

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN
Y SERVICIOS DE TAREAS PARA LA COMUNA 4 DEL MUNICIPIO DE
FLORIDABLANCA**

LUZ DARI ABAUNZA ACERO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2005**

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN
Y SERVICIOS DE TAREAS PARA LA COMUNA 4 DEL MUNICIPIO DE
FLORIDABLANCA**

LUZ DARI ABAUNZA ACERO

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

**Director
ALBERTO PINEDA LOPEZ
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA
2005**

DEDICATORIA

*Señor **JESUCRISTO** te doy gracias por
haber estado todo el tiempo conmigo
para terminar el proyecto.*

*A mi familia, amigos y
compañeros de la universidad ,
fueron mi apoyo y colaboración en todo momento
con su positivismo y con sus insondables anhelos
de verme convertida en una futura
Gestora de grandes empresas.*

*A mi amiga, Yenni Roció Nocua
pues durante el camino las cosas fueron menos difícil.*

Luz Dari

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Alberto Pineda López, Ingeniero de industrial, Director del proyecto, quien me dio las tutorías para lograr las metas propuestas.

La Universidad Industrial de Santander “INSED”

Y a todos los tutores de las diferentes áreas por su enseñanza, esfuerzo, esmero y compromiso en su labor como docentes.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. GENERALIDADES	2
1.1 ANTECEDENTES DE LA COMUNA 4 DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA – SANTANDER	2
1.1.1 Localización	2
1.1.2 Límites	2
1.1.3 Climas	2
1.1.4 Hidrografía	2
1.1.5 Vegetación	2
1.1.6 Infraestructura	3
1.1.7 Transporte	3
1.1.8 Equipamiento urbano	3
1.1.9 Acueducto	4
1.1.10 Alcantarillado	4
1.1.11 Telefonía	4
1.1.12 Electrificación	5
1.1.13 Salud	5
1.1.14 Educación	5
1.1.15 Educación superior	6
1.2 ANTECEDENTES Y ORIGEN	7
1.3 MARCO DE REFERENCIA LEGAL	8
2. ESTUDIO DE MERCADOS	14
2.1 OBJETIVOS	14
2.1.1 Objetivo general	14
2.1.2 Objetivos específicos	14
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	15

	pág.
2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio	15
2.2.2 Servicios principales	17
2.2.3 Servicios complementarios	18
2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respecto a la competencia	18
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	19
2.3.1 Mercados potenciales	19
2.3.2 Mercado objetivos	19
2.4 DEMANDA	19
2.4.1 Investigación de mercado	19
2.4.1.1 Planteamiento del proyecto	19
2.4.1.2 Necesidades de información	21
2.4.1.3 Ficha técnica	21
2.4.1.4 Marco Muestral	24
2.4.1.5 Tabulación y presentación de los resultados	30
2.4.2 Evolución histórica de la demanda del servicio.	66
2.4.3 Proyección de la demanda.	66
2.5 LA OFERTA	67
2.5.1 Análisis de situación actual de la competencia.	67
2.5.2 Grado de competencia.	68
2.6 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA	68
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	69
2.7.1 Ventajas del tipo de comercialización escogido	69
2.8 PRECIO	70
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	70
2.9.1 Estrategia de publicidad y promoción	70
2.9.2 Programa publicitario	72
2.9.2.1 Publicidad de lanzamiento	72
2.9.2.2 Publicidad de sostenimiento	73

	Pág.
2.9.2.3 Presupuesto publicitario.	73
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	73
3. ESTUDIO TÉCNICO	76
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	76
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	76
3.1.2 Factores que determina el tamaño del proyecto	76
3.1.3 Capacidad del proyecto	78
3.1.3.1 Capacidad total diseñada	78
3.1.3.2 Capacidad instalada	79
3.1.3.3 Capacidad utilizada	79
3.2 LOCALIZACIÓN	79
3.2.1 Macrolocalización	80
3.2.2 Microlocalización	80
3.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO	86
3.3.1 Ficha técnica del servicio	86
3.3.2 Descripción técnica del proceso de prestación de servicio.	87
3.3.3 Diagrama de operación del servicio.	89
3.3.4 Control de calidad	92
3.3.5 Recursos	92
3.3.5.1 Recursos humanos	92
3.3.5.2 Recursos físicos	93
3.3.5.3 Recursos de insumos	95
3.3.6 Estudio de proveedores	95
3.3.7 Distribución en planta	95
3.3.8 Logística de distribución del servicio	96
3.4 CONCLUSIONES TÉCNICAS SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO	98
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	100

	Pág.
4.1 OBJETIVOS	100
4.1.1 Objetivo general	100
4.1.2 Objetivos específicos	100
4.2 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA	101
4.2.1 Tipo de organización	101
4.2.2 Constitución de la empresa	101
4.2.3 Misión	104
4.2.4 Visión	104
4.2.5 Objetivos de la empresa	104
4.2.6 Políticas	105
4.2.6.1 Política personal	105
4.2.6.2 De compras	106
4.2.6.3 Ventas	106
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	107
4.3.1 Descripción de cargos	107
4.3.2 Descripción de cargo y perfil	108
4.3.3 Estructura salarial	113
4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	114
5. ESTUDIO FINANCIERO	115
5.1 INVERSIONES	116
5.1.1 Inversiones en activos fijos	116
5.1.2 Equipo de oficina	117
5.1.3 Inversión diferida.	118
5.1.4 Inversión de capital de trabajo	119
5.1.4.1 Insumos	119
5.1.4.2 Mano de obra directa	123
5.1.4.3 Costos indirectos del servicio	123
5.1.4.4 Gastos de administración	124
5.1.4.5 Capital de trabajo	126

	Pág.
5.1.5 Fuentes de financiación	126
5.2 COSTOS	128
5.2.1 Costos fijos	128
5.2.2 Costo variable	128
5.2.3 Costos totales	129
5.2.4 Precio de venta	129
5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	130
5.3.1 Egresos proyectados	130
5.3.2 Ingresos proyectados	131
5.4 PUNTO DE EQUILIBRIO	131
5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	133
5.6 ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO	134
5.7 BALANCE GENERAL	135
6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	136
6.1 EVALUACIÓN ECONÓMICO SOCIAL	136
6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA	136
6.2.1 Valor presente neto	138
6.2.2 Tasa interna de retorno (T.I.R.)	138
6.2.3 Cálculo de las razones financieras	139
6.3 EVALUACIÓN AMBIENTAL	141
7. CONCLUSIONES	142
BIBLIOGRAFÍA	144

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Número de personas que estudian actualmente.	30
Figura 2. Centros educativos.	32
Figura 3. Frecuencia con que realizan tareas de investigación.	33
Figura 4. Acude para resolver estas tareas.	34
Figura 5. Temas que investigan con mayor frecuencia.	35
Figura 6. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios.	36
Figura 7. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase.	37
Figura 8. Aspectos que le gustaría que tuviera el centro de Información.	38
Figura 9. Utilizaría algún servicio para consultar tareas.	39
Figura 10. Respuesta de mayor facilidad.	40
Figura 11. Qué materias le cuesta trabajo para estudiar.	41
Figura 12. Dificultades para entender.	42
Figura 13. Le ayuda a resolver las tareas.	43
Figura 14. Material de estudio o investiga en su casa.	43
Figura 15. Se me facilita el estudio con el siguiente material.	44
Figura 16. Posee internet.	44
Figura 17. Ha utilizado alguna vez.	46
Figura 18. Servicio de asesoría en tareas.	47
Figura 19. Tiempo le dedica a su hijo para las tareas.	48
Figura 20. Contar con un centro de información en asesoría en asesoría en tareas.	49

	Pág.
Figura 21. Contar con un sitio de fotocopidora cerca de su casa.	50
Figura 22. Sabe usted internet.	51
Figura 23. Compra libros o enciclopedias.	52
Figura 24. Existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios.	53
Figura 25. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase.	54
Figura 26. Qué le gustaría que tuviera el centro de información.	55
Figura 27. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesorías para realizar tareas.	56
Figura 28. Si su respuesta es No es por	57
Figura 29. Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar las tareas en forma pedagógica.	58
Figura 30. Cree usted que podría mejorar la calidad de estudio.	59
Figura 31. Libros debería tener el centro de información.	60
Figura 32. Libros que les solicita a los estudiantes.	61
Figura 33. Le gustaría que existiera un centro de información para consultar las tareas.	62
Figura 34. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase.	63
Figura 35. Qué le gustaría que tuviera el centro de información.	64
Figura 36. Canal directo de comercialización.	70
Figura 37. Logotipo y slogan de la empresa.	72
Figura 38. Flujograma del servicio.	91
Figura 39. Distribución en planta.	97
Figura 40. Estructura orgánica.	107

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Número de personas que estudian actualmente.	30
Cuadro 2. Centros educativos.	31
Cuadro 3. Frecuencia con que realizan tareas de investigación	32
Cuadro 4. Acude para resolver estas tareas.	33
Cuadro 5. Temas que investigan con mayor frecuencia.	34
Cuadro 6. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios.	35
Cuadro 7. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase.	36
Cuadro 8. Aspectos que le gustaría que tuviera el centro de Información.	37
Cuadro 9. Utilizaría algún servicio para consultar tareas.	38
Cuadro 10. Respuesta de mayor facilidad.	39
Cuadro 11. Que materias le cuesta trabajo para estudiar.	40
Cuadro 12. Dificultades para entender.	41
Cuadro 13. Le ayuda a resolver las tareas.	42
Cuadro 14. Material de estudio o investiga en su casa.	43
Cuadro 15. Se me facilita el estudio con el siguiente material.	44
Cuadro 16. Posee internet.	45
Cuadro 17. Ha utilizado alguna vez.	45
Cuadro 18. Servicio de asesoría en tareas.	46
Cuadro 19. Tiempo le dedica a su hijo para las tareas.	47
Cuadro 20. Contar con un centro de información en asesoría en Tareas.	48

	Pág.
Cuadro 21. Contar con un sitio de fotocopiadora cerca de su casa.	49
Cuadro 22. Sabe usted internet.	50
Cuadro 23. Compra libros o enciclopedias.	51
Cuadro 24. Existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios.	52
Cuadro 25. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase.	53
Cuadro 26. Qué le gustaría que tuviera el centro de información.	54
Cuadro 27. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesorías para realizar tareas.	55
Cuadro 28. Si su respuesta es No es por	56
Cuadro 29. Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar las tareas en forma pedagógica.	57
Cuadro 30. Cree usted que podría mejorar la calidad de estudio.	58
Cuadro 31. Libros debería tener el centro de información.	59
Cuadro 32. Libros les solicita a los estudiantes.	61
Cuadro 33. Le gustara que existiera un centro de información para consultar las tareas.	62
Cuadro 34. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase.	63
Cuadro 35. Qué le gustaría que tuviera el centro de información.	64
Cuadro 36. Evolución histórica de la demanda.	66
Cuadro 37. Proyección de la demanda.	67
Cuadro 38. Precio del mercado.	70
Cuadro 39. Presupuesto publicitario etapa de lanzamiento.	73
Cuadro 40. Presupuesto publicitario etapa de sostenimiento.	73
Cuadro 41. Capacidad total diseñada.	78
Cuadro 42. Capacidad utilizada.	79
Cuadro 43. Ponderación de factores.	83
Cuadro 44. Determinación de la ubicación.	86
Cuadro 45. Ficha técnica del servicio.	87

	Pág.
Cuadro 46. Estudio de proveedores.	95
Cuadro 47. Estructura salarial	113
Cuadro 48. Base para cotizar	113
Cuadro 49. Costo de muebles y enseres.	116
Cuadro 50. Costo equipo de oficina.	117
Cuadro 51. Material educativo.	117
Cuadro 52. Inversión fija.	118
Cuadro 53. Inversión diferida.	119
Cuadro 54. Costo variable de asesoría educativa.	119
Cuadro 55. Costo variable del servicio de internet.	120
Cuadro 56. Costo variable del servicio de escáner.	120
Cuadro 57. Costo variable del servicio de fotocopidora.	120
Cuadro 58. Costo variable del servicio de impresión.	121
Cuadro 59. Costo variable del servicio de empaste.	121
Cuadro 60. Costo variable del servicio de quemado de CD's.	121
Cuadro 61. Costo variable del servicio de fax.	122
Cuadro 62. Proyección de los servicios para el primer año en unidades.	122
Cuadro 63. Costos de insumos para un mes y primer año.	123
Cuadro 64. Costo mano de obra directa.	123
Cuadro 65. Costos indirectos del servicio.	123
Cuadro 66. Gastos de administración.	124
Cuadro 67. Salarios.	124
Cuadro 68. Amortización de diferidos.	125
Cuadro 69. Depreciación de activos.	125
Cuadro 70. Seguros.	125
Cuadro 71. Inversión de capital de trabajo.	126
Cuadro 72. Inversión total.	126
Cuadro 73. Fuentes de financiación.	126

	Pág.
Cuadro 74. Amortización del crédito.	127
Cuadro 75. Costos fijos.	128
Cuadro 76. Costo variable	129
Cuadro 77. Costos totales.	129
Cuadro 78. Egresos proyectados.	130
Cuadro 79. Ingresos proyectados.	131
Cuadro 80. Margen de contribución total de la empresa.	132
Cuadro 81. Punto de equilibrio anual.	132
Cuadro 82. Flujo de caja proyectado.	133
Cuadro 83. Estado de resultados proyectado.	134
Cuadro 84. Proyección del balance.	135
Cuadro 85. Evaluación del proyecto.	137
Cuadro 86. Valor presente neto.	138

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Ciudadelas Educativas.	146
Anexo B. Minuta.	148
Anexo C. Formato de encuestas.	155

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DE TAREAS PARA LA COMUNA 4, DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA*.

AUTOR: LUZ DARI ABAUNZA ACERO**

PALABRAS CLAVES: Centro de información, Servicio, Tareas, Pedagógico, Asesorías e Internet.

CONTENIDO

En seis capítulos de esta tesis de grado se pretende conocer la factibilidad para la creación de un centro de información y servicios de tareas escolares, ubicada en la Comuna 4 del municipio de Floridablanca Santander, con el cual se pretende mejorar la calidad de vida de los estudiantes, ofreciendo servicios de excelente calidad y eficiencia. Su principal objetivo es presentar una nueva alternativa para mejorar la calidad de servicios pedagógicos a los estudiantes, padres de familia y docentes; es un paquete multiservicios que minimiza los costos de vida; el centro de información ofrezca rendimientos a los socios.

Para alcanzar la meta se efectuará una evaluación de mercados, técnica, administrativa y legal, y financiera, que servirá a los socios para tomar la decisión de invertir en el proyecto; cada uno de los estudios va acompañado de conclusiones obtenidas durante el desarrollo del presente trabajo, que ayudarán a tomar decisiones correctas.

Lo fundamental es llevar el proyecto a la realidad así se da conocer el programa de la educación continuada, que se requieren de una complementación en las materias que hace que estos puedan ser comprendido en forma rápida, sencilla y amena. Sin embargo, una mejor alternativa de presentación de los socios puede reflejar la forma de decisión de la inversión y financiación del proyecto.

* Proyecto

** Instituto de Educación a Distancia INSED – Gestión Empresarial.. Alberto Pineda López.

SUMMARY

TITLE: PROJECT FOR THE SETTING UP OF AN INFORMATION CENTER AND HELP WITH HOMEWORK FOR THE COMUNA 4, OF THE FLORIDA TOWN**

AUTHOR: LUZ DARI ABAUNZA ACERO**

MAIN WORDS: Information center, service, homework tutorial, Internet and pedagogical.

CONTENTS:

In six chapters of this grade thesis it is sought to know the feasibility for the creation of a center of information and services of school tasks, located in the Commune 4 of the municipality of Floridablanca Santander, with which seeks to improve the quality of the students' life, offering services of excellent quality and efficiency. Their main objective is to present a new alternative to improve the quality of pedagogic services to the students, family parents and educational; it is a package multiservicios that minimizes the costs of life; the center of information offers yields to the partners.

To reach the goal an evaluation of markets, technique, administrative and legal, and financial, it will be made that will serve the partners to make the decision of investing in the project; each one of the studies goes accompanied by conclusions obtained during the development of the present work that you/they will help to make correct decisions.

The fundamental thing is to take the project to the reality it is given this way to know the program of the continuous education that you/they are required of a complementation in the matters that he/she makes that these they can be understood in quick, simple and interesting form. However, a better alternative of the partners' presentation can reflect the form of decision of the investment and financing of the project.

* Project

** Institute of education a distancia – INSED- Gestión Empresarial. Alberto Pineda López .

INTRODUCCIÓN

El proyecto de Factibilidad para la creación de un centro de información y asesorías en tareas escolares de la comuna 4 del municipio de Floridablanca - Santander es el resultado final del ciclo de seminario de creación de empresas que forma parte de la carrera Gestión Empresarial.

El alcance del proyecto es importante para la prestación de los nuevos servicios que se les suministrará a los estudiantes, puesto que permitirá fortalecer las áreas de estudio.

El objetivo del estudio y la metodología utilizada es producto de un proceso de conocimiento aplicado de forma rigurosa en todos sus aspectos; la investigación se desarrolla en varias etapas como son: generalidades, estudio de mercado, estudio técnico, estudio administrativo, estudio financiero y finalmente una evaluación económico-social.

Los estudios administrativos, y la organización del personal, se definen en el estudio administrativo y legal, las variables de requerimiento financiero, como activos de capital de trabajo e inversión diferida son descritos a través del estudio financiero. Los indicadores de inversión como la VPN y la TIR son establecidos por medio del estudio de evaluación financiera.

El estudio es fundamental para el desarrollo de nuevos temas de investigación que pueda mejorar la calidad de vida a los estudiantes de la población objeto de estudio. El desarrollo debe darse no solo en los aspectos temáticos y de conocimientos que son válidos, sino que de alguna manera permiten incentivar a los usuarios; de ahí se deriva la importancia de este proyecto.

1. GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES DE LA COMUNA 4, DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA – SANTANDER.

1.1.1 Localización. El municipio de Floridablanca se encuentra localizado a 8 kilómetros al sur de la ciudad de Bucaramanga, capital del departamento de Santander; tiene una extensión de 100.35 kilómetros cuadrados, y la comuna 4, cuenta con 210,55 hectáreas, ubicada a 925 metros sobre el nivel de mar, con temperatura promedio a 23 grados centígrados.

1.1.2 Limites. Norte con los Municipios de Bucaramanga y Tona; oriente, con Tona y Piedecuesta; sur, Piedecuesta; occidente, con Girón y Bucaramanga.

1.1.3 Climas. Su posición fisiográfica y su topografía quebrada, contribuyen a la formación de diferentes pisos térmicos, que permiten la variedad de climas distribuidos así: cálido un 28% del territorio, con una temperatura promedio 23⁰ C; templado, el 49% con una temperatura promedio 17,5⁰ C y frío el 23% con temperatura promedio 12 °C.

1.1.4 Hidrografía. La existencia de una riqueza hídrica, representada en las subcuencas del Río Frío y Río de Oro bajo y medio; la primera está conformada por las microcuencas de Río Frío alto y bajo, Zapamanga y Aranzoque Mensulí y la segunda por la microcuenca de Ruitoque.

1.1.5 Vegetación. De manera general, los suelos del municipio se puede clasificar en tres zonas características: los suelos del macizo Santander,

localizados en la parte oriente entre los 1.200 3.200 m.s.n.m, con pendientes fuertes, desde las veredas Santa Bárbara, Vericute y Agua Blanca hasta el cerro la Judía, Ventanas y Morro Negro, con los suelos de activa agrícola, de conservación y reserva forestal respectivamente; la zona de la mesa de Ruitoque, al norte, entre los 1.000 y 1.400 m.s.n.m, clasificados como suelos de ladera y de meseta; la zona entre el macizo Santander y la mesa de Ruitoque, con una contextura ligeramente ondulada, entre los 600 y 1.000 m.s.n.m, se alberga a los valles de Mensulí y Río Frío y el casco urbano.

1.1.6 Infraestructura y servicios públicos. Atenderá prioritariamente la cobertura a grupos poblacionales vulnerados en asentamientos subnormales; adecuación y mejoramiento de los espacios para asegurar condiciones básicas para la habilidad y producción local.

1.1.7 Transporte. La comuna 4 cuenta con el servicio de cuatro empresas de transporte: busetas, buses, taxis, además se cuenta con un número de 1200 automóviles particulares que prestan el servicio informal y otras empresas que circulan por la vía principal. El transporte rural se realiza con frecuencias, encontrando cuatro buses que prestan el servicio en todo el sector del municipio de Floridablanca y su alrededor metropolitano; presta el servicio las rutas: Oasis, Panorama, Alares, Santa Bárbara, Portón de Tejar y Pan de Azúcar.

1.1.8 Equipamiento urbano. El sistema vial en un 95% es pavimento; cuenta con 8296 viviendas construidas en material; además existen quince (15) zonas de recreación como: canchas de fútbol, básquetbol múltiples con piso de cemento, tierra e iluminadas, con 3 polideportivos con piscinas; nueve (9) Instituciones de secundarias, ocho (8) colegios de primaria que son públicos; siete (7) colegios de primaria privados y uno (1) de secundaria.; 19 hogares FAMI y 72 guarderías del I.C.B.F., dos (2) hogares Infantiles, seis

(6) templos católicos y 13 protestantes; una (1) Inspección de Policía, cinco (5) puestos de Salud, Servicios de agua, teléfono y señal parabólica.

1.1.9 Acueducto. La red de distribución de agua potable cuenta con la una planta de tratamiento con la capacidad 8296 usuarios, construida hace 36 años, las cuales han cumplido ya su vida útil, aunque actualmente prestan el servicio. En 1999 fueron adquiridos 13 predios y 4 mejoras, con una extensión de 16.6 has. y un costo de \$ 196 millones. Esta acción permanente le ha permitido a la Corporación adquirir en la escarpa occidental de la meseta 1.389 has., equivalentes al 72 % de la misma, donde se solucionan los problemas de inestabilidad, de taludes en el barrio La Trinidad – Floridablanca. Ha venido apareciendo problemas ambientales en el sector oriental del municipio de Floridablanca, debido principalmente a la construcción de viviendas en forma antitécnica y en terrenos con altas pendientes y sin solución para el manejo de aguas lluvias. Ante esta situación, la Corporación ha venido trabajando conjuntamente con la Administración Municipal en la mitigación de la situación, mediante la elaboración de los diseños y la construcción de algunas obras, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos.

1.1.10 Alcantarillado. La red es administrada por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB; la Secretaria de Proyectos Externos, recibe la documentación anteriormente descrita y le llena la solicitud en el formato correspondiente; al usuario le entrega la copia y el original lo envía a recepción una vez radicados.

1.1.11 Telefonía. El servicio local lo presta tele Bucaramanga, de larga distancia y también cuenta con servicio de Telecom. La cobertura del servicio es de 13.5 % sector urbano sector rural. El déficit se presenta en los sectores con bajos recursos.

La cobertura en teléfonos públicos es muy baja e insuficiente, alcanza solamente el 2.3% los existentes son destruidos por el vandalismo.

1.1.12 Electrificación. Este servicio es prestado por la electrificadora de Santander S.A; cuenta con una cobertura superior 12.5% urbano.

Existe deficiencia en sectores de alumbrado público, adicionalmente la falta de colaboración de la ciudadanía

1.1.13 Salud. Se trabajará por erradicar la corrupción del sistema de salud pública, por organizar, coordinar y articular el sistema municipal y departamental con ello racionalizar y hacer eficiente la prestación de servicio, ampliando su cobertura y para articularse con el sector salud privado del municipio.¹

1.1.14 Educación. Garantizar una educación en concordancia con las potencialidades y vocación de municipio. Una educación que potencie la convivencia pacífica, que promueva la participación en la vida del municipio para encontrar alternativas de solución a los problemas sociales económicos, políticos y culturales; debilidades de la educación en comuna 4 del municipio de Floridablanca; falta de identidad en torno a la comuna 4 y a la ciudadanía, imagen deteriorada de lo público, ausencia de compromiso de algunos actores y sectores estratégicos, una acelerada movilidad social, índices altos de pobreza y amplia población sin cobertura de servicios, falta de cohesión de los PEI con la vocación económica del municipio, débil proceso de planeación prospectiva, con marcada tendencia a la solución, problemática del día a día, abandono del estado hacia las instituciones y centros educativo.

¹ Floridablanca. Plan de Desarrollo Floridablanca 2003 –2006. Alcaldía Municipal.. p.11.

Existen en la comuna 4 las siguientes instituciones académicas públicas referenciadas en su manejo por el Ministerio de Educación: Isidro Caballero, Castellana, Fundesan, Fe y Alegría, Las Villas con 3580 alumnos registrados; José Antonio Galán, Mary Luna Santo con 2443 alumnos registrados; Instituto Integrado San Bernardo, Belencito, Trinidad con 1847 alumnos; Minca, Antonio José de Sucre con 1154 alumnos; Francisco José de Caldas, Bellavista con 1036 alumnos; Colegio Metropolitano del Sur, Santa Ana, Dorado, Florince con 3505 alumnos; los establecimientos educativos han creado estrategias de funcionamiento para mejorar la calidad educativa.

Además existen instituciones académicas privadas: Colegio Carrusel de Saber con 100 alumnos; Unidad Pedagógica Horas Felices con 106 alumnos; Instituto Pedagógico San Juan con 95 alumnos; Colegio Parque Ecológico con 100 alumnos; Colegio Ezequiel Moreno con 102 alumnos; Colegio Técnico Comercial con 105 alumnos; Colegio Doce de Octubre con 110 alumnos; Colegio la Dicha de Aprender, con 115 alumnos.

Se puede confirmar que las entidades públicas y privadas cuentan con una demanda estudiantil de 14.398 alumnos².

1.1.15 Educación superior. Se encuentran ubicadas sedes de la Universidad Pontificia Bolivariana, la Universidad Santo Tomas de Aquino seccional Bucaramanga y la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Los costos en las matrículas generan pocas posibilidades de ingreso a este nivel educativo para los jóvenes Florideños, pues la gran mayoría de estudiantes egresados de los colegios oficiales pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 respectivamente³.

