<b>Distribución del área disponible</b>				
	G1	Poca área	60		
	G2	Suficiente área	120	120	12% x 1000 puntos
F5	<b>Calidad del entorno</b>				
	G1	Malo	105		
	G2	Bueno	210	210	21% x 1000 puntos
F6	<b>Acceso a parqueo</b>				
	G1	Malo	100		
	G2	Bueno	200	200	20% x 1000 puntos
F7	<b>Impacto social</b>				
	G1	Malo	50		
	G2	Bueno	100	100	10% x 1000 puntos
<b>TOTAL</b>			<b>1000</b>	<b>100%</b>	

- **Determinación de la ubicación.** Una vez definidos los factores y puntajes se procede a evaluar las alternativas de ubicación, determinando para ello el grado en que se encuentra representado cada factor dentro de determinada localización; la suma de los puntajes obtenidos por factor por cada una de las alternativas dará el parámetro de decisión para la escogencia de la mejor ubicación.

Elección de los sitios: Los sitios elegidos son Mejoras Públicas (calle 34 # 32-119), Cabecera del Llano de Bucaramanga (carrera 33 con 52) y la carrera 27 # 65-120 en la entrada del Barrio La Victoria de la ciudad de Bucaramanga. Se podrá observar la aplicación de la ponderación en el siguiente cuadro:

**Cuadro 8. Ponderación de los factores y puntuación de factores y grados**

FACTOR	Barrio La Victoria		Barrio Cabecera		Barrio Mejoras Públicas	
	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE	GRADO	PUNTAJE
F1	2	110	1	55	2	110
F2	1	50	1	50	2	110
F3	1	75	2	150	2	150
F4	2	120	1	60	1	60
F5	2	210	2	210	1	105
F6	1	100	1	100	2	200
F7	2	100	2	100	1	50
	<b>765</b>		<b>725</b>		<b>785</b>	


De acuerdo al POT del municipio y utilizando el método cuantitativo por puntos para asignar el sitio ideal teniendo en cuenta que sea el del arriendo más económico, servicios públicos disponibles, mayor vía de acceso, mayor facilidad de parqueo, facilidad de transporte, espacio adecuado para el descanso de los niños, infraestructura más favorable , se determinó que el mejor sector para la ubicación de la Biblioteca Infantil es en el **barrio Mejoras Públicas** donde se encontró un sitio con un canon de arriendo por valor de \$ 1.500.000 y servicios públicos por un valor promedio de \$ 1.000.000 de acuerdo a lo que se prevé consumir según las actividades a desarrollar en la empresa.

El sitio seleccionado como el estratégico, tiene ventajas considerables frente a los otros sitios evaluados, por existir mayor tamaño de mercado debido a los barrios aledaños, suficientes vías de acceso, disponibilidad de suficientes rutas, lo que no sucede con el Barrio La Victoria, que sólo cuenta con una sola ruta de transporte que entra al barrio y tres que siguen hacia Girón y Lebrija.

### 3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO

#### 3.3.1 Ficha técnica del servicio

Cuadro 9. Ficha técnica del servicio

Servicio principal	Animación a la lectura
<b>Diseño</b>	
<b>Especificaciones técnicas</b>	<b>Duración del servicio:</b> 1 año, pagos mensuales <b>Personal que presta el servicio:</b> 4 auxiliares de sala, 1 licenciado en Español y Literatura <b>Número de salas de lectura:</b> 4 <b>Forma de pago.</b> Inicial y el saldo diferido <b>Medio de pago:</b> efectivo o tarjeta débito, tarjeta de crédito <b>Recursos clave:</b> Tecnología de los equipos

**3.3.2. Descripción técnica del proceso.** Teniendo en cuenta la actividad básica de la empresa Biblioteca Infantil S.A.S. se describe el proceso sobre la manera como se ofrece el servicio de animación a la lectura para niños entre 1 a 10 años de edad en la ciudad de Bucaramanga.

**3.3.2.1 Llegada del niño a la Biblioteca Infantil.** El adulto llega a las instalaciones de la Biblioteca Infantil, acompañado del niño y una auxiliar de sala los recibe. Cuando llega el niño, la auxiliar de sala, verifica que el niño llegue en buenas condiciones de salud y de ánimo.

La Biblioteca Infantil busca tener en su poder toda la papelería e información específica de los niños y familia a su cargo, para lograrlo se solicita el historial médico de los niños y del padre y/o acompañante permanente del niño, registro de nacimiento, copia de la cédula del adulto, ficha personal del niño con datos como teléfonos de contacto, historial de vacunas, información sobre medicamentos, preferencias de los niños y del adulto, horarios de alimentación y sueño de los

niños y cualquier información relevante que pueda ayudar a la Biblioteca Infantil a mejorar su servicio.

### **3.3.2.2 Prestación del servicio de animación a la lectura.** El auxiliar de sala:

- Realiza actividad de bienvenida al niño y acudiente, asegurándose que se sientan cómodos en las instalaciones, recibiendo y ubicando las pertenencias del niño en el casillero dispuesto para este fin.
- Verifica la ficha de datos personales del niño y la programación del día (lectura dirigida, lectura virtual, títeres, película, lectura con experto, etc.)
- Se dirige a la sala correspondiente, según la actividad
- Realiza con el niño y acudiente la actividad lectora. Si es actividad individual, se dirige a la zona indicada.
- Si es actividad colectiva como cine, títeres, talleres, se dirige a la Sala indicada y desarrolla la actividad con los demás auxiliares de sala y niños.
- El Licenciado en español y literatura supervisa la actividad y lleva registro individual del proceso en la ficha de control lector de cada niño.
- Si el niño lo desea, puede tramitar el préstamo de libros o lap tops para llevar a su casa y retornarlos a la siguiente jornada.
- El niño recoge los elementos usados en las actividades y se alista para terminar la jornada lectora
- El niño en compañía del adulto, si lo prefiere, toma un tiempo en la zona de cafetería para tomar algún alimento a su costo.

**3.3.2.3 Salida del niño de las instalaciones de la Biblioteca Infantil.** El auxiliar de sala informa a la secretaria sobre la finalización de la actividad y ella sella la tarjeta de prestación del servicio. Firma el adulto, el niño y el Licenciado en español y literatura.

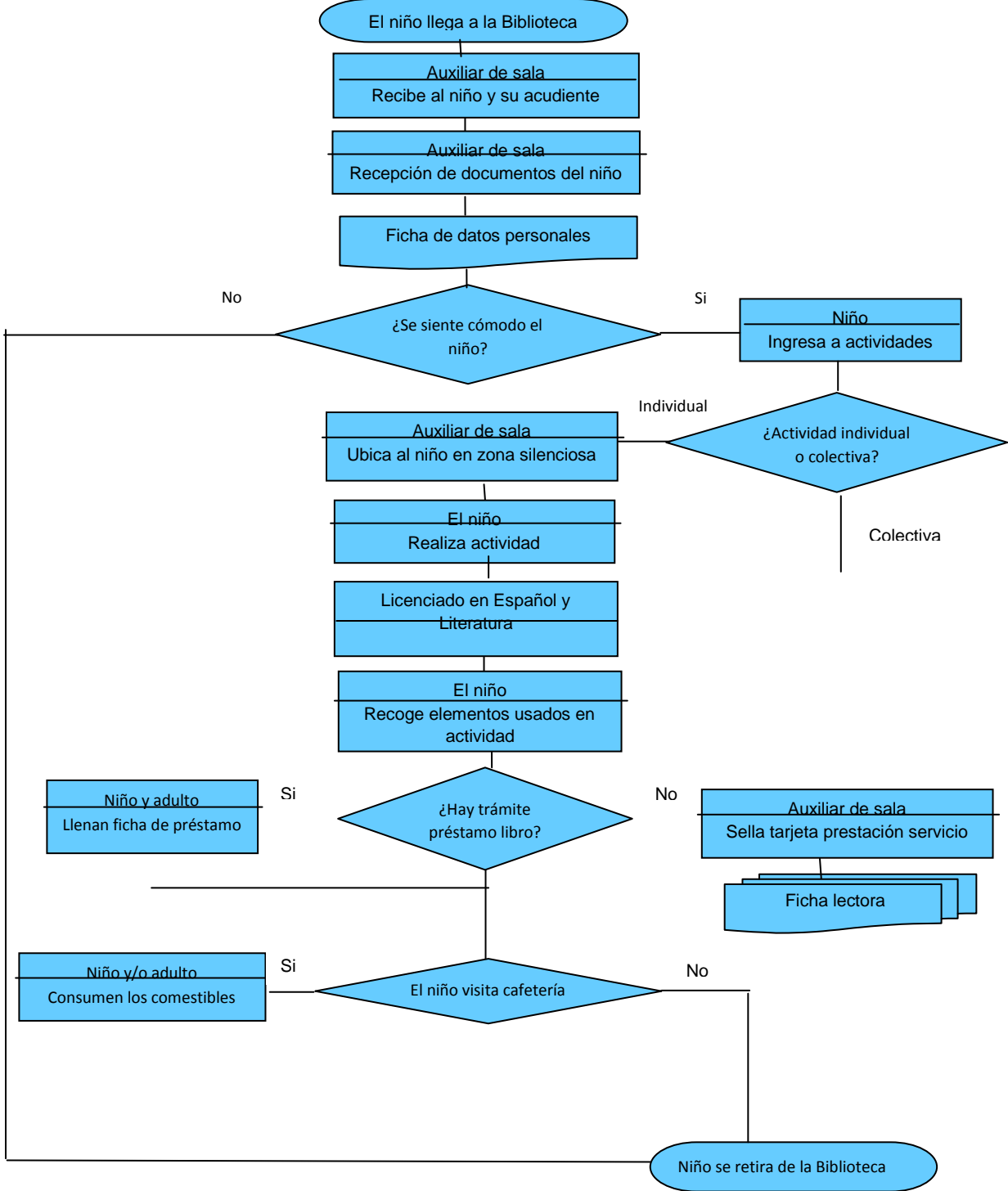
**3.3.2.4 Mantenimiento, limpieza y manejo de desechos.** Supervisado por la Gerencia se desarrollarán manuales de procedimientos en mantenimiento y limpieza considerados factores significativos para el desarrollo del servicio óptimo

que se desea obtener. Así, una vez finalizada la prestación del servicio, se dispondrá del aseo diario de las instalaciones locativas.

La Biblioteca Infantil cumple con las normas de calidad e incluye el manejo de desechos y disposición final con programas como PGIR, 3R y sensibilización al interior de la empresa y trabajo comunitario de protección ambiental y de los recursos renovables.

3.3.3 Diagrama de procedimiento.

Gráfica 1. Diagrama de procedimiento para solicitud del servicio.



- Si es actividad colectiva como cine, títeres, talleres, se dirige a la Sala indicada y desarrolla la actividad con los demás auxiliares de sala y niños.
- El Licenciado en español y literatura supervisa la actividad y lleva registro individual del proceso en la ficha de control lector de cada niño.
- Si el niño lo desea, puede tramitar el préstamo de libros o lap tops para llevar a su casa y retornarlos a la siguiente jornada.
- El niño recoge los elementos usados en las actividades y se alista para terminar la jornada lectora
- El niño en compañía del adulto, si lo prefiere, toma un tiempo en la zona de cafetería para tomar algún alimento a su costo.

**3.3.4 Control de calidad.** Comprende todas las acciones encaminadas a confrontar lo que el usuario espera recibir y lo que efectivamente va a recibir.

La empresa Biblioteca Infantil S.A.S. desde su creación implementará los principios de calidad de la norma ISO 9001:2008 para ajustar los procedimientos y llegar a obtener la certificación.

La forma de medir la calidad del servicio a ofrecer por la empresa son:

- Atender las opiniones de los clientes quienes podrán expresar sus inconformidades mediante queja escrita o verbal. Para ello, se considera la opción de informarle que será grabada su queja para dar el trámite o si lo prefiere mediante el uso del buzón de sugerencias donde podrá disponer los formatos dispuestos para este fin.
- Supervisar todas las actividades que se realicen será prioridad de la Gerencia de la Biblioteca Infantil para atender las sugerencias y quejas de los clientes y si llegara el caso, las correcciones que se requieran.
- La calidad de los elementos y equipos de la empresa que se utilizan se protegerán mediante mantenimientos preventivos y el uso correcto de los mismos

- La Biblioteca Infantil establece actuaciones que conduzcan al logro de la gestión efectiva del desarrollo sostenible y del adecuado manejo de los recursos para que las futuras generaciones puedan disfrutar de ellas también.
- Biblioteca Infantil se compromete con la sostenibilidad ambiental mediante el respeto y la protección ambiental para lo cual planea, construye y mantiene su infraestructura administrativa y operativa en armonía con el medio ambiente y promueve actividades que contribuyen al desarrollo sostenible, desarrollando acciones que generen respeto por la norma ambiental aplicada en Colombia para que el trabajo con los niños les permita el cuidado permanente del medio ambiente.
- La mejora continua y prevención de la contaminación, serán algunas de las metas y objetivos ambientales y la realización de auditorías internas y externas que conlleven al perfeccionamiento del sistema y mejora constante del medio ambiente.
- Todos los empleados de la Biblioteca Infantil se formarán, sensibilizarán y participarán en programas ambientales, e incluyendo a clientes y proveedores para fortalecer el compromiso ambiental en trabajo conjunto.
- La Gerencia se compromete a mejorar continuamente mediante evaluaciones periódicas a las actividades que permita retroalimentar el proceso
- La Gerencia evaluará el desempeño del personal de la empresa determinando las no conformidades, buscando soluciones y estableciendo periodos de tiempo para ejecutar las acciones correctivas las cuales deben ser cumplidas en el tiempo indicado.

### 3.3.5 Recursos

**3.3.5.1 Recurso humano.** Para la puesta en marcha de la Biblioteca Infantil se analiza el recurso humano requerido, el cual está compuesto por la siguiente planta de personal.

**Cuadro 10. Recurso Humano**

Área	Cargos	Número de puestos
Servicio	Auxiliares sala	4
	Licenciado en Español y Literatura	1

Área	Cargos	Número de puestos
Administrativa	Gerente	1
	Secretaria	1
	Contador	1
	Vendedor	1
	Auxiliar de Servicios generales y cafetería (medio tiempo)	1

**3.3.5.2 Recurso físico.** Lo conforman los equipos, máquinas, herramientas, muebles, instrumentos y demás activos necesarios para poner en operación el servicio.

**Cuadro 11. Maquinaria y equipo de oficina**

Maquinaria y equipo de oficina		
Cantidad	Recurso	Especificaciones
1	Aire Acondicionado para Oficina	<p>Aire Acondicionado Mini-Split</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jet Cool 900btu/110V • Incluye kit de tubería de 5Mts</li> <li>• Acondiciona 19M2 en ambiente templado y 15 M2 en Ambiente caluroso</li> <li>• Enfría un área de hasta 10m2 en sólo 3 minutos</li> <li>• Deflexión de aire 2 vías</li> <li>Control remoto • Des humidificación saludable</li> <li>• Filtro antibacterial de un toque</li> <li>• Operación silenciosa</li> <li>• Sistema de enfriamiento Jet Cool</li> </ul> <p>Dimensiones: (Interna: Ancho x Alto x Profundidad): 80cm x 26cm x 17cm. Peso: (Interna): 8 Kg. Peso: (Externa): 25 Kg. Incluye Kit de Instalación x 5 Mts</p>
1	Fotocopiadora	<p>Opcional: Impresora + escáner, Velocidad: 22 y 27 ppm, Amplía: Hasta 400%, Reduce: Hasta 25%</p> <p>2 bandejas con capacidad para 500 hojas c/u</p>
2	Teléfono de Mesa	<p>Agenda telefónica para 50 números, 20 números de marcación directa/10 marcación rápida, llamada en espera, Identificador de</p>

<b>Maquinaria y equipo de oficina</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
		llamadas
5	Cámara de Video para seguridad	Cámara Ip Robótica, Dvr, H.264 Nocturna, Ranura Microsd Wifi
1	Estabilizador de Voltaje 750VA/375W	750VA/ 375W, 4 Tomas con respaldo de batería, regulación y supresión de picos. Entrada: Voltaje 110 – 120 VAC, rango de voltaje 89 – 145 VAC, Frecuencia 50-60 Hz (Auto sensible) Salida: Voltaje 110 – 120 VAC, Rango de Voltaje +/- 10% en Batería, Frecuencia 50-60 Hz +/-1Hz Batería de 12 Voltios / 7 Amperios/h Tipo Sellada, libre de mantenimiento
2	Teléfono Celular	Mini USB (solo carga), MP3 , Radio FM RDS, Organizador, Linterna, Memo de voz, Manos libres. Tamaño: Tamaño: 128 x 128 pixeles, 1.45 pulgadas

**Cuadro 12. Maquinaria y equipo operativo**

<b>Maquinaria y equipo operativo</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
1	Licuadaora	Capacidad: Copa medidora con capacidad de 60 ml (2 onzas). Vaso vidrio con capacidad de 1,250 litros (5 tazas). Cromada Velocidades: 3
1	Cafetera Eléctrica	Cafetera eléctrica Cafetera automática de goteo Usa café de grano molido Reloj programable de preparación Display LCD digital Capacidad para 12 tazas (100cc) Indicador de nivel Luz de funcionamiento Filtro incorporado Potencia 900 Watts
1	Nevera	capacidad: 242 lt dimensiones

Maquinaria y equipo operativo		
Cantidad	Recurso	Especificaciones
		<p>alto: 173,1 cm ancho: 66 cm  fondo: 78,1 cm  congelador practihielo  parrillas: 5 en vidrio templado  anaqueles: 2  anaquel inclinado para botellas  bandeja para vegetales: 2 transparentes con tapa en vidrio templado, bandeja para carne transparente deslizabile, luz interior, dispensador de agua, con tanque removible</p>
1	Microondas	<p>Capacidad 19 l.  Potencia máxima 700 watt. Dimensiones (LxAxP) 45.5x25.2x32 cm.  Peso 10 kg  Niveles de potencia: 5. Apertura de puerta: derecha</p>
1	Televisor LCD 32"	<p>Peso 11.5 kg.  Pantalla LED 32 pulgadas,  Entrada de video, función sleep, resolución 1366x768, entrada audio/video, programador de canal, control remoto, parlantes con 20 watts de potencia. Garantía 1 año</p>
1	Proyector Video Beam	<p>2700 lúmenes. Relación de contraste 3000:1  Resolución 1024 x768. Altavoz integrado para multimedia: peso 5,7 libras. Eco mode: ahorra energía y prolonga duración de la lámpara</p>
2	Radio Grabadora CD DVD FM /Am	<p>Ranura de Tarjeta SD/ MMC, Puerto USB, Extracción de CD, Formatos: DVD / VCD / SVCD / MPEG4 / JPEG / CDA / MP3 / WMA, RMS: 1.5 Vatios x 2, PMPO: 600 Vatios, Radio FM / AM / SW, Pantalla LCD con Luz de Fondo, Control Remoto Para Funciones Digitales, Compatible Con Discos DVD+/-R/RW / CD-R / CD-RW, Conector AUX / MP3 de 3.5 mm, Excelente Calidad de Sonido con Sistema Reflector de Bajos, Usa 8 Baterías "UM-2" tamaño "C" Mecanismo de DVD de Carga Superior. Voltaje Dual: AC 110V/60Hz - 220V/50Hz</p>
1	DVD	<p>Grabación directa a USB. Esta función permite grabar directamente las canciones de un CD original al USB en formato MP3. Con el simple toque de un botón transfiere la música a memoria</p>