² AYALA HERNANDEZ, Marco Aurelio de Núcleo, Secretaria de educación

³ Plan de desarrollo, Floridablanca Administración Municipal

1.2 ANTECEDENTES Y ORIGEN

En torno al origen y evolución que a nivel nacional y local han experimentado la oferta y demanda de esta variedad de servicios, se sabe que en mayo de 1963 por iniciativa propia y con representación del Gobierno en su junta directiva, se crea el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) conformado por todas aquellas entidades interesadas en regular, controlar y mejorar la calidad de sus bienes y servicios mediante la expedición, divulgación y aplicación de normas técnicas aprobadas, la asistencia y participación en cursos, seminarios, y la asesoría permanente⁴,

El cumplimiento de las disposiciones del ICONTEC e ICFES, las universidades establecidas en Floridablanca, vienen exigiéndole a los estudiantes próximos a egresar, según las normas mecanográficas y bibliográficas vigentes y como estos estudiantes apenas disponen de tiempo para desarrollar sus investigaciones, se ven presionados a contratar personal idóneo que les transcriben, fotocopian y empastan sus trabajos acudiendo a los establecimientos que ofrecen y prestan estos servicios, que se podrían ir catalogando como de oficina.

El servicio de fotocopidora, es el más solicitado, surge de la poca disponibilidad de tiempo de los estudiantes y docentes para transcribir textos, apuntes y sobre todo, porque existen libros costosos y de difícil adquisición que inevitablemente deben reproducirse.

Las tareas de un estudiante pueden convertirse en un problema o en una situación fácil, ya que algunos padres no tiene conocimiento para ayudar a sus hijos es así, que si encuentra un lugar con personas especializadas en

⁴www.icontec.org.co

las áreas respectivas tanto padres, como a los hijos podrán cumplir con las tareas. Desde allí se vio la necesidad de crear el centro.

El otro servicio consiste en Internet, fotocopiadora, consulta de documentos, que servirá de apoyo en las tareas.

1.3 MARCO DE REFERENCIA LEGAL

Este proyecto contendrá las normas, leyes y decretos que rigen para todo tipo de establecimiento cuya actividad se relacione con la educación.

“La constitución Política de Colombia establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social garantizada y consagra las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra. Así mismo, asigna el estado la facultad de regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación de los educandos.”⁵.

La ley 115 de 1994 define que la educación es un proceso de formación permanente, personal, en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes reconocida idoneidad moral, ética, pedagógica y profesional

Los niveles educativos están indicados a continuación:

➤ La educación Formal, que abarca tres niveles: El nivel preescolar; el nivel de educación básica, que se desarrolla en dos ciclos :

⁵ Constitución Política de Colombia, 1991.

- Educación básica primaria y educación básica secundaria, y el nivel de educación media, con sus distintos énfasis.

- La educación No Formal

- La educación Informal

Así mismo, la ley 115 de 1994 considera modalidades de atención educativa para personas con limitaciones o capacidades excepcionales, para adultos y para grupos técnicos, y da orientaciones para la educación campesina o rural y para la educación con fines de rehabilitación social.⁶

Artículo 33. Criterios para la elaboración de currículo. La elaboración del currículo es el producto de un conjunto de actividades organizadas; conducentes a la definición y actualización de los criterios, planes de estudio, programas a la identidad cultural nacional en los establecimientos educativos.

El currículo se elabora para orientar el que hacer académico y debe ser concebido de manera flexible para permitir su innovación y adaptación a las características propias del medio cultural donde se aplica.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 78 de la ley 115 de 1994, cada establecimiento educativo mantendrá actividades de desarrollo curricular que comprendan la investigación, el diseño y la evaluación permanentes del currículo.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 77 de la ley 115 de 1994, las instituciones de educación formal gozan de autonomía para estructurar el

⁶ Nueva ley general de Educación

currículo en cuanto a contenidos, métodos de enseñanza, organización de actividades formativas, culturales y deportivas, cultura y deportivas, creación de opciones para elección de los alumnos e introducción de adecuaciones regionales o locales.

Sin embargo, el diseño del currículo hecho por cada establecimiento educativo, debe tener en cuenta:

- Los fines de la educación y los objetivos de cada nivel y ciclos definidos por la misma ley.
- Los indicadores de logro que defina el ministerio de educación Nacional.
- Los lineamientos que expida el ministerio de educación nacional para el diseño de las estructuras curriculares y los procedimientos para su conformación.
- La organización de las diferentes áreas que ofrezcan.

Artículo 36 proyectos pedagógicos. El proyecto pedagógico es una actividad dentro del plan de estudio que de manera planificada ejercita al educando en la solución de los problemas cotidianos, seleccionados por tener relación directa con el entorno social, cultural, científico y tecnológico del alumno. Cumple la función de correlacionar, integrar y hacer activos los conocimientos, habilidades, destrezas, actividades y valores logrados en el desarrollo de diversas áreas, así como de la experiencia acumulada, la enseñanza prevista en el artículo 14 de la ley 115 de 1994, se cumplirá bajo la modalidad de proyectos pedagógicos.⁷

⁷ Orientaciones curriculares. Capítulo V

Artículo 35. Del periodo de transición. El periodo de transición de la presente Ley será de hasta dos (2) años, contados desde la vigencia de la misma.

Artículo 36. Incorporación de los costos al sistema General de Participaciones para educación. Incorporación de los costos al sistema General de Participaciones a que se refiere el inciso dos parágrafos 10 del artículo 357 de la constitución, se realizara el 1 de enero del año 2002. para determinar el costo de la prestación del servicio, se tomara como base el costo de los docentes y personal administrativo y directivos de los planteles educativos a 10 de noviembre del año 2000, financiando con los recursos de la participación de los municipios en los ingresos corrientes de la Nación, el situación fiscal, los recursos adicionales del situado fiscal y los recursos propios de departamentos y municipios, sin que la participación para la educación exceda el 58.5% del total de los recursos del Sistema General de Participaciones.⁸

Artículo 41. De la certificación y la asignación de recursos. A partir del año 2002 quedan certificados en virtud de la presente ley los departamentos y los distritos. Durante dicho año se certificaran los municipios mayores de 100.000 habitantes, los municipios que a la vigencia de la presente ley tengan resolución del Ministerio de Educación Nacional que acredite el cumplimiento de los requisitos para la certificación y aquellos cumplan los requisitos que para la certificación señale el Gobierno Nacional⁹

Artículo 12. Concurrencia de las Mipymes a los mercados de bienes y servicios que crea el funcionamiento del Estado. Con el fin de promover la concurrencia de las micro, pequeñas y medianas empresas a los mercados

⁸ Capitulo VI disposiciones transitorias en educación

⁹ Ley General de Educación, Ley 715 de 2001 Capítulo 1 a 41.

de bienes y servicios que crea el funcionamiento del Estado, las entidades indicadas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993, consultando lo previsto en esa ley y en los convenios y acuerdos internacionales:

- Desarrollarán programas de aplicación de las normas sobre contratación administrativa y las concordantes de ciencia y tecnología, en lo atinente a preferencia de las ofertas nacionales, desagregación tecnológica y componente nacional en la adquisición pública de bienes y servicios.

- Promoverán e incrementarán, conforme a su respectivo presupuesto, la participación de micro, pequeñas y medianas empresas como proveedoras de los bienes y servicios que aquéllas demanden.

- Establecerán, en observancia de lo dispuesto en el artículo 11 de la presente ley, procedimientos administrativos que faciliten a micro, pequeñas y medianas empresas, el cumplimiento de los requisitos y trámites relativos a pedidos, recepción de bienes o servicios, condiciones de pago y acceso a la información, por medios idóneos, sobre sus programas de inversión y de gasto.

- Las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, preferirán en condiciones de igual precio, calidad y capacidad de suministros y servicio a las Mipymes nacionales.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de los deberes de que trata el presente artículo por parte de los servidores públicos constituirá causal de mala conducta.

ARTÍCULO 2. De la definición de entidades, servidores y servicios públicos. Para los solos efectos de esta ley:

Se denominan entidades estatales:

- La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles.

- El Senado de la República, la Cámara de Representantes, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales, distritales y municipales, la Procuraduría General de la Nación, la Registraduría Nacional del Estado Civil, los ministerios, los departamentos administrativos, las superintendencias, las unidades administrativas especiales y, en general, los organismos o dependencias del Estado a los que la ley otorgue capacidad para celebrar contratos.

- Se denominan servidores públicos: Las personas naturales que prestan sus servicios dependientes a los organismos y entidades de que trata este artículo, con excepción de las asociaciones y fundaciones de participación mixta en las cuales dicha denominación se predicará exclusivamente de sus representantes legales y de los funcionarios de los niveles directivo, asesor o ejecutivo o sus equivalentes en quienes se delegue la celebración de contratos en representación de aquéllas¹⁰.

¹⁰ www.laleycolombiana.com

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo general. Realizar una investigación de mercados para conocer las necesidades de la información para la resolución de tareas escolares por parte de los estudiantes de primaria y de secundaria que había en el barrio La Trinidad y sectores aledaños.

2.1.2 Objetivos específicos

- Estimar la demanda actual y futura de los usuarios en la comuna 4 del municipio de Floridablanca
- Precisar la oferta y nivel de competencia de las empresas que presta servicios
- Identificar el canal y las estrategias de comercializar para introducir y posicionar la empresa
- Realizar un análisis de precios, para precisar las estrategias para salir al mercado con precios competitivos.
- Elegir los medios publicitarios y promocionales, más adecuados para dar a conocer el centro de información y asesoría en tareas escolares.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1 Definición, usos y especificaciones del servicio. Centro de servicios de información y asesorías en tareas escolares en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, Santander:

Usos del servicio. El servicio a ofrecer consiste en brindar asesorías escolares necesarias relacionadas con las diferentes actividades que conforman el campo de la educación, para contribuir de manera oportuna y efectiva en la reinserción estudiantil y la creación de nuevas fuentes de trabajo, ofreciendo un servicio con excelencia y calidad, de tal forma que supere las expectativas y necesidades de la demanda para lograr el crecimiento de su participación.

Con la creación de esta empresa, se pretende cubrir un segmento del mercado de la educación insatisfecho, donde la orientación y asesoría del recurso humano se convierte en el elemento primordial para el desarrollo de la educación real e innovador, que mejoren la calidad de vida de Floridablanca.

- **Especificaciones.** Se ofrecerá asesoría, que le permita al usuario tomar determinaciones relacionadas con toda clase información que desee , por lo tanto se contará con personal altamente calificado para ejercer las funciones relacionadas con su perfil profesional, tales como: cinco docentes, un tecnólogo en sistemas, un auxiliar de servicios, un gestor empresarial y entre otros.

Por ser el primer servicio que prestará en la comuna 4 del municipio de Floridablanca; brindará grandes servicios, este tendrá las siguientes características:

- Servicio de Navegación de Internet y correo electrónico,
- Asesoría en la búsqueda de información a través de Internet.
- Consulta en las salas y a domicilio.
- Reprografía (Fotocopiadoras).
- Referencia general y especializada.
- Boletín de nuevas adquisiciones.
- Búsqueda en las bases de datos.
- Biblioteca Virtual y Revistas Electrónicas Texto Completo.
- Traductor de ingles.

La Mediateca busca ofrecer a los usuarios de la centro de información "asesorías en tareas " nuevas alternativas de búsqueda de información, a través de la tecnología informática. Ellas son: la consulta de CD-Roms; el acceso a revistas y búsqueda precisa de información en la Web, con fines estrictamente académicos.

- El material multimedia (CD-Roms y disquetes) y los libros son de consulta interna. Solo pueden ser consultados en la Mediateca.
- En la actualidad, la línea editorial de referencia y consulta ofrece un variado conjunto de materiales complementarios al libro de texto en sus distintos niveles educativos (infantil, primaria y secundaria).

Contará con todos los servicios que se incluyeron y buen manejo en el Centro de Información y Servicio de Tareas para la Comuna 4 del municipio de Floridablanca, Santander, para una mejor calidad de vida estudiantil.

- **Horario extendido.** Se atenderá al público de 8:00 a.m., a 12 medio día y 2 p.m. hasta las 6:00 p.m., para mayor comodidad.

- **Servicio a domicilio.** Para facilitar la información del alumno con sus tareas, se prestará el servicio a domicilio de asesoría de tareas.

- En el centro de información existirá personal capacitado a disposición de los usuarios para ofrecer sus servicios necesarios.

2.2.2 Servicios principales. Los principales servicios que se prestarán en el Centro de servicios de información y asesorías en tareas escolares en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, Santander son: en una de las secciones se encontrarán asesores pedagógicos, los cuales efectuarán las asesorías a los estudiantes para mejorar la calidad de vida y, en la otra sección, sala de Internet con todos los servicios como quemador, Chat, consultas en CD-Roms, material multimedia, digitación, información en Web, traductor de idiomas; otra sección, biblioteca para consultar las investigaciones o tareas escolares,.

- **Obras de referencia y consulta.** Entre las convicciones que desde siempre han orientado el quehacer de una buena educación requiere de una biblioteca donde los alumnos puedan ampliar los conceptos que ven en el aula de clases y los profesores para actualizar sus conocimientos. Por eso se requiere adquirir libros y textos utilizados con la didáctica, metodología o psicología. Como referencia y Consulta ofrecen las casa editoriales reconocidas y especializadas, un variado conjunto de materiales complementarios al libro de texto en sus distintos niveles educativos (Infantil, Primaria, y Secundaria).

- **Información.** Títulos concebidos como ampliación y refuerzo de los libros de texto, entre los que se destacan obras de consulta temática como la biblioteca Multimedia Planeta en CD-ROM.

- **Colecciones.** Series de títulos concebidos para uso de los estudiantes de enseñanza secundaria, entre las que se destacan Clásicos Esenciales Planeta, tanto de la literatura universal como de otras literaturas coexistentes con la castellana en el área del español.

Además de este repertorio, especialmente adaptado al ámbito escolar, la referencia Planeta también cuenta en su catálogo con obras de lexicografía para el público en general (diccionario de sinónimos y antónimos, diccionario de palabras, y frases extranjeras, diccionario de dificultades de la lengua española, etc.).

Los proyectos actuales de esta línea Coeditorial Coproed están orientados en buena medida a utilizar los nuevos soportes electrónicos para ofrecer nuevas posibilidades de uso a obras y colecciones en las que se contiene una gran cantidad de información (diccionarios y enciclopedias principalmente): la progresiva generalización del uso del computador y la posibilidad de incorporar recursos inviables en las ediciones en papel, han cambiado sensiblemente la orientación de la línea de Referencia y Consulta.

2.2.3 Servicios complementarios. Con relación a los servicios del Centro de información y asesorías en tareas escolares en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, Santander se le brindará a los estudiantes, padres de familia, docentes y clientes los siguientes servicios complementarios con una mayor comodidad; parqueo particular y un buen servicio personal.

2.2.4 Atributos diferenciadores del servicio con respeto a la competencia. El centro de servicios de información y asesorías en tareas como único establecimiento que reúne las características en el municipio de Floridablanca de la comuna 4, buen servicio, responsabilidad, honestidad y cumplimiento. Con precios asequibles para los clientes; en este

establecimiento se podrán instalar diferentes juegos para despejar la mente del cansancio o estrés, con aire acondicionado. Se realizarán actividades de recreación para que los clientes queden satisfechos del servicio, habrá personal bien capacitado para cada área de trabajo y de estudio para así los estudiantes estén satisfecho con el servicio que se les va a brindar.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercados potenciales. El mercado potencial del presente estudio estará conformado por los hogares e Instituciones de los estratos 1, 2 y 3, que suman un total de 8296 hogares.

En la comuna 4 del municipio de Floridablanca se encuentran los siguientes servicios: telecomunicaciones, bibliotecas pero no cuentan con las especializaciones, como la del proyecto que se va realizar.

2.3.2 Mercado objetivo. Estará conformado, principalmente por 14.398 estudiantes pertenecientes a las instituciones educativas, y de los hogares aledaños a su ubicación.

2.4 DEMANDA

2.4.1 Investigación de mercado

2.4.1.1 Planteamiento del problema. Actualmente en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, existen 12 establecimientos encargados de prestar el servicio de biblioteca, Internet, fotocopidora y papelería; dentro de estos establecimientos se encuentran 4 pequeñas papelerías y fotocopadoras, la destacada son misceláneas y papelerías La Nueva Uva, Petete, Droguería La Luz;, Print Master; ubicados en Zapamanga IV etapa, Santa Bárbara, además de ellos existen bibliotecas Colegio Metropolitano,

Cajasan los niños descalzos, Instituto Integrado San Bernardo, José Antonio Galán y Fundesan; servicios de Internet: Hola, Telecom., ubicados en La Trinidad, Santa Fe, Nuevo Villavel, Zapamanga V, Bellavista y Caldas quienes presta el servicio a los 22 barrios de la comuna 4 del municipio de Floridablanca. Los días de mayor concurrencia en estos establecimientos son: las bibliotecas entre lunes a viernes; los sitios de Internet son más visitados los fines de semana, pues es donde a los estudiantes les dejan mayor cantidad de tareas.

Los establecimientos mencionados anteriormente solo venden productos, prestan el servicio de Internet y los capacitan para aprender el manejo del Windows para un mejor manejo en programas. Y por su entorno no se ha preocupado por diversificar y mejorar sus actividades y servicios hacia el estudiante y usuarios.

Estos servicios poseen un canal de distribución limitado y que permite fijar unos precios asequibles al estudiante y usuario.

De acuerdo con lo anterior se observa la necesidad de crear un centro de información y servicios de tareas escolares y asesorías en la comuna 4 del municipio de Floridablanca que contribuya a mejorar la calidad de vida (en la educación personal de los usuarios como docentes, alumnos y padres de familia y clientes) para el progreso y desarrollo social de la comunidad, por tal situación se hace relevante y necesario desarrollar una investigación que conlleve a orientar a los alumnos y padres de familia para la investigación y elaboración de sus tareas, proporciona una oportunidad de negocio en el área de educación en la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

2.4.1.2 Necesidades de información. Para el desarrollo de la presente investigación es importante conocer aspectos del mercado en oferta y demanda.

- Determinar la frecuencia con que compran los productos y utilizan centros de Internet.
- Identificar las características que tiene en cuenta los estudiantes o padres de familia para selección de utilizar un servicio o producto.
- Conocer que servicios utilizan más
- Calcular cuanto dinero destina los estudiantes y los usuarios.
- Identificar en que lugares los estudiantes prefieren estudiar o investigar sus tareas.
- Conocer el número de establecimientos servicio de Internet, biblioteca, papelerías.
- Conocer que otros servicios ofrecen estos establecimientos.

2.4.1.3 Ficha técnica

TIPO DE INVESTIGACIÓN	Exploratoria
MÉTODO DE INVESTIGACION	Análisis
FUENTES DE INFORMACIÓN	Primarias y secundarias
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Encuestas
INSTRUMENTO	Cuestionarios

MODO DE APLICACIÓN	Directa
DEFINICIÓN DE POBLACIÓN (ELEMENTO, UNIDAD DE MUESTREO)	Comuna 4 del municipio de Floridablanca
PROCESO DE MUESTREO	Aleatorio
MARCO MUESTRAL	Colegios, escuelas, instituciones educativas, residencias
ALCANCE	Comuna 4 del Municipio de Floridablanca
TIEMPO DE APLICACIÓN	Mes de Agosto

Tipo de Investigación. La investigación es de tipo exploratoria, la cual permitió definir las necesidades de información, además de obtener los conocimientos en cuanto a los servicios de Internet, biblioteca y asesorías escolares.

Método de Investigación. El método de investigación que se va a utilizar es el del análisis, el cual es, el proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes (empresas que prestan servicios y la nueva empresa asesora), que caracteriza la necesidad de asesorar a los estudiantes; de esta manera se establece la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

Sistema de Recolección

- **Fuentes y técnicas para recolección de información.** Para la recopilación de información del siguiente estudio de investigación se empleará fuentes primarias y secundarias.

➤ Fuentes primarias: se utilizó como fuente primaria una encuesta que permitió conocer las necesidades, preferencias de los estudiantes, padres de familia y docentes.

➤ Fuentes secundarias: están conformadas por las consultas realizadas a personas idóneas en el tema de investigación; también se tendrá en cuenta las diferentes bibliografías como la investigación de mercados, matemáticas financiera, preparación y evaluación de proyectos, informe concerniente a aspectos de la población, su economía, desarrollo social, educativo entre otros; aportados por la Secretaria de Planeación y Secretaría de Educación del municipio de Floridablanca.

Instrumento de recolección de información. Se utilizó como instrumento de recolección una encuesta, la cual se realizó directamente puerta a puerta a un número determinado de personas de la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

Proceso de muestreo. El proceso de muestreo que se empleó en el proyecto, fue probabilístico simple con un nivel de probabilidad de un 95% y un error de estimación del 5%, conformados por jóvenes (14.398), padres de familia (9850) y docentes (2800), para un total de 27.048 habitantes en el 2004 pertenecientes a la comuna 4 del municipio de Floridablanca, según datos suministrados por la Secretaría de Planeación del municipio.

Definición de población. La población objeto de estudio son viviendas de la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

Unidad muestral: jóvenes (14398); padres (9850) y docentes (2800)

Alcance: comuna 4 del municipio de Floridablanca

Tiempo: el mes de agosto. El tiempo de duración de la aplicación del cuestionario es de un mes.

2.4.1.4 Marco Muestral. De acuerdo a la metodología utilizada por las entidades investigadoras como el DANE se considera una muestra representativa para el estudio de población, por eso se efectuarán a tomar tres muestras, así:

Esta investigación está encaminada a satisfacer las necesidades del servicio en asesorías de los estudiantes. Básicamente toda la población está en capacidad económica de demandar el servicio, puesto que se trata de un servicio de asesorías de tareas. Se tomaron las familias que abarcan el sector en estudio, para poder determinar la demanda,

A continuación se presentan los colegios, escuelas, instituciones educativas de la comuna 4 del municipio de Floridablanca, Santander: Isidro Caballero, Castellana, Fundesan, Fe y Alegría, Las Villas, José Antonio Galán, Mary Luna Santo, Instituto Integrado San Bernardo, Belencito, Trinidad, Minca, Antonio José de Sucre, Francisco José de Caldas, Bellavista, Colegio Metropolitano del Sur, Santa Ana, Dorado, Florince, Colegio Carrusel de Saber, Unidad Pedagógica Horas Felices, Instituto Pedagógico San Juan, Colegio Parque Ecológico, Colegio Ezequiel Moreno, Colegio Técnico Comercial, Colegio Doce de Octubre y Colegio la Dicha de Aprender.

Cálculo de Muestral n. Para aplicar la fórmula se requiere los siguientes parámetros estadísticos.

- Determinar el error máximo que pueda aceptarse en los datos, por lo general el error máximo es de 5%, variaciones mayores traen dudas de la

validez de la formación. Para la presente investigación se trabaja con un margen de error del 5%.

- Conocer o tener una idea básica el comportamiento de la variable investigada, es importante tener una idea de la actitud del consumidor, o sea. La probabilidad que el consumo sea favorable como de que no sea.

En el presente estudio se determinó una mayor participación con un P = 50%.

- Estimación del intervalo determinar la confiabilidad de los diferentes valores muestrales obtenidos. Es posiblemente determinar el intervalo, según la imposición de que X es normal y conociendo la desviación de X. El tamaño de intervalo, dependerá de la seguridad que deseemos tener de que el intervalo contiene una verdadera medida desconocida de la población. Una de las propiedades más interesantes de la curva normal de la distribución la constituye el hecho de que al sumar y restar a la media su desviación es posible cuantificar las probabilidades, las más utilizadas son el 95% (2) y el 99% (3).

Para la presente investigación se adopta el 95% de seguridad.

En consecuencia la formula para determinar el tamaño de la muestra cuando no sé utilizada el factor de correlación es:

$$n = \frac{Z(pq)}{e}$$

Pero como el estudio a realizar necesita un factor de corrección de formula, se transforma en:

$$n = \frac{Z(pxq)N}{e^2(N-1) + z^2 pxq}$$

Donde,

N = Tamaño de la muestra

P = Probabilidades de éxito

Q = Probabilidades de fracaso

Z = Nivel de confianza.

E = Margen error admisible en la investigación

Para los jóvenes:

$$n = \frac{Z(pxq)N}{e^2(N-1) + z^2 pxq}$$

N = 14.398

P = 0,5%.

Q = 0,5%.

Z = 95%.

E = 5%.

Reemplazando, se tiene

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 14398}{(0.05)^2 * (14398 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{13.827}{36.95} = 374 \text{ encuestas}$$

Para Padres:

$$n = \frac{Z(pxq)N}{e^2(N-1) + z^2pxq}$$

N = 9.850

P = 0,5%.

Q = 0,5%.

Z = 95%.

e = 5%.

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 9850}{(0.05)^2 * (9850 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{9459}{25.58} = 369 \text{ encuestas}$$

Para docentes:

$$n = \frac{Z(pxq)N}{e^2(N-1) + z^2pxq}$$

N = 2800

P = 0,5%.

Q = 0,5%.

Z = 95%.

e = 5%.