<b>Maquinaria y equipo operativo</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
		USB. Reproduce una gran variedad de formatos y DivX.
2	Aire Acondicionado para Teatro y Sonoteca	<p>Aire Acondicionado Mini-Split</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jet Cool 900btu/110V</li> <li>• Incluye kit de tubería de 5Mts</li> <li>• Acondiciona 19M2 en ambiente templado y 15 M2 en Ambiente caluroso</li> <li>• Enfría un área de hasta 10m2 en sólo 3 minutos</li> <li>• Deflexión de aire 2 vías</li> <li>• Control remoto</li> <li>• Des humidificación saludable</li> <li>• Filtro antibacterial de un toque</li> <li>• Operación silenciosa</li> <li>• Sistema de enfriamiento Jet Cool Dimensiones: (Interna: Ancho x Alto x Profundidad): 80cm x 26cm x 17cm. Peso: (Interna): 8 Kg. Peso: (Externa): 25 Kg. Incluye Kit de Instalación x 5 Mts</li> </ul>
6	Ventiladores de techo para Salas	Color blanco. control de 5 vel, Aspas 56", radio 28 pulgadas. Corriente 110-120 V

**Cuadro 13. Equipos de cómputo y comunicación Administrativo**

<b>Equipos de cómputo y comunicación Administrativo</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
2	Computadores de mesa para Gerente y secretaria	<p>Tamaño: 18.5".</p> <p>Peso: 5.500 gr, Pantalla de 18.5 pulgadas, Procesador AMD 3200 (2.4 Ghz) Dual Core, Memoria RAM3 GB, Disco 500 GB, Sistema Opera Windows 7 Home Basic, Tarjeta video NA, Unidad óptica DVD Super Conectividad 802.11 b/g/n Webcam incluida</p>
1	Impresora láser	<p>IMPRESORA LASER. Resolución: 600 x 600 DPI. Velocidad impresión: 18ppm</p> <p>Capacidad entrada estándar:160 h</p> <p>Mínimos Sistema: Windows 7 (32-bit/64-bit): 1 GB RAM; Windows Vista (32-bit/64-bit); Microsoft Windows XP, Server 2008 (32-bit/64-bit), MB Peso: 5.3 kg</p>

**Cuadro 14. Equipos de Cómputo y Comunicación Operativo**

<b>Equipos de cómputo y comunicación Operativo</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
6	Estabilizadores de voltaje para computadores de Sala Virtual y Oficina	750VA/ 375W, 4 Tomas con respaldo de batería, regulación y supresión de picos. Entrada: Voltaje 110 – 120 VAC, rango de voltaje 89 – 145 VAC, Frecuencia 50-60 Hz (Auto sensible) Salida: Voltaje 110 – 120 VAC, Rango de Voltaje +/- 10% en Batería, Frecuencia 50-60 Hz +/-1Hz Batería de 12 Voltios / 7 Amperios/h Tipo Sellada, libre de mantenimiento, plomo ácido.
10	Computadores de mesa para la sala Virtual	Peso: 5.500 gr, Pantalla de 18.5 pulgadas, Procesador AMD 3200 (2.4 Ghz) Dual Core, Memoria RAM3 GB, Disco 500 GB, Sistema Opera Windows 7 Home Basic, Tarjeta video NA, Unidad óptica DVD Super Conectividad 802.11 b/g/n Webcam integrada
10	Computador portátil infantil	Modelo: Laptop infantil Contiene 64 programas en español e inglés en: Palabras y letras, matemáticas, juegos, música. Utiliza 4 pilas AA. Mouse

**Cuadro 15. Muebles y Enseres operativos**

<b>Muebles y enseres operativos</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
4	Mesas infantiles	Largo: 49.0cm Ancho: 88.0cm Alto: 50.0cm Resistencia: 4.1 kg Colores: rojo, azul, rosado fuerte, azul verano, verde lima, amarillo, naranja. Material: Plástico
12	Sillas infantiles	Largo: 43.3cm. Ancho: 38.2cm Alto: 53.2cm. Resistencia: 0.78Kg Colores: rojo, azul, rosado fuerte, azul verano, verde lima, amarillo Material: Plástico
2	Bibliotecas	Mueble organizador Biblioteca de 7 cubos En madera

<b>Muebles y enseres operativos</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
		Pintado en colores pastel Medidas de 70x1,70 x 28 cm
8	Organizadores	Alto 71, Ancho 71, Profundo 28 Colores: fuertes para niños y claros para niñas, estante cinco bolsillos de tela de nylon para guardar libros de diferentes tamaños y longitudes. La capacidad según tamaño del libro y su peso. Para apoyar a los libros, ofrece un marco de madera resistente, con acabado de madera natural.
2	Casilleros o lockers	Fabricado en lámina Cold Rolled, Seguridad Según uso Estructura rígida Puertas en lámina Partes en Pintura Electrostática Horneable de Alta Resistencia y Lavado por Aspersión. Medidas: 200x 120x 30 cms x 16 puestos
20	Silla para teatro	Material interno espuma de densidad 26 Doblado automático 1000x 910 x 580 cms Modelo Ya 04 A. Marco Acero Material: Madera, espuma, tapizado en prana
2	Tablero electrónico	Uso de los lápices ópticos cual si se tratará de una tiza o un marcador. Fácil de usar, liviano y portable (500 gr)
1	Tablero acrílico	1,20 x 1,20 con cuadrícula, fórmica blanca, liviano y con porta borrador
1	Casa de madera para la Granja Lectora	Casa en madera tratada para exterior de 160X130cm por 175cm altura: 2 ventanas practicables con metacrilato, 2 maceteros, Puerta partida tipo establo y chimenea decorativa, Se instala incluye (tornillos, bisagras), Pintadas al gusto, Suelo de paneles prefabricados tipo tarima
1	Titiritero	Material: madera, tubo y tela Decorado en Fommy de varios colores y figuras básicas Medidas: 1,60 cm alto x 1,00 ancho Tela: lona

<b>Muebles y enseres operativos</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
		Recuadro de 60 cms para exposición de los títeres Desarmable
4	Extintores ABC 10 libras	Extintor polvo químico seco Portátil. 5 libras Altura 37 cm Diámetro 10,6 cm Peso del agente: kg Peso cargado : 3 kg Alcance descarga: 3 a 4,5 m Tiempo de descarga: 10 seg Presión de carga: 125-150 lb Agente expulsor: nitrógeno Tipo de riesgo: Leve
1	Botiquín	Botiquín Básico: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Jabón líquido x 500 cc</li> <li>· Alcohol medicinal x 1 lt</li> <li>· Suero fisiológico al 0.9%</li> </ul> <b>MATERIAL DE CURACION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 5 sobres de gasas de 5x5</li> <li>· 5 sobres de gasas de 10x10</li> <li>· 5 sobres de gasas de 20x20</li> <li>· 4 vendas triangulares</li> <li>· 4 vendas en rollo de 3"</li> <li>· 4 vendas en rollo de 5"</li> <li>· 1 caja de curitas</li> <li>· 1 caja de hisopos</li> <li>· 10 baja lenguas</li> <li>· 2 rollos de esparadrapo antialérgico</li> <li>· 10 apósitos medianos</li> <li>· 10 apósitos grandes</li> <li>· 1 paquete de toallas higiénicas</li> <li>· 1 paquete de algodón de 100gr</li> </ul>

**Cuadro 16. Muebles y Enseres Administrativos**

<b>Muebles y enseres administrativos</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
2	Escritorio	Superficie de 25 mm Medidas: 75 x 150 x 60 cms. Retorno 90 x 60

<b>Muebles y enseres administrativos</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Recurso</b>	<b>Especificaciones</b>
		cms. Falda en madera. Base cilíndrica para anclar. 3 cajoneras archivadoras con porta teclado. Madera y fórmica
1	Archivador	Archivador horizontal de 3 gavetas Dimensiones: 0,90ft x 0,50 cms fdo x 0,69 alto Enchapado en lámina tipo cedro, moho y perillo metálico en lámina Coll Rolled c. 20 Correderas Full Extensión, trampa de seguridad lateral (para todos los cajones), niveladores en propileno y tornillo 5/16
2	Silla ergonómica	Silla ejecutiva con sistema de contacto permanente, brazos graduables, tapizada con espuma inyectada en asiento prana. Graduación horizontal de espaldar Sistema de elevación neumática (alcanza 12 cm). Cubiertas internas y externas En polipropileno. Sistema de rodachina doble
1	División modular	Medidas: 1,80x1,80 con superficie de retorno 90x 60, pedestal metálico, puerta baja con chapa, pasa cables. Paral cuadrado de 1,10 de alto Estructura en perfiles de lámina cold rolled, calibre 18 pintado con anti corrosivo y pintura electrostática, vidrios y paneles.
2	Sillas tándem	Tándem de 4 puestos Concha en fibra de polipropileno Estructura metálica de un solo cuerpo en pintura expo poliéster color negro Alto x ancho x profundo: 45x50x45 cms. Largo total del tándem: 1,54 mts
1	Poltrona para recepción	Poltrona para recepción en Cuerotex, Jackar o Microfibra. Color negro
1	Mesa de centro sala	Mesa de madera triplex y MDF, con vidrio, sellada y catalizada tipo mate
1	Mueble para cafetería (kiosco)	Kiosco en hierro forjado y lona. Medidas: 2,56 ancho x 1,86 largo x 2 m alto Características: 1 puerta de entrada ubicada en la parte derecha, barra de madera pulida y barnizada que rodea todo el kiosco. 1 mini

Muebles y enseres administrativos		
Cantidad	Recurso	Especificaciones
		techo como parasol. Tiene circuito eléctrico de dos tomas corrientes y 2 bombillos.
2	Botiquín	Botiquín Básico: · Jabón líquido x 500 cc · Alcohol medicinal x 1 lt · Suero fisiológico al 0.9% <b>MATERIAL DE CURACION</b> · 5 sobres de gasas de 5x5 · 5 sobres de gasas de 10x10 · 5 sobres de gasas de 20x20 · 4 vendas triangulares · 4 vendas en rollo de 3” · 4 vendas en rollo de 5” · 1 caja de curitas · 1 caja de hisopos · 10 baja lenguas · 2 rollos de esparadrapo antialérgico · 10 apósitos medianos · 10 apósitos grandes · 1 paquete de toallas higiénicas · 1 paquete de algodón de 100gr
2	Extintores ABC 10 libras	Extintor polvo químico seco Portátil. 5 libras Altura 37 cm Diámetro 10,6 cm Peso del agente: kg Peso cargado : 3 kg Alcance descarga: 3 a 4,5 m Tiempo de descarga: 10 seg Presión de carga: 125-150 lb Agente expulsor: nitrógeno Prueba hidrotática: 250 psi Tipo de riesgo: Leve

**3.3.5.3 Recursos e insumos.** Entre los insumos principales se pueden mencionar los libros y cuentos infantiles, títeres, cojines, luces, tapetes, colores, plastilina, juegos didácticos, colchonetas y muñecos de trapo. El determinar la cantidad de estos depende de la capacidad atendida y del comportamiento fisiológico de cada niño.

Entre los insumos secundarios se puede tener los productos de limpieza, implementos de papelería y los insumos de oficina y dotación personal que serán incluidos como costos y gastos, reflejados en la estructura financiera. Tales elementos de aseo son: escoba, traperos, recogedor, papel higiénico, toallas, jabón de aseo, alcohol antiséptico y jabón de baño. Los elementos de cafetería: café, té, azúcar, servilletas, azúcar de anís. Útiles de Oficina: papel de resma, cinta y tinta para impresiones, lapiceros y finalmente, los insumos de luces.

Para la atención de los refrigerios, serán provistos mediante contratación externa. La Biblioteca Infantil sólo surte los insumos de cafetería para sus trabajadores como: aromáticas, café, azúcar.

**Cuadro 17. Insumos**

Cantidad	Recurso	Especificaciones
2	Perforadora	Capacidad: 10 hojas Metálica Referencia: 32577 Tamaño: 80 mm
10	Audífonos (sonoteca)	Diámetro: 40 mm. Sensibilidad 92 dB/Mw Respuesta de frecuencia: 10–22,000 Hz Peso: 190 gr. Máximo sonido: 1000 Mw
80	Libros y cuentos infantiles	Descripción 8 páginas a todo color con bordes redondeado para así evitar que los niños se las timen 20x15
10	títeres	Elaborados con tela de diferentes colores , látex , papel machete y espuma 15x12
6	cojines	Cojines de color rosado de forma circular para colocar a los bebés 50x35
15	luces	Bombillo ahorrador de energía con luz fluorescente amarilla con base de aluminio y pasta 15x12
12	tapetes	Tapete de foami o goma espuma con 7mm de espesor de diversos colores
5	colores	Color de diferentes tonalidades elaborados en madera Caja x 24 unidades
20	Cuadernos	Cuadernos de 100 hojas con pasta dura y diversos diseños cosidos 20x30x2
30	plastilina	Plastilina de diversos colores no tóxica para niños menores de 5 años 13x7. Barra
6	Juegos	Cubos de diferentes colores con motivos de letra

Cantidad	Recurso	Especificaciones
	didácticos	y números 5x5x5
10	Colchonetas	Colchonetas de goma espuma cubierta con un material plástico resistente a la humedad 120x90x5
12	Muñecos de trapo	Muñeca de trapo elaborada de tela de diferentes colores y material de relleno sintético 30x15
1	Elementos de aseo: escoba, trapero, recogedor, papel higiénico, toallas, jabón de aseo y jabón de baño	Descripción elementos básicos de aseo escoba(1) trapero(1) recogedor(1) papel higiénico por 36 unidades jabón de aseo y de baño x 2 litros
15	Resma	Resma papel blanco, bond 60 o 80 gramos por 500 unidades
12	Tinta para impresora	Tóner para impresora láser

**3.3.6 Análisis de Proveedores.** Los aspectos objeto de análisis de los proveedores son: experiencia, buen servicio y calidad de los productos que ofrecen. Para determinar las principales fortalezas y debilidades de los proveedores se realiza un benchmarking que arroja los siguientes resultados:

**Cuadro 18. Análisis de Proveedores**

insumos	Proveedores	Fortaleza del proveedor	Debilidad del proveedor
Elementos Aseo	Plastijes Ltda.	Oportunidad de entrega	Apoyo técnico
	Todo Aseo Ltda.	Referencias empresariales	No tienen la totalidad de insumos
	Almacén La limpieza Ltda.	Servicio de atención al cliente	Apoyo técnico
Elementos de papelería	Almacén La Garantía	Calidad y precio	Demora en envíos

insumos	Proveedores	Fortaleza del proveedor	Debilidad del proveedor
	Bocetos Papelería	Características de pedidos y servicios	Oportunidad de envíos
	Papelería Didáctica	Estados de los pedidos	Cumplimiento oportuno
Publicidad	Vanguardia Liberal	Tamaño de la organización	Pagos anticipados
	RCN Radio	Tamaño de la organización	Altos precios
	Caracol Radio	Tamaño de la organización Años de experiencia	Precios elevados
Didácticos	Norma Editorial	Apoyo técnico ofrecido Tratamiento de las quejas	Apoyo técnico
	Panamericana	Manejo adecuado de sus entregas	Demora en los envíos
	Abra palabra libros	Garantía de los productos	Oportunidad en la entrega

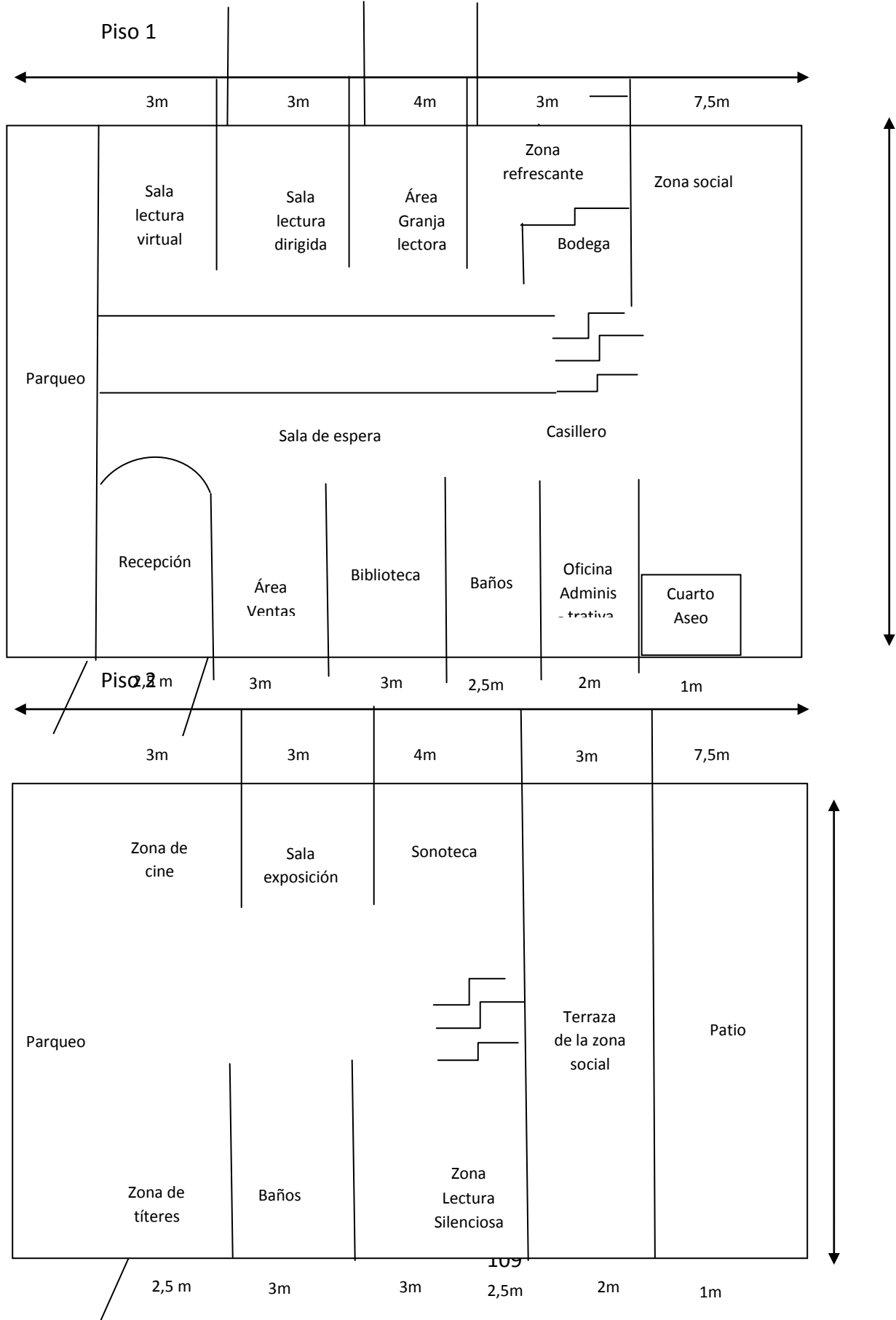
**3.3.7 Distribución de planta.** La distribución de la planta cuenta con una casa de dos pisos de 194 m<sup>2</sup> que estará distribuido de la siguiente manera:

**Cuadro 19. Distribución de la Planta**

zona	Área (m <sup>2</sup> )
<b>Área Administrativa</b>	
Recepción	5 m <sup>2</sup>
Sala de espera	12 m <sup>2</sup>
Oficina administrativa	12 m <sup>2</sup>
Baños	3 m <sup>2</sup>
Zona Casillero	2 m <sup>2</sup>
Cuarto de aseo	4,5 m <sup>2</sup>
pasillos	8 m <sup>2</sup>
Bodega	2 m <sup>2</sup>
<b>Área lectora</b>	
Sala lectura virtual	12 m <sup>2</sup>
Sala lectura dirigida	12 m <sup>2</sup>

<b>zona</b>	<b>Área (m<sup>2</sup>)</b>
Área de Granja Lectora	16 m <sup>2</sup>
Biblioteca	6 m <sup>2</sup>
Zona de lectura silenciosa	16 m <sup>2</sup>
Baños	3 m <sup>2</sup>
<b>Área lúdica</b>	
Zona de Cine	16 m <sup>2</sup>
Zona de títeres	9 m <sup>2</sup>
Sala de exposiciones	12 m <sup>2</sup>
Sonoteca	9 m <sup>2</sup>
<b>Área Comercial</b>	
Área de ventas	6 m <sup>2</sup>
Zona refrescante	12 m <sup>2</sup>
<b>Área Social</b>	
Zona social	14,5 m <sup>2</sup>
Zona de parqueo	2 m <sup>2</sup>
<b>Total</b>	<b>194 m<sup>2</sup></b>

**Gráfica 13. Distribución de la Planta**



## 4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

### 4.1. FORMA DE CONSTITUCIÓN

La Biblioteca Infantil será creada como Sociedad por Acciones Simplificadas (SAS), conformada por dos personas naturales. La Sociedad SAS, una vez inscrita en el Registro Mercantil, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas. Los gastos que se generen en la etapa de construcción de la empresa, serán asumidos por los socios en partes iguales.