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 2800}{(0.05)^2 * (2800 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{2689}{7.95} = 338 \text{ encuestas}$$

Ficha técnica prueba piloto

- **Jóvenes**

NOMBRE DE LA EMPRESA	CIATE Centro De Información Y Asesorías en Tareas Escolares de La Comuna 4 Del Municipio De Floridablanca
Persona que realizó la encuesta	Luz Dari Abaunza Acero
Persona que colaboraron con la encuesta	Jóvenes de la comuna 4, del municipio de floridablanca
Fecha de la encuesta	Mes de agosto
Lugar donde se realizó	En colegios, escuelas en hogares se realizaron de manera personalizada
Objetivo de la encuesta	Determinar el grado de aceptación de este tipo de servicio en la comuna 4, del municipio de Floridablanca.
Tipo de muestreo	Descriptiva
Universo	14.398 estudiantes
Tamaño de la premuestra	37
Tamaño de la muestra	374
Técnica	Encuestas
Nivel de confiabilidad	95%

- **Padres de familia**

NOMBRE DE LA EMPRESA	CIATE Centro De Información Y Asesorías en Tareas Escolares de La Comuna 4 Del Municipio De Floridablanca
Persona que realizo la encuesta	Luz Dari Abaunza Acero
Persona que colaboraron con la encuesta	Padres de Familia de la comuna 4, del municipio de floridablanca
Fecha de la encuesta	Mes de agosto
Lugar donde se realizo	En los hogares se realizaron de manera personalizada
Objetivo de la encuesta	Determinar el grado de aceptación de este tipo de servicio en la comuna 4, del municipio de Floridablanca.
Tipo de muestreo	Descriptiva
Universo	9450 padres de familia
Tamaño de la premuestra	36
Tamaño de la muestra	369
Técnica	Encuestas
Nivel de confiabilidad	95%

- **Docentes**

NOMBRE DE LA EMPRESA	CIATE Centro De Información Y Asesorías en Tareas Escolares de La Comuna 4 Del Municipio De Floridablanca
Persona que realizo la encuesta	Luz Dari Abaunza Acero
Persona que colaboraron con la encuesta	Docentes de la comuna 4, del municipio de Floridablanca
Fecha de la encuesta	Mes de agosto
Lugar donde se realizo	En colegios, escuelas y Instituciones se realizaron de manera personalizada
Objetivo de la encuesta	Determinar el grado de aceptación de este tipo de servicio en la comuna 4, del municipio de Floridablanca.
Tipo de muestreo	Descriptiva
Universo	2.800 docentes
Tamaño de la premuestra	33
Tamaño de la muestra	338
Técnica	Encuestas
Nivel de confiabilidad	95%

2.4.1.5 Tabulación y presentación de los resultados

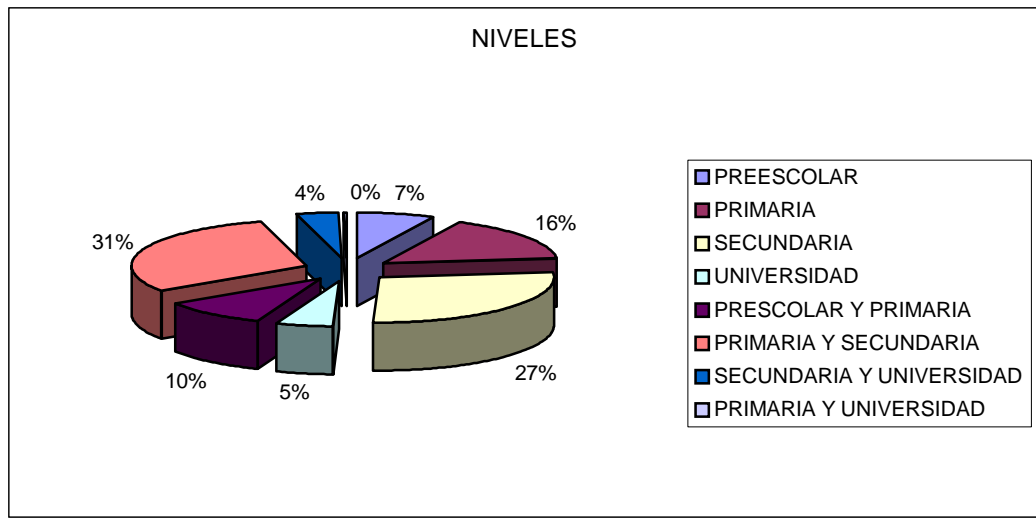
Jóvenes

1. ¿Cuántas personas de la familia estudian actualmente y el nivel que cursan, indique el centro educativo?

Cuadro 1. Número de personas que estudian actualmente

NIVEL EDUCATIVO	F	%
PREESCOLAR	27	7
PRIMARIA	60	16
SECUNDARIA	102	27
UNIVERSIDAD	20	5
PRESCOLAR Y PRIMARIA	36	10
PRIMARIA Y SECUNDARIA	113	31
SECUNDARIA Y UNIVERSIDAD	15	4
PRIMARIA Y UNIVERSIDAD	1	0
TOTAL	374	100%

Figura 1. Numero se personas que estudian actualmente



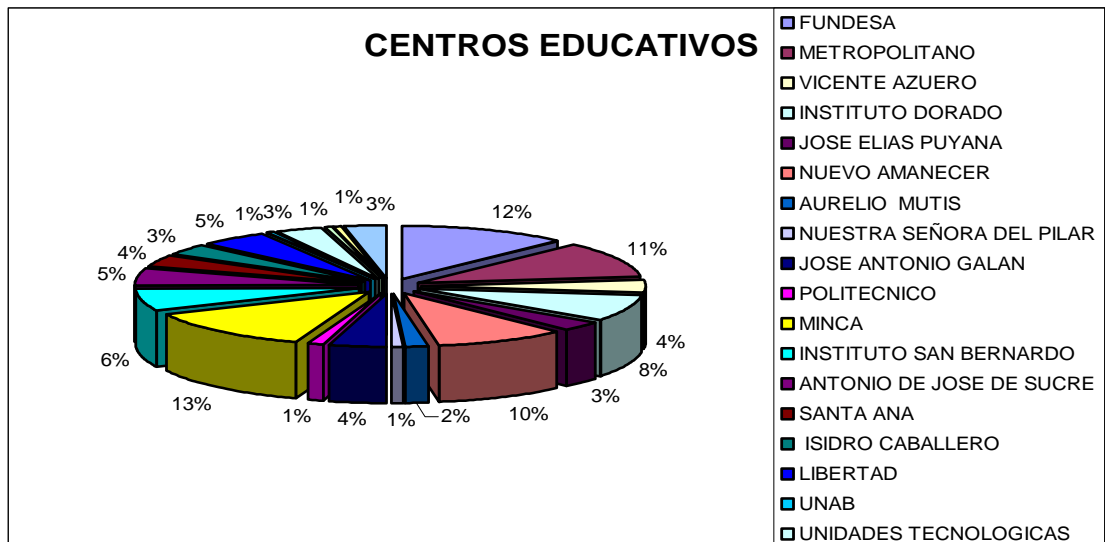
De acuerdo con el numero jóvenes encuestados actualmente en el niveles de primaria y secundaria con 31%

2. Indique el centro educativo donde estudia

Cuadro 2. Centros educativos

CENTRO EDUCATIVOS	F	%
FUNDESA	46	12
METROPOLITANO	40	11
VICENTE AZUERO	15	4
INSTITUTO DORADO	30	8
JOSE ELIAS PUYANA	11	3
NUEVO AMANECER	36	10
AURELIO MUTIS	6	2
NUESTRA SEÑORA DEL PILAR	3	1
JOSE ANTONIO GALAN	16	4
POLITECNICO	4	1
MINCA	48	13
INSTITUTO SAN BERNARDO	24	6
ANTONIO DE JOSE DE SUCRE	20	5
SANTA ANA	14	4
ISIDRO CABALLERO	12	3
LIBERTAD	19	5
UNAB	2	1
UNIDADES TECNOLOGICAS	12	3
EFFAS	2	1
PONTIFICIA BOLIVARIANA	3	1
UIS	11	3
TOTAL	374	100%

Figura 2. Centros educativos



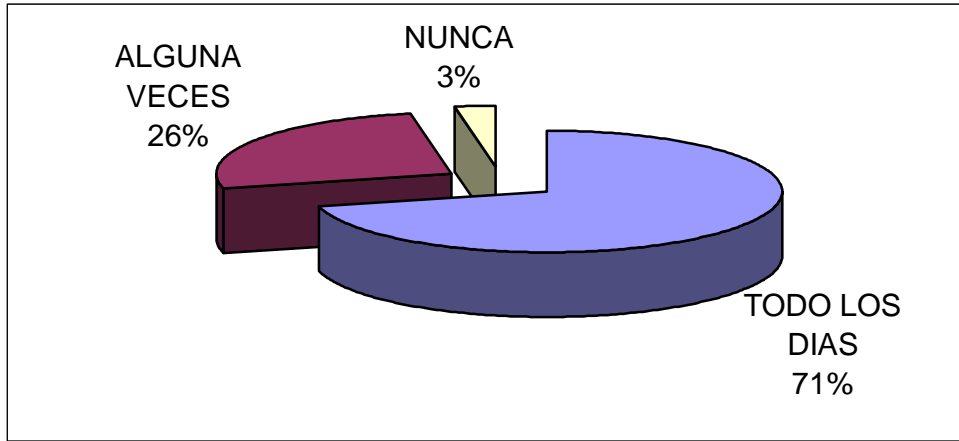
Observando la grafica se puede obtener datos muy valiosos para la realización de proyecto, ya que la mayoría de los estudiantes son de la comuna 4 del municipio de Floridablanca de Santander, en el cual se conforma con un 13%, lo cual da ventaja de crear un centro de información en asesorías en tareas escolares a un mayor nivel educativo dentro de esta comuna.

2. Indique con que frecuencia, las personas que estudian, deben realizar tareas de investigación de un tema determinado.

Cuadro 3. Frecuencia con que realizan tareas de investigación

FRECUENCIA	F	%
TODO LOS DIAS	266	71
ALGUNA VECES	98	26
NUNCA	10	3
TOTAL	374	100%

Figura 3. Frecuencia con que realizan tareas de investigación



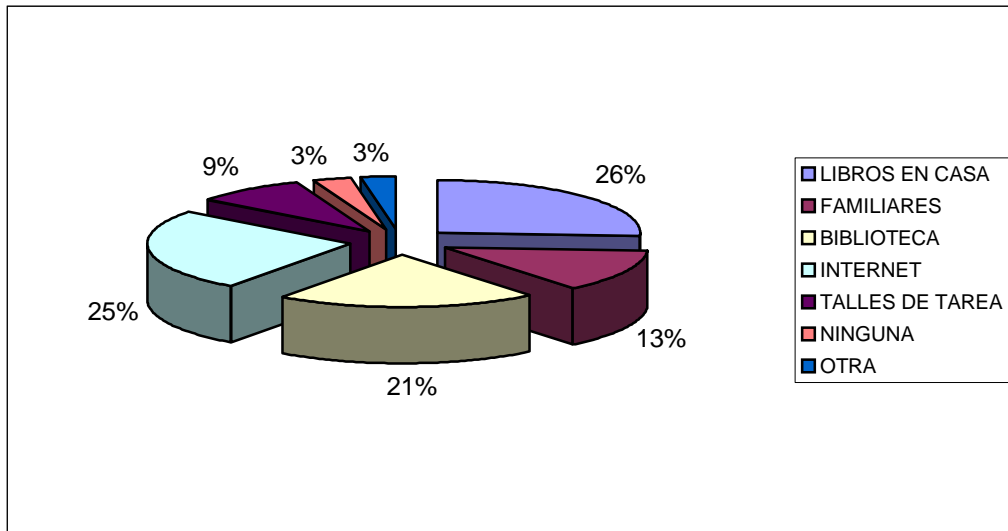
Se encontró la periodicidad más significativa de los estudiantes para realizar tareas de investigación es un 71%, es evidencia que la población estudiantil entrevistadas realiza con bastante frecuencia, este tipo de actividades escolares.

3. ¿Donde acude para resolver estas tareas?

Cuadro 4. Acude para resolver estas tareas

FUENTES DE INVESTIGACIÓN	F	%
LIBROS EN CASA	98	26
FAMILIARES	48	13
BIBLIOTECA	78	21
INTERNET	95	25
TALLES DE TAREA	33	9
NINGUNA	12	3
OTRA	10	3
TOTAL	374	100%

Figura 4. Acude para resolver estas tareas



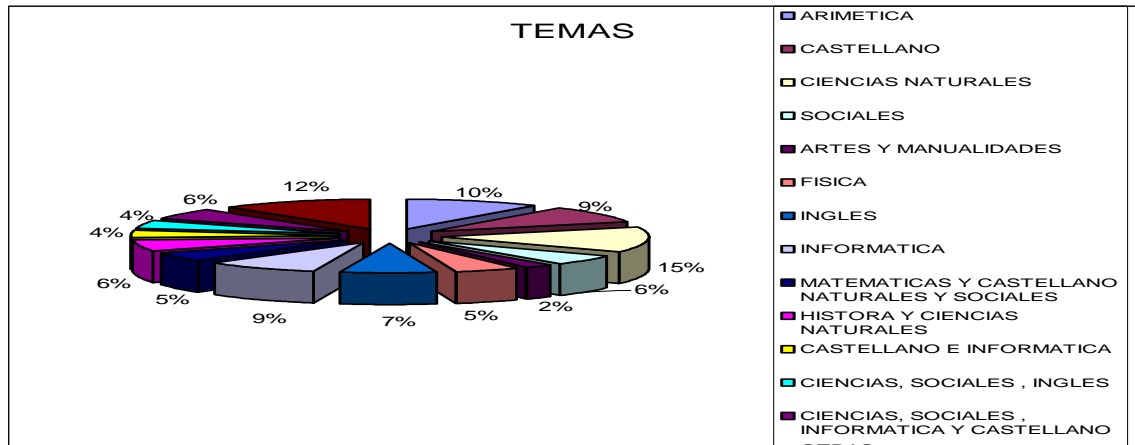
En cuanto a la fuente de información que utiliza los encuestados para realizar sus tareas escolares se encontró que la mayor proporción la tienen los libros

4. ¿Qué temas investigan con mayor frecuencia?

Cuadro 5. Temas que investigan con mayor frecuencia

TEMAS	F	%
ARIMETICA	39	10
CASTELLANO	35	9
CIENCIAS NATURALES	52	15
SOCIALES	21	6
ARTES Y MANUALIDADES	8	2
FISICA	19	5
INGLES	28	7
INFORMATICA	33	9
MATEMATICAS Y CASTELLANO NATURALES Y SOCIALES	18	5
HISTORA Y CIENCIAS NATURALES	23	6
CASTELLANO E INFORMATICA	15	4
CIENCIAS, SOCIALES , INGLES	16	4
CIENCIAS, SOCIALES , INFORMATICA Y CASTELLANO	22	6
OTRAS	45	12
TOTAL	374	100%

Figura 5. Temas que investigan con mayor frecuencia



Los temas mas investigados son ciencias naturales con un 15% de todas las anteriores lo cual muestra la variedad de temática que los jóvenes deben investigar.

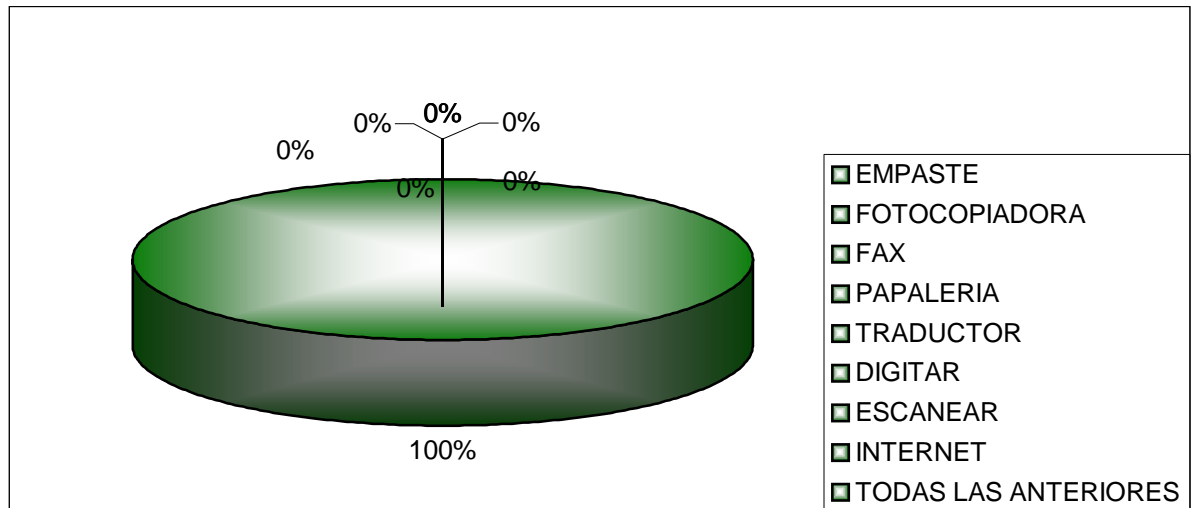
5. ¿Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios?

- **Sistema Operativo**

Cuadro 6. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios

SISTEMA OPERATIVO	F	%
EMPASTE		
FOTOCOPIADORA		
FAX		
PAPELERIA		
TRADUCTOR		
DIGITAR		
ESCANEAR		
INTERNET		
TODAS LAS ANTERIORES	374	100
TOTAL	374	100%

Figura 6. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios



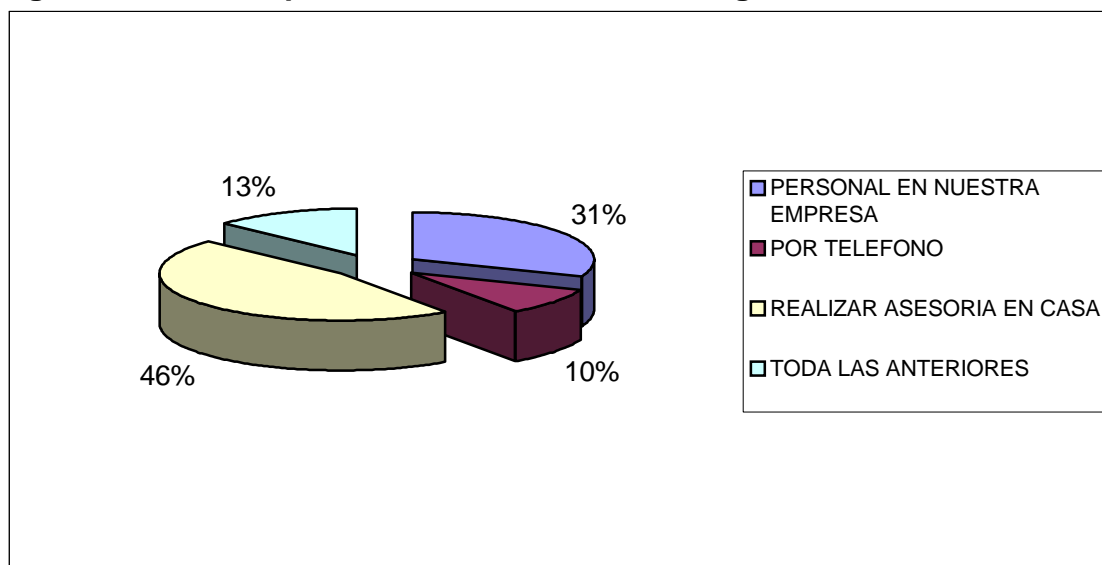
De acuerdo a los jóvenes encuestados dio un 100%, es una factibilidad para el desarrollo del proyecto.

- **Asesoría para realizar tareas de investigación de clase**

Cuadro 7. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase

ASESORIAS	F	%
PERSONAL EN NUESTRA EMPRESA	115	31
POR TELEFONO	36	10
REALIZAR ASESORIA EN CASA	174	46
TODA LAS ANTERIORES	49	13
TOTAL	374	100

Figura 7. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase



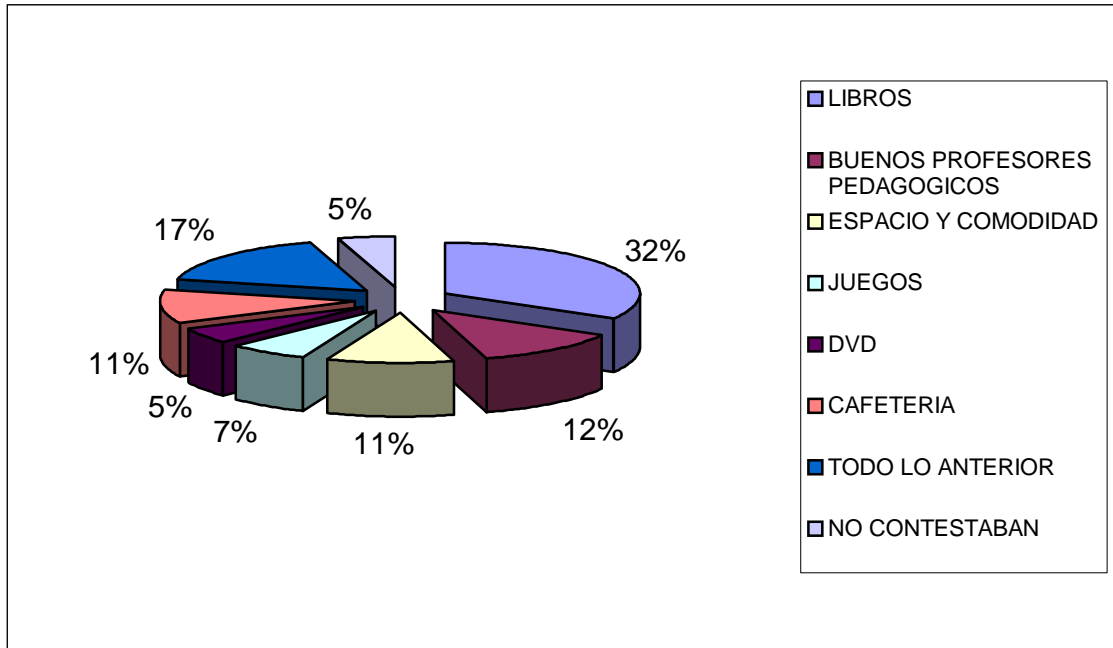
De acuerdo con el número de jóvenes encuestados dio un 46% de asesorías que deben ser realizadas en casa.

Que le gustaría que tuviera el centro de información

Cuadro 8. Aspectos que le gustaría que tuviera el centro de información

QUE LE GUSTARIA QUE TUVIERA EL CENTRO DE INFORMACIÓN	F	%
LIBROS	125	32
BUENOS PROFESORES PEDAGOGICOS	45	12
ESPACIO Y COMODIDAD	40	11
JUEGOS	25	7
DVD	18	5
CAFETERIA	41	11
TODO LO ANTERIOR	62	17
NO CONTESTABAN	18	5
TOTAL	374	100%

Figura 8. Aspectos que le gustaría que tuviera el centro de información



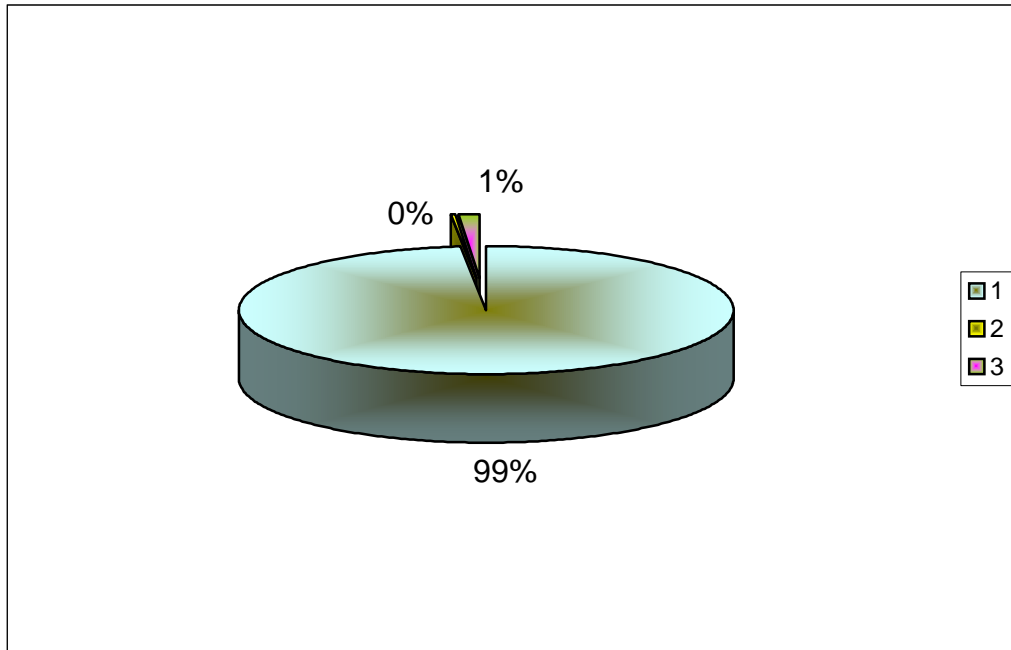
Se observó en la grafica con un 32%, que los jóvenes solicitan un centro de información de asesorías y servicios de tareas escolares en la comuna 4 del municipio de Floridablanca con todas las comodidades para poder estudiar.

6. ¿Utilizaría usted o algún miembro de su familia un servicio en la comuna 4, para consultar de tareas?

Cuadro 9. Utilizaría algún servicio para consultar tareas

UTILIZARIA ESTE SERVICIO	F	%
SI	368	99
NO	1	0
NO CONTESTARON	5	1
TOTAL	374	100%

Figura 9. Utilizaría algún servicio para consultar tareas



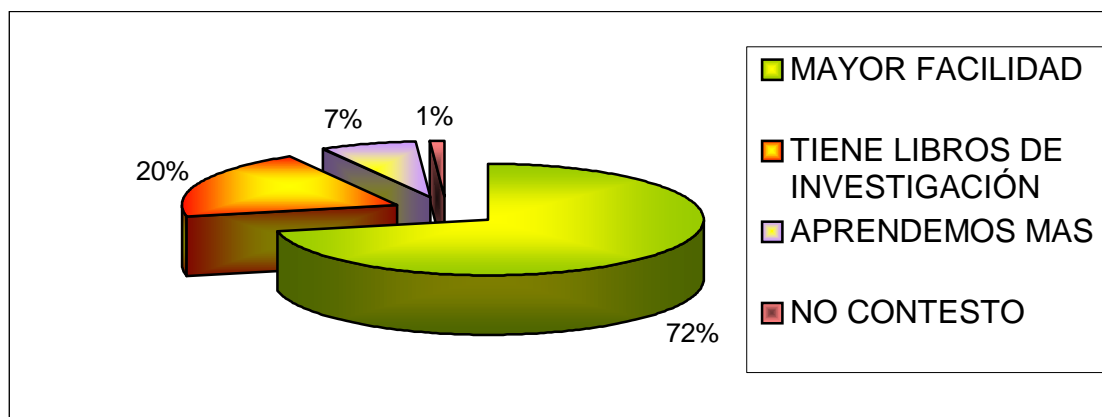
Se observó en la grafica 99%, si utilizaría los servicios

Repuesta de mayor facilidad

Cuadro 10. Respuesta de mayor facilidad

RESPUESTA	F	%
MAYOR FACILIDAD	268	72
TIENE LIBROS DE INVESTIGACIÓN	75	20
APRENDEMOS MAS	27	7
NO CONTESTO	4	1
TOTAL	374	100%

Figura 10. Respuesta de mayor facilidad



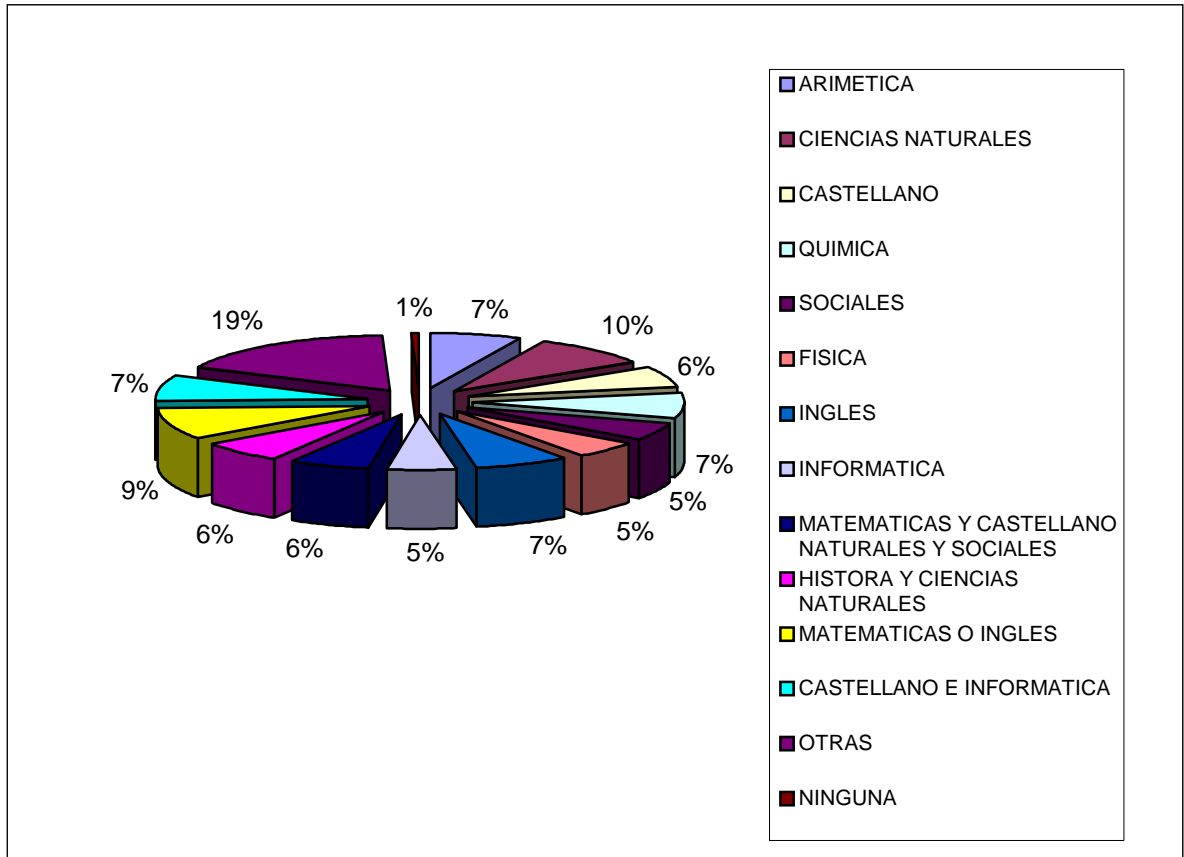
Se observa en la gráfica con un 72%, que los jóvenes requieren mayor facilidad para el desarrollo de sus tareas investigativas para un mejor desarrollo del nivel educativo.

7. ¿Qué materias le cuesta trabajo para estudiar?

Cuadro 11. Que materias le cuesta trabajo para estudiar

QUE MATERIA LE CUESTA TRABAJO	F	%
ARIMETICA	26	7
CIENCIAS NATURALES	34	9
CASTELLANO	23	6
QUIMICA	28	7
SOCIALES	20	5
FISICA	19	5
INGLES	27	7
INFORMATICA	19	5
MATEMATICAS Y CASTELLANO NATURALES Y SOCIALES	23	6
HISTORA Y CIENCIAS NATURALES	24	6
MATEMATICAS O INGLES	35	9
CASTELLANO E INFORMATICA	28	7
OTRAS	66	18
NINGUNA	2	1
TOTAL	374	100%

Figura 11. Que materias le cuesta trabajo para estudiar

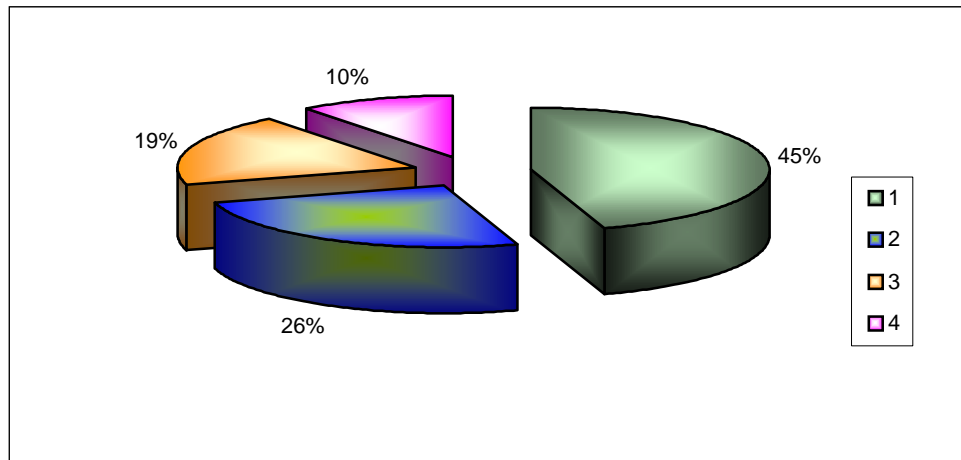


Se observa que a los jóvenes se les dificultad a otras materias en un 19%

Cuadro 12. Dificultades para entender

DIFICULTADES PARA ENTERDER	F	%
NO ENTIENDO	168	45
SON DE INVESTIGACIÓN	96	26
NUEVA MATERIA	71	19
NO SE DIFICULTAD NINGUNA	39	10
TOTAL	374	100%

Figura 12. Dificultades para entender



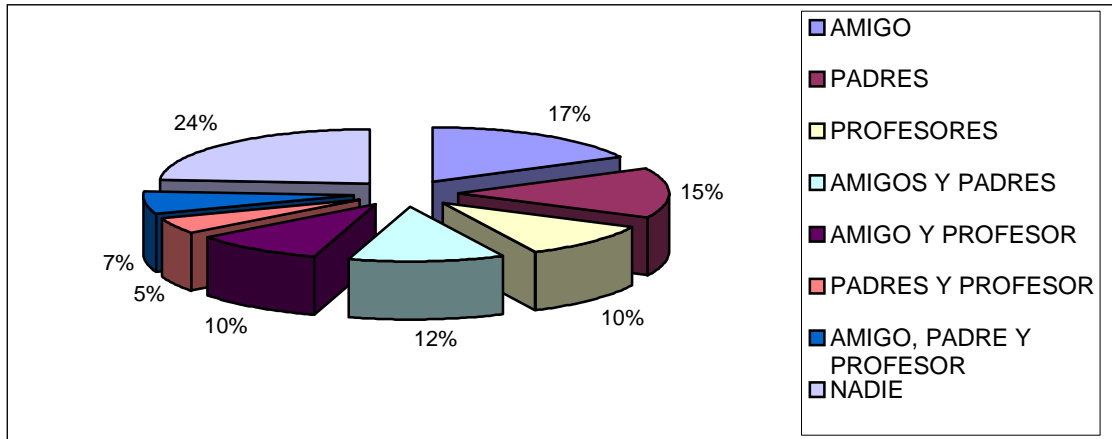
Se observa que los jóvenes no entienden las materias con un 45% y el centro de información sería una ayuda para mejorar la calidad de estudio.

8. ¿Quién le ayuda a resolver las tareas?

Cuadro 13. Le ayuda a resolver las tareas

QUIEN LE AYUDA A RESOLVER LAS TAREA	F	%
AMIGOS	65	17
PADRES	56	15
PROFESORES	39	10
AMIGOS Y PADRES	45	12
AMIGO Y PROFESOR	37	10
PADRES Y PROFESOR	18	5
AMIGO, PADRE Y PROFESOR	25	7
NADIE	89	24
TOTAL	374	100%

Figura 13. Le ayuda a resolver las tareas



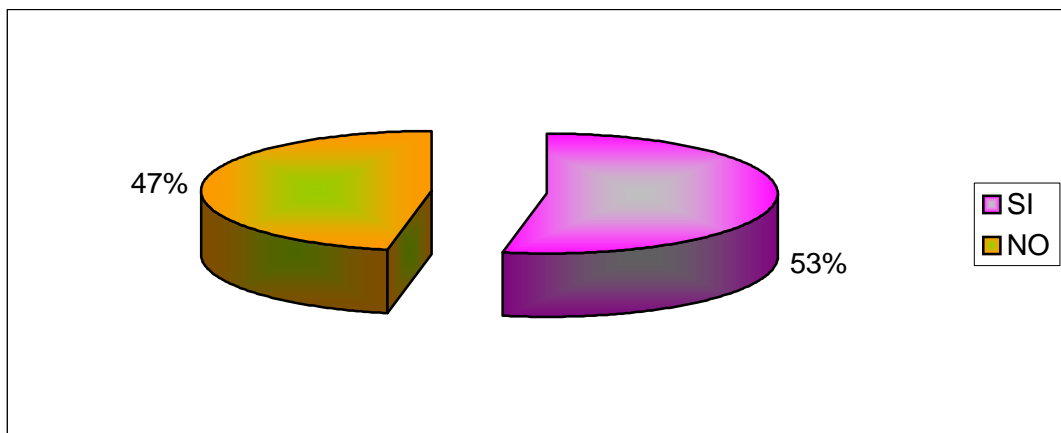
Se observa que a la mayoría les ayudan a desarrollar las tareas un 24%, y los amigos lo hacen.

9. ¿Tiene material de estudio o investiga en su casa?

Cuadro 14. Material de estudio o investiga en su casa

TIENE MATERIAL	F	%
SI	198	53
NO	176	47
TOTAL	374	100%

Figura 14. Material de estudio o investiga en su casa



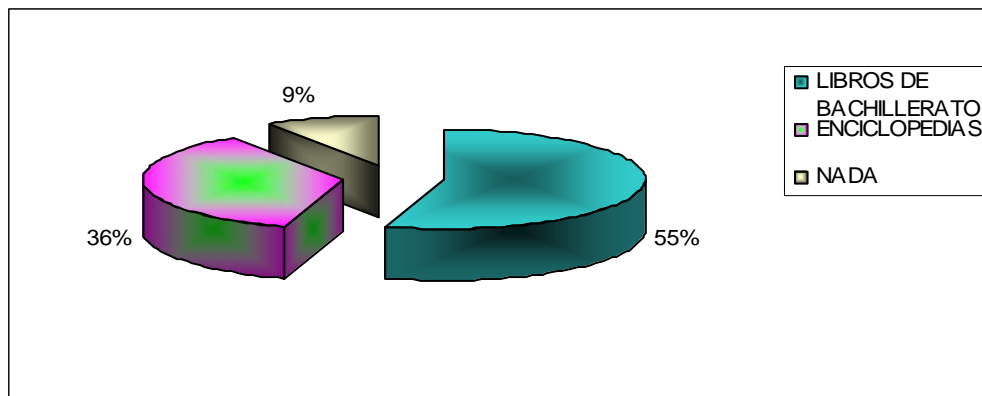
Los jóvenes cuentan con material bibliográfico de bachillerato para desarrollar sus tareas con un 53% y los estudiantes que no cuenta con material es 47% con insuficiencia para el desarrollo de sus tareas y libros que no son actualizados.

Se me facilita el estudio con el siguiente material

Cuadro 15. Se me facilita el estudio con el siguiente material

SE ME FACILITAD	F	%
LIBROS DE BACHILLERATO	205	55
ENCICLOPEDIAS	135	36
NADA	34	9
TOTAL	374	100

Figura 15. Se me facilita el estudio con el siguiente material



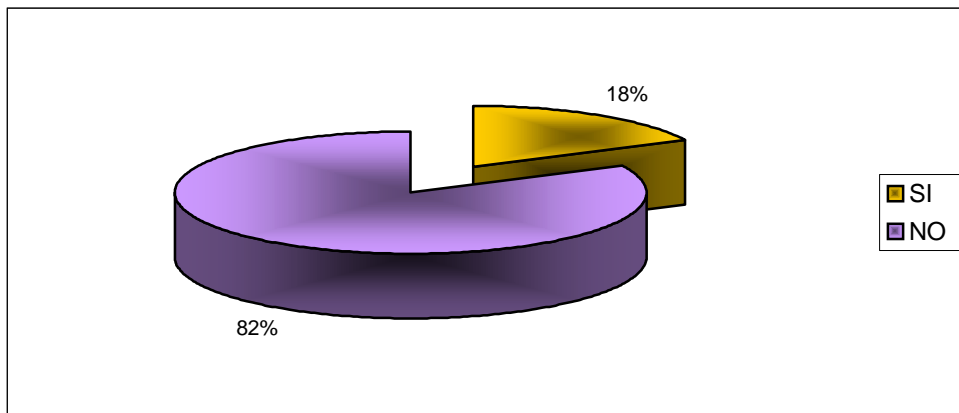
Se puede determinar que hay una preferencia de los jóvenes para desarrollar sus tareas con libros en casa con 55%.

10. Tiene Internet

Cuadro 16. Posee Internet

TIENE INTERNET	F	%
SI	66	18
NO	308	82
TOTAL	374	100%

Figura 16. Posee Internet



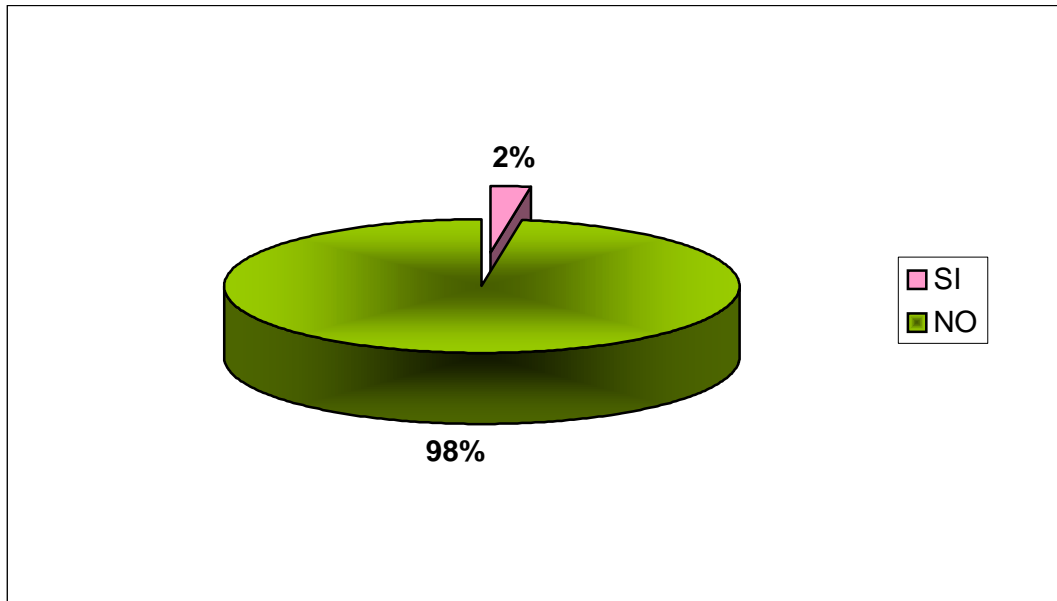
Los jóvenes no tienen Internet en la casa con un 82% de aquí se abre una posibilidad para el centro de información en asesorías en tareas.

¿Ha utilizado algunas vez el servicio de asesorías para realizar tareas?

Cuadro 17. Ha utilizado alguna vez

A UTILIZADO ALGUNA VEZ	F	%
SI	9	2
NO	365	98
TOTAL	374	100%

Figura 17. Ha utilizado alguna vez

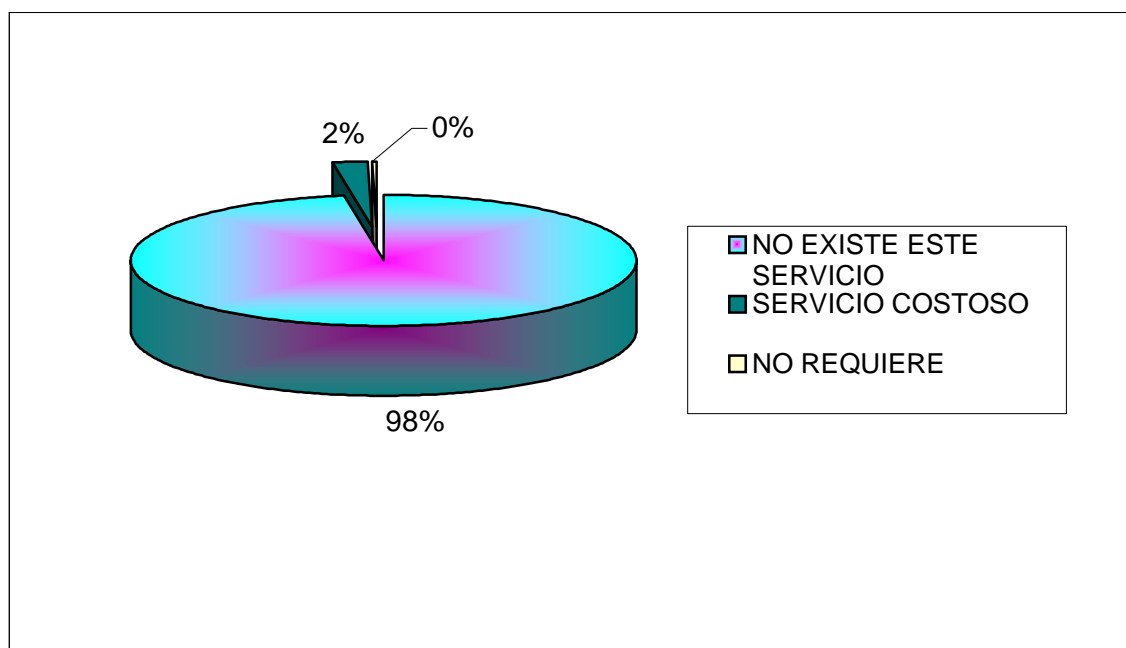


Se observa que los jóvenes con un 98%, no han utilizado este servicio, no existe con las comodines que ofrecerá el centro de información y asesoría en tareas escolares.

Cuadro 18. Servicio de asesoría en tareas

EL SERVICIO DE ASESORIA EN TAREAS	F	%
NO EXISTE ESTE SERVICIO	365	98
SERVICIO COSTOSO	8	2
NO REQUIERE	1	0
TOTAL	374	100%

Figura 18. Servicio de asesoría en tareas



Se observó que este servicio en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, no existe un 98%, los jóvenes que lo han utilizado es un servicio costoso 2% y lo que no requieren es que cuenta con toda la capacidad económica para tener todos implementos para el desarrollo de las tareas.

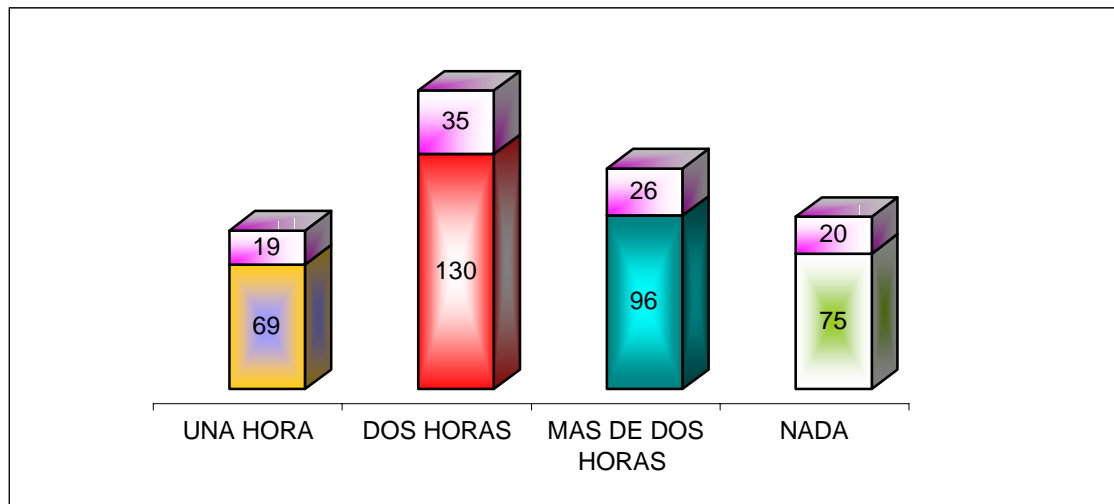
Encuestas de padres

1. ¿Qué tiempo le dedica a su hijo para las tareas?

Cuadro 19. Tiempo le dedica a su hijo para las tareas

QUE TIEMPO LE DEDICA	F	%
UNA HORA	68	19
DOS HORAS	130	35
MAS DE DOS HORAS	96	26
NADA	75	20
TOTAL	369	100%

Figura 19. Tiempo le dedica a su hijo para las tareas



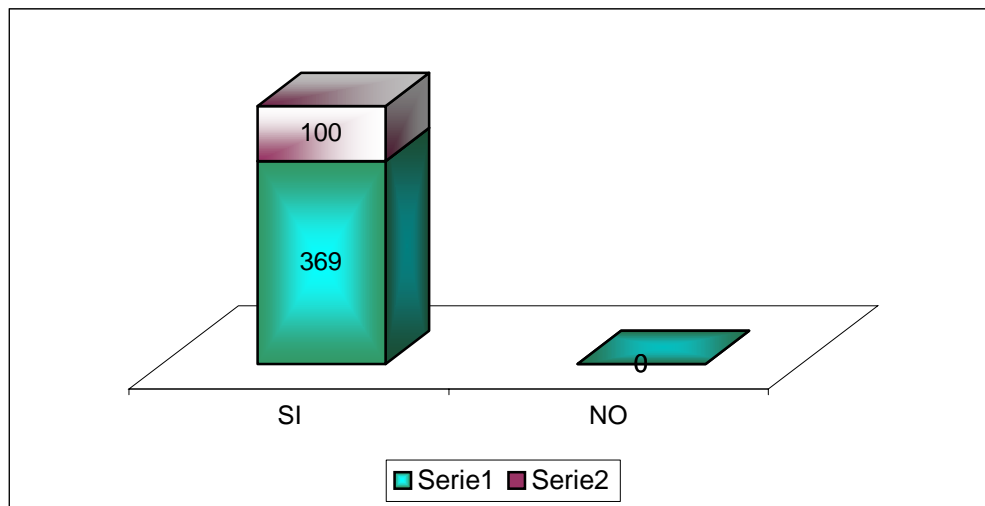
Se observa que los padres de familia le dedican más de dos horas para desarrollar las tareas de sus hijos con un 35%.

2. Le gustaría contar con un centro de información en asesorías en tareas.

Cuadro 20. Contar con un centro de información en asesoría en tareas

CENTRO DE INFORMACIÓN	F	%
SI	369	100
NO	0	0
TOTAL	369	100%

Figura 20. Contar con un centro de información en asesoría en tareas



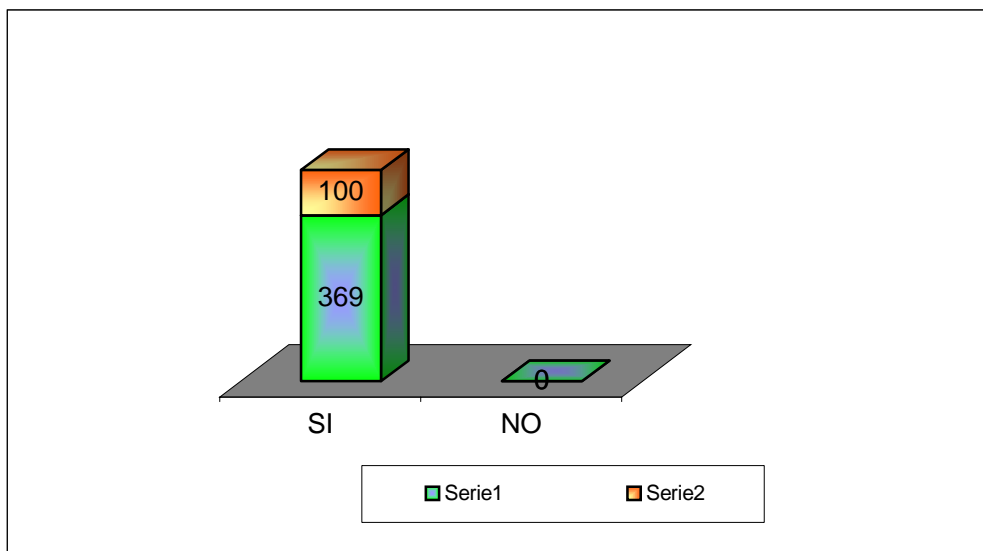
Es determinante por parte de los padres de la comuna 4 del municipio de Floridablanca. Quienes tienen el 100% para solicitar el centro de información en asesorías y servicios en tareas escolares.

3. Le gustaría contar con un sitio de fotocopiadora cerca de su casa

Cuadro 21. Contar con un sitio de fotocopiadora cerca de si casa

FOTOCOPIADORA	F	%
SI	369	100
NO	0	0
TOTAL	369	100%

Figura 21. Contar con un sitio de fotocopiadora cerca de si casa



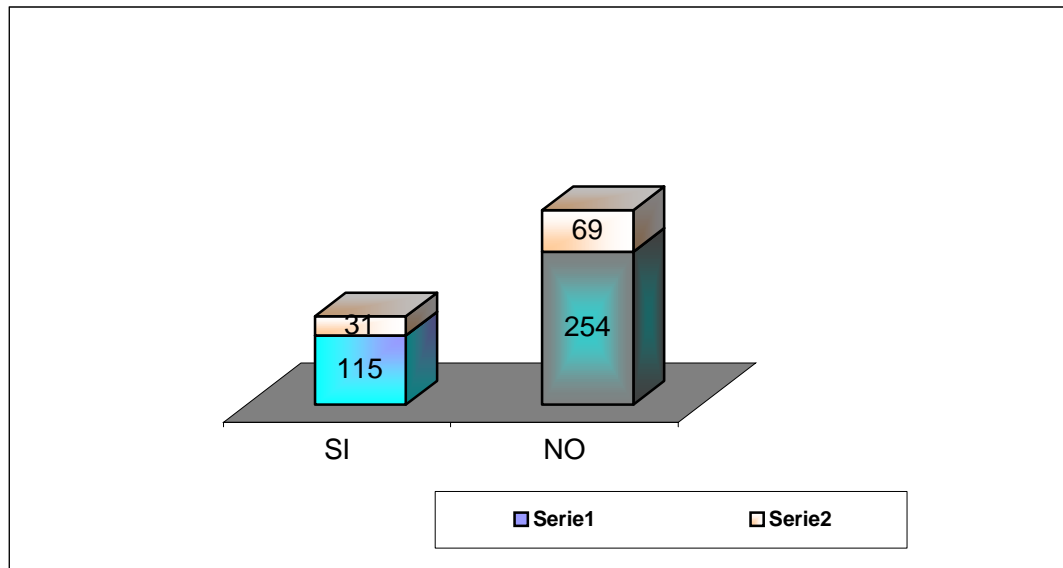
Los padres de la comuna 4 del municipio de Floridablanca, en el 100% opinan que le gustaría contar con un centro de servicio de fotocopiadora para el desarrollo de las asesorías en tareas.