Se nombrará como representante legal a una de las socias. Es una sociedad de capitales. Su naturaleza siempre será comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social. Se regirá por las disposiciones contenidas en los estatutos sociales, por las normas legales que rigen a la Sociedad Anónima y, en su defecto, en cuanto no resulten contradictorias, por las disposiciones generales que rigen a las sociedades previstas en el Código de Comercio. No está obligada a tener Junta Directiva. Se registrará en Notaría Pública, para la obtención de la escritura pública, con los siguientes contenidos:

El objeto social de la Biblioteca Infantil S.A.S. será asesoría en el aprestamiento lector y métodos de aprendizaje a partir de la lectura recreativa y dirigida que de manera divertida y creativa diseñará e implementará hábitos importantes de lectura dirigidos a la comunidad de Bucaramanga interesada en el fortalecimiento de la educación y que estén interesados en elegir de manera exitosa para sus hijos entre 1 y 10 años de edad las opciones más convenientes para fortalecer el rendimiento académico y su formación personal para la vida.

Para su funcionamiento, debe cumplir los siguientes pasos fundamentales:

- **Escritura Pública en Notaría.** Allí se describe el nombre y domicilio de los accionistas, clase de sociedad, domicilio de la empresa, objeto y razón social de la empresa, nombre del Gerente y Representante Legal, duración, normas relacionadas con la administración. El documento de constitución será objeto de autenticación de manera previa a la inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio.

- **Matrícula en el Registro mercantil.** Se realiza en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y su objeto es llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad.
- **Licencia de salubridad.** Se tramita ante la Secretaría de salud de Bucaramanga.

Como la Biblioteca Infantil tiene zona refrescante y hay cafetería que implica manejo de alimentos, todos los empleados que manipulen alimentos, deben tener su certificado de manipulación de alimentos.

El concepto sanitario comprende aspectos como la seguridad de las instalaciones y el nivel de sanidad del establecimiento. Al no contar con este concepto, para evitar el cierre del establecimiento o el decomiso de los productos de cafetería.

- **Registro de Industria y comercio.** El Registro de Industria y Comercio es el trámite mediante el cual se obtiene la legalidad para el funcionamiento de establecimientos de servicios, según trata la ley 232 de 1995.

Este trámite consiste en los estudios que realiza la Administración Municipal para verificar que los establecimientos comerciales para su funcionamiento cumplan con la viabilidad del uso del suelo de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial, que se cumplan las condiciones sanitarias de que trata la ley 9 de 1979 y demás requisitos señalados en la ley 232 de 1995 y su decreto reglamentario 1879 de 2008.

El objetivo de este certificado, es que la autoridad competente certifique que la actividad desarrollada por el establecimiento certificado, puede desarrollarse en el lugar.

- **Trámite del RUT.** Todo comerciante debe inscribirse en el Registro Único Tributario RUT, y por pertenecer al régimen simplificado, se deberá exhibir el RUT en un lugar visible del establecimiento de comercio. Este trámite se realiza ante la DIAN.
- **Adquirir el certificado de Sacco & Acinpro o Derechos de Autor.** Los establecimientos de comercio que hayan uso de música o difusión de cualquier obra protegida por derechos de autor, debe pagar los respectivos derechos.

Si el establecimiento de comercio no hace utilización de este tipo de obras, debe de todas formas adquirir el certificado de no usuario de música y demás obras sometidas a derechos de autor.

- **Certificado de seguridad.** El certificado de seguridad lo expide el Departamento de Bomberos, y busca que el establecimiento de comercio cumpla con las normas de seguridad en lo concerniente a extintores, salidas de emergencia, botiquín de primeros auxilios, y demás mecanismos y herramientas de seguridad que permitan en un momento dado atender una emergencia que se presente dentro del establecimiento.

## **4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL**

**4.2.1 Visión.** La empresa Biblioteca Infantil S.A.S. aspira a ser en el año 2019 una empresa posicionada en el mercado local y regional con proyección nacional que favorezca el potencial de aprendizaje desde la temprana edad, apropiándose de los cambios innovadores del entorno y generando satisfacción y confianza contribuyendo al desarrollo integral de los niños y aprestamiento para su vida escolar afianzando los lazos de afecto con su entorno familiar.

**4.2.2 Misión.** La empresa Biblioteca Infantil S.A.S. tiene como misión brindar a los niños y niñas entre 1 y 10 años, sin restricción de religión, condición social o procedencia un servicio de atención especial que les permita adquirir hábitos lectores para el desarrollo integral armónico con capacidad de comprensión y observación en un espacio agradable, con materiales adecuadamente escogidos, diversas programaciones culturales, para enfrentar los retos posteriores de su vida escolar, social y el aprendizaje a lo largo de sus vidas.

Esta misión se logra a través de la atención y asesoramiento de calidad, fundamentado en la calidez constante por parte del personal de la Biblioteca Infantil S.A.S. hacia los usuarios y el apoyo de sus padres, garantizando la estimulación temprana y aprestamiento de los niños para el ingreso a su etapa escolar.

### 4.2.3 Objetivos

- Crear una empresa prestadora de servicios especializada en la animación lectora como aprestamiento a la vida escolar para niños y niñas entre 1 y 10 años de edad, de los estratos 4,5 y 6, mediante la ejecución de los estudios pertinentes con el objeto de tomar una acertada decisión para su implementación en la ciudad de Bucaramanga.
- Brindar a los niños y niñas entre 1 y 10 años, un servicio de calidad que permita el desarrollo integral y armónico con capacidad de comprensión a través de actividades de aprestamiento lector.
- Descubrir las capacidades y riquezas que cada niño que le permitan reconocer la autonomía para conseguir metas que les permitan ser protagonistas de su propia vida y creadores de su realidad, enfatizando el área afectiva y cognitiva en compañía de sus padres.
- Ofrecer en un espacio agradable, con materiales adecuadamente escogidos, diversas programaciones culturales, que les permita a los niños adquirir hábitos lectores y enfrentar los retos posteriores de su vida escolar, social y el aprendizaje a lo largo de sus vidas.
- Proporcionar herramientas didácticas y tecnológicas que faciliten el mejoramiento de los resultados del proceso enseñanza –aprendizaje en la vida escolar
- Promover la continua actualización profesional de sus colaboradores.
- Proporcionar un clima organizacional que facilite el desarrollo permanente del Talento Humano.
- Ser generadores de empleo para aportar al desarrollo regional y nacional.
- Obtener la rentabilidad que le permita a la empresa competir eficientemente en el mercado.

### 4.2.4 Políticas

**4.2.4.1 Políticas de personal.** La BIBLIOTECA INFANTIL S.A.S. concreta en materia de personal las siguientes políticas:

## **Reclutamiento y Contratación:**

- Se preferirá personal natural de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana
- El gerente se encarga de reclutar el personal que se necesita para la Biblioteca Infantil de acuerdo a las especificaciones de cada cargo.
- Las hojas de vida de los posibles candidatos, se captarán a través de un anunciador del periódico local, vanguardia liberal, también en la página web de la Biblioteca Infantil S.A.S.
- El proceso de clasificación inicia separando las hojas de vida, según el perfil exigido para el cargo, se evalúan los aspirantes mediante pruebas y entrevistas personales. Una vez elegidos los mejores candidatos se verifican referencias y se hace visita domiciliaria.
- Debido al manejo de niños, la preferencia será por el género femenino, porque las mujeres tienen mejor desempeño en estos cargos.
- Se exigirá valoración médica (a cargo de la Biblioteca Infantil S.A.S.) y certificaciones por escrito.
- El contrato se realizara a término fijo por seis meses y se renovará automáticamente por el mismo tiempo, siempre y cuando el personal cumpla con las responsabilidades encomendadas. En la segunda renovación, el contrato se realizara a tiempo fijo por un año.
- Al finalizar el término del contrato, se realizará la liquidación y cancelación de las prestaciones sociales y legales a lugar.
- El salario será asignado por el tiempo de requisito solicitado y presupuesto que tenga la empresa iniciando con el salario según la escala salarial generada del presente estudio.
- Se determinará una experiencia mínima certificada, del recurso humano a contratar en labores o empresas similares.
- No debe existir ningún grado de consanguinidad ni de afinidad entre los empleados contratados para la empresa.
- El pago de salarios del personal de la Biblioteca Infantil S.A.S. se realizará con una periodicidad mensual.

- Los llamados de atención graves se realizarán por escrito, con copia a la hoja de vida del trabajador, con el tercer llamado de atención en su hoja de vida, el empleado pierde el derecho a la renovación del contrato.

La convocatoria, selección e incorporación del recurso humano se desarrollará a través de la evaluación de un proceso que determine variables específicas referentes a los perfiles, condiciones y características por cumplir, según el manual de funciones establecido para cada cargo.

**Inducción:** La empresa suministrará la información al empleado a través de un manual de funciones.

**Capacitación:** La empresa capacitará a los empleados mediante charlas sobre normas de las bibliotecas, decretos de protección a la infancia, legalidad, derechos de autor, inteligencia emocional, relaciones humanas, manejo de la comunicación, trabajo en equipo.

**4.2.4.2 Políticas de compras:** Las siguientes son las políticas relacionadas con las compras en la Biblioteca Infantil S.A.S.:

- La Gerente establece acuerdos y negociaciones con proveedores que tengan documentos de la DIAN, cámara de comercio y demás requisitos legales, que permitan desarrollar estrategias comerciales, competitivas, generando mayor rentabilidad para la empresa.
- Todas las compras que requiera la Biblioteca Infantil S.A.S. deben ser aprobadas por la Gerente y realizadas por la Secretaria de la empresa realizando la distribución inmediata para su uso.
- Toda compra mayor a \$ 10.000.000 deberá ser soportada con un informe de conveniencia y oportunidad por parte de quien la solicite y se deberán anexar como mínimo 3 cotizaciones de iguales condiciones.
- Las inversiones serán analizadas y aprobadas por la Gerente
- Los pagos a proveedores se harán a treinta días. Sólo se realizaran pagos antes de la fecha para aprovechar los descuentos financieros.

- Se comprarán insumos y materias primas nacionales con el fin de apoyar la industria colombiana y a empresas reconocidas de la región.
- Para toda compra, se requieren como mínimo 3 cotizaciones, para seleccionar la mejor oferta económica sin sacrificar la calidad de los elementos.
- Los elementos tecnológicos serán nacionales
- Será política de la empresa, aprovisionar el valor correspondiente al pago de los impuestos.

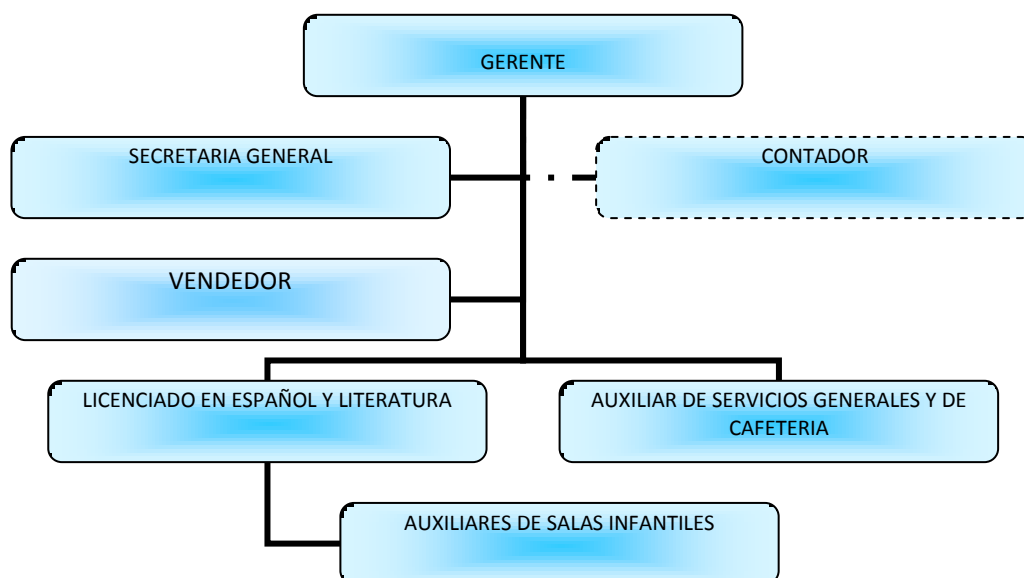
**4.2.4.3 Políticas de ventas.** La Biblioteca Infantil S.A.S. concreta como políticas de ventas las siguientes:

- Para establecer los precios de venta del servicio, se tendrán en cuenta los precios promedios de mercado y los costos derivados de la administración.
- A los convenios interinstitucionales se les ofrecerá un descuento del 10%.
- El cliente podrá realizar sus pagos en la Oficina Administrativa, mediante transferencia bancaria, en efectivo o con Tarjeta crédito o débito.
- En caso de que se haya cancelado el servicio en su totalidad y el cliente no pueda asistir por razones de salud o fuerza mayor y requiera su devolución, se descontará el 30% por gastos administrativos y se reembolsará el valor restante. En casos injustificados, y que la empresa no sea responsable del incumplimiento, no habrá lugar a devolución alguna.

## 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 4.3.1 Organigrama

Grafica 14. Organigrama




### 4.3.2 Descripción y perfil de cargos

Cuadro 20. Descripción perfil cargo Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Fecha: Año 2014 Mes octubre Día 21	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>GERENTE</b>
<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRATIVA
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Asamblea de accionistas
<b>PERSONAL A CARGO</b>	SECRETARIA, LICENCIADO EN ESPAÑOL Y LITERATURA, VENDEDOR, AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES, CONTADOR y AUXILIARES DE SALA
<b>No. DE PUESTOS</b>	UNO

BIBLIOTECA INFANTIL SAS



¡La magia de crecer leyendo!

<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la Biblioteca Infantil
<b>2. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional en Gestión Empresarial y/o carreras afines
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de empresas en el sector servicios</li> <li>• Formación en manejo de inteligencia emocional</li> <li>• Finanzas para no financieros</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 2 años en cargos afines a la Administración</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa con orientación al logro.</li> <li>• Manejo de personal, trabajo en equipo, buenas relaciones y comunicación</li> <li>• Capacidad de análisis y síntesis y Manejo comercial y de marketing</li> <li>• Agilidad para la toma de decisiones, negociación y manejo de conflictos</li> <li>• Cumplimiento de los valores corporativos con justicia.</li> </ul>
<b>3. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
Encargado de Representar legalmente a la empresa, realiza todas las actividades administrativas y supervisa el manejo en la prestación del servicio apoyando el desarrollo del clima y cultura organizacional que proyecten a la empresa a niveles de liderazgo, excelencia y competitividad.	
<b>4. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer y entregar al grupo de trabajo el material necesario para el logro de los objetivos misionales de la empresa, velando por su control y buen uso.</li> <li>• Ejecutar todos los procesos administrativos, mercadeo y finanzas de la empresa.</li> <li>• Atender las sugerencias y reclamaciones de los clientes</li> <li>• Cumplir y velar por el cumplimiento de todos los derechos y deberes de los diferentes cargos creados</li> <li>• Diseñar los cargos, seleccionar y contratar el personal, velando por su formación y capacitación</li> <li>• Observar el buen manejo financiero y la disponibilidad presupuestal en la toma de decisiones</li> <li>• Aprobar lo concerniente a préstamos, bonificaciones, vacaciones, permisos, contrataciones, suspensiones, licencias, vacaciones, sanciones y despidos del personal a su cargo</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de todos los documentos negociables</li> <li>• Supervisar todos los cargos de la empresa</li> <li>• Manejo de la imagen corporativa de la empresa</li> </ul>	
<b>6. ESFUERZO</b>	
<b>Físico</b> : Moderado 30% <b>Mental</b> : Concentración 70%	
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	

<b>Ambiental:</b> Normales	<b>Riesgo:</b> visuales, estrés, ergonómicos
<b>8. APROBACIÓN</b>	
_____	_____
Firma del funcionario	Firma del jefe inmediato


### Cuadro 21. Descripción y perfil cargo Licenciado en Español y Literatura

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>							
<table border="1"> <tr> <td>Fecha: Año</td> <td>2014</td> <td>Mes</td> <td>octubre</td> <td>Día</td> <td>21</td> </tr> </table>		Fecha: Año	2014	Mes	octubre	Día	21
Fecha: Año	2014	Mes	octubre	Día	21		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>LICENCIADO EN ESPAÑOL Y LITERATURA</b>						
<b>ÁREA: OPERATIVA</b>							
<b>JEFE INMEDIATO</b>	GERENTE						
<b>PERSONAL A CARGO</b>	AUXILIARES DE SALAS INFANTILES						
<b>No. DE PUESTOS</b>	1						
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	Liderar la animación lectora de manera permanente en la Biblioteca Infantil						
<b>2. PERFIL DEL CARGO</b>							
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciada en Español y Literatura</li> </ul>						
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de herramientas informáticas</li> <li>• Actualización en el área</li> <li>• Formación docente</li> </ul>						
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de 2 años en el área</li> </ul>						
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa</li> <li>• Tener buena apariencia personal y disposición</li> <li>• Tener hábito ordenado de trabajo.</li> <li>• Buenas relaciones humanas, trabajo en equipo y comunicación efectiva</li> <li>• Cumplimiento de los valores corporativos</li> </ul>						
<b>3. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar las actividades y supervisar las funciones de las auxiliares de sala</li> </ul>							
<b>4. FUNCIONES DEL CARGO</b>							