4. ¿Sabe usted Internet?

Cuadro 22. Sabe usted Internet

SABE USTED INTERNET	F	%
SI	115	31
NO	254	69
TOTAL	369	100%

Figura 22. Sabe usted Internet



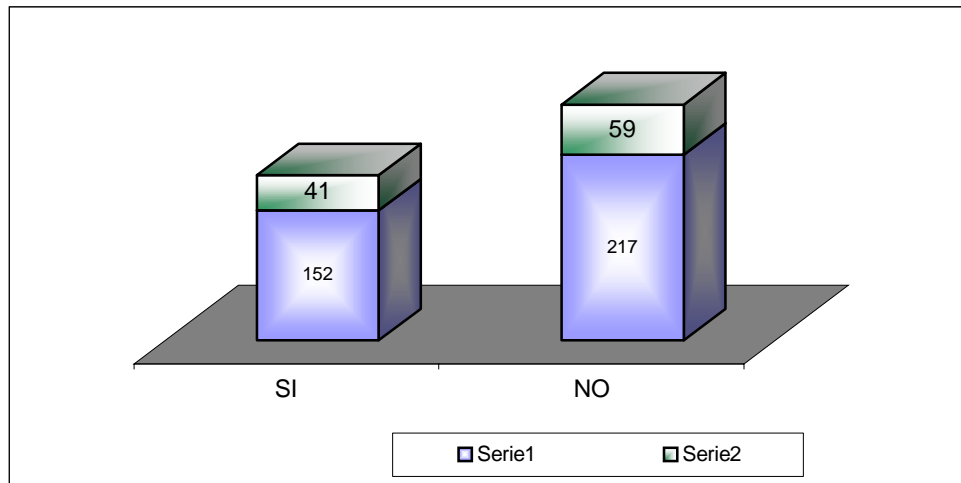
Se observa que los padres de familia no saben Internet con un 69%, con lo cual se dificulta, para el desarrollar las tareas.

5. ¿Le compra a su hijo libros o enciclopedias?

Cuadro 23. Compra libros o enciclopedias

LIBROS O ENCICLOPEDIAS	F	%
SI	152	41
NO	217	59
TOTAL	369	100%

Figura 23. Compra libros o enciclopedias



Se observa que los padres no le compran libros a sus hijos con un 59% y se les dificultad desarrollar las tareas.

6. ¿Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios?

Cuadro 24. Existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios

SISTEMA OPERATIVO	F	%
EMPASTE		
FOTOCOPIADORA		
FAX		
PAPALERIA		
TRADUCTOR		
DIGITAR		
ESCANEAR		
INTERNET		
TODAS LAS ANTERIORES	369	100
TOTAL	369	100%

Figura 24. Existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios



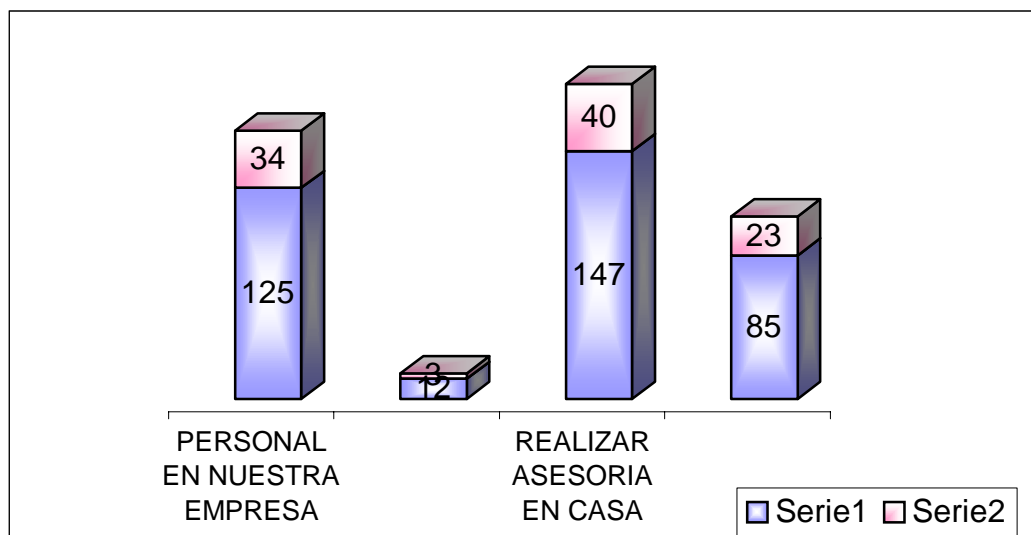
Se observa que los padres de familia en un 100% necesitan un centro de información con todo el sistema operativo.

Asesoría para realizar tareas de investigación de clase

Cuadro 25. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase

ASESORIAS EN CLASE	F	%
PERSONAL EN NUESTRA EMPRESA	125	34
POR TELEFONO	12	3
REALIZAR ASESORIA EN CASA	147	40
TODA LAS ANTERIORES	85	23
TOTAL	369	100%

Figura 25. Asesoría para realizar tareas de investigación de clase



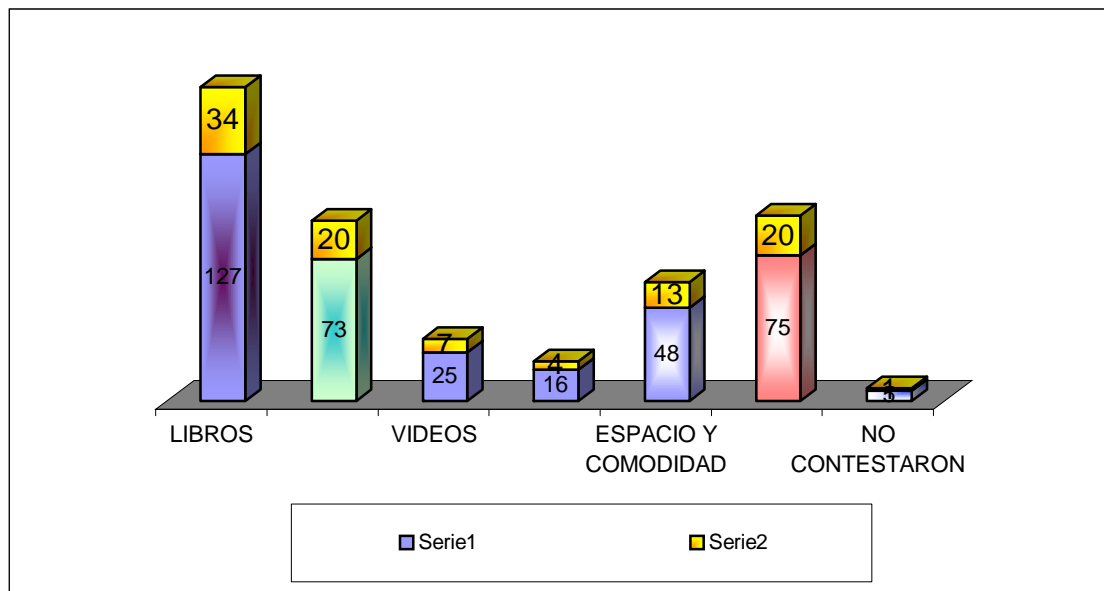
Se observa que los padres de familia quieren que se realicen las asesorías en la casa con un 40%. Para más seguridad

¿Que le gustaría que tuviera el centro de información?

Cuadro 26. Qué le gustaría que tuviera el centro de información

QUE LE GUSTARIA QUE TUVIERA EL CENTRO DE INFORMACIÓN	F	%
LIBROS	127	34
BUENOS PROFESORES PEDAGOGICOS	73	20
VIDEOS	25	7
CAFETERIA	16	4
ESPACIO Y COMODIDAD	48	13
TODO LO ANTERIOR	75	20
NO CONTESTARON	5	1
TOTAL	369	100%

Figura 26. Qué le gustaría que tuviera el centro de información



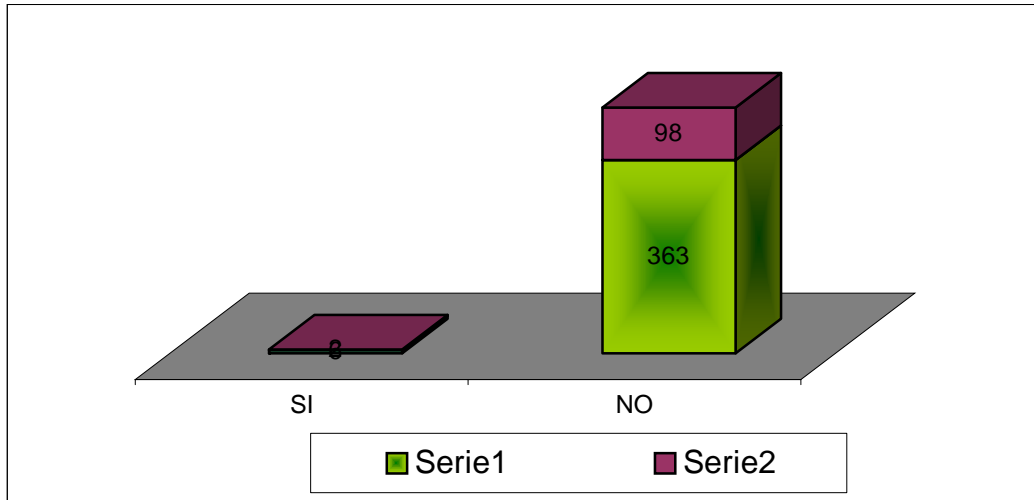
Se observa en la grafica con un 34% que si solicita un centro de información en asesoria tareas escolares con todas las comodidades.

7. ¿Ha utilizado algunas vez el servicio de asesorias para realizar tareas?

Cuadro 27. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesorias para realizar tareas

A UTILIZADO ALGUNA VEZ	F	%
SI	6	2
NO	363	98
TOTAL	369	100

Figura 27. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesorías para realizar tareas



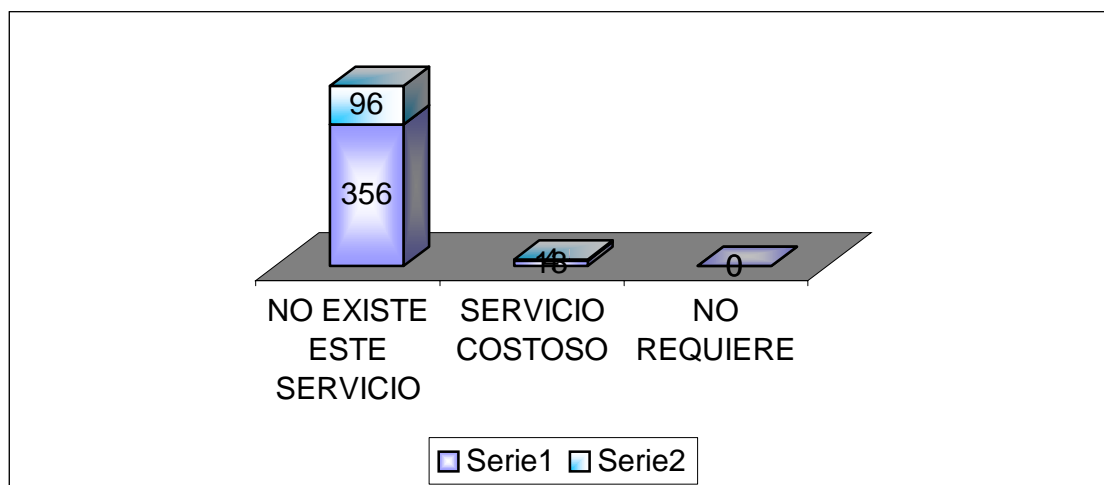
Se observó en la grafica que el 98% de los padres no han utilizado un servicio de asesorias con todas las comodidades que prestara el centro de información en la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

Si su respuesta es No es por

Cuadro 28. Si su respuesta es No es por

EL SERVICIO DE ASESORIA EN TAREAS	F	%
NO EXISTE ESTE SERVICIO	356	96
SERVICIO COSTOSO	13	4
NO REQUIERE	0	0
TOTAL	369	100

Figura 28. Si su respuesta es No es por



Se observó que no existe este servicio en la comuna 4, con un 96% da la posibilidad de crear el centro de información y buena decisión para que los padres utilicen el servicio propuesto.

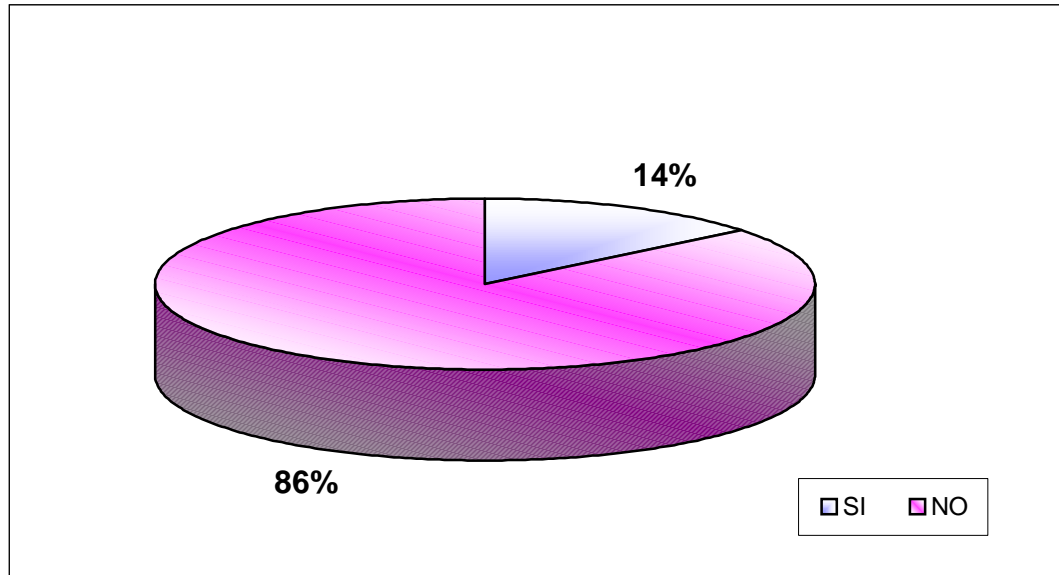
Encuestas de los docentes

1. ¿Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar las tareas en forma pedagógica?

Cuadro 29. Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar las tareas en forma pedagógica

CENTRO PEDAGÓGICO	F	%
SI	48	14
NO	290	86
TOTAL	338	100

Figura 29. Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar las tareas en forma pedagógica



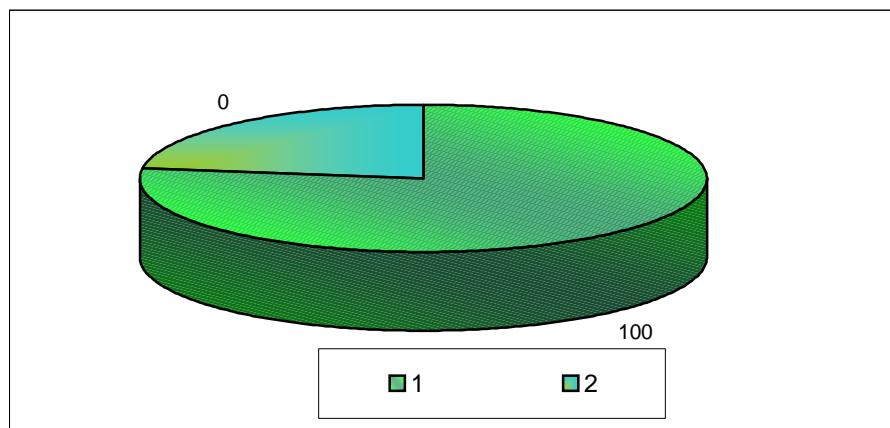
Se observó que los docentes no conocen un centro pedagógico 86%

2. ¿Si existiera un centro de información y asesorías en tareas escolares, cree usted que podría mejorar la calidad de estudio por parte del estudiante?

Cuadro 30. Cree usted que podría mejorar la calidad de estudio

EXISTIERA	F	%
SI	338	100
NO	0	0
TOTAL	338	100

Figura 30. Cree usted que podría mejorar la calidad de estudio



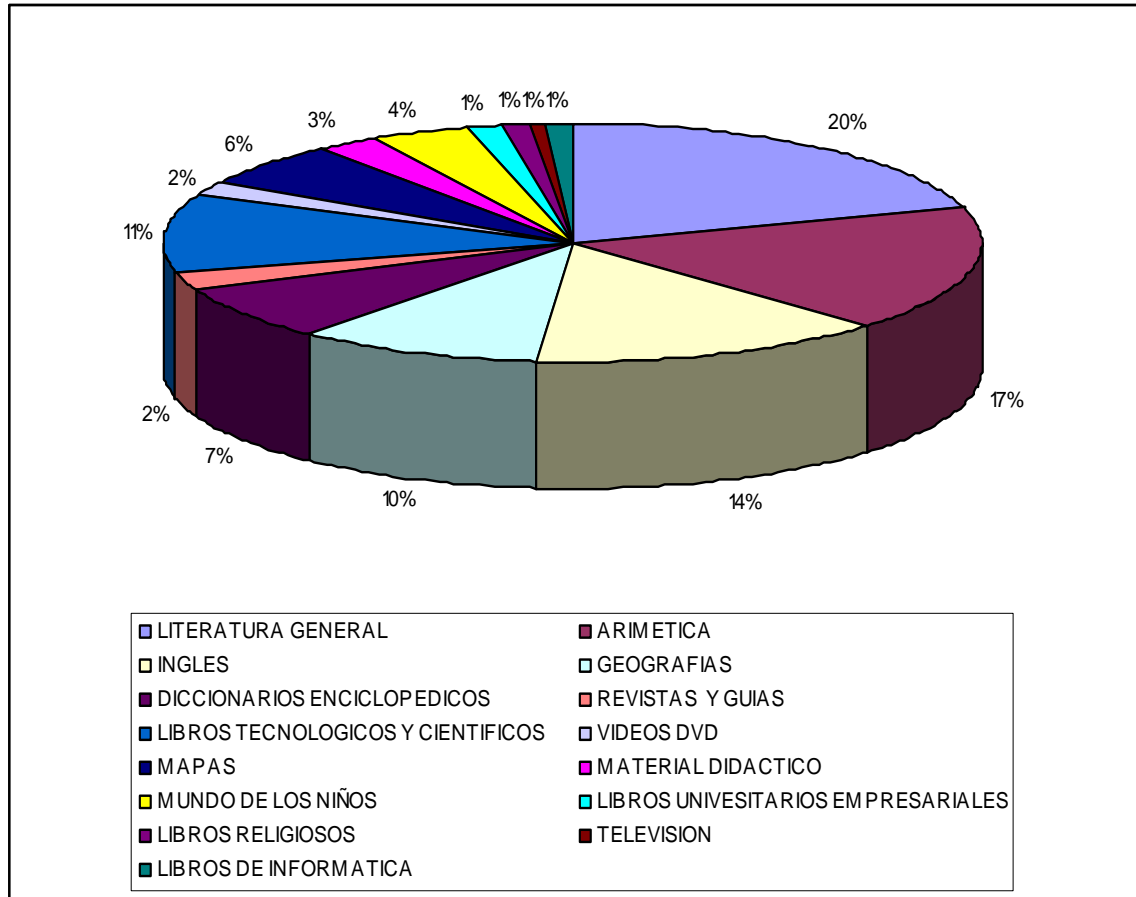
Se observa si existiera un centro de información y asesorías en tareas escolares, si mejoraría la calidad de estudio con 100% por parte de los docentes.

3. ¿Que libros debería tener el centro de información o que colección?

Cuadro 31. Libros debería tener el centro de información

CENTRO DE INFORMACIÓN	F	%
LITERATURA GENERAL	69	20
ARIMETICA	57	17
INGLES	48	14
GEOGRAFIAS	33	10
DICCIONARIOS ENCICLOPEDIICOS	25	7
REVISTAS Y GUIAS	8	2
LIBROS TECNOLOGICOS Y CIENTIFICOS	36	11
VIDEOS DVD	7	2
MAPAS	19	6
MATERIAL DIDACTICO	9	3
MUNDO DE LOS NIÑOS	13	4
LIBROS UNIVESITARIOS EMPRESARIALES	5	1
LIBROS RELIGIOSOS	3	1
TELEVISION	2	1
LIBROS DE INFORMATICA	4	1
TOTAL	338	100%

Figura 31. Libros debería tener el centro de información



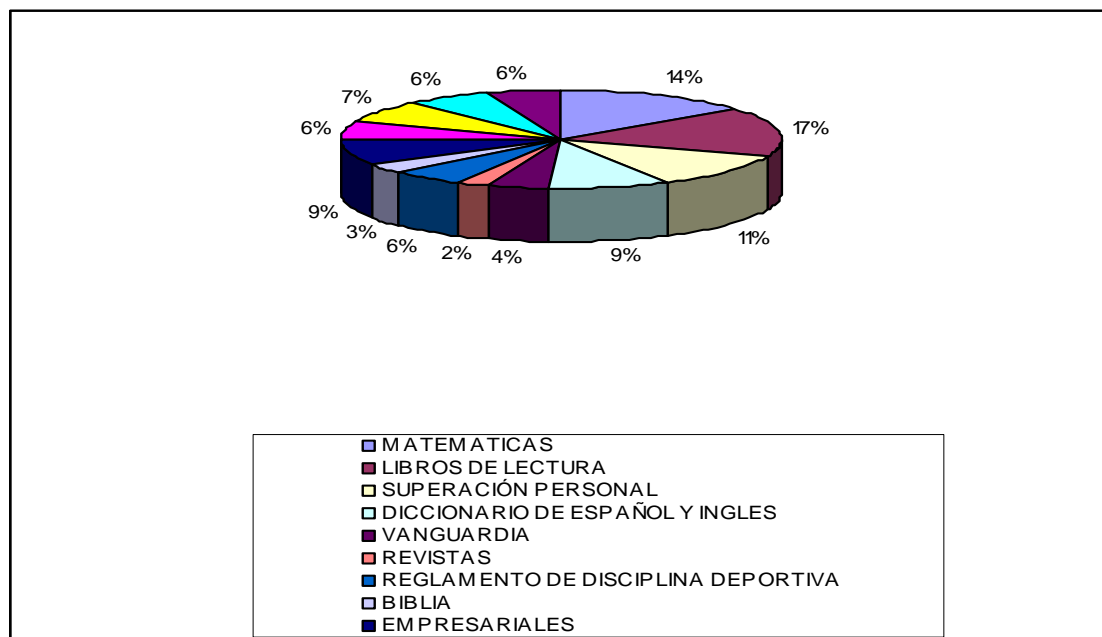
Observando la gráfica se puede obtener datos valiosos para la realización del proyecto, ya que la mayoría de los docentes de la comuna 4 del municipio de Floridablanca están solicitando un centro de información que cuente con buen material didáctico con un 20% etc., para mejor calidad de vida estudiantil.

4. ¿Qué libros les solicita a los estudiantes?

Cuadro 32. Libros les solicita a los estudiantes

QUE LIBROS LE SOLICITA A LOS ESTUDIANTES	F	%
MATEMATICAS	49	14
LIBROS DE LECTURA	55	17
SUPERACIÓN PERSONAL	38	11
DICCIONARIO DE ESPAÑOL Y INGLES	30	9
VANGUARDIA	15	4
REVISTAS	8	2
REGLAMENTO DE DISCIPLINA DEPORTIVA	19	6
BIBLIA	10	3
EMPRESARIALES	29	9
RELIGIOSOS	21	6
ACTUALIZACION DE IMPUESTOS	25	7
NORMAS DE INCOTEC	20	6
CULTURA	19	6
TOTAL	338	100%

Figura 32. Libros que les solicita a los estudiantes



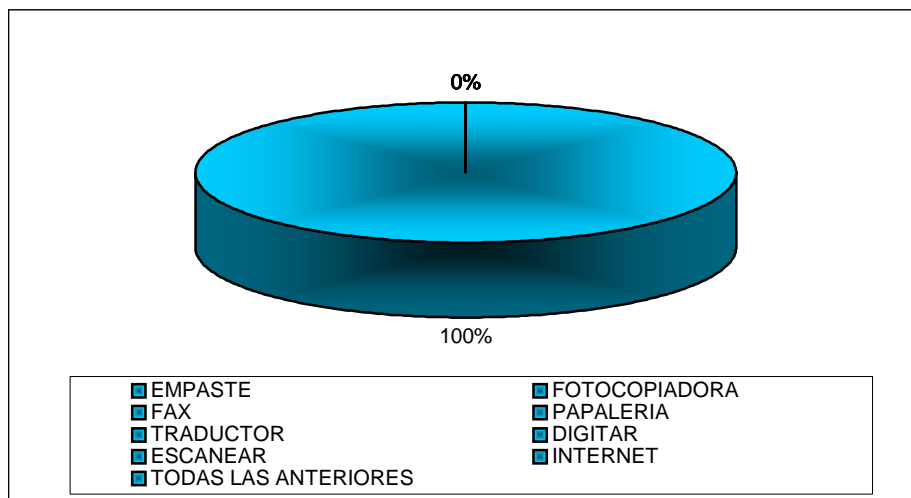
Los docentes solicitan a los estudiantes libros de lectura para mejorar la calidad en vocalización y pronunciación con 16% lo cual da ventaja de crear el centro de información asesorías en tareas para un mayor nivel educativo dentro de la comuna 4.

5. ¿Le gustara que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios?