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a los niños asignados en cada visita a la Biblioteca Infantil, detectando sus problemas de aprendizaje. Garantizar la seguridad y confianza de los niños en el área de desempeño</li> <li>• Brindar al niño un ambiente estimulante y recreativo.</li> <li>• Tener en cuenta los intereses y necesidades de cada niño para fomentar una estadía adecuada.</li> <li>• Fomentar el amor, el respeto y los valores para hacer de ellos mejores personas</li> <li>• Integrar a los padres de familia en la actividad educativa</li> <li>• Hacer partícipes activos a los padres en su estadía en la Biblioteca Infantil</li> <li>• Seguimiento continuo en la búsqueda del desarrollo de actitudes y capacidades individuales de cada niño.</li> <li>• Desarrollar habilidades y destrezas de niños, tales como: lectura, lenguaje y hábitos.</li> <li>• Evaluar las necesidades del niño a través de la observación, test, terapias de grupo, etc.</li> <li>• Facilitar la continuidad del desarrollo de habilidades y destrezas del niño en el hogar</li> <li>• Planificar y realizar actividades: recreativas, de convivencias y/o complementarias.</li> <li>• Instruir y coordinar al personal auxiliar en las actividades a realizar con los niños.</li> <li>• Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja esporádicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta</li> </ul>	
<b>6. ESFUERZO</b>	
<b>Físico :</b> Moderado 40% <b>Mental:</b> Concentración 60%	
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Ambiental:</b> Normales <b>Riesgo:</b> visuales, estrés, ergonómicos, auditivas	
<b>8. APROBACIÓN</b>	
<hr/> Firma del funcionario	<hr/> Firma del jefe inmediato

**Cuadro 22. Descripción perfil cargo Auxiliar de Sala Infantil**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Fecha: Año <input type="text" value="2014"/> Mes <input type="text" value="octubre"/> Día <input type="text" value="21"/>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>AUXILIAR DE SALA INFANTIL</b>	
<b>ÁREA: OPERATIVA</b>		
<b>JEFE INMEDIATO</b>		LICENCIADO EN ESPAÑOL Y LITERATURA
<b>PERSONAL A CARGO</b>		NINGUNO
<b>No .DE PUESTOS</b>		4
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	Apoyar las actividades de los licenciados en Pre-escolar en el desarrollo de actividad	
2. PERFIL DEL CARGO		
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante de los tres últimos niveles de Licenciatura Pre-escolar</li> </ul>	
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Curso sobre manejo de la inteligencia emocional</li> <li>• Talleres de manualidades</li> <li>• Curso de manejo de herramientas tecnológicas</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 6 meses</li> </ul>	
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa. Buen manejo del tacto y discreción</li> <li>• Tener buena apariencia y disposición: cuida su apariencia personal</li> <li>• Tener hábito ordenado de trabajo: área de trabajo en orden y limpia.</li> <li>• Paciencia y capacidad de interesarse en los demás y dedicación al trabajo</li> <li>• Equilibrio y confianza, seguridad en sí misma</li> <li>• Manejo de personal y trabajo en equipo</li> <li>• Buenas relaciones humanas y comunicación efectiva</li> <li>• Cumplimiento de los valores corporativos</li> </ul>	
3. FUNCIÓN PRINCIPAL		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar las actividades lúdicas, lectoras, culturales y desplazamiento de los clientes (quienes siempre estarán bajo la responsabilidad de un padre) en las diferentes áreas de la empresa.</li> <li>• Manejo de los equipos y elementos tecnológicos para el desarrollo de las actividades</li> </ul>		
4. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender el grupo de niños asignados en cada visita a la BIBLIOTECA</li> </ul>		

<p><b>INFANTIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la seguridad y confianza de los niños en el área de desempeño</li> <li>• Brindar al niño un ambiente estimulante y recreativo</li> <li>• Tener en cuenta los intereses y necesidades de cada niño para fomentar una estadía adecuada.</li> <li>• Fomentar el amor, el respeto y los valores para hacer de ellos mejores personas</li> <li>• Integrar a los padres de familia en la actividad educativa</li> <li>• Hacer partícipes activos a los padres en su estadía en la BIBLIOTECA INFANTIL</li> <li>• Involucrar dentro de las actividades el desarrollo de habilidades artísticas y conocimiento cultural.</li> <li>• Seguimiento continuo en la búsqueda del desarrollo de actitudes y capacidades individuales de cada niño.</li> <li>• Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne el jefe</li> </ul>	
<p><b>5. RESPONSABILIDAD</b></p>	
<p>Por el manejo de equipos audiovisuales, el resultado final del proceso, y por el contacto con el público proyectando excelencia de la imagen empresarial.</p>	
<p><b>6. ESFUERZO</b></p>	
<p><b>Físico :</b> Moderado 30%      <b>Mental:</b> Concentración 70%</p>	
<p><b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b></p>	
<p><b>Ambiental:</b> Normales      <b>Riesgo:</b> visuales, estrés, ergonómicos, auditivos.</p>	
<p><b>8. APROBACIÓN</b></p>	
<p>_____</p> <p>Firma del funcionario</p>	<p>_____</p> <p>Firma del jefe inmediato</p>

### Cuadro 23. Descripción y perfil del Contador

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Fecha: Año <input type="text" value="2014"/> Mes <input type="text" value="octubre"/> Día <input type="text" value="21"/>	
ÁREA :	CONTABILIDAD
NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR (A)
JEFE INMEDIATO	GERENTE
PERSONAL A CARGO	NINGUNO
No. DE PUESTOS	1
2. PERFIL DEL CARGO	
EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contador Público</li> </ul>
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de herramientas informáticas</li> <li>• Actualización en Legislación Tributaria</li> </ul>
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de 5 años</li> </ul>
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa</li> <li>• Tener buena apariencia personal y disposición</li> <li>• Tener hábito ordenado de trabajo.</li> <li>• Buenas relaciones humanas y comunicación efectiva</li> <li>• Cumplimiento de los valores corporativos</li> <li>• Habilidad en la toma de decisiones</li> </ul>
3. FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, organizar y administrar los sistemas contables de la Biblioteca Infantil</li> <li>• Apoyar y sustentar las decisiones gerenciales con informes contables verificables</li> <li>• Responsable de mantener al día el pago de la Seguridad Social y aportes parafiscales</li> </ul>	
4. FUNCIONES DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión.</li> <li>• Examinar y evaluar los resultados de la gestión, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros y la gestión que los generó apegados a una ética del ejercicio profesional.</li> <li>• Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos.</li> <li>• Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.</li> <li>• Estudiar los problemas económicos y financieros que aquejen la empresa</li> <li>• Asesorar a la gerencia en planes económicos y financieros, tales como presupuestos.</li> <li>• Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un banco de información básica que haga posible darle seguimiento económico actualizado a la empresa, sus planes y cumplimiento de metas.</li> <li>• Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne el jefe</li> </ul>
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>
<b>SUPERVISIÓN:</b> Ninguno <b>POR CONTACTOS:</b> Mantiene contacto directo con Secretaria y Gerencia
<b>MATERIALES, HERRAMIENTA Y EQUIPO:</b> Los que estén a su cargo para el desempeño de sus funciones <b>MANEJO DE VALORES:</b> No lo requiere. <b>MANEJO DE INFORMACIÓN:</b> Alto
<b>6. ESFUERZO</b>
<b>Físico :</b> Moderado 30% <b>Mental:</b> Concentración 70%
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>
<b>Ambiental:</b> Normales <b>Riesgo:</b> visuales, estrés, ergonómicos, auditivos.
<b>8. APROBACIÓN</b>
<hr/>
Firma del funcionario
Firma del jefe inmediato

**Cuadro 24. Descripción y perfil del cargo Auxiliar de Servicios Generales y Cafetería**

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
Fecha: Año	2014
Mes	octubre
Día	21
<b>ÁREA :</b>	ADMINISTRATIVA
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES Y CAFETERÍA</b>
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente
<b>PERSONAL A CARGO</b>	NINGUNA
<b>No. DE PUESTOS</b>	1
<b>2. PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller</li> </ul>
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Curso sobre manejo de la inteligencia emocional</li> <li>• Curso de manejo de alimentos</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 años en actividades afines</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa</li> <li>• Suficiente paciencia. Capacidad de interesarse en los demás</li> </ul>




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones humanas y trabajo en equipo</li> <li>• Receptividad ante las instrucciones recibidas. Seguimiento de un plan de trabajo.</li> <li>• Facilidad de adaptación a las nuevas tecnologías de limpieza.</li> <li>• Responsabilidad y capacidad de seguir un método de trabajo.</li> <li>• Organización, Atención. Pulcritud., Eficiencia.</li> <li>• Cuidado y rigor en el manejo de productos y mezclas peligrosas.</li> <li>• Destreza manual en la utilización de maquinaria e instrumentos.</li> <li>• Resistencia a largos períodos de pie. Flexibilidad y agilidad.</li> </ul>
<b>3. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener aseadas todas las instalaciones de la empresa</li> <li>• Atender la cafetería</li> </ul>	
<b>4. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar funciones de limpieza de cristales, suelos, paredes, mobiliario, etc. Con los útiles y maquinaria apropiados</li> <li>• Usar la indumentaria adecuada para la prestación del servicio</li> <li>• Emplear los productos y la maquinaria más adecuados y respetar las normas de utilización.</li> <li>• Desarrollar sus funciones de forma autónoma o siguiendo el plan de trabajo establecido.</li> <li>• Llevar a cabo las tareas de mantenimiento básico de la maquinaria y comprueba el resultado de la limpieza mediante su revisión y reposición del material necesario para la finalización del servicio.</li> <li>• Atender la cafetería dentro del manejo estricto de higiene y adecuada manipulación de alimentos</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>	
<b>SUPERVISIÓN:</b> Ninguno <b>POR CONTACTOS:</b> Mantiene contacto directo con todo personal de la empresa	
<b>MATERIALES, HERRAMIENTA Y EQUIPO:</b> Los que estén a su cargo para el desempeño de sus funciones <b>MANEJO DE VALORES:</b> No lo requiere. <b>MANEJO DE INFORMACIÓN:</b> Alto	
<b>6. ESFUERZO</b>	
Físico : Alto 70%      Mental: Concentración 30%	
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiental: Normales      Riesgo: visuales, estrés, ergonómicos	
<b>8. APROBACIÓN</b>	
Firma del funcionario _____	Firma del jefe inmediato _____

## Cuadro 25. Descripción y perfil del cargo Secretaria

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Fecha: Año <input type="text" value="2014"/> Mes <input type="text" value="octubre"/> Día <input type="text" value="21"/>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>	
<b>ÁREA:</b> ADMINISTRATIVA	BIBLIOTECA INFANTIL SAS 	
<b>JEFE INMEDIATO</b>		GERENTE
<b>PERSONAL A CARGO</b>		NINGUNO
<b>No. DE PUESTOS</b>		UNO
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	Apoyar a la Gerente en las labores de atención al cliente, así como realizar labores de comunicación con el cliente externo, comunicaciones , memorandos, archivo y actualización de información de la Biblioteca Infantil	
2. PERFIL DEL CARGO		
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnóloga Empresarial, formación en secretariado, administración o afines y contabilidad básica</li> </ul>	
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Curso sobre manejo de la inteligencia emocional</li> </ul>	
<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 2 años en cargos afines</li> </ul>	
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa</li> <li>• Tener buena apariencia y disposición, cuidando su apariencia personal</li> <li>• Tener hábito ordenado de trabajo: área de trabajo en orden y limpia.</li> <li>• Mucho tacto y discreción y puntualidad</li> <li>• Formación en bibliotecología para la organización de los volúmenes de acuerdo con las normas existentes</li> <li>• Memoria general, paciencia y capacidad de interesarse en los demás</li> </ul>	
3. FUNCIÓN PRINCIPAL		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar los documentos originados de la prestación del servicio tales como comunicaciones internas y externas.</li> </ul>		
4. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender al público que visita la Biblioteca Infantil orientándolo en los procesos de la empresa</li> <li>• Archivar la correspondencia empresarial generada del proceso comercial y comunicación externa.</li> <li>• Orientar y brindar información de manera clara sobre el servicio.</li> <li>• Mantener actitud proactiva frente a la solución de los problemas que se presentan en la empresa</li> <li>• Mantener actualizada la información de la Biblioteca Infantil para un óptimo</li> </ul>		

desempeño de las funciones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcribir, redactar y enviar las comunicaciones, informes y documentación requerida para el funcionamiento de la Biblioteca Infantil</li> <li>• Llevar el control de los insumos de papelería, aseo y cafetería garantizando su óptimo rendimiento</li> <li>• Apoyar la labor del contador y apoyar proceso de obligaciones legales de la empresa.</li> <li>• Mantener al día los pagos a los proveedores, consignaciones</li> <li>• Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne el jefe</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene contacto directo con el personal interno y externo</li> <li>• Manejo de valores: ocasional</li> <li>• Apoyo en el proceso contable y de relaciones con los proveedores y clientes.</li> </ul>	
<b>6. ESFUERZO</b>	
<b>Físico</b> : Habilidad manual moderada 30% <b>Mental</b> : Concentración alta 70%	
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Ambiental</b> : Normales <b>Riesgo</b> : visuales, estrés, ergonómicos y auditivos y maltrato verbal de los clientes	
<b>8. APROBACIÓN</b>	
_____ Firma del funcionario	_____ Firma del jefe inmediato

**Cuadro 26. Descripción y perfil del cargo Vendedor**

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>VENDEDOR</b>	
<b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>		
<b>JEFE INMEDIATO</b>		GERENTE
<b>PERSONAL A CARGO</b>		NINGUNO
<b>No. DE PUESTOS</b>		UNO
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	Maximizar la venta del servicio que comercializa la BIBLIOTECA INFANTIL mediante la excelente atención a los clientes y el conocimiento completo del servicio.	
<b>2. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnóloga Empresarial, formación en s CAP del SENA en ventas</li> </ul>	
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de empresas en el sector servicios</li> <li>• Formación en manejo de inteligencia emocional</li> <li>• Manejo comercial y de marketing</li> </ul>	

<b>EXPERIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre 2 y 3 años en ventas de servicios</li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e iniciativa con orientación al logro. Expresión verbal</li> <li>• Trabajo en equipo, buenas relaciones humanas y comunicación efectiva</li> <li>• Agilidad para la toma de decisiones, negociación y manejo de conflictos.</li> <li>• Manejo de los emociones mediante la inteligencia emocional</li> <li>• Cumplimiento de los valores corporativos con justicia.</li> </ul>
<b>3. FUNCIÓN PRINCIPAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender los servicios de la BIBLIOTECA INFANTIL</li> </ul>	
<b>4. FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender los clientes que encuentre en su zona de trabajo</li> <li>• Ofrecer el servicio con amabilidad</li> <li>• Atender las sugerencias de los clientes y comunicarlos a la gerencia</li> <li>• Dirigir actividades de mercadeo de la empresa</li> <li>• Vender los servicios de la empresa</li> <li>• Explorar permanentemente el área asignada en búsqueda de clientes potenciales</li> <li>• Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos.</li> <li>• Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona.</li> <li>• Preparar pronósticos de venta en función del área asignada para ser evaluados por la gerencia</li> <li>• Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona.</li> <li>• Programar el trabajo en su área, anticipando los objetivos de cada gestión.</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la imagen corporativa de la empresa</li> <li>• Vender todos los servicios y productos de la empresa, en el orden de prioridades por ella establecidos, cerrando las operaciones de venta a los precios y condiciones determinados por la empresa</li> </ul>	
<b>6. ESFUERZO</b>	
<b>Físico</b> : Habilidad manual moderada 60% <b>Mental</b> : Concentración alta 40%	
<b>7. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>Ambiental</b> : Normales <b>Riesgo</b> : ergonómicos, visuales, auditivos, de accidentalidad en los desplazamientos y estrés por maltrato verbal de los clientes	
<b>8. APROBACIÓN</b>	
<hr/>	<hr/>
Firma del funcionario	Firma del jefe inmediato

**4.3.3 Asignación salarial.** Según el cargo a desempeñar tanto en formación como en importancia dentro de la empresa, se establece una asignación salarial, describiendo la remuneración asignada para cada cargo. Esta se puede asignar con base a salario mínimo legal vigente o mediante el análisis de los factores que identifican cada cargo haciendo claridad sobre el tipo de contrato para cada cargo, ya sea a término fijo, por honorarios, medio tiempo, a destajo, por comisión, básico más rodamiento, etc.

Se asignará el salario para cada cargo de mayor a menor jerarquía, se toman como referencia los salarios promedios de la plaza para cada tipo de empleo y la capacidad económica de la empresa.

En todo caso, la Biblioteca Infantil considera el salario mínimo legal vigente, como el referente para plantear una estructura salarial, se evidencian para el año 2014, los siguientes valores:

Salario mínimo legal : \$ 616.000  
 Auxilio de Transporte : \$ 72.000

**Cuadro 27. Estructura Salarial mensual para Biblioteca Infantil S.A.S.**

#	CARGO	ASIGNACIÓN SALARIAL MENSUAL	AUXILIO TRANSPORTE	TIPO DE CONTRATO
1	Gerente	\$ 1.850.000	0	Indefinido
1	Contador	\$ 300.000	0	Honorarios por OPS
1	Licenciado en Español y Literatura	\$ 1.200.000	0	Indefinido
1	Secretaria General	\$ 800.000	\$ 72.000	Término fijo a 1 año
1	Vendedor	\$ 1.300.000	0	Término fijo a un año y bonificaciones
4	Auxiliar de Sala Infantil	\$ 900.000	\$ 72.000	Indefinido
1	Auxiliar de Servicios Generales y Cafetería	\$ 616.000	\$ 72.000	Término fijo a un año

Se considera vincular personal por honorarios como es el caso del contador.

La seguridad social se proyecta fundamentalmente en lo determinado por la ley y se reflejan sus valores y porcentajes en el siguiente cuadro:

**Cuadro 28. Base salarial patrono por prestaciones sociales, salud, pensión, ARL**

<b>Concepto</b>	<b>%</b>
Cesantías	8.33%
Interés a la cesantías (mensual)	1%
Vacaciones	4.17%
Prima	8.33%
<b>Total prestaciones</b>	<b>21,83%</b>
Pensión	12%
Riesgos profesionales	0.522%
<b>Total pensión y ARL</b>	<b>12,522%</b>
Dotación	3%
<b>Factor prestacional</b>	<b>42,852%</b>
<b>Factor prestacional – Dotación</b>	<b>31,852%</b>

La empresa debe afiliar al empleado al Sistema de Riesgos Profesionales para proteger a la empresa de los riesgos y problemas generados de la accidentalidad, morbilidad como consecuencia del ejercicio de la labor en la empresa. El aporte en su totalidad está a cargo de la empresa y el porcentaje a cotizar está dado por una tabla progresiva según sea el nivel de riesgo que corra el empleado en el desempeño de su trabajo.

Los empleados que devenguen hasta dos salarios mínimos se les cancelará el subsidio de transporte que corresponde a \$ 72.000 para el año 2014 y se le dará una dotación del 3%.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

En este capítulo se presentan las inversiones, el presupuesto de costos y gastos así como los ingresos para posteriormente realizar los estados financieros proyectados a cinco (5) años, todas las proyecciones se realizan a pesos constantes.

### 5.1 INVERSIONES

**5.1.1 Inversión Fija.** Las inversiones se discriminan entre operativas y administrativas con el fin de encontrar depreciaciones para cada una, como el proyecto no contempla la alternativa de comprar terrenos para su accionar, la opción más viable es la de arrendar un espacio para tal fin y realizar adecuaciones locativas necesarias.