Cuadro 33. Le gustara que existiera un centro de información para consultar las tareas

SISTEMA OPERATIVO	F	%
EMPASTE		
FOTOCOPIADORA		
FAX		
PAPALERIA		
TRADUCTOR		
DIGITAR		
ESCANEAR		
INTERNET		
TODAS LAS ANTERIORES	338	100
TOTAL	338	100%

Figura 33. Le gustaría que existiera un centro de información para consultar las tareas



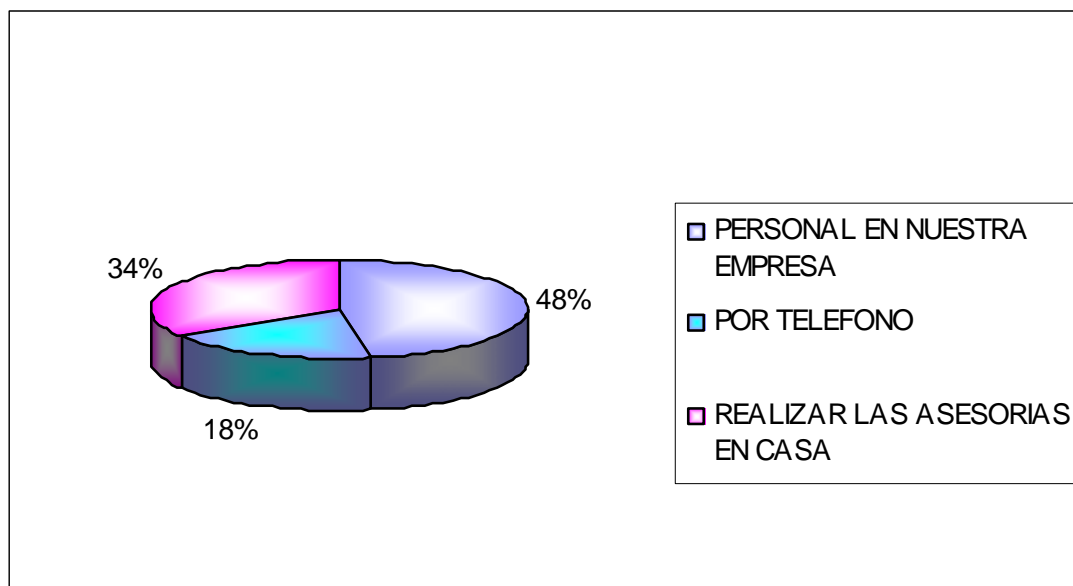
Se observa en la grafica con 100%, si utilizaría todo el sistema operativo.

Asesorías para realizar tareas de investigación de clase

Cuadro 34. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase

CAPACITACIÓN	F	%
PERSONAL EN NUESTRA EMPRESA	160	48
POR TELEFONO	62	18
REALIZAR LAS ASESORIAS EN CASA	116	34
TOTAL	338	100%

Figura 34. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase



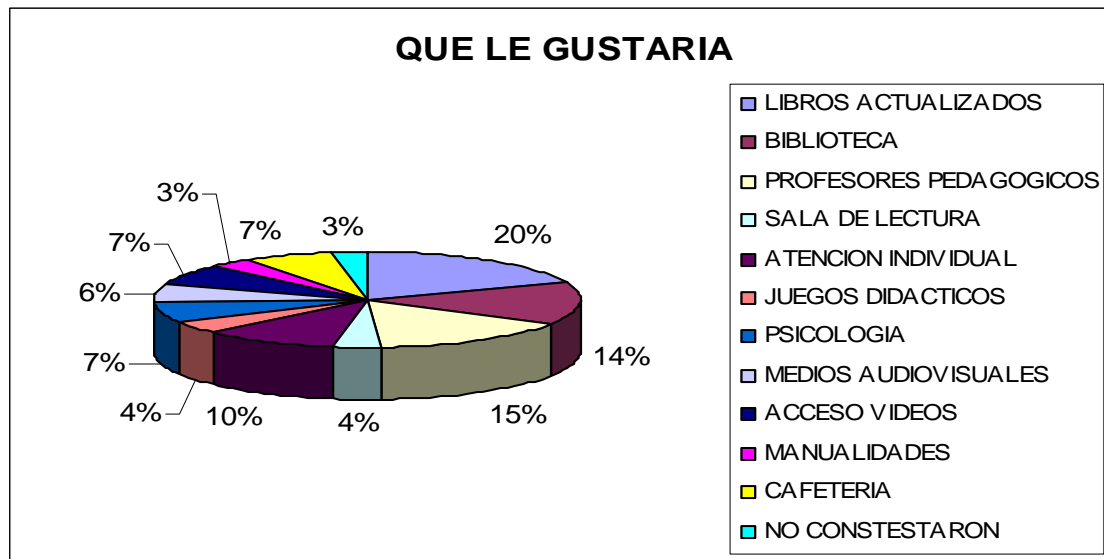
Se observa en la grafica con un 48% de los docentes prefieren que las capacitaciones sean en el centro de información o con 34% en la casa.

¿Qué le gustaría que tuviera el centro de información?

Cuadro 35. Qué le gustaría que tuviera el centro de información

QUE LE GUSTARIA QUE TUVIERA EL CENTRO	F	%
LIBROS ACTUALIZADOS	65	19,2
BIBLIOTECA	48	14,2
PROFESORES PEDAGOGICOS	52	15,4
SALA DE LECTURA	12	3,6
ATENCION INDIVIDUAL	35	10,4
JUEGOS DIDACTICOS	15	4,4
PSICOLOGIA	25	7,4
MEDIOS AUDIOVISUALES	19	5,6
ACCESO VIDEOS	24	7,1
MANUALIDADES	11	3,3
CAFETERIA	23	6,8
NO CONSTESTARON	9	2,7
TOTAL	338	100%

Figura 35. Qué le gustaría que tuviera el centro de información



Se determina que los servicios mas requeridos de primera necesidad por parte de los docentes libros actualizados con un 20%. Para mejorar la calidad de estudio y las tareas mejor presentadas.

Conclusión General

En general, en la comuna 4 del municipio de Floridablanca mas de un 86% desconocen del centro de información de asesoría en tareas escolares; la mayoría acostumbra a realizar las tareas con los libros en casa, los cuales están desactualizados, por que el nivel educativo exige nuevos textos o fuentes mas actualizadas.

Los padres de familia, niños de todas las edades y docentes contarán con buenos servicios, atención al cliente, precios cómodos y un ambiente amplio y satisfactorio para las necesidades educativas.

Los servicios que prestará el centro de información y asesorías en tareas escolares en la comuna 4 del municipio de Floridablanca –Santander, es mejorar calidad de vida estudiantil, personal y profesional, por que de ellos es el futuro de Colombia

Los estudiantes encuestados manifestaron que no conocen de la existencia de un centro de información y asesorías en tareas en la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

Las razones más importantes por las cuales solicitarían el servicio por los aspectos que les gustaría que tuviera el centro de información: libros 32%, buenos profesores pedagógicos, espacio y comodidad, cercanía y los servicios complementarios.

En la comuna 4 del municipio de Floridablanca – Santander, el 98% de la población, desconoce que es un centro de información y asesorías en tareas escolares, lo cual indica que es favorable la creación de dicha empresa, el cual considera que una pequeña parte conocen las asesorías particulares.

El trato que se recibe en la educación y por la falta de dinero para poder contar con un buen material bibliográfico en todas las áreas. Los habitantes de la comuna 4 quieren adquirir los servicios del centro de información en asesorías en tareas escolares con un 100%.

El 45% de los estudiantes no entienden las materias y tienen promedios muy bajos, lo que baja la moral a los padres de familia y docentes.

Las encuestas que se les realizó a los docentes, refleja que los estudiantes no le dan el interés a su labor de investigación, la cual es necesario explotar para ser un futuro profesional.

2.4.2 Evolución Histórica de la demanda del servicio. La información suministrada por Dane se encuentra plasmada en el cuadro.

Cuadro 36. Evolución historia de la demanda

PERIODOS	NUMERO DE ESTUDIANTES	INCREMENTO PORCENTUAL CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR
2000	2.654	2.01%
2001	2708	2.01%
2002	2764	2.01%
2003	2821	2.01%
2004	2879	2.01%

Fuente: DANE

2.4.3 Proyección de la demanda. Con base en los datos de la evolución histórica de la demanda, está tiende al ascenso en el año 2003, por los factores macroeconómicos y sociales, que influyen en el sector educativo, tales como la recesión económica, la violencia, la legislación, disminución de aporte para el incremento de mejoramiento del nivel educativo, la falta de cupo y desempleo; entre otro el año 2004 la demanda aumentó con una

tendencia ascendente con la reactivación lenta de la economía colombiana. Se escogerá una parte de la población estudiantil (14.398) que se va a trabajar con 20%. Se procedió a efectuar la proyección de la demanda aplicando el porcentaje promedio de la información histórica, es decir un 2.01%, por su aceptable confiabilidad y la facilidad de la operación. Esta aplicación lleva implícita la hipótesis de que los factores que han determinado la tasa de crecimiento del centro de información y asesorías tareas, persistirán en el futuro. Por otra parte, se usa esta proyección poblacional estudiantil, pues el comportamiento de esta variable relevante, esta atada a su crecimiento.

Cuadro 37. Proyección de la demanda

PERIODOS	NUMERO DE ESTUDIANTES PROYECTADOS
2004	2879
2005	2936
2006	2995
2007	3056
2008	3117

Fuente Dane

Con base al índice técnico suministrado por el DANE, sobre el crecimiento estudiantil se proyectó en el cuadro anterior con una tasa 2.01%

2.5 LA OFERTA

2.5.1. Análisis de situación actual de la competencia. La oferta de asesoría en el barrio la trinidad no es competitiva, por que no existe la capacitación necesaria para ofrecer la información a los diferentes colegios públicos y privados de esta zona se establece que la gran mayoría de los alumnos se encuentra alrededor de la infraestructura ya que los estudiantes

estén cursando la primaria y la secundaria, dentro de esta oferta se tuvo en cuenta la asesoría personales que su tendencia es la enseñanza pedagógica en el tiempo determinado, esto a su vez tiene costos elevados para los niveles sociales en el que se va a desarrollar este proyecto.

2.5.2 Grado de competencia. El grado de cobertura desde el punto de vista cualitativo se considera una competencia baja con respecto a las características de los servicios que brinda el centro de información y asesorías en tareas escolares. En la actualidad no existe una empresa que ofrezca un servicio integral a los estudiantes con buen desarrollo de tareas, comodidad, buen asesor pedagógico, trato personalizado; biblioteca actualiza y tecnologías de la comunicación entre otros para mejorar la calidad de vida.

La oferta se establece a través de la demanda; es indispensable ofrecer excelente servicio, esta asesoría se proyecta en el primer año con un total de alumnos y se incrementa en un 2.01% en los siguientes años, todo esto basado en la calidad del servicio y la demanda que ha obtenido el estudiante.

2.6 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA

En la comuna 4 del municipio de Floridablanca no existe este servicio de asesoría de tarea para los estudiantes. En las encuestas que se realizó el 24% (véase cuadro 13) se convierte este en dato potencial de clientes que probablemente vayan a disfrutar de los servicios que prestara el centro de información y asesorías de tareas escolares pues su insatisfacción los encamina a buscar nuevas opciones de investigación para desarrollar las tareas.

Con respecto a la demanda no esta de acuerdo que se le investigue la tarea al niño, si no que él mismo la haga, **CIATE** le dará la oportunidad que el

mismo realice sus tareas pero contando con buenas asesorías en tareas y material didáctico.

Se observó que la demanda satisfecha es poca y contribuye a favorecer el proyecto, el cual puede satisfacer una necesidad creciente.

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

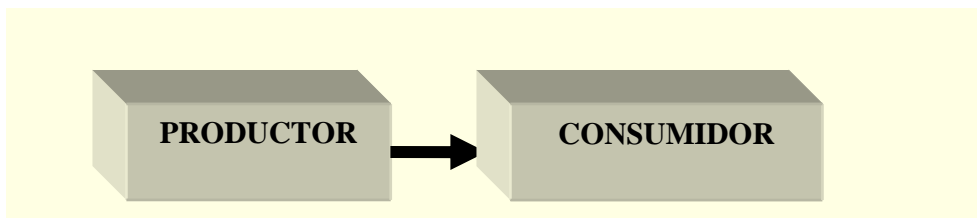
La estructura de comercialización del centro de información y asesoría en tareas se encuentra establecida en asesorar al estudiante en las áreas de estudio que no entiende, ofreciendo el servicio de Internet, libros actualizados, elaboración de trabajos en el computador, fotocopiadora, fax y empaste.

Según la circunstancia que se dan en este proyecto, el canal utilizado que se presenta es el más corto y simple: productor- consumidor, pues los servicios que se ofrecen van de productor al consumidor directamente, sin intermediarios

2.7.1 Ventajas del tipo de comercialización escogido

- Permite una mayor aproximación a las necesidades del cliente
- Disminuir costo
- Facilita una relación directa con el cliente
- Facilita el establecimiento de acciones de mejoramiento
- Es una garantía de calidad en los momentos de verdad con el cliente

Figura 36. Canal directo de comercialización



2.8 PRECIO

Para realizar el cálculo de los precios de los servicios ofrecidos por la empresa CIATE LTDA, se utilizó el método del precio del mercado, realizado por la autora en los negocios similares en el municipio de Floridablanca, para ser competitivos.

Cuadro 38. Precios del mercado

PRODUCTO	AÑO 1
ASESORIA EDUCATIVA	6,000
INTERNET	1,500
ESCANNER	1,000
FOTOCOPIAS	100
IMPRESIONES	600
EMPASTE	2,000
QUEMADOR	4,000
FAX	1,000

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

2.9.1 Estrategia de publicidad y promoción. La publicidad y promoción constituye un elemento clave en la estrategia de mercados; es indispensable que los usuarios potenciales se enteren de las características diferenciales y

satisfacción del servicio. Por ser un servicio nuevo es indispensables requieren medios publicitarios eficaces describiendo las características de calidad y confort que ofrecerá el centro de información y asesoría tareas escolares.

Deben establecerse los métodos de promoción mas adecuado y efectivo bajo determinadas circunstancias fijadas por el análisis de costo utilidad y los costos específicos de descuentos y esta consistirá en:

- **Pasacalle.** Debe ser llamativo, creativo, para que causen impacto en los estudiantes que lleguen a visitar este establecimiento esto tendrán un costo de \$160.000. En el cual estará ubicada al frente del local ya que cuenta con una estrategia positiva a los habitantes de la comuna 4 del municipio de Floridablanca y que dará ubicada en el sector de la trinidad.
- **Tarjetas adhesivas.** Se repartirán en la comuna 4 del municipio de Floridablanca y en área Metropolitana, lugares estratégicos, como en los colegios de niveles primaria y secundaria, dando a conocer las bondades del servicio, la ubicación del local y los servicios complementarios a ofrecer, se tiene proyectando repartir 2.000 tarjetas adhesivas con un costo de \$180.000.
- **Tarjetas de presentación.** Se repartirán a los usuarios que adquiera los servicios y tiene proyectada repartir 500 tarjetas de presentación con un costo de \$115.000
- **Cuñas radiales.** Se transmitirá una vez al día de treinta segundos en radio Melodía de Bucaramanga; estas cuñas serán transmitida durante la programación de las (6:00 am) con la duración de treinta segundos. La cuña radial tendrá fondo musical con la siguiente información:

“**CIATE** centro de información y asesorías en y tareas escolares ubicado en la cra 18ª 59-09 barrio la Trinidad tel: 649 42 52 prestara servicio: Internet, fax. Papelería y asesorías de tareas escolares lo atenderemos como usted quiera, recuerde que te esperamos”

Figura 37. Logotipo y slogan de la empresa



Centro de información y asesorías en tareas
Cra 18ª 59-09 Tel. : 649 42 52

Servicios Internet, asesorías en tareas, fax, quemador, digitación de trabajos

En el logotipo del centro de información, tipo servicio; se encontrara en la parte inferior el nombre y el eslogan; cuyo lema es: **CIATE CENTRO DE INFORMACIÓN EN TAREAS ESCOLARES.** Este mensaje determina la importancia de favorecer a los usuarios y ante resaltar los beneficios y aportes hacia a la comuna 4, del municipio de Floridablanca Santander.

2.9.2 Programa publicitario

2.9.2.1 Publicidad de lanzamiento. Para la etapa de lanzamiento del centro de información tipo servicio, **CIATE**, se seleccionara como medios de comunicación la radio e impresos como tarjetas adhesivas y pasacalle.

2.9.2.2 Publicidad de sostenimiento. Para la publicidad de sostenimiento se mantendrá las cuñas radiales por 2 meses, además se empleara los servicios de publicidad del directorio telefónico de Bucaramanga.

2.9.2.3 Presupuesto publicitario

Cuadro 39. Presupuesto Publicitario Etapa de lanzamiento

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR ANUAL
Tarjetas adhesivas	2.000	180.000
Pasacalle	1	160.000
Cuña Radiales	3	30.000
Decoración		45.000
Total		415.000

Cuadro 40. Presupuesto publicitario Etapa de sostenimiento

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Cuñas radiales	2 Meses	300.000	300.000
Directorio telefonito	1 año	12.000	144.000
Tarjeta de presentación	500	115.000	115.000
Total			559.000

2.1.0. CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

- El estudio de mercado que se realizo al servicio de asesoría de tareas para todos los estudiantes mostró resultados positivos que ayudaran para la realización del proyecto.

- Otro factor positivo dentro del estudio del mercado es que no existe competencia, cuenta con una gran cantidad de estudiantes.
- La pregunta que facilito mayor credibilidad para seguir con este proyecto fue “¿Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuviera los siguientes servicios?” a la cual respondieron de manera contundente su necesidad. (Véase el cuadro 6)

Una de las principales fortaleza para el éxito de la creación del centro de información y asesorías en tareas escolares con todo los servicios que prestara, es en gran parte suplir las debilidades de la competencia en cuanto a la calidad y variedad de los servicios así como canales de comercialización, publicidad y precios competitivos, de estos factores se detectaron las razones de la insatisfacción de los estudiantes de la comuna 4 del municipio de Floridablanca – Santander por que no conocen un centro de información con toda las característica que se describe en este proyecto (Véase el cuadro 18)

Para la creación del centro de información y asesoría en tareas escolares la investigación de mercados determina que la preferencia de los estudiantes de la comuna 4 del municipio de Floridablanca – Santander es por costo, tiempo, seguridad de los niños y jóvenes.

Eficaz en el buen desempeño que se le dará al estudiante para mejorar la calidad de vida, por que tendrán libros actualizados; personales capacitados para que les explique las áreas de estudio que no entiende, mercancía de útiles de estudio para su uso a unos precios muy cómodos y cuenta con un espacio muy amplio.

Son mayores razones para que los padres de familia cuenten con este nuevo servicio en la comuna 4, del Floridablanca para una mayor seguridad para los niños, una rapidez, un servicio eficiente y contara con una tecnología avanzada y con un buen personal capacitación y bajos costos para el nivel que se va ha trabajar.

Y en esta comuna 4, de Floridablanca no hay un servicio con el cual cuenta con todas las características, capacitación que se encontrara con el personal y los padres de familia estará más seguro de los triunfos de sus hijos, este proyecto será un éxito.

Mejorara la calidad de vida de los estudiantes, beneficio para la sociedad y toda Colombia porque se tendrá grandes hombres de éxito.

3. ESTUDIO TECNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. En este capítulo se hace la descripción de los elementos, tales como el tamaño, localización e ingeniería del proyecto.

3.1.2 Factores que determina el tamaño del proyecto. Se tiene en cuenta la relación recíproca que existe entre el tamaño y la demanda, la disponibilidad del servicio, la tecnología, el equipo y el financiamiento.

Todos los factores contribuyen a simplificar el proceso de aproximación sucesiva y las alternativas del tamaño en las cuales se puede escoger, se va reduciendo a medida que examinen los factores condicionantes mencionados.

Para definir el tamaño del proyecto se tendrá en cuenta el estudio de la oferta y demanda en el capítulo anterior.

La participación de la asesoría de tareas escolares en el mercado tendrá como característica principal el mejoramiento de los niveles educativos, calidad de vida, presentación del servicio y la innovación en la búsqueda de la asesorías en tareas, para satisfacer las necesidades de la población, la capacidad del proyecto será de 1248 usuarios y estudiantes al mes y al año 12.480. Contará con otros servicios que ayuda a facilitar del tiempo del estudiante.

➤ **Tamaño de las instalaciones.** El espacio que se requiere para el montaje del proyecto es un local con un área de 78mt², este factor no constituye limitante para establecer la empresa en la comuna 4 del municipio de Floridablanca - Santander.

➤ **Capacidad Financiera del proyecto.** Dado que los socios o inversionistas no están en la capacidad de cubrir la totalidad de la inversión del proyecto, se accederá a crédito, que ofrecen los establecimientos bancarios. Es de anotar que aunque la economía se encuentra en recesión facilita la consecución de créditos mediante los planes propuestos por el Estado, para impulsar la creación de empresas. La ley 590 del 2000 se estableció con el propósito de garantizar la consecución de crédito para la creación de microempresa lo que desvanece cualquier incertidumbre para la financiación del proyecto.

➤ **Competencia.** Actualmente en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, están registrados en la Cámara de Comercio de Floridablanca los siguientes establecimientos que prestan el servicio de Internet con un total de 5; pequeñas papelerías que manejan fotocopiadora y 3 pequeñas bibliotecas; una ubicada en la Escuela La Trinidad que frecuentemente se encuentra sin servicio por falta de presupuesto para asumir los gastos de personal y mantenimiento que la biblioteca requiere; la segunda, ubicada en Fundesan que presenta escasez de inventarios, actualización de libros y no se cuenta con tiempo disponible para dedicarle a cada estudiante una asesoría personalizada; la tercera, ubicada en el Colegio Municipal Metropolitano del Sur encontrándose apartada de los barrios que pertenecen a la Comuna 4; la cuarta, ubicada en el barrio El Reposo que presenta escasez de libros y la jornada que presenta se realiza en las horas de la tarde; la quinta biblioteca se encuentra en el sector del barrio Zapamanga II

en ésta se encontraron libros bibliográficos muy deficientes y no actualizados. Lo que no constituye restricción para el desarrollo del proyecto.

3.1.3. Capacidad del proyecto. Para efectos del presente estudio la capacidad instalada es igual a la proyectada; por ser esta la se utilizara en términos reales; por lo tanto es importante determinar la capacidad máxima disponible para el funcionamiento del centro de información y asesorías en tareas escolares. En este factor condicional mas revelantes para el desarrollo de este proyecto tiene en cuenta el costo de la inversión para su funcionamiento es mínimo, a medida que el ingreso sea mayor se podrá ofrecer mas servicios, capacidad, la tecnología requerida para la investigación.

3.1.3.1 Capacidad total diseñada. De acuerdo a la capacidad a los servicios complementarios que prestara CIATE y tomando como base la información de empresas similares en la zona y a la capacidad del equipo se calculó la capacidad diseñada de la empresa.

Cuadro 41. Capacidad total diseñada

SERVICIO	DIARIA	AÑO 1
ASESORIA EDUCATIVA (1 c/h) por 1 asesor	8	2,304
INTERNET (1h x 3 equipos x 8h)	24	6,912
ESCANNER (2% Cap. Equipo(150 copias x h))	24	6,912
FOTOCOPIAS (79% Cap. Eq. (150 copias x h))	948	273,024
IMPRESIONES (19% Cap. Eq. (150 copias x h))	228	65,664
EMPASTE	24	6,912
QUEMADOR	24	6,912
FAX	160	46,080

3.1.3.2 Capacidad instalada. Corresponde a la capacidad de las instalaciones una vez descontados los tiempos muertos y descansos del personal. La capacidad instalada será de 8 horas diarias y se prestará los servicios durante 6 días en la semana por cuatro semanas y once meses a excepción del Internet que se va a prestar durante todo el año.

3.1.3.3 Capacidad utilizada. De acuerdo a la capacidad a los servicios complementarios que prestara CIATE a los estudiantes, padres de familia y usuarios y tomando como base el cuadro 41, las expectativas del mercado y la proyección con un incremento del 30% anual en las asesorías educativas, y un 10% en los demás servicios de incremento anual.

Cuadro 42. Capacidad Utilizada

SERVICIO	DIA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ASESORIA EDUCATIVA	7	1,848	2,376	3,168	3,960	5,280
INTERNET	12	3,456	4,032	4,896	5,472	6,336
ESCANNER	10	2,640	2,904	3,168	3,432	3,960
FOTOCOPIAS	500	132,000	145,200	159,720	175,824	193,248
IMPRESIONES	120	31,680	34,848	38,280	42,240	46,464
EMPASTE	4	1,056	1,056	1,320	1,320	1,584
QUEMADOR	5	1,320	1,584	1,584	1,848	1,848
FAX	3	792	792	1,056	1,056	1,056
TOTAL	661	174,792	192,792	213,192	235,152	259,776

3.2 LOCALIZACIÓN

Localización del proyecto. En la comuna 4 del municipio de Floridablanca se escogió el sector del Barrio La Trinidad, ya que es un sitio muy acogido por los estudiantes y por los padres de familia ya que se les facilitará, por que es una zona comercial y tiene la ventaja que cuenta con buenas vías de

comunicación, acceso al transporte y queda central a todos los barrios aledaños.

3.2.1. Macro localización. El proyecto servicio de asesoría de tareas, se llevará a cabo en el departamento de Santander, en la comuna 4 del municipio de Floridablanca.

3.2.2. Microlocalización. Con el fin de determinar la microlocalización del proyecto CIATE LTDA, se establecieron tres sitios, aledaños a los centros educativos de la comuna 4 del municipio de Floridablanca, a los cuales se analizaron los diferentes factores que permitieron calcular la óptima localización del proyecto.

Costo del arriendo. En la comuna 4 del municipio de Floridablanca tiende a estar estable el valor del arriendo por el estrato.

Cercanía a las instituciones educativas. Sobre el centro de información y asesorías escolares están ubicados siete centros educativos, así: Cra 41 105-17 el Instituto Integrado San Bernardo, Belencito, Trinidad, Minca, Antonio José de Sucre, calle 90 55-55 Pedagógico San Juan y colegio Magno San Alberto Magno calle 113 45- 68.

Excelentes vías de comunicación o acceso. Constituye la calle 59 con cra 18ª paso obligatorio de la vía principales de comuna 4 del municipio de Floridablanca del transporte urbano la mayoría de las rutas de Floridablanca, Bucaramanga y su área metropolitana.

Ambiente estudiantil. El ambiente predomina el sector.

Tecnología disponible: Parabólica, TV cable, Internet y teléfono. Una de las ventajas para los estudiantes de diferentes colegios es que cuenta con diversidad de telecomunicaciones.

Costo de servicios públicos: Por ser estrato dos el costo de los servicios públicos es aceptable y se cuenta con todos los servicios de agua, luz y teléfono.

Seguridad: Este factor se puede controlar a través de la utilización de la vigilancia durante las 24 horas al centro de información y asesorías en tareas.

Impacto social. Esta empresa tendrá como impacto social tanto la generación de nuevos empleos como el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes que adquieran los servicios.

División de los factores

F1 Costo de arriendo

Muy costoso Mayor de \$350.000

Regular De \$ 250.000 a \$180.000

Poco costoso Menor de \$210.000

F2 Cercanía a los centros educativos

Bastante

Regular

Poca

F3 Excelentes vías de comunicación o acceso

Suficiente

Regular

Poca

F4 Ambiente estudiantil

Alta

Mediana

Baja

F5 Tecnología disponible

Mucha

Regular

Poca

F6 Costo de los servicios públicos

Muy costosos

Regulares

Bajos

F7 Seguridad

Alta

Mediana

Baja

F8 Impacto social

Interesante Mejora calidad de vida de estudiantes y genera empleo

Poco Interesante Cubriendo bajo la calidad de vida y baja generación de empleo

No es interesante No mejora la calidad de vida de los estudiantes ni genera empleo.

F9 Costo de Vida

Costoso Mayor de \$380.000
 Regular De \$ 350.000 a \$330.000
 Poco costoso Menor de \$280.000

F10 Actitud de los Vecinos

Buena
 Regular
 Mala

Cuadro 43. Ponderación de factores

Factores	Grados	Puntajes		Ponderación
F1	Costo de arriendo	30	80	16%
	Grado 1 muy costoso	50		
	Grado 2 regular	80		
	Grado 3 poco costoso			
F2	Cercanía a los centros educativos	70	70	14%
	Grado 1 Bastante	45		
	Grado 2 Regular	25		
	Grado 3 Poca			
F3	Excelencia vías de comunicación o acceso	40	40	8%
		25		
	Grado 1 Suficientes	15		
	Grado 2 Pocos			
	Grado 3 Muy pocas			

F4	Ambiente estudiantil	50	50	10%
	Grado 1 Alta	35		
	Grado 2 Mediana	15		
	Grado 3 Baja			

Factores	Grados	Puntajes		Ponderación
F5	Tecnología Disponible	40	40	8%
	Grado 1 Mucha	30		
	Grado 2 regular	10		
	Grado 3 poca			
F6	Costos de los servicios públicos	15	45	9%
	Grado 1 Muy costosos	30		
	Grado 2 Regulares	45		
	Grado 3 Bajos			
F7	Seguridad	30	30	6%
	Grado 1 Alta	20		
	Grado 2 Mediana	10		
	Grado 3 Baja			
F8	Impacto Social	55	55	11%
	Grado 1 Interesantes	30		
	Grado 2 Poco Interesante	25		
	Grado 3 no es interesante			
F9	Costo de Vida	50	50	10%
	Grado 1 Suficientes	40		
	Grado 2 Pocos	10		
	Grado 3 Muy pocos			
F10	Actitud de los vecinos	40	40	8%
	Grado 1 buena	25		
	Grado 2 Regular	15		
	Grado 3 Mala			
			500	100%

Cuadro 44. Determinación de la ubicación

FACTOR	TRINIDAD KRA 18ª 59-09		BARRIO REPOSO		BARRIO ZAPAMANGA	
	Grados	Puntos	Grados	Puntos	Grados	Puntos
1	1	80	2	50	3	30
2	1	70	2	45	3	15
3	1	40	2	25	3	15
4	1	50	2	35	3	15
5	1	40	2	30	3	10
6	2	45	2	45	2	45
7	1	30	2	20	3	10
8	1	55	2	30	3	29
9	1	50	2	40	3	10
10	1	40	2	25	3	15
		500		345		194

Los resultados anteriores demuestran que la microlocalización óptima para la ubicación del centro de información y asesoría tarea corresponde al sitio de carrera 18ª 59-09 por cumplir con las características más favorables para el proyecto.

3.3. INGENIERIA DEL PROYECTO

En la ingeniería del proyecto se contemplan los siguientes servicios:

3.3.1 Ficha técnica del servicio. La ficha técnica del proyecto describe las características más importantes de los servicios, de los cuales se mencionan las siguientes:

Cuadro 45. Ficha técnica del servicio

Servicio principal	Asesorías en tareas escolares
Servicios complementarios	Fotocopias, internet, scanner, impresión, fax, empaste y quemador
Diseño	Con personal bien calificado
Especificaciones técnicas	Personal capacitado en todas áreas de los servicios y contara con tecnología avanzada. La informática , internet, CD, telecomunicaciones, telefax y fotocopiadora rápida
Vida útil	Dependiendo el servicio que se brinde y contado con los parámetros de las instituciones

3.3.2 Descripción técnica del proceso de prestación de servicio. Todos los servicios que prestara CIATE, son diferentes procesos, tendientes en satisfacer todas las necesidades de los estudiantes, logrando los objetivos de participación.

Inducción a usuarios. Capacitación, orientación e información sobre los servicios que ofrece el CIATE, guía en el manejo y consulta del material bibliográfico existente. Solicite la inducción en el área del auxiliar de sistema y servicios

Descripción del trámite. El usuario interesado debe dirigirse a la sección de fotocopiado, y solicitar el servicio observando las normas para reproducción mediante fotocopias, impuestas por CIATE.

Consulta en sala. Puede realizarla en las salas de estantería abierta, tomando el material que desee y dejándolo sobre la mesa al concluir la

consulta. Los servicios de consulta, por medio de los cuales se ayuda a los usuarios a encontrar información, constituyen una de las actividades más especializadas que deben afrontar los bibliotecarios; exige destreza en el campo de la comunicación, estar familiarizado con las fuentes de la información y una amplia cultura general

Área de internet

Sala virtual y de actualidad. Cuenta con conexiones y convenios con las principales redes en el ámbito local, nacional e internacional; permite buscar, consultar, localizar y recuperar información. Servicios informáticos en las bibliotecas. La utilización de la informática ha revolucionado el ámbito bibliotecario. Por medio de ordenadores y terminales, los usuarios pueden realizar consultas sobre los fondos en bases de datos, leer información almacenada en formato CD-ROM y acceder a Internet.

Área de asesoría y estudio

Asesorías: referida al apoyo del estudiante en sus tareas para mejorar la calidad de estudio.

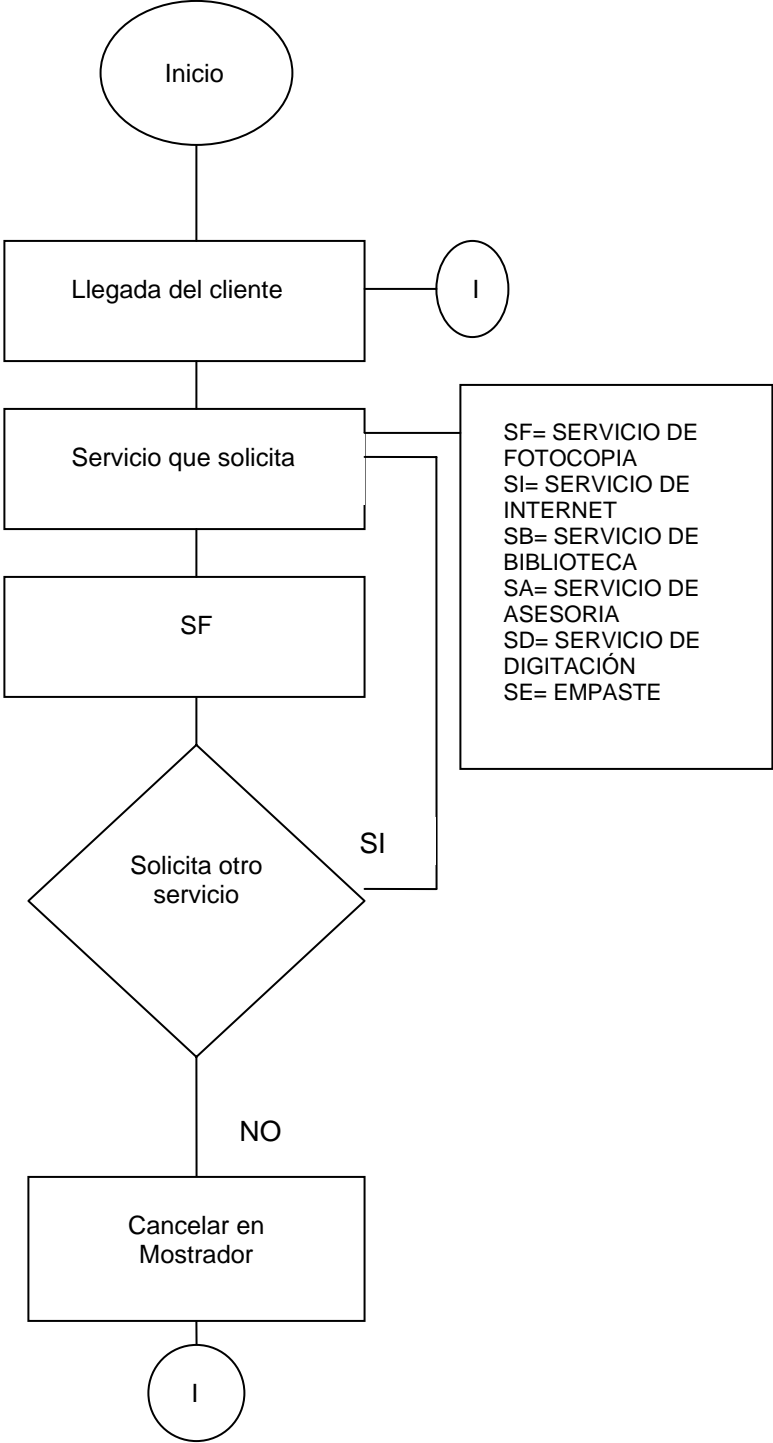
Hemeroteca: colección de revistas y periódicos con información científica, técnica, humanística, social y de interés general. Los cuales se ubicaran en la sala de lectura, en estantería abierta junto con las tablas de contenido, para que el usuario tenga acceso directo. La información de los títulos y las existencias de esta colección, se encuentra disponible en el catálogo, así como las analíticas de todas las revistas.

3.3.3 Diagrama de operación del servicio

DESCRIPCIÓN	Operarios	Tiempo	Cantidad	○	→	□	D	▽
ASESORÍAS EN TAREAS								
Ingreso: El estudiante ingresa al establecimiento y se dirige a la sección de servicio público, digita la solicitud y se informa al estudiante dirigirse a la sala área de asesoría y estudio.	1	5 minutos	1					
Área de Asesoría y estudio								
Refuerzo: El estudiante solicita asesoría sobre el tema que no entiende. Finalmente, el estudiante se dirige a la sección de servicio público y cancela el valor correspondiente.	1	1 Hora	1					
AREA DE INTERNET								
Ingreso: El usuario ingresa al área de servicio público para solicitar servicio de internet de acuerdo al tiempo determinado por el mismo.	1	1 minuto	1					
Investigación: El estudiante ingresa a la sala de sistemas para la respectiva investigación, si se llegara a presentar algún inconveniente el usuario puede solicitar la ayuda del auxiliar de sistemas. Al finalizar, el estudiante cancela después de tomado el servicio en la sección de servicio al cliente.		1 hora	1					
Sugerencias: El encargado del área del servicio al cliente hace entrega al usuario de una ficha para evaluar el servicio prestado y una vez finalizado debe depositarlo en el buzón de sugerencias, ubicado en la entrada del establecimiento.	1	5 minutos	1					
AREA DE FOTOCOPIADO, SCANNER E IMPRESIÓN								
Ingreso: El usuario solicita a la persona encargada del servicio al cliente la necesidad de obtener ya sea una copia, un escaneado o impresión con sus respectivos precios.	1	1 minuto	1					
Operación: El auxiliar de servicio al cliente toma en una orden de servicio solicitado por usuario, esperando un momento en la sala el trámite respectivo.	1	10 minutos	1					

AREA DE FAX									
Entrega: El funcionario entrega al cliente el documento respectivo y el cliente paga el valor correspondiente al servicio recibido.		1 minuto	1						
Ingreso: El usuario solicita al trabajador de servicio al cliente el respectivo envío del documento al teléfono fax, determinando el precio de acuerdo al destino.	1	1 minuto	1						
Transmisión: El auxiliar digita el teléfono para enviar el documento vía fax. Si el teléfono se encuentra ocupado o no contestan, el auxiliar reintentará el marcado.	1	5 minutos	1						
Entrega de confirmación de fax: La persona encargada de servicio al cliente hace entrega al usuario del desprendible con el tiempo usado y el pago que el usuario debe hacer.	1	30 segundos	1						
AREA DE EMPASTE									
Solicitud: El usuario solicita el servicio de empaste identificando la cantidad de hojas ya organizadas.	1	1 minuto	1						
Empaste: La persona de servicio al cliente se dirige a la máquina empastadora y efectúa el proceso correspondiente.		10 minutos	1						
Entrega al usuario del libro empastado: El empleado entrega al documento empastado con su respectiva factura para el pago.		5 minutos	1						
TOTAL TIEMPO EMPLEADO EN LOS PROCESOS		2 horas, 53 minutos, 5 segundos							

Figura 38. Flujograma del servicio



3.3.4 Control de calidad. El control de calidad se llevará a cabo en la fuente, es decir en cada etapa del proceso de enseñanza, para evitar un mal servicio en las asesorías prestadas a los estudiantes

El control de calidad empieza con los formatos en el cual tendrá como contenido el nombre del estudiante, el grado que cursa, la materia en el cual se va hacer la búsqueda y el tema a desarrollar por medio de este bosquejo se hace una inspección visual.

A medida que se tiene la información se llevará una estricta búsqueda para garantizar la calidad del servicio.

En cuanto a la seguridad del trabajador este contara con un protector de pantalla en el computador.

3.3.5 Recursos

3.3.5.1 Recursos Humanos. Para el funcionamiento del centro de información y asesorías en tareas, la empresa requiere el siguiente personal:

El administrador. Se encargará de relaciones publicas y establecer los contratos necesarios para conseguir los clientes, mantener buenas relaciones con los empleados y estudiantes, registrar todas las operaciones realizadas, controlar la empresa, mantener estrategias para lograr el mejoramiento del servicio, llevar indicadores de servicio de gestor, llevar un control de las solicitudes de tarea y tomar decisiones en su puesto

El auxiliar de sistema y servicios. Se encargará de atender el público, realizar trabajos en computador, sacar fotocopias, realizar ventas de la papelería, atender el teléfono y realizar el mantenimientos a los

computadores y llevar el archivo de inventarios de libros, y la contabilidad de la empresa.

Asesor Educativo. Se encargará en el manejo de los estudiantes, en el desarrollo de las tareas, su explicación y búsqueda de tareas por Internet.

Contador. Se encargará de revisar estados financieros, libros auxiliares, firma de declaraciones de renta, IVA, retención, envía informes a las entidades de control y gubernamentales de supervisiones como son la superintendencia, cámara de comercio, alcaldía y con su firma está dando fe pública de cada uno de los actos administrativos e informes presentados requisito de acuerdo a la ley 43 del año 1993 y con la junta central de contadores públicos.

Aseadora. Realizará la limpieza de la empresa.

3.3.5.2 Recursos físicos. Los equipos a utilizar son los siguientes:

- **4 Computadores AMD DURON memoria RAM 256 MB DDR 333MHZ.** Un ordenador personal (PC) cuenta con dispositivos para visualizar la información (monitor e impresora láser), para introducir datos (teclado y ratón), para recoger y almacenar la información (unidades de disco, CD-ROM y DVD) y para comunicarse con otros ordenadores (módem). En la actualidad, los ordenadores personales suelen contar con lector de DVD, que permite también leer la mayoría de los CD-ROM.
- **1 Estabilizador regulador eléctrico 100 wats.** Ahorrador de energía.
- **1 Televisor Sansum.** Este sistema de televisión por cable tiene grandes ventajas respecto al otro: no tiene interferencias, con lo cual la imagen es

mucho más nítida, puede transmitir muchos más canales a la vez y permite disponer de servicios interactivos y personalizados.

- **1 Telefax panasonic kx-f25 LA** . La transmisión fax se realiza con unos aparatos que transmiten información gráfica a través de una línea telefónica normal. Una vez marcado el número del fax y establecida la conexión telefónica, los documentos se introducen en la máquina, que convierte la información en impulsos eléctricos. Estos impulsos viajan por las líneas telefónicas y el equipo receptor los convierte de nuevo a texto, produciendo una copia del documento que había en el equipo emisor.
- **1 Teléfono.** Aparato para hablar según ese sistema; número que se asigna a cada uno de esos aparatos
- **1 Calculadora ref. 82 Casio.** Permite trabajar con gran cantidad de datos y tratarlos estadísticamente; su capacidad de memoria es mayor que la de las calculadoras de propósito general y están pensadas para usuarios del sector financiero o comercial o para los que trabajan en el campo sociológico
- **1 Fotocopiadora Toshiba Digital E-Studio 150 copiado, impresora y escanear color láser.** La fotocopiadora habitual en Centro de información y asesoría en tareas escolares oficinas y recintos escolares utilizan cargas eléctricas para transferir la imagen de un documento original a una hoja de papel. El documento a copiar se coloca boca abajo sobre la platina y se ilumina mediante una lámpara. Su imagen se proyecta sobre un rodillo metálico con carga negativa (el tambor electrostático) con ayuda de varios espejos.

- **1 Empastadora.** Le permite realizar empastes para presentación de trabajos

3.3.5.3 Recursos de insumos. Para este proyecto no es necesaria la adquisición de materias primas, y como este servicio se basa en la investigación de tareas, se tiene en cuenta la compra de libros especiales en cada material didáctico, especiales en cada área de estudio.

3.3.6 Estudio de Proveedores. Los proveedores con los que la empresa contará para iniciar su servicio.

Cuadro 46. Estudio de Proveedores

Producto	Proveedores
Papeles para toda clase fotocopia	Central Papelera Ltda.
Mas fácil, mas Internet	Telesat
Servicio comunicación	Telecom
Muebles de computador	CM modulares
Material Educativos libros	Coeditorial Coproed
Fotocopiadora	Carvajal

3.3.7 Distribución en planta. El centro de información CIATE y el desarrollo de este proyecto se contarán con una planta física; con un área de 78 m² distribuida de la siguiente manera

Oficinas

Área de Servicio de internet 7.70 cms *6.70cms

Área de los libros-biblioteca 3mt *3mt

Área de asesorías o estudio 3mts * 3

Mirador de descanso 1 mt * 6.70 de largo

Pasillo 3mts de largo *70 cm.

El local contara con una entrada como mínima, donde se encontrara mayor visualización para la realización de los servicios y con excelente iluminación tanto natural y artificial; también se instalaran en las oficinas de centro de información y asesorías en tareas escolares. Se observará de mejor manera en el diseño del plano. (Figura 39)

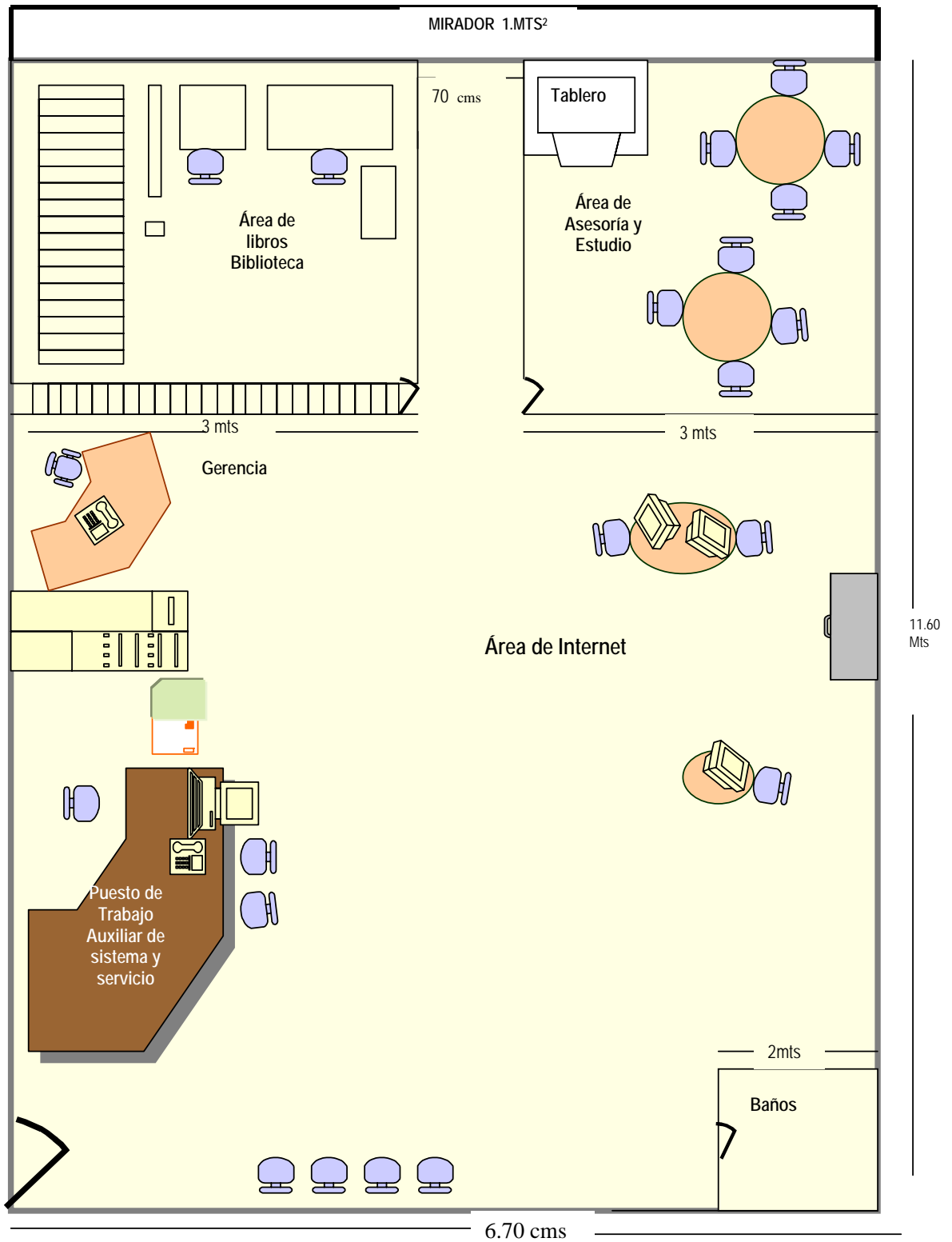
En cuanto el área de servicio de internet cuya tamaño es de 7.70 cms con 6.70 mts, contará con una buen espacio y comodidad para que los usuarios tengan mayor acceso al investigar sus tareas y lo invita adquirir nuestros servicios para obtener mayor imagen de confianza. El área de papelería cuyo tamaño es de 3mts con 3mts para que los usuarios tenga fácil acceso a la mercancía que se encuentra debidamente ordenada en los estantes con sus precios, para facilitar el desarrollo de las tareas y beneficios para el usuario.

3.3.8 Logística de Distribución del servicio. La distribución del servicio, se va a prestar en un salón con todas las comodidades; con personal capacitado y calificado, quien se encargará de guiar a los usuarios, en todas las áreas de trabajo.

Área de auxiliar: de inducción a usuarios, capacitación, orientación e información sobre los servicios que ofrece el CIATE. Asesorias, fotocopidora, internet, scanner, impresión, quemador, servicio de fax y empaste.

La distribución es por áreas trabajo; personal especializado en su labor con experiencia, calificado y seguros de sí mismo; cumplir con el requerimiento que les exigen las instituciones educativas a los estudiantes, observando las normas para mejorar la calidad de estudio.

Figura 39. Distribución en Planta



Área de los libros biblioteca: para la consulta de libros, se realizará en las salas de estantería abierta, tomando el material que desee y dejándolo sobre la mesa al concluir la consulta; colección de revistas y periódicos con información científica, técnica, humanística, social y de interés general, los cuales se ubicarán en la sala de lectura, en estantería abierta junto con las tablas de contenido, para que el usuario tenga acceso directo y contará con un fichero para averiguar si un libro o un autor determinado se encuentran en los fondos de una biblioteca, éstos se componen de fichas que siguen un orden alfabético, y pueden ser de distintos tipos: de autores, de títulos y de materias.

Área de Internet: sala virtual y de actualidad. Cuenta con conexiones y convenios con las principales redes en el ámbito local, nacional e internacional; permite buscar, consultar, localizar y recuperar información. Los usuarios pueden realizar consultas sobre los fondos en bases de datos, leer información, almacenada en formato CD-ROM y acceder a Internet.

Área de asesoría y estudio: asesorías referida al apoyo del estudiante en sus tareas para mejorar la calidad de estudio. Sugerencias, pautas y ejemplos para mejorar el modo de organizar su trabajo y obtener el máximo rendimiento de tu tiempo de estudio.

3.4 CONCLUSIONES TÉCNICAS SOBRE LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

Los diferentes aspectos se analizaron a lo largo de este estudio técnico, el cual aporta suficientes elementos de juicio para concluir que lo que se propone es viable desde el punto de vista técnico; por ejemplo, el porcentaje de los estudiantes que desean utilizar el centro de información y asesorías en

tareas es de 100%, estando de acuerdo con la creación de esta empresa de servicio en la comuna 4 del municipio de Floridablanca -Santander.

En cuanto a la microlocalización, se tuvieron en cuenta factores como cercanía de las instituciones, costo del arriendo, servicios, vigilancia, el interés de los vecinos, el impacto social y disponibilidad de la tecnología, mediante la ubicación en la cra 18ª 59-09 barrio La Trinidad de la comuna 4 del municipio de Floridablanca –Santander.

Se establecieron los recursos humanos necesarios para el funcionamiento del centro de información y asesorías en tareas escolares.

Entre otras, existen varias razones técnicas diferenciales que hacen viable el proyecto, a saber:

Un paquete integrado de servicios complementarios asesorías en tareas escolares, fotocopiadora, internet, scanner, impresión, quemador, servicio de fax, empaste y venta de papelería.

Tener como política “oír la voz del estudiante” quien es el que contribuirá a lograr el buen posicionamiento en el mercado.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

En este estudio se analizará la existencia administrativas y legal, se definirán los requisitos exigidos según la constitución de la empresa que se espera crear, así como los lineamientos básicos que regirán, la cultura organizacional de la empresa, entre otros, la visión, la misión, los objetivos, las políticas que se emplearan.

La organización en cualquier empresa constituye un pilar decisivo para el logro de sus diferentes metas.

La empresa además de contar con una estructura organizada, deberá tener en cuenta las capacidades humanas adecuadas para la asignación de las diversas responsabilidades; tales responsabilidades y funciones se especifican para cada puesto de trabajo en el aporte concerniente a las descripciones de cargos y funciones.