**5.1.1.1 Maquinaria y equipo.** Se hace necesario la adquisición propia de los siguientes equipos necesarios para el desarrollo de las actividades:

**Cuadro 29. Equipos Eléctricos y electrónicos Administrativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Aire Acondicionado Mini-Split	\$930.000	1	\$930.000
Fotocopiadora	\$1.050.000	1	\$1.050.000
Teléfono de base	\$100.000	2	\$200.000
Estabilizadores de Voltaje 750VA/ 375W	\$100.000	1	\$100.000
Teléfono Celular	\$57.000	2	\$114.000
Cámara de video para seguridad	\$140.000	5	\$700.000
<b>TOTAL EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS</b>			<b>\$3.094.000</b>

**Cuadro 30. Equipos eléctricos y electrónicos Operativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Aire Acondicionado	\$930.000	2	\$1.860.000
Radio –Grabadora	\$52.500	2	\$105.000
Televisor 32”	\$600.000	1	\$600.000
Reproductor DVD	\$90.000	1	\$90.000
Nevera de 12”	\$800.000	1	\$800.000
Licuada	\$140.000	1	\$140.000
Cafetera eléctrica	\$112.000	1	\$112.000
Ventiladores de techo	\$220.000	6	\$1.320.000
Microondas	\$120.000	1	\$120.000
Proyector Video Beam	\$1.400.000	1	\$1.400.000
Estabilizadores de Voltaje 750VA/ 375W,	\$100.000	6	\$600.000
<b>TOTAL EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS</b>			<b>\$7.147.000</b>

**5.1.1.2 Equipos de cómputo.** Se requiere adquirir equipos de cómputo tanto para la prestación del servicio como para las labores administrativas.

**Cuadro 31. Equipos de cómputo Administrativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Computador de mesa , con teclado, mouse y accesorios	\$800.000	2	\$1.600.000
Impresora láser	\$325.000	1	\$325.000
<b>TOTAL EQUIPOS DE CÓMPUTO ADMINISTRATIVOS</b>			<b>\$1.925.000</b>

Fuente: Cotizaciones varias

**Cuadro 32. Equipos de cómputo operativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Computador de mesa con teclado, mouse y accesorios	\$800.000	10	\$8.000.000
Computador portátil infantil	\$60.000	10	\$600.000
<b>TOTAL EQUIPOS DE CÓMPUTO OPERATIVO</b>			<b>\$8.600.000</b>

Fuente: Cotizaciones varias

**5.1.1.3 Muebles y Enseres.** Se consideran los muebles y enseres necesarios tanto para el área administrativa como para el área operativa:

**Cuadro 33. Muebles y Enseres Administrativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Poltrona para recepción	\$380.000	1	\$380.000
Mesa de centro para sala de espera	\$120.000	1	\$120.000
Escritorios de Trabajo u oficina	\$1.000.000	2	\$2.000.000
Archivador vertical	\$200.000	1	\$200.000
Sillas ergonómicas	\$145.000	2	\$290.000
División modular	\$185.000	1	\$185.000
Sillas Tándem 4 puestos	\$223.000	2	\$446.000
Extintores	\$40.000	1	\$40.000
Kiosko para cafetería	\$2.500.000	1	\$ 2.500.000
Botiquín	\$100.000	1	\$100.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES ADMINISTRATIVOS</b>			<b>\$ 6.261.000</b>

**Cuadro 34. Muebles y Enseres Operativos**

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Sillas infantiles.	\$8.100	12	\$97.200
Mesas infantiles	\$42.000	3	\$126.000
Casilleros	\$390.000	2	\$780.000
Bibliotecas organizadoras	\$390.000	2	\$780.000
Organizadores de libros	\$150.000	8	\$1.200.000

Descripción	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Sillas para teatro	\$90.000	20	\$1.800.000
Tablero electrónico	\$210.000	2	\$420.000
Tablero en acrílico	\$125.000	2	\$250.000
Titiritero	\$200.000	1	\$200.000
Casa Madera Granja Lectora	\$700.000	1	\$700.000
Extintores	\$40.000	3	\$120.000
Botiquín	\$100.000	1	\$100.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES OPERATIVOS</b>			<b>\$ 6.573.200</b>

**5.1.1.4 Total Inversión fija.** Refleja el consolidado del valor total de la inversión fija requerida para el montaje y funcionamiento de la Biblioteca Infantil.

**Cuadro 35. Total Inversión Fija**

RESUMEN	VALOR
Equipos Eléctricos y electrónicos Administrativos	\$3.094.000
Equipos Eléctricos y electrónicos Operativos	\$7.147.000
Equipos de cómputo administrativos	\$1.925.000
Equipos de cómputo operativos	\$8.600.000
Muebles y enseres administrativos	\$6.261.000
Muebles y enseres operativos	\$6.573.200
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>\$33.600.200</b>

**5.1.2 Inversión diferida.** Corresponden a inversión diferida las erogaciones de dinero que se deben realizar antes de la puesta en marcha de la empresa y que son necesarias para su funcionamiento; comprende los gastos pre operativos, como son: el estudio de factibilidad, los derechos notariales por constitución de la sociedad o escritura de constitución, el pago de estudio de nombre y registro en la Cámara de Comercio, la publicidad de lanzamiento, licencia de funcionamiento expedida por la Alcaldía Municipal, registros, licencias y adecuaciones locativas, entre otros gastos.

**5.1.2.1 Adecuaciones locativas.** Para que la Biblioteca Infantil comience a funcionar al público, es necesario hacer algunas adecuaciones a las áreas para

aprovechar mejor las áreas dispuestas para salas de lectura, parqueadero y zonas verdes.

**Cuadro 36. Adecuaciones**

<b>Descripción</b>	<b>Valor total</b>
Adecuación área Granja Lectora	\$ 1.200.000
Adecuación salas de lectura	\$ 3.100.000
Construcción de baños	\$ 1.000.000
Adecuación área de aseo	\$ 750.000
Cableado y adecuación eléctrica entre salas	\$ 1.500.000
Demarcación parqueadero	\$ 250.000
Adecuación zona verde	\$ 300.000
<b>Total</b>	<b>\$ 8.100.000</b>

**Cuadro 37. Inversión Diferida**

<b>Descripción</b>	<b>VALOR</b>
Estudio de factibilidad	\$ 2.600.000
Gastos de constitución	\$900.000
Adecuaciones locativas	\$8.100.000
Publicidad de lanzamiento	\$5.378.800
Página web	\$1.500.000
Software contable y de equipos de la sala virtual	\$1.600.000
<b>TOTAL INVERSIÓN DIFERIDA</b>	<b>\$20.078.800</b>

**5.1.3 Inversión de capital de trabajo.** El capital de trabajo está representado por el capital adicional (distinto de las inversiones en activo fijo y diferido) es decir, con los recursos necesarios en forma de activos corrientes con que se debe contar para el inicio del funcionamiento de la Biblioteca Infantil.

Para la organización del capital de trabajo se tienen en cuenta los gastos de administración y ventas, en cuanto a los costos indirectos de producción no se toman en cuenta los valores de depreciación ya que no representan una salida real de dinero.

### 5.1.3.1. Costos de producción

#### 5.1.3.1.1. Insumos

**Cuadro 38. Insumos**

<b>Materias Primas (insumos)</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Audífonos	\$25.000	10	\$250.000
Libros y cuentos infantiles	\$25.000	80	\$2.000.000
Títeres	\$10.000	10	\$100.000
Cojines	\$20.000	6	\$120.000
Tapetes	\$20.000	12	\$240.000
Juegos didácticos	\$20.000	6	\$120.000
Colchonetas	\$12.000	10	\$120.000
Muñecos de Trapo	\$11.000	12	\$132.000
Plastilina	\$ 9.000	30	\$270.000
Papelería : papel seda- fomy-con tac-cartón paja- pegante	\$ 20.000	10	\$200.000
<b>Total insumos mensual</b>			<b>\$3.552.000</b>
<b>Total insumos anual</b>			<b>\$ 42.624.000</b>

#### 5.1.3.1.2. Mano de obra directa

**Cuadro 39. Costo de Mano de Obra Directa**

<b>Concepto</b>	<b>4 Auxiliares de sala</b>	<b>Licenciado en Español y Literatura</b>
Sueldo mensual	\$3.600.000	\$ 1.200.000
Subsidio de transporte	\$ 288.000	\$ 72.000
Prima (8,33%)	\$ 299.880	\$ 99.960
Cesantías (8,33%)	\$ 299.880	\$ 99.960
Vacaciones (4,17%)	\$ 150.120	\$ 50.040
Interés Cesantías (1%)	\$ 2.999	\$ 1.000
Pensión (12%)	\$ 432.000	\$ 144.000

Concepto	4 Auxiliares de sala	Licenciado en Español y Literatura
Riesgo Profesional (0,522%)	\$ 18.792	\$ 6.264
Dotación (3%)	\$ 108.000	\$ 36.000
<b>Subtotal MES</b>	<b>\$ 5.199.671</b>	<b>\$ 1.709.224</b>
<b>Valor total mes</b>	<b>\$ 6.908.894</b>	
<b>Subtotal AÑO</b>	<b>\$ 62.396.023</b>	<b>\$ 20.510.688</b>
<b>Valor total año</b>	<b>\$ 82.906.711</b>	

**5.1.3.1.3. Costos indirectos de la prestación del servicio.** Comprende los costos de mantenimiento, seguros, aseo, arriendo del área de servicios, depreciación y servicios públicos necesarios para la prestación del servicio.

**5.1.3.1.3.1 Depreciaciones.** Para calcular el monto de la depreciación, se utilizó el método en línea a 10 y 5 años según el activo, así mismo, se incluye el valor de salvamento de aquellos bienes que poseen una vida útil superior a los 5 años. Cuota de salvamento del 50% y 75% . En cuanto a las depreciaciones, la ley ha considerado que los computadores tienen una vida útil de 5 años, la maquinaria y equipo tiene una duración de 10 años y las edificaciones y construcciones tendrán una vida útil de 20 años.

**Cuadro 40. Depreciación Operativa**

Activo	Valor del Activo	Años depreciables	Depreciación año	Depreciación mes	Valor de salvamento
Equipos eléctricos y electrónicos operativos	\$7.147.000	5	\$1.429.400	\$ 119.117	\$ -
Equipo de cómputo operativo	\$8.600.000	5	\$1.720.000	\$ 143.333	\$ -
Muebles y Enseres operativos	\$6.573.200	10	\$ 657.320	\$ 54.777	\$3.286.600
<b>Total</b>	<b>\$22.320.200</b>		<b>\$ 3.806.720</b>	<b>\$ 317.227</b>	<b>\$3.286.600</b>

- **Mantenimiento.** El costo de mantenimiento se calcula teniendo en cuenta el valor total del activo empleado en el proceso de prestación del servicio de Biblioteca Infantil fijando para ello un porcentaje del 5% por año, sobre el valor del activo, esencial para reparaciones, reposición y mantenimientos preventivos.

**Cuadro 41. Costo de mantenimiento Operativo**

Activo	Valor del Activo	%	Valor mes	Valor año
Equipos eléctricos y electrónicos operativos	\$ 7.147.000	5%	\$29.779	\$357.350
Equipo de cómputo operativo	\$ 8.600.000	5%	\$35.833	\$430.000
Muebles y Enseres operativos	\$ 6.573.200	5%	\$27.388	\$328.660
<b>Total</b>	<b>\$22.320.200</b>		<b>\$ 93.001</b>	<b>\$1.116.010</b>

**Cuadro 42. Costos de seguros de Activos Operativos**

Activo	Valor del Activo	%	Valor mes	Valor año
Equipos eléctricos y electrónicos operativos	\$ 7.147.000	1%	\$ 5.956	\$71.470
Equipo de cómputo operativo	\$ 8.600.000	1%	\$ 7.167	\$86.000
Muebles y Enseres operativos	\$ 6.573.200	1%	\$ 5.478	\$65.732
<b>Total</b>	<b>\$22.320.200</b>		<b>\$ 18.600</b>	<b>\$ 223.202</b>

**5.1.3.1.2. Total Costos Indirectos del servicio.** Todos los costos se realizan con análisis basados en empresas que se ubican en el sector de interés del proyecto, han registrado sus costos y en datos históricos de los servicios públicos.

**Cuadro 43. Costos Indirectos del Servicio**

Descripción	Valor mensual	Valor anual
Mantenimiento operativo	\$ 93.001	\$1.116.010
Seguros operativos	\$ 18.600	\$223.202
Aseo (80%)	\$ 100.000	\$1.200.000
Arriendo área de servicios (80%)	\$ 1.000.000	\$12.000.000
Servicios públicos (80%)	\$ 400.000	\$4.800.000
Depreciación activos operativos	\$ 317.227	\$3.806.720
<b>Total</b>	<b>\$ 1.928.828</b>	<b>\$23.145.932</b>

### 5.1.3.1.3. Total costos del servicio

**Cuadro 44. Total costos del servicio**

Descripción	Valor mensual	Valor anual
Insumos	\$ 3.552.000	\$ 42.624.000
Mano de Obra Directa	\$ 6.908.894	\$ 82.906.733
CIF	\$ 1.928.828	\$ 23.145.932
<b>Total</b>	<b>\$12.389.722</b>	<b>\$ 148.676.665</b>

**5.1.3.2. Gastos de Administración y ventas.** Corresponden a los gastos provenientes de realizar la función administrativa dentro de la empresa, así como los gastos de ventas, la depreciación Administrativa, los costo de mantenimiento administrativo. Para la nómina Administrativa se aplicará el factor prestacional de acuerdo con la Ley 1429 de 2010, artículo 5.

**Cuadro 45. Depreciación Administrativa**

Activo	Valor del Activo	Años depreciables	Depreciación año	Depreciación mes	Valor de salvamento
Equipos eléctricos y electrónicos administrativos	\$3.094.000	5	\$ 618.800	\$ 51.567	\$ -
Equipo de cómputo Administrativos	\$1.925.000	5	\$ 385.000	\$ 32.083	\$ -
Muebles y Enseres Administrativos	\$ 6.261.000	10	\$ 626.100	\$ 52.175	\$3.130.500
<b>Total</b>	<b>\$11.280.000</b>		<b>\$1.629.900</b>	<b>\$ 135.825</b>	<b>\$3.130.500</b>

**Cuadro 46. Costo de mantenimiento Administrativo**

Activo	Valor del Activo	%	Valor mes	Valor año
Equipos eléctricos y electrónicos administrativos	\$ 3.094.000	5%	\$ 12.892	\$ 154.700
Equipo de	\$ 1.925.000	5%	\$ 8.021	\$ 96.250

Activo	Valor del Activo	%	Valor mes	Valor año
cómputo Administrativos				
Muebles y Enseres Administrativos	\$ 6.261.000	5%	\$ 26.088	\$ 313.050
<b>Total</b>	<b>\$ 11.280.000</b>		<b>\$ 47.000</b>	<b>\$ 564.000</b>

- **Seguros.** Se incluyen los costos que se incurren en seguros, equivalente al 1% del valor total del activo.

**Cuadro 47. Costos de seguros de Activos Administrativos**

Activo	Valor del Activo	%	Valor mes	Valor año
Equipos eléctricos y electrónicos administrativos	\$ 3.094.000	1%	\$ 2.568	\$ 30.940
Equipo de cómputo Administrativos	\$ 1.925.000	1%	\$ 1.604	\$ 19.250
Muebles y Enseres Administrativos	\$ 6.261.000	1%	\$ 5.218	\$ 62.610
<b>Total</b>	<b>\$11.280.000</b>		<b>\$ 9.400</b>	<b>\$ 112.800</b>

- **Nómina Administrativa.** La compone el Gerente, Secretaria y la auxiliar de servicios generales y cafetería quien labora medio tiempo.

**Cuadro 48. Nómina Administrativa**

Concepto	Gerente	Secretaria	Auxiliar servicios Generales y Cafetería (1/2 tiempo)
Sueldo mensual	\$1.850.000	\$ 800.000	\$ 600.000
Subsidio de transporte	\$ 0	\$ 72.000	\$ 72.000

Concepto	Gerente	Secretaria	Auxiliar servicios Generales y Cafetería (1/2 tiempo)
Prima (8,33%)	\$ 154.105	\$ 66.640	\$ 49.980
Cesantías (8,33%)	\$ 154.105	\$ 66.640	\$ 49.980
Vacaciones (4,17%)	\$ 77.145	\$ 33.360	\$ 25.020
Interés Cesantías (1%)	\$ 1.541	\$ 666	\$ 500
Pensión (12%)	\$ 222.000	\$ 96.000	\$ 72.000
Riesgo Profesional (0,522%)	\$ 9.657	\$ 4.176	\$ 3.132
Dotación (3%)	\$ 55.500	\$ 24.000	\$ 18.000
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$2.524.053</b>	<b>\$ 1.163.482</b>	<b>\$ 890.612</b>
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>\$30.288.636</b>	<b>\$ 13.961.789</b>	<b>\$ 10.687.342</b>
<b>Total nómina Administrativa mensual</b>			<b>\$ 4.578.147</b>
<b>Total nómina administrativa anual</b>			<b>\$ 54.937. 767</b>

- **Gastos Generales.** Son los gastos provenientes de realizar la función administrativa dentro de la empresa, así como los gastos de ventas, mercadeo y publicidad, es de aclarar que la vigilancia se tomará con un servicio colectivo, con la vigilancia de la zona y no privada. Los valores de los servicios públicos fueron tomados según promedios de las zonas elegidas, con valores soportada en tarifas comerciales.

**Cuadro 49. Gastos Generales**

Concepto	Valor mes	Valor año
Honorarios Contador	\$ 300.000	\$ 3.600.000
Publicidad operativa	\$ 1.975.567	\$ 23.706.804
Mantenimiento página web	\$ 13.333	\$ 160.000
Actualización software	\$ 13.333	\$ 160.000
Arrendamiento (20%)	\$ 250.000	\$ 3.000.000
Servicios Públicos (20%)	\$ 400.000	\$ 4.800.000

Concepto	Valor mes	Valor año
Papelería	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Aseo (20%)	\$ 90.000	\$ 1.080.000
Cafetería	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Depreciación Administrativa	\$ 135.825	\$ 1.629.900
Costos Mantenimiento	\$ 47.000	\$ 564.000
Costos seguros administrativos	\$ 9.400	\$ 112.800
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.434.458</b>	<b>\$ 41.213.504</b>

**Cuadro 50. Total Gastos de Administración y Ventas**

Concepto	Valor mes	Valor año
Nómina Administrativa	\$ 4.578.147	\$ 54.937.764
Amortización Diferidos	\$ 334.647	\$ 4.015.760
Gastos Generales	\$ 3.434.458	\$ 41.213.504
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.347.252</b>	<b>\$100.167.031</b>

**5.1.3.3 Gastos Financieros.** Corresponden a los intereses del primer mes generados por el préstamo de \$ 5.000.000 a un interés efectivo del 25,62% tasa anual, con plazo de 60 meses y cuota variable mensual. Los intereses para el primer periodo son de \$ 96.000, que se observan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 51. Gastos Financieros (Intereses)**

Concepto	Valor mes
Intereses primer mes	\$ 96.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 96.000</b>

**5.1.3.4. Total capital de trabajo.** Corresponde al efectivo necesario para cubrir el primer ciclo productivo en el normal funcionamiento de la Biblioteca Infantil; durante el primer mes de funcionamiento, este valor corresponde a la suma del total costos del producto o servicio y el total gastos de administración y ventas para un ciclo productivo. El siguiente cuadro resume el total de la inversión del capital de trabajo:

#### Cuadro 52. Resumen de capital de trabajo

Concepto	Valor mes
Costos de Prestación del servicio	\$ 12.389.722
Gastos de Administración y ventas	\$ 8.347.252
Gastos financieros	\$ 96.000
Menos depreciaciones	(\$ 453.052)
Menos amortizaciones	(\$ 334.647)
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$ 20.045.276</b>

**5.1.4 Inversión Total.** Se consideran todas las erogaciones correspondientes a la inversión fija, diferida y capital de trabajo necesarias para iniciar las operaciones de la Biblioteca Infantil, según se observa en el siguiente cuadro:

#### Cuadro 53. Inversión Total

Descripción	Valor mes
Inversión fija	\$ 33.600.200
Inversión diferida	\$ 20.078.800
Capital de trabajo	\$ 20.045.276
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>\$ 73.724.276</b>

**5.1.5 Fuentes de financiación.** Para el montaje de la Biblioteca Infantil se requiere la suma de \$ 73.724.276. Los recursos propios corresponden a \$ 68.724.276 de Aportes de las accionistas. Estos datos corresponden al 93% del monto total. Se requiere el trámite de un crédito por \$ 5.000.000 que corresponde al 7% del monto total. Crédito éste que se tramitará ante el Banco Caja Social cuyos parámetros son:

Monto \$ 5.000.000

Interés Anual 25,62% (Efectiva Anual) Consultada<sup>11</sup> a noviembre 14 de 2014, pagadero mes vencido.

Plazo 60 meses

<sup>11</sup> BANCO CAJA SOCIAL. Tasas de crédito libre destinación [en línea] disponible en: <https://www.bancocajasocial.com/tasas-y-comisiones/tasas-credito-de-libre-destinacion>

**Cuadro 54. Fuentes de financiación**

Recursos	Valor	%
Recurso crédito	\$ 5.000.000	7%
Recurso propio	\$ 68.724.276	93%
<b>Total</b>	<b>\$ 73.724.276</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 55. Amortización del crédito**

Periodo mensual	SalDOS de capital	Abonos a Capital	Intereses 1,92%	Valor Abonos + interés
0	\$ 5.000.000			\$ 0
1	\$ 4.954.933	\$ 45.067	\$ 96.000	\$ 141.067
2	\$ 4.909.000	\$ 45.933	\$ 95.135	\$ 141.067
3	\$ 4.862.186	\$ 46.814	\$ 94.253	\$ 141.067
4	\$ 4.814.472	\$ 47.713	\$ 93.354	\$ 141.067
5	\$ 4.765.843	\$ 48.629	\$ 92.438	\$ 141.067
6	\$ 4.716.280	\$ 49.563	\$ 91.504	\$ 141.067
7	\$ 4.665.765	\$ 50.515	\$ 90.553	\$ 141.067
8	\$ 4.614.280	\$ 51.485	\$ 89.583	\$ 141.067
9	\$ 4.561.807	\$ 52.473	\$ 88.594	\$ 141.067
10	\$ 4.508.327	\$ 53.481	\$ 87.587	\$ 141.067
11	\$ 4.453.819	\$ 54.507	\$ 86.560	\$ 141.067
12	\$ 4.398.265	\$ 55.554	\$ 85.513	\$ 141.067
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 601.735</b>	<b>\$1.091.073</b>	<b>\$1.692.804</b>
13	\$ 4.341.645	\$ 56.621	\$ 84.447	\$ 141.067
14	\$ 4.283.937	\$ 57.708	\$ 83.360	\$ 141.067
15	\$ 4.225.121	\$ 58.816	\$ 82.252	\$ 141.067
16	\$ 4.165.176	\$ 59.945	\$ 81.122	\$ 141.067
17	\$ 4.104.081	\$ 61.096	\$ 79.971	\$ 141.067
18	\$ 4.041.812	\$ 62.269	\$ 78.798	\$ 141.067
19	\$ 3.978.347	\$ 63.465	\$ 77.603	\$ 141.067
20	\$ 3.913.664	\$ 64.683	\$ 76.384	\$ 141.067
21	\$ 3.847.739	\$ 65.925	\$ 75.142	\$ 141.067
22	\$ 3.780.549	\$ 67.191	\$ 73.877	\$ 141.067
23	\$ 3.712.068	\$ 68.481	\$ 72.587	\$ 141.067
24	\$ 3.642.272	\$ 69.796	\$ 71.272	\$ 141.067
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 755.993</b>	<b>\$ 936.814</b>	<b>\$1.692.804</b>

Periodo mensual	Saldos de capital	Abonos a Capital	Intereses 1,92%	Valor Abonos + interés
25	\$ 3.571.136	\$ 71.136	\$ 69.932	\$ 141.067
26	\$ 3.498.635	\$ 72.501	\$ 68.566	\$ 141.067
27	\$ 3.424.742	\$ 73.893	\$ 67.174	\$ 141.067
28	\$ 3.349.429	\$ 75.312	\$ 65.755	\$ 141.067
29	\$ 3.272.671	\$ 76.758	\$ 64.309	\$ 141.067
30	\$ 3.194.439	\$ 78.232	\$ 62.835	\$ 141.067
31	\$ 3.114.705	\$ 79.734	\$ 61.333	\$ 141.067
32	\$ 3.033.440	\$ 81.265	\$ 59.802	\$ 141.067
33	\$ 2.950.615	\$ 82.825	\$ 58.242	\$ 141.067
34	\$ 2.866.199	\$ 84.415	\$ 56.652	\$ 141.067
35	\$ 2.780.163	\$ 86.036	\$ 55.031	\$ 141.067
36	\$ 2.692.475	\$ 87.688	\$ 53.379	\$ 141.067
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 949.797</b>	<b>\$ 743.010</b>	<b>\$1.692.804</b>
37	\$ 2.603.103	\$ 89.372	\$ 51.696	\$ 141.067
38	\$ 2.512.015	\$ 91.088	\$ 49.980	\$ 141.067
39	\$ 2.419.179	\$ 92.837	\$ 48.231	\$ 141.067
40	\$ 2.324.560	\$ 94.619	\$ 46.448	\$ 141.067
41	\$ 2.228.124	\$ 96.436	\$ 44.632	\$ 141.067
42	\$ 2.129.837	\$ 98.287	\$ 42.780	\$ 141.067
43	\$ 2.029.662	\$ 100.174	\$ 40.893	\$ 141.067
44	\$ 1.927.565	\$ 102.098	\$ 38.970	\$ 141.067
45	\$ 1.823.506	\$ 104.058	\$ 37.009	\$ 141.067
46	\$ 1.717.451	\$ 106.056	\$ 35.011	\$ 141.067
47	\$ 1.609.358	\$ 108.092	\$ 32.975	\$ 141.067
48	\$ 1.499.191	\$ 110.168	\$ 30.900	\$ 141.067
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.193.284</b>	<b>\$ 499.523</b>	<b>\$1.692.804</b>
49	\$ 1.386.908	\$ 112.283	\$ 28.784	\$ 141.067
50	\$ 1.272.469	\$ 114.439	\$ 26.629	\$ 141.067
51	\$ 1.155.833	\$ 116.636	\$ 24.431	\$ 141.067
52	\$ 1.036.958	\$ 118.875	\$ 22.192	\$ 141.067
53	\$ 915.800	\$ 121.158	\$ 19.910	\$ 141.067
54	\$ 792.316	\$ 123.484	\$ 17.583	\$ 141.067
55	\$ 666.462	\$ 125.855	\$ 15.212	\$ 141.067
56	\$ 538.190	\$ 128.271	\$ 12.796	\$ 141.067
57	\$ 407.456	\$ 130.734	\$ 10.333	\$ 141.067

Periodo mensual	SalDOS de capital	Abonos a Capital	Intereses 1,92%	Valor Abonos + interés
58	\$ 274.212	\$ 133.244	\$ 7.823	\$ 141.067
59	\$ 138.410	\$ 135.802	\$ 5.265	\$ 141.067
60	\$ 0	\$ 138.410	\$ 2.657	\$ 141.067
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.499.191</b>	<b>\$ 193.617</b>	<b>\$1.692.804</b>

## 5.2 COSTOS Y GASTOS.

**5.2.1. Costos y gastos fijos del servicio.** Estos costos no tienen variación de acuerdo con el número de servicios prestados por la Biblioteca Infantil.

**Cuadro 56. Costos y Gastos fijos del servicio**

Activo	Valor año
Seguros	\$ 336.002
Arriendo área de servicios	\$ 12.000.000
Nómina Administrativa	\$ 54.937.767
Depreciación	\$ 5.436.620
Amortización Diferidos	\$ 4.015.760
Gastos Generales	\$ 41.213.504
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS FIJOS</b>	<b>\$ 117.939.653</b>

**5.2.2. Total de costos y gastos variables del proyecto.** Estos costos dependen del servicio prestado por la Biblioteca Infantil.

**Cuadro 57. Costos y gastos variables del servicio**

Activo	Valor año
Insumos	\$ 42.624.000
Mano de Obra Directa	\$ 82.906.733
Mantenimiento operativo	\$ 1.116.010
Aseo operativo	\$ 1.200.000
Servicios públicos operativos	\$ 4.800.000
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 132.646.743</b>

**5.2.3 Costo y gasto total unitario.** Se presenta a continuación el costo por cada unidad de servicio:

**Cuadro 58. Cálculo costo unitario del servicio**

Concepto		CAPACIDAD ANUAL EN MENSUALIDADES	COSTO UNITARIO MENSUAL
COSTOS FIJOS TOTALES	\$117.939.653	960	\$ 122.854
COSTOS VARIABLES TOTALES	\$132.646.743	960	\$ 138.174
<b>TOTALES</b>	<b>\$250.586.396</b>	<b>0</b>	<b>\$ 261.027</b>

### 5.3 PRECIO DE VENTA.

Se ha estimado el siguiente precio de venta por el servicio de Biblioteca Infantil manteniendo un margen de ganancia del 8% sobre el costo total unitario de cada servicio, así:

$$\text{Precio de venta} = \frac{\text{Costo total unitario}}{(1 - \text{Margen de utilidad esperado})}$$

$$\text{Precio de venta} = 261.027 / (1 - 8\%) = 283.726$$

$$\text{Precio de venta (mensual)} = \$ 283.726$$

### 5.4 PROYECCIONES FINANCIERAS.

El total de las ventas están discriminadas en el siguiente cuadro donde se observa la cantidad de artículos que la empresa desea vender y que el consumidor estaría en capacidad de adquirir. El número de unidades de servicios a prestar fueron halladas en el estudio técnico, para los próximos 5 años.

#### 5.4.1 Ingresos

**Cuadro 59. Presupuesto de ingresos proyectado a 5 años**

<b>Servicios</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Capacidad utilizada	960	1152	1344	1536	1728
Precio de venta	\$ 283.726	\$ 283.726	\$ 283.726	\$ 283.726	\$ 283.726
<b>Ingresos anuales</b>	<b>\$272.376.517</b>	<b>\$326.851.821</b>	<b>\$381.327.124</b>	<b>\$435.802.427</b>	<b>\$490.277.731</b>

#### 5.4.2 Proyecciones de egreso

**Cuadro 60. Proyecciones de egresos a 5 años**

<b>Egresos</b>	<b>Valor Año 1</b>	<b>Valor Año 2</b>	<b>Valor Año 3</b>	<b>Valor Año 4</b>	<b>Valor Año 5</b>
Costos	148.676.665	178.411.998	214.094.397	256.913.277	308.295.932
Gastos	101.667.631	101.667.631	101.667.631	101.667.631	101.667.631
(-) Depreciaciones	(5.436.620)	(5.436.620)	(5.436.620)	(5.436.620)	(5.436.620)
(-) Amortizaciones	(4.015.760)	(4.015.760)	(4.015.760)	(4.015.760)	(4.015.760)
<b>Total</b>	<b>\$240.891.916</b>	<b>\$270.627.249</b>	<b>\$306.309.648</b>	<b>\$349.128.528</b>	<b>\$400.511.183</b>

## **5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS A 5 AÑOS**

**5.5.1. Estado de resultados proyectado a 5 años.** La proyección de este Estado de resultados se hace con base en el crecimiento de la capacidad utilizada de la empresa.

Los costos y gastos fijos mantienen su valor porque se está trabajando con proyección a precios constantes y los costos y gastos variables se incrementan como efecto del aumento de la capacidad utilizada cada año.

**Cuadro 61. Estado de resultados proyectado a 5 años**

<b>Concepto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos					
Ingresos por ventas	\$274.007.604	\$ 328.809.125	\$ 383.610.646	\$ 438.412.167	\$ 493.213.687
Costos de prestación del servicio	\$148.676.665	\$ 178.411.998	\$ 214.094.397	\$ 256.913.277	\$ 308.295.932
Utilidad bruta	\$125.330.939	\$ 150.397.127	\$ 169.516.248	\$ 181.498.890	\$ 184.917.755
(-) Gastos de Administración y ventas	(\$101.667.631)	(\$101.667.631)	(\$101.667.631)	(\$101.667.631)	(\$ 101.667.631)
Utilidad operacional	\$ 23.663.308	\$ 48.729.496	\$ 67.848.617	\$ 79.831.259	\$ 83.250.124
(-) Gastos Financieros	(\$ 1.091.073)	(\$ 936.814)	(\$ 743.010)	(\$ 499.523)	(\$ 193.617)
Utilidad antes de impuesto	\$ 22.572.235	\$ 47.792.682	\$ 67.105.607	\$ 79.331.736	\$ 83.056.507
Impuestos Renta (25%)	\$ 0	\$ 0	\$ 4.194.100	\$ 9.916.467	\$ 15.573.095
Impuesto CREE (9%)	\$ 2.031.501	\$ 4.301.341	\$ 6.039.505	\$ 7.139.856	\$ 7.475.086
Utilidad Neta	\$ 20.540.734	\$ 43.491.341	\$ 56.872.002	\$ 62.275.413	\$ 60.008.327
Reserva legal (10%)	\$ 205.407	\$ 434.913	\$ 568.720	\$ 622.754	\$ 600.083
Utilidad por distribuir	\$ 20.335.327	\$ 43.056.427	\$ 56.303.282	\$ 61.652.659	\$ 59.408.243

### 5.5.2. Flujo de caja proyectado a 5 años

**Cuadro 62. Flujo de caja proyectado a 5 años**

<b>Concepto</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Entradas</b>						
Efectivo						
Ingresos por ventas	\$ -	\$272.376.517	\$326.851.821	\$381.327.124	\$435.802.427	\$490.277.731
Aporte de socios	\$68.724.276					
Crédito	\$ 5.000.000					
<b>Total entradas de</b>	<b>\$73.724.276</b>	<b>\$272.376.517</b>	<b>\$326.851.821</b>	<b>\$381.327.124</b>	<b>\$435.802.427</b>	<b>\$490.277.731</b>
<b>Salidas</b>						
equipos eléctricos y electrónicos	\$10.241.000					
Equipo de cómputo	\$10.525.000					
Muebles y enseres	\$12.834.200					
<b>Total inversión fija</b>	<b>\$33.600.200</b>					
<b>Inversión diferida</b>	<b>\$20.078.800</b>					
Costos Directos del servicio		\$148.676.665	\$178.411.998	\$214.094.397	\$256.913.277	\$308.295.932
Gastos de		\$100.167.031	\$100.167.031	\$100.167.031	\$100.167.031	\$100.167.031

<b>Concepto</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Administración						
Gastos Financieros		\$ 1.091.073	\$ 936.814	\$ 743.010	\$ 499.523	\$ 499.523
Abono a capital		\$ 601.735	\$ 755.993	\$ 949.797	\$ 1.193.284	\$ 1.193.284
Impuestos Renta (25%)		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 4.145.168	\$ 9.777.825
Impuesto CREE (9%)		\$ 0	\$ 2.2019.757	\$ 4.260.238	\$ 5.969.042	\$ 7.040.034
<b>Total salidas</b>	<b>\$53.679.000</b>	<b>\$250.536.504</b>	<b>\$282.291.593</b>	<b>\$320.214.473</b>	<b>\$368.887.324</b>	<b>\$426.973.628</b>
<b>Total ingresos - egresos</b>	<b>\$20.045.276</b>	<b>\$ 21.840.013</b>	<b>\$ 44.560.227</b>	<b>\$ 61.112.651</b>	<b>\$ 66.915.103</b>	<b>\$ 63.304.102</b>
Más depreciación		\$ 5.436.620	\$ 5.436.620	\$ 5.436.620	\$ 5.436.620	\$ 5.436.620
(+)Amortización diferida Admón.		\$ 4.015.760	\$ 4.015.760	\$ 4.015.760	\$ 4.015.760	\$ 4.015.760
Recuperación de capital de trabajo						\$ 20.045.276
Valor de salvamento						\$ 6.417.100
<b>Total flujo neto</b>	<b>\$20.045.276</b>	<b>\$ 31.292.393</b>	<b>\$ 54.012.607</b>	<b>\$ 70.565.031</b>	<b>\$ 76.367.483</b>	<b>\$ 99.218.858</b>
saldo inicial		\$ 20.045.276	\$ 51.337.669	\$105.350.277	\$175.915.307	\$252.282.791
<b>saldo final</b>	<b>\$ 20.05.276</b>	<b>\$ 51.337.669</b>	<b>\$105.350.277</b>	<b>\$175.915.307</b>	<b>\$252.282.791</b>	<b>\$351.501.649</b>

### 5.5.3. Balance General inicial y proyectado

**Cuadro 63. Balance General Proyectado**

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVOS</b>					
<b>Activo corriente</b>					
Caja y Bancos	\$51.337.669	\$105.350.277	\$175.915.307	\$252.282.791	\$351.501.649
<b>Total Activo corriente</b>	\$51.337.669	\$105.925.724	\$175.915.307	\$252.282.791	\$351.501.649
<b>Activo Fijo</b>					
Equipos eléctricos y electrónicos	\$10.241.000	\$ 10.241.000	\$ 10.241.000	\$ 10.241.000	\$ 10.241.000
Equipo de cómputo	\$10.525.000	\$ 10.525.000	\$ 10.525.000	\$ 10.525.000	\$ 10.525.000
Muebles y enseres	\$12.834.200	\$ 12.834.200	\$ 12.834.200	\$ 12.834.200	\$ 12.834.200
Menos depreciación acumulada	(\$5.436.620)	(\$10.873.240)	(\$16.309.860)	(\$21.746.480)	(\$27.183.100)
<b>Total Activo fijo</b>	<b>\$28.163.580</b>	<b>\$ 22.726.960</b>	<b>\$ 17.290.340</b>	<b>\$ 11.853.720</b>	<b>\$ 6.417.100</b>
<b>Activos Diferidos</b>	\$20.078.800	\$ 20.078.800	\$ 20.078.800	\$ 20.078.800	\$ 20.078.800
Menos Amortización diferida Acumulada	(\$4.015.760)	(\$ 8.031.520)	(\$12.047.280)	(\$16.063.040)	(\$20.078.800)
<b>Total Activos diferidos</b>	<b>\$16.063.040</b>	<b>\$ 12.047.280</b>	<b>\$ 8.031.520</b>	<b>\$ 4.015.760</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$95.694.776</b>	<b>\$140.124.517</b>	<b>\$201.237.167</b>	<b>\$268.152.271</b>	<b>\$357.918.749</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>Pasivo Corriente</b>					
Impuestos Renta (25%)	\$ 0	\$ 0	\$ 4.145.168	\$ 9.777.825	\$ 15.303.966
Impuesto CREE (9%)	\$ 2.019.757	\$ 4.260.238	\$ 5.969.042	\$ 7.040.034	\$ 7.475.086

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>\$ 2.019.757</b>	<b>\$ 4.260.268</b>	<b>\$ 10.114.210</b>	<b>\$ 16.817.858</b>	<b>\$ 22.649.869</b>
<b>Pasivo No corriente</b>					
Obligaciones financieras	\$ 4.398.265	\$ 3.642.272	\$ 2.692.475	\$ 1.499.191	\$ 0
<b>Total pasivo No corriente</b>	<b>\$ 4.398.265</b>	<b>\$ 3.642.272</b>	<b>\$ 2.692.475</b>	<b>\$ 1.499.191</b>	<b>\$ 0</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 6.418.022</b>	<b>\$ 7.902.510</b>	<b>\$ 12.806.685</b>	<b>\$ 18.317.049</b>	<b>\$ 22.649.869</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Aporte de socios	\$68.724.276	\$ 68.724.276	\$ 68.724.276	\$ 68.724.276	\$ 68.724.276
Reserva legal acumulada	\$ 204.220	\$ 639.133	\$ 1.207.853	\$ 1.830.607	\$ 2.430.690
utilidades de ejercicio anterior	0	\$ 20.217.771	\$ 62.862.754	\$118.509.145	\$179.299.836
utilidades del ejercicio	\$20.217.771	\$ 42.644.982	\$ 55.646.391	\$ 60.790.691	\$ 58.381.569
PATRIMONIO	\$89.146.267	\$132.226.162	\$188.441.274	\$249.854.719	\$308.836.370
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$95.564.289</b>	<b>\$140.128.672</b>	<b>\$201.247.958</b>	<b>\$268.171.769</b>	<b>\$357.948.618</b>

## **6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1. EVALUACIÓN SOCIAL Y LOS ASPECTOS CLAVES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La creación de la Empresa en la ciudad de Bucaramanga será una alternativa para disminuir el desempleo regional e implementará el pago de impuestos para inversión social del municipio.

Se realizarán pagos de impuestos que contribuyen al mejoramiento de los ingresos municipales, tales como:

- Licencia de funcionamiento
- Impuesto de industria y comercio
- Impuesto de Renta
- Sayco y Acinpro

### **6.2. EVALUACIÓN AMBIENTAL**

En el sector de la Biblioteca Infantil, los aspectos ambientales son los elementos producidos por las actividades que se realizan en la empresa que pueden interactuar con el medio ambiente.

Los principales aspectos ambientales que se generan por estas actividades son:

- Generación de residuos sólidos
- Vertimientos líquidos
- Emisiones atmosféricas
- Factores de riesgo

## 6.2.1 Matriz de evaluación de impactos

**Cuadro 64. Matriz de evaluación de impactos**

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL (OPERATIVO)		PROPUESTA DE MITIGACIÓN		
		ESTRATEGIA	POLÍTICA	
COMPONENTE AMBIENTAL	AIRE	Contaminación por material particulado (humo-polvo)	Instalar barrera fitosanitaria	Respetar protocolos
		Generación de olores desagradables u ofensivos	Cumplir normas técnicas	Revisar periódicamente las fuentes de emisiones
		Incremento de niveles de presión sonora	Monitorear los dB	Monitorear los niveles de ruido
	AGUA	Contacto con agua contaminada en la limpieza de áreas	Contar con filtros de agua	Revisar periódicamente áreas
		Contactos con productos químicos	Contar con trampa de grasas	Revisar periódicamente equipos
		Gasto de agua	Inspeccionar diariamente el sistema	Revisar periódicamente equipos
	SUELO	Desertificación del suelo	Realizar compensación de flora	Resarcir desgastes ambientales
		Alteración de la cubierta del suelo	Realizar compensación de flora	Resarcir desgastes ambientales
		Infiltración de aguas residuales	Contar con star	Manejar protocolo de cuidados
	BIOTA	Contaminación de la flora	Cumplir normas técnicas	Revisar periódicamente normas
		Muerte de la fauna	Realizar caracterización de la fauna del lugar	Manejo de datos de cada proceso realizado
		Desplazamiento de la fauna		

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL (OPERATIVO)			PROPUESTA DE MITIGACIÓN	
			ESTRATEGIA	POLÍTICA
COMPONENTE AMBIENTAL	AIRE	Agotamiento del recurso aire	Formular e implementar acciones de sensibilización	Ahorro constante de los medios
		Contaminación del aire	Realizar limpieza permanentemente	Mantener controles estrictos de limpieza
		Contaminación auditiva	Formular e implementar acciones de sensibilización	Realizar controles del ruido
		Cambio de micro clima	Contar con sistema de aire acondicionado	Revisar periódicamente equipos
	AGUA	Agotamiento del recurso hídrico (consumo de papel)	Formular e implementar acciones de sensibilización	Ahorro constante de medios
		Agotamiento del recurso hídrico (consumo de energía eléctrica)		
		Contaminación del agua	Construir sistema tratamiento agua	Revisar equipos
		Agotamiento de recurso hídrico y generación de vertimientos	Formular e implementar acciones de sensibilización	Ahorro constante de medios
	SUELO	Generación de vertimientos	Construir sistema tratamiento agua	Revisar equipos
		Contaminación del suelo	Formular e implementar acciones de sensibilización	Ahorro constante de medios
		Agotamiento del recurso suelo		
	BIOTA	Agotamiento del recurso forestal		

**6.2.1.1. Generación de residuos sólidos.** Las actividades realizadas en la Biblioteca Infantil genera una variedad de residuos solidos con diferentes características que se pueden clasificar como no peligrosos según el Decreto

2676 de 2000. Dentro de los residuos sólidos que se pueden generar dentro de la actividad de servicio de Biblioteca Infantil se encuentra:

Residuos generados de las actividades lectoras como trozos de papel, cartón, papel de reciclaje, pedazos de plastilina, envoltura de alimentos, trozos de tela.

**6.2.1.2. Emisiones atmosféricas.** En los procesos de preparación de las actividades lectoras no se presentan las emisiones a la atmósfera teniendo en cuenta que las actividades se desarrollan para niños, no se hace uso de material químico ni que genere emisiones.

**6.2.1.3. Riesgo biológico.** Son los riesgos generados por la realización de actividades propias de las labores de transporte, manipulación, preparación y realización de actividades lectoras o por labores de aseo y manejo de productos infecciosos. En las actividades de la Biblioteca Infantil, se procura no usar productos que generen riesgos biológicos considerando que se debe proteger la integridad de los niños.

El manejo del uso de los baños, será con total asepsia y se cuidará de no dejar depósitos de agua para evitar la proliferación de zancudos.

**6.2.1.4. Riesgo físico.** Causado por los elementos cortantes y punzantes o por golpes severos, presión sonora y electrocución. En las actividades con los niños, cuando sea necesario, se utilizarán tijeras punta roma, por ningún motivo se hará uso de elementos cortantes. Así mismo, la Biblioteca Infantil mantendrá cubiertos los puntos de conexión eléctrica para evitar que los niños hagan uso indebido de los tomas eléctricos. En cuanto a la presión sonora o acústica, tendrá un nivel adecuado de decibeles y se realizarán las actividades al aire libre.

**6.2.1.5. Riesgo Psicosocial.** Se ocasiona por el contacto del trabajador con niños y de los niños con los trabajadores que genere confianza y cuidado real de los niños, sin que se llegare a presentar situaciones de maltrato o abuso.

**6.2.1.6. Medidas de manejo ambiental.** Las medidas de manejo ambiental deben establecer, de manera detallada, las acciones que se implementarán para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales negativos que se causen por las actividades del servicio de lectura dirigida. Para

llevar a cabo estas medidas ambientales, se deb elaborar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y similares como PGIRS.

Los sistemas ambientales implementados por la Biblioteca Infantil se deben ajustar a los prámetros y pautas establecidas por la normatividad sanitaria y ambiental de la Legislación Nacional, aplicable a la prevención y control de los aspectos e impactos producidos por el sector al ambiente.

Por esto, se creó un manual de procedimientos para la Gestión Integral de Residuos Sólidos y similares, el cual se podrá consultar en la página web de la Biblioteca Infantil.

El objeto de la empresa, no genera mayores riesgos para el ambiente. Sin embargo, la Biblioteca Infantil, se asegura del cumplimiento de la normatividad vigente.

El impacto ambiental se refiere a cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad.<sup>12</sup>

Basados en los aspectos ambientales se identifican los impactos ocasionado a los diferentes factores y componentes ambientales, dentro de los que se pueden considerar:

- Componente atmosférico: aire
  - Componente hídrico: agua
  - Componente edáfico: suelo
  - Componente biótico: flora y fauna
  - Componente paisajístico: paisaje
  - Componente socio-cultural: Comunidad y empleados
- 
- **Agua:** se usa para las baterías sanitarias, lavamanos, prácticas de aseo de las instalaciones. Agua para dispensador en la zona de cafetería. Buen manejo de las aguas lluvias

---

<sup>12</sup> Decreto 1220 de 2005, disposiciones generales, definiciones.

- **Suelo:** área donde funcionará la Biblioteca, cuidando del manejo de plagas.
- **Vegetación, fauna, paisaje:** manejo de las zonas verdes, cuidado de los árboles del sector y propios del área de funcionamiento, especial capacidad de la tierra para generar árboles que se usan para producir los libros.

**Cuadro 65. Programas a considerar en manejo ambiental**

<p><b>Programas que se deben considerar</b></p>	<p>Sensibilización y comunicación ambiental</p> <p>Programa criterios de sostenibilidad en la Adquisición de bienes y servicios</p> <p>Programa de seguimiento gestión ambiental misional</p> <p>Programa Gestión Integral de Residuos</p> <p>Programas control de emisiones atmosféricas</p> <p>Programa uso eficiente del agua</p> <p>Programa uso eficiente de la energía</p> <p>Programa uso eficiente del papel</p>
---	--

**6.2.2. Plan de mitigación (antes, durante y después del proceso) dentro de un desarrollo sostenible**

**6.2.2.1. Plan de mitigación antes del proceso**

- Revisión de la planta física de la Biblioteca, qué tipo de tecnología tiene, material usado en decoración de las instalaciones, qué residuos genera cuando empaca, recibe material, forra regalos, realiza actividades lúdicas, qué tipos de bombillos usa, cuidado de zonas verdes, seguridad de la zona, antideslizantes, manejo de canecas de colores para disposición de residuos, manejo de depósitos de agua, disposición de los ventanales y áreas para ingreso del aire, luz natural que minimice el uso de equipos consumidores de energía eléctrica, buena disposición de las salas y baterías sanitarias.

- Realizar inventario de los elementos de la Biblioteca.
- Revisión de los equipos como TV, horno microondas, video proyectores, computadores, IPod, impresora equipos de sonido que permitan determinar si están calibrados, el consumo de energía.
- Revisión de los grifos de agua, análisis de posibilidad de instalar boquillas ahorradoras, revisar fugas de agua, cambio de sanitarios antiguos por modernos ahorradores.

### CUADRO DE IDENTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS QUE GENERA CADA ACTIVIDAD DEL PROYECTO

**Cuadro 66. Identificación y calificación de los impactos que genera cada actividad del Proyecto**

Política ambiental	ACTIVIDAD	impacto	RESPONSABLE
Cuidado efectivo del ambiente mediante el uso racional y eficiente de los recursos naturales a través del cuidado de los recursos existentes, mejoramiento continuo e innovación de sus procesos, con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible de la ciudad, cumpliendo con la normatividad ambiental vigente.	jornadas de títeres	Bajo	Gerente
	aldea lectora	Alto	
	recreación de cuentos	Bajo	
	juegos lectores didácticos	Alto	
	participación de los niños en la creación de nuevos cuentos y adaptación de los existentes	alto	
	talleres dirigidos a los adultos para que sigan motivando la lectura en los pequeños	Bajo	
	jornadas de lectura de los cuentos al revés	Bajo	
	jornadas de lectura libre	Bajo	
	tardes de cine infantil	Alto	
	jornadas de lectura con los padres	Bajo	
	lectura en inglés	Bajo	
	jornadas de lectura	Alto	

<b>Política ambiental</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>impacto</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	dramatizada		
	Actividades en sonoteca	Alto	
	Préstamo de laptops	Alto	
	Intercambio de libros	Bajo	
	Membresía club lector	Bajo	
	Días de lectura virtual	Alto	
<b>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
Desarrollo de la política ambiental		Gerente	
Asegurar el logro de criterios de desempeño ambiental		Gerente y personal	
Monitoreo del desempeño y de la Gestión Ambiental		Gerente	
Cumplimiento de objetivos ambientales		Todos	
Identificación de las preocupaciones ambientales de los clientes		Mercadeo y ventas y quienes tengan contacto con los clientes	

Lo que quiere la Biblioteca Infantil es que pudiendo utilizar los Recursos Naturales en favor de la comunidad, no comprometerlos para que las nuevas generaciones los puedan usar.

La biblioteca infantil le apuesta a un proyecto capaz de considerar el desarrollo y el éxito a partir de estudios de mercadeo y factibilidad económica pero considerando los contextos sociales y culturales, logrando articular las familias, sin contaminar los recursos naturales, ni sobrepasar la capacidad productiva del planeta, sino analizando los impactos que de estas acciones se desencadenen. El origen de las materias primas a trabajar son de la naturaleza, ya que se usan libros, cuya materia prima es el papel, que procede de la madera de los árboles y se elabora en las industrias papeleras respetando el entorno habitable de los seres vivos. Se usa tecnología, consumo de recursos naturales como energía, agua, gas de forma racional, creando cultura de cariño por el planeta.

Para lograr el desarrollo sostenible, la Biblioteca Infantil se compromete con programas como:

- Educación Ambiental y formación ecológica
- Plan de Gestión Integral de Residuos
- Protección de la Fauna y Flora

- Ahorro y uso eficiente de la energía y del agua
- Control de la contaminación visual
- Programas para atención y prevención de desastres
- Control del ruido ambiental y emisiones atmosféricas
- Cumplimiento de la normatividad legal ambiental
- Investigación Proyección Social y Ambiental

#### **6.2.2.2. Plan de mitigación durante el proceso**

**ESTRATEGIAS PAYUEA (Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua)** Se entiende por programa para el uso eficiente y ahorro de agua el conjunto de proyectos y acciones que deben elaborar y adoptar para optimizar el consumo de agua, sin variar las condiciones de confort.

En la Biblioteca Infantil se revisará permanentemente el estado de las llaves y grifos para garantizar que no goteen. Los grifos que presentan fugas generan un desperdicio del recurso por el mal mantenimiento de las instalaciones del acueducto, con desperdicios que pueden llegar hasta 100 litros por día.

En la Biblioteca Infantil, se dispondrá un recolector de aguas lluvias a base de canales y tanque recolector para ser usada en labores de aseo, riego de plantas, lavado de baños, patios, fachadas, autos y mantenimientos, pero no para el consumo humano.

Se compartirá a los niños mensajes como los siguientes:

#### **Formas de cuidar el agua:**

- No tirando basuras en mantos acuíferos, ríos, manantiales, lagos, mares y cocentraciones de agua dulce.
- Para evitar inundaciones, no tirar basuras en calles y ciladeras, así no se taparán y habrán calles limpias
- Al lavar la loza, cerrar la llave
- Al bañarse, cerrar la llave mientras se enjabona
- Para lavar los dientes, usar un vaso con agua
- Al regar las plantas, usar la regadera
- Para lavar el auto, utilizar un balde con agua

### **ESTRATEGIAS PAYUEE (Programa de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía)**

El objetivo fundamental es promover el uso racional y eficiente de la energía y demás formas de energía no convencionales, de tal manera que se tenga la mayor eficiencia energética para asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno. Así:

- Usar bombillos de bajo consumo: ahorran hasta un 75% de energía
- No usar bombillos fluorescentes y usar Tecnología LCD
- Apagar los computadores utilizados para lectura virtual, cuando no estén en uso.
- Si hay interrupción de la actividad, colocarlos en modo de espera
- Desconectar todos los aparatos eléctricos que no estén en uso, , ya que al estar conectados consumen energía aunque no estén encendidos
- Apagar las luces cuando salga de cualquier salón de la Biblioteca Infantil
- Utilizar lo más posible la luz natural, abrir cortinas, colocar visillos tragaluces en ventanas

### **ESTRATEGIAS PGIR (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos)**

Desde el ejemplo a los niños, se puede aprender a almacenar los residuos por separado. Es importante inculcar en los niños y niñas normas encaminadas a formar hábitos y actitudes positivas respecto a los residuos sólidos que generan, así estas normas serán parte de su formación y perdurarán por toda la vida.

Se establecerán mecanismos para:

- Reducir y controlar los volúmenes de generación de residuos sólidos y líquidos, así como las emisiones generadas al interior de sus instalaciones usando eficientemente los recursos, preservando y mejorando la calidad de los componentes ambientales, reciclando y reutilizando materiales, tratando y disponiendo adecuadamente los residuos, de tal forma que se cumpla con la legislación ambiental vigente.
- Maximizar las oportunidades de aprovechamiento.
- Reducir, tratar y disponer adecuadamente los residuos sólidos no aprovechables.
- Convenio de la Biblioteca Infantil con la Cooperativa de Reciclaje más destacada de Bucaramanga, Coopreser
- Recuperación de cerca de 500 kg/mes en material recuperable, como papel, recortes, cartón, material plástico

- Campañas de sensibilización en el manejo de residuos sólidos
- Se sacarán los residuos sólidos en días y horarios programados por las empresas recolectoras de la ciudad
- Hacer buen uso de los recipientes asignados para recolección de basuras.
- No arrojar residuos sólidos en espacios públicos como parques, colegios, hospitales, alcantarillas
- Separar los alimentos de los residuos sólidos generados de la actividad de la Biblioteca Infantil S.A.S.
- La Biblioteca Infantil no realizará quemados de residuos sólidos sin controles o autorizaciones establecidas
- Se compromete a la administración correcta de los sitios dispuestos para reciclar residuos sólidos.

**ESTRATEGIAS CERO EMISIONES** (Programa de reconversión tecnológica tendiente a la Reducción, Reutilización, Reciclaje de todo tipo de emisiones con propósitos de obtener la máxima eficiencia y productividad con la menor tasa de generación de residuos y/o emisiones. Para lograrlo, se debe implementar en la Biblioteca Infantil:

- Fortalecer en los niños la educación ambiental
- Reducción de emisiones en los procesos tales como preparación de alimentos, disposición de los recortes que se generen de las actividades lúdicas
- Acciones para minimizar el impacto ambiental y sensibilización, mediante el ejemplo de disposición en los lugares adecuados del papel de envoltura de los alimentos, el lugar de las cosas, el uso de las cestas dispuestas para el aseo.
- Propender por el uso eficiente de los recursos (agua, energía, papel, insumos, protección de zonas verdes, etc.)

## **FORMACIÓN DE PERSONAL: CREACIÓN DE CULTURA DE CUIDADO AMBIENTAL**

La Biblioteca Infantil es responsable de manera directa de velar por el mejoramiento de las condiciones ambientales en sus instalaciones y propiedades, mediante la capacitación de empleados y niños en el cuidado y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental con el cual está comprometida la Gerencia y todo su grupo de trabajo. Además de exigir a los contratistas actuar de conformidad con la política ambiental de la Biblioteca. Para lograrlo, presenta las siguientes propuestas:

- A través de los niños, se hace cambiar al hombre: dar ejemplo, es la clave.
- No lastimar ni maltratar a los seres vivos, incluyendo a las plantas y los animales.
- Colaborar en las campañas de reforestación plantando árboles en la casa, escuela o barrio
- Aprovechar ambas caras de las hojas de los cuadernos

### **6.2.23. Plan de mitigación después del proceso**

**SEGUIMIENTO Y MONITOREO.** Se busca anticipar el control de comportamientos anómalos y confrontar el cumplimiento de la normatividad ambiental.

En la Biblioteca Infantil, se deben realizar Auditorías semestrales para determinar si el SGA ha sido correctamente implementado y mantenido según lo planeado.

Lo anterior, dentro el ciclo PHVA. En lo referente a la Verificación

**EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS.** La Biblioteca debe revisar anualmente los objetivos y metas ambientales, analizar las recomendaciones que surgen de las Auditorías Ambientales, evaluar la efectividad de los planes y programas, evaluar las conformidades y el comportamiento.

Se deben analizar las necesidades de ajustar los planes y programas ambientales para adaptarlos a probables cambios en:

- La legislación ambiental
- Las expectativas y requerimientos socioeconómicos del sector educativo
- Avances en la ciencia y tecnología
- Reportes de las comunicaciones atendiendo recomendaciones

### 6.3. EVALUACIÓN FINANCIERA

**6.3.1. Valor Presente neto.** Consiste en traer todos los ingresos y egresos futuros a precios de hoy. Si el VPN es mayor que cero, el proyecto es rentable, es decir, genera ganancias. Si el VPN es menor a cero, presenta pérdidas y si es igual a cero, no genera pérdida ni ganancia.

La formulación para hallar el VPN se realizó a través de ecuaciones en Excel

**Cuadro 67. Valor Presente Neto**

TES sept 8/14	5,89%	<a href="http://www.banrep.gov.co/node/32393">http://www.banrep.gov.co/node/32393</a>
TASA DE RIESGO	10,00%	
<b>TO</b>	<b>16,48%</b>	
RECURSOS PROPIOS	93,00%	
RECURSO CRÉDITO	7,00%	
TASA DE INTERÉS	25,62%	
% IMPUESTO DE RENTA y CREE	34,00%	
<b>TMAR</b>	<b>16,51%</b>	
TASA DE INFLACIÓN	3,29%	<a href="http://www.banrep.gov.co/01/10/2014">http://www.banrep.gov.co/01/10/2014</a>
TMAR DEFLACTADA	12,80%	
<b>VPN</b>	<b>147.166.024</b>	

Con lo expuesto, se observa que el VPN del proyecto es de \$ 147.166.024, al ser este valor positivo indica que el proyecto es rentable y genera una utilidad marginal sobre la inversión.

**6.3.2. Tasa Interna de Retorno TIR.** La tasa interna de retorno-TIR es la tasa que iguala el valor presente a cero. La TIR también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la

operación propia de la empresa y se expresa en porcentaje. También es conocida como Tasa crítica de rentabilidad cuando se compara con la tasa mínima de rendimiento (tasa de descuento) para un proyecto de inversión específico

La formulación para encontrar el TIR fue hallada mediante ecuaciones en Excell, por lo tanto la TIR para el proyecto será de **64,31%**.

Se puede afirmar que si la TIR es mayor que la Tasa de Oportunidad, significa que el retorno del proyecto es suficiente para compensar el costo de oportunidad del dinero y además produce un rendimiento adicional, por lo tanto resulta llamativo. En otras palabras, cada 100 pesos que se invierten en el proyecto, generan una rentabilidad de 64.31 pesos.

**6.3.3. Periodo de Recuperación.** El periodo de recuperación es una razón medida en meses o años de la división de los costos y los beneficios esperados, sirve para determinar en un proyecto del periodo de recuperación del mismo.

**Cuadro 68. Periodo de Recuperación**

Año	FLUJO NETO DE CAJA	VNA
AÑO 0	( 73.724.276 )	(73.724.276)
AÑO 1	21.840.013	21.840.013
AÑO 2	44.560.227	66.400.240
AÑO 3	61.112.651	127.512.891
AÑO 4	66.915.103	194.427.994
AÑO 5	63.304.102	257.732.096
<b>Total</b>		<b>594.188.958</b>

Según los datos expuestos, en el año 2 ya se recuperan \$ 66.400.240 y faltaría \$ 7.324.036, para calcular este tiempo en meses se hace la siguiente regla de tres:

$$\begin{array}{l} \text{Recuperado año 2 (12 meses)} \\ X \end{array} \quad \begin{array}{l} \$ 66.400.240 \\ \$ 7.324.036 \text{ por recuperar} \end{array}$$

X= 1,32 meses

$$\begin{array}{l} 1 \text{ mes} \\ 1,32 \\ X= 40 \text{ días} \end{array} \quad \begin{array}{l} 30 \text{ días} \\ x \end{array}$$

Según estos cálculos, el periodo de recuperación será de 2 años y 40 días

**6.3.4. Análisis de las razones financieras** Análisis de las razones financieras. Para evaluar la situación y desempeño financieros de una empresa, el analista requiere de algunos criterios. Estos se utilizan frecuentemente como razones, o índices que relacionan datos financieros entre sí.

El análisis e interpretación de varias razones debe permitir a analistas expertos y capaces tener un mejor conocimiento de la situación y desempeño financiero de la empresa que el que podrían obtener mediante el análisis aislado de los datos financieros.

**Cuadro 69. Razones Financieras**

Razón financiera	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Nivel de endeudamiento	6,72%	5,65%	6,38%	6,86%	6,38 %
Razón corriente	25,34	25,63	17,32	14,93	15,40
Capital de trabajo	\$49.436.655	\$101.624.383	\$166.998.968	\$237.533.477	\$331.957.369
Margen bruto	45,74%	45,74%	44,19%	41,40%	37,49%
Margen neto	7,50%	13,23%	14,83%	14,20%	12,17%

- **Nivel de endeudamiento.** Sirve para determinar el riesgo asumido por los acreedores de una empresa, por los propietarios de la organización y la conveniencia o no del nivel de endeudamiento presentado.

El endeudamiento es razonable sólo cuando los activos generan o ganan un porcentaje más alto que el costo de la deuda, en caso contrario, no es favorable. Trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se tienen que pagar por ese dinero.

En el proyecto, se observan variaciones en proporción al pago del crédito. Sin embargo, son muy bajos ya que no superan el 6.86%, lo que llama el interés de los inversionistas.

- **Razón Corriente.** Esta razón indica que la empresa por cada peso que debe en el corto plazo, la empresa tiene \$ 25,34 el primer año para respaldar esa deuda con sus Activos corrientes. En los años siguientes se observan

variaciones así: en el segundo año \$25,63, el tercer año \$ 17,32, el cuarto año \$ 14,93 y en el quinto año \$ 15,40. Observándose entonces que lo que se debe a corto plazo, tiene cómo pagarlo. Lo ideal sería tener el doble de lo que se debe.

Como se observa, esta información resulta muy interesante para determinar la capacidad de pago que se tiene. Entre mayor sea la razón resultante, mayor capacidad de pago y solvencia tiene la empresa, con lo que se da tranquilidad a los proveedores e inversionistas porque les permite confiar en que hay garantía sobre su dinero.

- **Capital de trabajo.** El capital de trabajo es el excedente de los activos de corto plazo sobre los pasivos de corto plazo, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

Se calcula restando al total de activos de corto plazo, el total de pasivos de corto plazo o corriente.

El capital de trabajo no se considera como medida de liquidez sino de control interno ya que atiende las actividades operacionales y financieras sin tener que acudir a fondos extraordinarios.

- **Margen Bruto de Ganancias.** Esta razón crece durante la extensión del proyecto debido al incremento de las ventas porque se conservan los costos fijos en los costos de ventas del servicio a pesar que aumenta la capacidad utilizada.

Según los datos del proyecto muestra que tendrá una recuperación anual de cada peso invertido está por encima del 37,49%. Lo ideal es que las ventas generen utilidades brutas altas.

- **Margen Neto de Ganancias.** Su incremento es anual, empieza desde un 7,50% en el primer año, baja a 8,55% pero luego en el tercer año llega a 14,83% y mantiene un crecimiento sostenible, demostrando que este proyecto genera más utilidades netas, conforme van pasando los años.

#### 6.4. PUNTO DE EQUILIBRIO.

Es denominado también el punto muerto donde se puede determinar el nivel de ventas necesario para que la empresa cubra sus costos y gastos.

Permite determinar el nivel de prestación del servicio en que los ingresos por venta del mismo son iguales a los costos totales, es decir, no se presenta utilidad. Para calcular el punto de equilibrio es necesario tener perfectamente determinado el comportamiento de los costos. Conocido dicho comportamiento se puede aplicar la expresión:

$$Q_u = CF / (P_{vu} - C_{vu})$$

$$Q_u = \text{Costo Fijo Total} / (\text{Precio Venta Unitario} - \text{Costo Variable Unitario})$$

$$Q_u = 117.939.653 / (283.726 - 138.174)$$

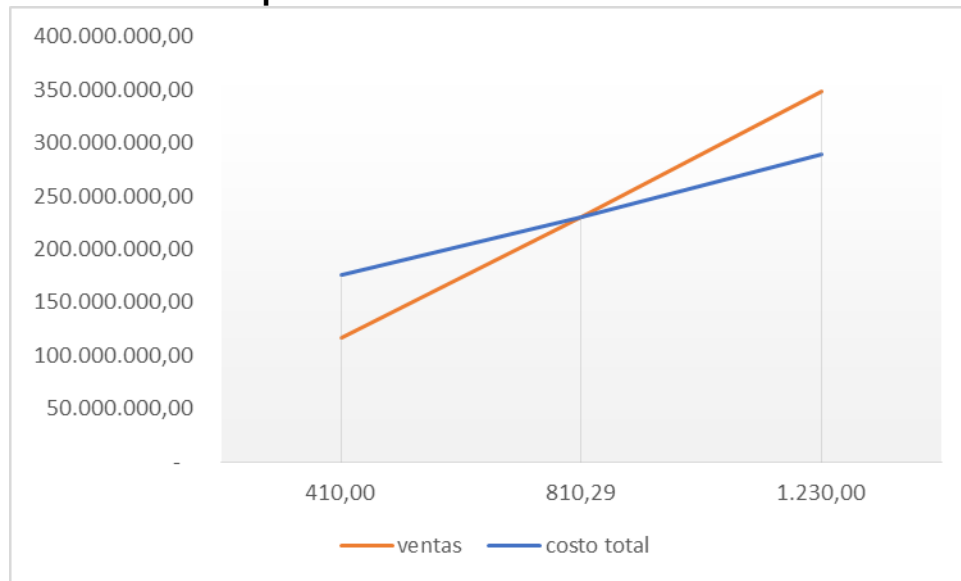
$$Q_u = 810 \text{ unidades}$$

**Cuadro 70. Cálculo de punto de equilibrio en unidades**

Concepto	Punto de equilibrio
Costos fijos	\$ 117.939.653
Costo variable unitario	\$ 138.174
Precio de venta unitario	\$ 283.726
<b>Punto de equilibrio en unidades</b>	<b>810</b>

El punto de equilibrio es un elemento más para el análisis y la planeación empresarial y sirve para respaldar la toma de decisiones en situaciones poco complejas y además permite captar con mayor facilidad muchos aspectos económicos de los negocios

**Grafica 15. Punto de equilibrio en Unidades**



Esto quiere decir que si se venden más de 810 servicios, el servicio generará utilidades, si se venden menos de 810 unidades del mismo, producirá pérdidas.

## 7. CONCLUSIONES

Realizando el estudio financiero se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Los gastos de administración y ventas llegan a ser menores que los costos de ventas, lo que permitirá mostrar recuperación hasta el quinto periodo evaluado, este comportamiento en los gastos de administración permitirá incrementar las utilidades en el periodo evaluado.

El capital invertido para el presente proyecto será de \$ 20.045.276 y la TIR muestra que la rentabilidad supera la tasa de evaluación ya que presenta una TIR del 64.86%

El total de activos de la empresa muestra un crecimiento del 47,68% en el quinto año, un crecimiento muy favorable para los años del proyecto.

El punto de equilibrio se presenta en 811 servicios, valor con opciones de cumplir dada la capacidad instalada es de 960

La inversión se recupera a los 2 años y 40 días, un período corto si se consideran los altos valores de la inversión inicial

La capacidad instalada del proyecto es de 960 servicios por año

El estudio financiero y económico indica que el tamaño de la empresa y los recursos mínimos, debe contemplarse en la ejecución real del proyecto para un inicio prudente.

El punto de equilibrio se logra con 811 servicios, frente a la capacidad utilizada para el año primero de 960 servicios. Al ser inferior, indica que la capacidad de la empresa en el primer año le permitirá atender el número de servicios necesarios para lograr el punto de equilibrio.

La inversión fija será de \$ 33.600.200, la Inversión Diferida de \$ 20.078.800 y el Capital de trabajo de \$ 20.045.275 para una inversión total de \$ 73.724.276 , de los cuales \$ 5.000.000 se obtendrán mediante crédito ante el banco Caja Social a una tasa E.A. del 25,62% y los \$ 68.724.276 son recursos propios de los accionistas.

El costo unitario del servicio es de \$ 261.027, hallado del total de costos y gastos del servicio entre el número de servicios al año determinado por la capacidad utilizada y el precio unitario del servicio es de \$ 283.726 resultado este de dividir el costo unitario en 1-8%. (El 8% de margen de utilidad).

Las ventas del primer año serán de \$ 272.376.517 y el valor se halló así: El valor unitario del servicio de \$ 283.726 multiplicados por 960 servicios que se pretenden atender en el primer año según la capacidad utilizada y proyectada.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda presentar este proyecto a entidades gubernamentales y ONG con el ánimo de incentivar la participación de ellos en el proyecto como posibilidad de mejoramiento lector y promoción de hábito sanos.
- Se recomienda presentar este proyecto a entidades que puedan llegar a ser partícipes en procesos de consecución de recursos como programas de emprendimiento como los Promovidos por Café Sello Rojo, Fondo Emprender del SENA o procesos emprendedores de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- El presente proyecto, podría ajustarse para promoverlo en otras regiones del país, actualizando la información, según cada región.
- El proyecto se presta para varios servicios, se recomienda realizar estudios que demuestren cuales llegar a ser valor agregado para el presente proyecto y generen mayor incremento de utilidades para sus dueños.

## BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ M, Carlos E. Metodología. Limusa Editores. 4ª Edición

BUCARAMANGA [en línea] disponible en:  
<http://www.bucaramanga.gov.co/Inicio.aspx>

CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. 3ª edición. Bogotá. Editorial Mc Graw Hill. 1987

COLOMBIA APRENDE [en línea] disponible en:  
[http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-204015\\_archivo1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-204015_archivo1.pdf)

CREAR EMPRESA Actividad económica [en línea] disponible en:  
<http://www.crearempresa.com.co/consultas/ConsultaActividadEconomica.aspx>

EDICIONES LITO IMPERIO. Ley General de la Educación y otros decretos 2006

HEMOCENTER Mesa plastic [en línea] disponible en:  
<http://www.homecenter.com.co/homecenter-co/product/145167/Mesa-plastica->

HEMOCENTER muebles de comedor [en línea] disponible en:  
<http://www..com.co/homecenter-co/category/cat10342/Muebles-de-comedor>

ICONTEC. Normas Técnicas para la presentación de trabajos de investigación. NTC 1486. Santa fe de Bogotá 2010

JAIME, José María. El conocimiento del saber. USTA. 1995

LISTADO [en línea] disponible en: <http://listado.mercadolibre.com.co/>

MÉNDEZ, Carlos. Metodología. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.

PIAGET, JEAN. El lenguaje y el pensamiento del niño. Audio

PSICOPEDAGOGIA[en línea] disponible en:  
<http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=442>

SAPAG, Reinado. Fundamentos de preparación y evaluación de proyectos. Bogotá. Mac Graw Hill, 1995. Páginas 234 y 235

SCIELO [en línea] disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402012000200010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402012000200010&script=sci_arttext)

Scribd estudio legal y administrativo [en línea] disponible en:  
<http://es.scribd.com/doc/51351249/ESTUDIO-LEGAL-Y-ADMINISTRATIVO>

VANGUARDIA los jovenos no tienen habitos de lectura [en línea] disponible en:  
<http://www.vanguardia.com/historico/98707-los-jovenes-no-tienen-habitos-de-lectura>

## ANEXO

### Anexo A. Cuestionario

Universidad Industrial de Santander  
Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia  
Gestión Empresarial  
Encuesta dirigida a Padres de familia de hogares de Bucaramanga

TECNOLOGÍA  
Y GESTIÓN  
EMPRESARIAL



**Objetivo:** Realizar una investigación de mercados que permita recopilar información para establecer la viabilidad de ofrecer el servicio de una Biblioteca Infantil que promueva la lectura en niños entre 1 a 10 años de edad, de los estratos 4,5 y 6 en la ciudad de Bucaramanga.

Con el propósito de elaborar un proyecto para el VIII semestre de la carrera Gestión Empresarial del IPRED-UIS, agradecemos anticipadamente su colaboración en el diligenciamiento del presente formato.

#### 1. ¿Existen niños en el hogar con edades entre 1 y 10 años?

Fecha de la encuesta:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Hora:	Rango de edad (en años):
					Menos de 20 <input type="radio"/> Entre 21 -34 <input type="radio"/>
					Entre 35-54 <input type="radio"/> Más de 55 <input type="radio"/>
Nombre del encuestado:					
Barrio donde vive:					

01. SI \_\_\_\_\_ 02. NO \_\_\_\_\_ ¿Cuántos?: \_\_\_\_\_  
(Si la respuesta es negativa, dar por finalizada la encuesta)

#### 2. ¿Qué edad(es) tiene(n) su hijo(s)?

- 01. Entre 1 a 2 años \_\_\_\_\_
- 02. Entre 3 a 4 años \_\_\_\_\_
- 03. Entre 5 a 6 años \_\_\_\_\_
- 04. Entre 7 a 8 años \_\_\_\_\_
- 05. Entre 9 a 10 años \_\_\_\_\_

#### 3. ¿Cuáles problemas observa en sus hijos por falta de hábitos lectores?

- a. Mala ortografía \_\_\_\_\_
- b. Mala comprensión lectora \_\_\_\_\_
- c. Bajo rendimiento académico \_\_\_\_\_
- d. Dificultad para exponer en público \_\_\_\_\_
- e. Falta de atención \_\_\_\_\_

f. Escasez de vocabulario \_\_\_\_\_

**4. ¿Qué tan importante es la lectura en los niños para su hogar?**

- a. Extremadamente importante
- b. Muy importante
- c. Importante
- d. Poco importante
- e. Sin importancia

**5. ¿Con qué frecuencia visitan sus hijos la Biblioteca?**

- a. Diario \_\_\_\_\_
- b. Semanal \_\_\_\_\_
- c. Mensual \_\_\_\_\_
- d. Trimestral \_\_\_\_\_
- e. Semestral \_\_\_\_\_
- f. Anual \_\_\_\_\_

**6. ¿Conoce alguna Biblioteca Infantil en Bucaramanga?**

02. SI \_\_\_\_\_ 02.NO \_\_\_\_\_ ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

**7. ¿Si existiera una Biblioteca Infantil que promoviera la lectura, dirigida a niños en edades entre 1 a 10 años, estaría dispuesto a utilizarla?**

01. SI \_\_\_\_\_ 02. NO \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

*(Si la respuesta es negativa, dar por finalizada la encuesta)*

**8. Seleccione los criterios de mayor importancia para decidir la compra de servicios relacionados con bibliotecas infantiles**

- |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| a. Higiene _____             | b. Instalaciones adecuadas _____ |
| c. Horarios Flexibles _____  | d. Buena Atención _____          |
| e. Material Adecuado _____   | f. Innovación _____              |
| g. Personal Capacitado _____ | h. Tarifas Accesibles _____      |
| i. Seguridad del lugar _____ | j. Buena ubicación _____         |

**9. ¿Qué actividades le gustaría que sus hijos recibieran en la Biblioteca Infantil?**

01. Lectura dirigida  02. Presentación de títulos  03. Películas

04 Narración por expertos

**10. ¿En qué sector le gustaría la ubicación de esta empresa?**

- a. Cabecera     b. La Victoria     c. Centro     d. San Alonso     e. Ciudadela

Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**11. ¿A través de qué medio le gustaría recibir información de la nueva Biblioteca?**

- a. Radio     b. TV     c. Prensa     d. Internet     e. Folletos

Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_