4.1 OBJETIVOS

4.1.1 Objetivo general. Determinar la estructura organizacional, efectiva para el funcionamiento **CIATE** del Centro de Información y Asesoría de Tareas Escolares, buscando la eficiencia en el servicio.

4.1.2 Objetivos específicos

- Determinar el tipo de empresa adecuado para el proyecto.
- Diseñar el organigrama y niveles jerárquicos del centro de información.

- Formular la misión y la visión del centro de información y asesorías en tareas escolares.
- Establecer la estructura salarial y la cantidad de funcionarios que la integran.
- Diseñar el manual de funciones para cada cargo.
- Plantear los procedimientos e implementar para cumplir los requisitos legales, sobre la salud ocupacional.

4.2 FORMA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Será una sociedad de responsabilidad Ltda., donde sus socios responderán únicamente por el monto de sus aportes; el capital social debe pagarse totalmente en el momento de la constitución de la sociedad, dicho capital estará dividido en cuotas de igual valor (Art. 354 código del comercio); está compuesta por dos socios, cada uno de los cuales aportarán el 50% del capital, (Art. 356). Dicha sociedad deberá tomar su razón social seguida de la palabra limitada o su abreviatura Ltda. (Art. 357 del código de comercio).

4.2.1 Tipo de organización. El tipo de empresa será sociedad comercial de responsabilidad limitada: contrato por medio del cual dos personas se comprometen a hacer aportes en dinero, trabajo o especie, con el propósito de efectuar una actividad comercial cuya finalidad es distribuir las utilidades en el periodo que se estime conveniente.

4.2.2 Constitución de la empresa. Los socios serán: Luz Dari Abaunza Acero y Maria Inés Acero Orozco. El domicilio será el Barrio La Trinidad de la comuna 4, del municipio de Floridablanca Santander. La sociedad tendrán

duración de 5 años prorrogables por el mismo tiempo, en caso de que se hayan cumplido los objetivos (Anexo D).

Ante La Cámara de Comercio de paraguayitas de Floridablanca, se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Solicitar el nombre ante la cámara de comercio, para saber si el nombre ya está registrado y si no existe, registrarlo. Una vez aprobado el nombre se tramitará la escritura correspondiente en la notaria pública. Al otorgamiento de este nombre, la Cámara de Comercio exigirá los siguientes requisitos:

- Nombre y razón social
- Clase de sociedad
- Nombre y número de socios
- Domicilio principal
- Duración
- Objeto o razón social(descrito de manera clara y determinada)
- Capital social (valor total número de cuotas o acciones, valor de cada una)
- Forma de distribución del capital social
- Forma de administrar la sociedad

- Facultades del representante legal
- Nombramiento

Presentada la minuta ante la notaria única del municipio de Floridablanca se procederá a otorgar escritura pública, en la cual deberán comparecer los socios.

Obtenida la escritura pública, el representante legal procederá a su inscripción y la matrícula mercantil de La Cámara de Comercio de la jurisdicción de la sociedad, anexo el acta de constitución y los estatutos de la a misma sociedad. Para ello diligenciará el formulario de matrícula de sociedad, copia notarial de la escritura pública donde conste la presentación y vigencia del paz y salvo de los comerciantes del acto notarial.

En la tesorería Municipal de Floridablanca se procede a inscribir la empresa, quedando registrada en el kárdex de contribuyentes, es decir se contrae la obligación de pagar el impuesto de Industria y Comercio.

Los libros de contabilidad que se deben registrar y llevar son:

- ✓ Inventario
- ✓ Caja diario
- ✓ Mayor
- ✓ Acta de Junta de Socios

El registro de estos libros debe hacerse en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y refrendarse en la Administración de Impuestos de la misma ciudad

Alcaldía. Solicitar el formulario de industria y comercio. Cumplir todas las normas expedidas en La Secretaria de Hacienda y Comercio.

- Horarios
- Ubicación
- Posteriormente se procede en la alcaldía el trámite ante la Secretaria de Hacienda para obtener la licencia de funcionamiento correspondiente al establecimiento de industria y comercio.

4.2.3 Misión. El centro de información y servicio de tareas escolares, tiene como misión, ofrecer excelentes servicios de asesorías confortables, calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas de los estudiantes, contando con un talento humano comprometido a brindar desarrollo y estímulo a nivel educativo.

4.2.4 Visión. En un periodo de cinco años, estará posicionado como el mejor género en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, destacándose por sus excelentes servicios y atención al cliente, reconocido por la calidad y tecnología en el servicio prestado, mejoramiento del talento humano con una organización ágil, con capacidad de respuestas frente a los cambios, superando las expectativas de los estudiantes.

4.2.5 Objetivos de la empresa

- Posicionar la imagen corporativa de CIATE Ltda., en el fin que sea reconocida y sea líder en la presentación de estos servicios.

- Poseer una infraestructura tanto física como humana en óptimas condiciones y poder así cumplir con la misión de la empresa.
- Ofrecer un paquete integrado de servicios a los estudiantes, padres de familia y usuarios que incluya Asesoría tareas escolares, fotocopidora, Internet, scanner, impresión, quemador, servicio de fax, empaste y venta de papelería.
- Mantener buena relación con los estudiantes, con los empleados donde el respeto es el principal valor a preservar.
- Procurar el manejo educativo a la tecnología para el perfecto funcionamiento de la empresa.

4.2.6 Políticas

4.2.6.1 Política personal. Crear un sistema para la selección del personal adecuado a sus cargos, especificando sus responsabilidades y deberes dentro y fuera de la empresa, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Reclutamiento: se preferirá personas naturales de la comuna 4, del municipio de Floridablanca
- Contratación: todo el personal del área administrativa se vinculará por medio de un contrato de trabajo a término fijo.
- Contratación: los docentes se contratarán por horas y ellos aportarán su seguro social.

- Inducción: la empresa suministrará esta información al empleado a través de un manual de funciones.
- Capacitación: la empresa capacitará a los empleados sobre el servicio que prestará a los usuarios.
- Para el desarrollo del programa de asesorías de tareas, su estructura organizacional contará con 2 empleados; los cuales se hará un estudio para analizar los diferentes perfiles dentro de los cargos solicitados.
- El tipo de contratación será en forma escrita, en donde se pactarán las obligaciones del empleado y el empleador.
- El salario a devengar será de acuerdo al cargo que ocupará y a la exigencia del mismo. Los costos del personal son los siguientes:

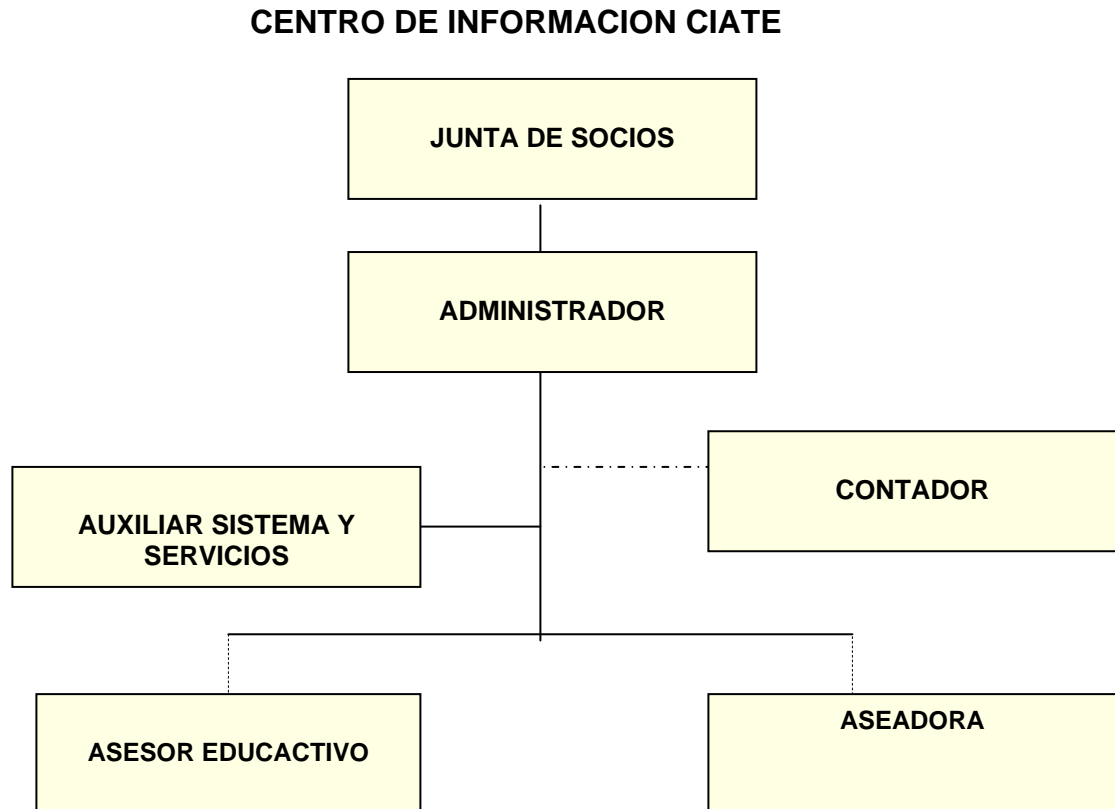
• Administrador	\$450.000
• Auxiliar de sistemas y servicios	\$358.000
• Asesor educativo	\$ 1.500 Hora asesoria

4.2.6.2. De compras. Su forma de pago será de contado, ya que va hacer en proposiciones mínimas.

4.2.6.3. Ventas. Las asesorías de tareas se harán en forma directa y su forma de pago es de contado.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 40. Estructura Orgánica



4.3.1 Descripción de cargos. Los cargos con los cuales estará organizada la empresa son: administrador, auxiliar de sistema y servicio. Los docentes serán contratados por horas. Se contratará una persona quien será la encargada de efectuar el aseo durante 3 veces por semana y un contador, al cual se le cancelarán por honorarios.

4.3.2 Descripción de cargo y perfil

Administrador

ANÁLISIS DEL CARGO	
Ubicación del puesto	Oficina
Nombre del cargo	Administrador
Objetivo del cargo	Administrador
Jefe inmediato	Ninguno
Funciones <ul style="list-style-type: none">• Relaciones publicas y establecer los contratos necesarios para conseguir los clientes.• Mantener buenas relaciones con los empleados y estudiantes.• Registrar todas las operaciones realizadas.• Controlar la Empresa.• Mantener estrategias para lograr el mejoramiento del servicio.• Llevar indicadores de servicio de gestor.• Llevar un control de las solicitudes de tarea• Tomar decisiones en su puesto	
Nivel educativo Pregrado	
Experiencia que indique la capacidad que requiere para desempeñar el puesto a Cabalidad. Experiencia 1 año	
<ul style="list-style-type: none">• Habilidad mental: planeamiento de las líneas de acciones a seguir.• Esfuerzo visual: debe atender pequeño detalles en la tarea a realizar.• Esfuerzo Físico: caminar estar y sentado en silla medio tiempo.• Riesgo del cargo: Problemas de columna por permanecer sentado demasiado Tiempo Desgaste visual.	

Cargo auxiliar de sistema y servicios

ANÁLISIS DEL CARGO	
Ubicación del puesto	Oficina
Objetivo del cargo	Técnico Sistema
Nombre del cargo	auxiliar sistemas
Jefe inmediato	Gerente
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento de la tecnología • realizar bien su función, • llevar un orden consecutivo de la entrega de las tareas. • Investigar todo sobre el Internet. • Mantener buenas relaciones con los empleados, estudiantes y los padres de familia . • Tomar decisiones en su área. • Hacer mantenimiento de los equipos de sistema. • Hacer control del uso de los equipos. 	
Nivel educativo: Tecnólogo en Sistemas	
Experiencia que indique la capacidad que requiere para desempeñar el puesto a Cabalidad.	
Experiencia: 1 año	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad mental: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzos mentales. • Esfuerzo visual: Debe atender pequeño detalles en la tarea a realizar demasiado tiempo. • Riesgo del cargo: Problemas de columna por permanecer sentado demasiado Tiempo Desgaste visual. 	

Asesor educativo en todas las áreas

ANÁLISIS DEL CARGO	
Ubicación del puesto	Oficina
Objetivo del cargo	Docente Investigación
Nombre del cargo	Asesora educativa
Jefe inmediato	Gerente
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar la información adecuada para el desarrollo de las tareas • Dar la respuesta al estudiante • Llevar el control de todo los libros • Mantener buenas relaciones con los empleados, estudiantes y los padres de familia • Realizar todos los trabajo • Llevar un control de los solicitudes de Tarea • Tomar decisiones en su puesto • Enseñar el proceso de investigación en libros e enciclopedias e Internet 	
Nivel educativo: Pregrado y/o licenciatura del área	
Experiencia que indique la capacidad que requiere para desempeñar el puesto a Cabalidad.	
Experiencia Un año en las áreas requeridas	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad mental: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzos mentales. • Esfuerzo visual: Debe atender pequeño detalles en la tarea a realizar demasiado tiempo. • Riesgo del cargo: Problemas de columna por permanecer sentado demasiado Tiempo Desgaste visual. 	

Cargo del Contador

ANÁLISIS DEL CARGO	
Ubicación del puesto	Oficina
Objetivo del cargo	Contador
Nombre del cargo	Auxiliar Contable
Jefe inmediato	Gerente
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar la contabilidad del centro de información • Llevar el control de los libros de contabilidad • Mantener buenas relaciones con los empleados, • Revisar ingresos y egresos • Elaborar ajustes mensuales • Elaborar balance general • Revisar libro Diario y mayor • Hacer conciliaciones bancarias de resultado y de balance • Autorizar nomina • Tomar decisiones en su puesto 	
Nivel educativo: Pregrado y/o contador publico	
Experiencia que indique la capacidad que requiere para desempeñar el puesto a Cabalidad.	
Experiencia Un año en las áreas requeridas	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad mental: Durante toda la jornada ejecuta tareas que requieren de esfuerzos mentales. • Esfuerzo visual: Debe atender pequeño detalles en la tarea a realizar demasiado tiempo. • Riesgo del cargo: Problemas de columna por permanecer sentado demasiado Tiempo Desgaste visual. 	

Cargo de Aseadora

ANÁLISIS DEL CARGO	
Ubicación del puesto	Servicios
Objetivo del cargo	Personal Operativo
Nombre del cargo	Aseadora
Jefe inmediato	Gerente
Funciones	
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la limpieza y ordenamiento de toda la empresa • Mantener buenas relaciones con los empleados, estudiantes y los padres de familia • Responsabilizarse de los materiales e insumos entregados para su labor • Realizar la eliminación de desechos • Las demás que el jefe inmediato le asigne • Tomar decisiones en su puesto 	
Nivel educativo: primaria / bachiller	
Experiencia que indique la capacidad que requiere para desempeñar el puesto a Cabalidad.	
Experiencia Un año en las áreas requeridas	
<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo visual: Debe atender pequeño detalles en la tarea a realizar demasiado tiempo. • Riesgo del cargo: Problemas de columna por permanecer de pie demasiado Tiempo. Tropezones y caídas en el desarrollo de las actividades Rinitis por olores fuertes de limpiadora y detergentes 	

4.3.3 Estructura salarial. Cada persona como parte integral de un sistema social, ofrece la fuerza laboral para satisfacer las necesidades primarias y de autorrealización y las organizaciones disponen de la misma en el desarrollo de actividades productivas que le permitan sostener y crecer. Esta relación presenta un común denominador que funciona para ambos objetivos, el salario, porque a través de éste las personas satisfacen sus necesidades, y las empresas, quienes con el personal idóneo se puede lograr que produzca los resultados esperados.

Para fijar el salario al cargo mayor jerarquía (Administrador) se toma como base el salario promedio establecido por el mercado laboral existente en la región de estudio, teniendo en cuenta la capacidad económica de la empresa; al cargo más bajo (auxiliar de sistemas y servicios) se le asignará el salario mínimo de acuerdo a lo establecido por el gobierno, adicionándosele el subsidio de transporte.

Cuadro 47. Estructura salarial

Cargo	Numero de empleados	Salario básico	Sub. de transporte	Total devengado
Auxiliar de sistema y servicios	1	358.000	41.600	399.600
Administrador	1	450.000	41.600	491.600

Cuadro 48. Base para cotizar

BASE PARA COTIZAR PRESEPAR	BASE (%)
CESANTIA	8.333%
INT CESANTIA	1.000%
PRIMA	8.333%
VACACIONES	4.167%
SALUD	8.000%
PENSIÓN	10.875%
A.R.P	1.044%
Dotación	7.000%
PARAFISCA	9.000%

Fuente: Ministerio de Trabajo y seguridad social Bucaramanga 2004

4.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

Del proyecto se concluye, que se debe conformar una sociedad de responsabilidad limitada con el nombre CIATE LTDA., identificando los requisitos legales a cumplir ante la Alcaldía de Floridablanca, la Cámara de Comercio y la DIAN para la puesta en marcha la empresa; así como seguir la reglamentación vigente del ministerio de Desarrollo Económico y Anato, ente que controla, regula y autorizan esta clases de servicios.

Se definieron la visión, misión, objetivos y políticas que regirán la cultura y la organizacional de **CIATE Ltda.**, la cual prestará el centro de información y servicio de tareas escolares a los estudiantes.

Se estableció la estructura organizacional acorde con las necesidades de la empresa, para ellos se requieren 2 empleados para el área administrativa.

Se elaboró el manual de funciones que sirvió para determinar el perfil del cargo y las funciones a realizar por cada empleado que se va contratar.

Se elaboró la estructura salarial adecuada para el centro de información y servicio de tareas escolares **CIATE Ltda.**, tanto para los empleados del área administrativa como operativa, teniendo en cuenta los factores que afectan.

5. ESTUDIO FINANCIERO

Este estudio pretende analizar todos los elementos financieros y económicos que inciden en el proyecto, estimado los valores por ingresos, por venta del paquete integrado de servicios; así como la valorización de los egresos por el montaje y puesta en marcha el centro de información y asesorías escolares.

En este capítulo se tratará los siguientes aspectos del orden financiero: las inversiones, los costos, el presupuesto de ingresos y egresos, el punto de equilibrio, los estados financieros proyectados (flujo de caja, estado de ganancia y pérdida y el balance general) y el cálculo de las razones financieras.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO

Objetivos general. Hacer una presentación amplia y rigurosa de cada uno de los elementos que participan en el proyecto con base en los estudios previos de mercado, técnico, jurídico e institucional que conduzcan a consolidar flujos netos de caja utilizando precios constantes que permitan analizar la real conveniencia o inconveniencia al momento en que se formula el proyecto.

Objetivos Específicos

- Presupuestar las inversiones necesarias para ponerlo en funcionamiento.
- Estimar los costos que concurren en la ejecución y administración del centro de información y asesorías en tareas.

- Ejecutar flujos de caja que permitan analizar desde cualquier punto de vista las ventajas o desventajas de implementar esta obra.
- Proponer origen, montos, costos, condiciones y garantías de las fuentes de financiación a las cuales piensa recurrir.
- Calculo de las razones financieras, y su respectivo análisis de los resultados.

5.1 INVERSIONES

Considerando la información del estudio técnico se procede a realizar la cuantificación de las inversiones requerida para el montaje y puesta en marcha el centro de información y asesoría en tareas.

5.1.1 Inversiones en activos fijos. La inversión fija o tangible son todos los bienes de la empresa como: muebles y enseres y equipo de oficina, que se necesitan para la puesta en marcha de la empresa. (Véase el cuadro 49)

Cuadro 49. Costo de muebles y enseres

DETALLE DE LA INVERSION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Mesones(2*2)con torre de 80* 55 * 75h	4	100.000	400.000
Estantes metálicos 90*30*200an (h)	6	52.000	312.000
Mesas para computador de 80 DM 80*60*75h	2	180.000	360.000
Fichero de madera tipo mesa con estructura	1	150000	150000
Silla tapizadas	20	50000	1000000
Forros computador	4	12.000	48.000
Escritorio tipo gerente	1	250000	250.000
Escritorio secretaria	1	170.000	170.000
Forros para fotocopiadora	1	15.000	15.000
Vitrina	1	220.000	220.000
Silla ejecutiva	2	160.000	320.000
Total			\$3.245.000

Fuente: Cotizaciones varias

5.1.2 Equipo de Oficina. Está conformado por computadores, telefax, teléfonos, fotocopiadora, calculadora y estabilizadores; por el valor de 11.161.840 (véase cuadro 50).

Cuadro 50. Costo Equipo de Oficina.

CANT	DESCRIPCION	VL UNIT.	VL TOTAL
4	Computador AMD duron memoria RAM 256 mb DDR 333MHZ	1,370,000	5,480,000
2	Estabilizador regulador eléctrico 1000 wats	62,400	124,800
1	Maquina Anilladora	700,000	700,000
1	Televisor Sansum	415,000	415,000
1	Telefax Panasonic kx-f25 LA	220,000	220,000
1	Teléfono teclado	50,000	50,000
2	Línea telefónica	240,000	480,000
1	Calculadora CASIO	45,000	45,000
1	Fotocopiadora Toshiba Digital E-Studio 150(Copiado, Impresora, escanear color láser	3,647,040	3,647,040
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA			11,161,840

Fuente: cotizaciones Varias.

5.1.3 Material Educativo. Este recurso es necesario para la realización de la asesoría académica a estudiantes y jóvenes de todas las edades, en la Floridablanca. Es una recopilación del material mas usual de los colegios a nivel de primaria y secundaria.

Cuadro 51. Material educativo

DETALLE DE LA INVERSION	EDITORIAL	N°	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
La Sagrada Biblia	San pablo	2	18.000	36.000
Enciclopedia La mujer	normal	1	190.000	190.000
Enciclopedia La mujer	Normal	1	230.000	230000
Estilo edición Cortes	Daly	1	390.000	390.000
La maquina del saber	Planeta	1	400.000	400.000
Enciclopedia ilustrado	Normal	1	310.000	310.000
El gran libro de los Valores	Circulo cultura	1	96000	96000
Mujer Creativa Pequeños creativos	Océano	1	230000	230000
Omnia júnior	Planeta	1	240.000	240.000
Magic English	Planeta	1	770.000	770.000

DETALLE DE LA INVERSION	EDITORIAL	Nº	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Enciclopedia Disney	Planeta	1	540.000	540.000
Cuentos infantiles	Océano	1	130.000	130.000
Enciclopedia Colombiana	Normal	1	110.000	110.000
La Biblia infantil	Océano	1	130.000	130.000
Maravilloso mundo de los animales Disney	Planeta	1	560.000	560.000
Diccionario enciclopédico	Planeta	1	250.000	250.000
Enciclopedia tutor interactivo	Océano	1	200.000	200.000
Preceptor Enciclopedia	Océano	1	300.000	300.000
obras literarias		26	3077	80.000
Total				5.192.000

Fuente: Cotizaciones varias

Total Inversión fija. Se conforma por las inversiones realizadas por muebles y equipo de \$ 3.245.000, equipo de oficina de \$11,161,840, material educativo \$5.192.000 equivalente a un valor total de \$ 19.598.840 (véase cuadro 52)

Cuadro 52. Inversión Fija

Activos	Valor activos
Muebles y enseres	3.245.000
Equipo de oficina	11.161.840
Material Educativo	5.192.000
Total Inversión Fija	\$19.598.840

5.1.3 Inversión Diferida. Se registran todas las erogaciones de dinero que se deben realizar antes de poner en marcha el centro de información y asesoría en tareas y que son necesarias para su funcionamiento; comprende el estudio de factibilidad, la publicidad de lanzamiento, los gastos notariales de la constitución de la sociedad y escritura de constitución y la licencia de funcionamiento expedida por la Alcaldía Municipal de Floridablanca.

Cuadro 53. Inversión Diferida

Concepto	Valor total
Gastos de constitución	421.000
Adecuación locativa	2.500.000
Licencia de software	1.240.000
Lanzamiento	415.000
Estudio de factibilidad	800.000
Total	\$5.376.000

5.1.4 Inversión de capital de trabajo. Representa lo que el proyecto necesita para la operación de un mes y está conformado por los insumos, mano de obra directa, costos indirectos de fabricación y los gastos de administración menos la depreciación y amortización a diferidos. No se tiene en cuenta los intereses generados por el crédito.

5.1.4.1 Insumos. los servicios ofrecidos por la empresa, requieren de insumos para el funcionamiento de la empresa

Cuadro 54. Costo variable de Asesoría Educativa.

SERVICIO	ASESORIA EDUCATIVA		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	ASESORIA EDUCATIVA			
PRECIO DE VENTA	6,000.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Marcadores	Und	769.00	0.25	192.25
Papel carta	Und	15.77	2.00	31.54
Papel Oficio	Und	17.00	1.00	17.00
Lápiz Mongol	Und	315.00	0.15	47.25
Lapicero	Und	367.00	0.15	55.05
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				343.09
OTROS COSTOS VARIABLES				
Asesor Académico	hora	1,500.00	1.00	1,500.00
TOTAL OTROS COSTOS				1,500.00
COSTO VARIABLE TOTAL				1,843.09

Cuadro 55. Costo variable del servicio de Internet

SERVICIO	INTERNET		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	INTERNET			
PRECIO DE VENTA	1,500.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Impulsos	Und	21.00	20.00	420.00
Papel carta	Und	15.77	1.00	15.77
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				435.77
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	Unidad	30,000.00	0.01	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				602.44

Cuadro 56. Costo variable del servicio de escáner

SERVICIO	ESCANNER		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	ESCANNER			
PRECIO DE VENTA	1,000.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Papel carta	Und	15.77	1.00	15.77
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				15.77
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	Unidad	30,000.00	0.01	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				182.44

Cuadro 57. Costo variable del servicio de Fotocopiadora.

SERVICIO	FOTOCOPIAS		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	FOTOCOPIAS			
PRECIO DE VENTA	100.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Papel carta	Und	15.77	1.00	15.77
Tonner	Und	15.00	1.00	15.00
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				30.77
OTROS COSTOS VARIABLES				
TOTAL OTROS COSTOS				-
COSTO VARIABLE TOTAL				30.77

Cuadro 58. Costo variable del servicio de Impresión.

SERVICIO	IMPRESIONES		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	IMPRESIONES			
PRECIO DE VENTA	600.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Papel carta	Und	15.77	1.00	15.77
Toner	Und	15.00	1.00	15.00
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				30.77
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	Unidad	30,000.00	0.01	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				197.44

Cuadro 59. Costos variable del servicio de empaste

SERVICIO	EMPASTE		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	EMPASTE			
PRECIO DE VENTA	2,000.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Pastas	Und	300.00	2.00	600.00
Ganchos Velovinder	Par	600.00	1.00	600.00
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				1,200.00
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	mes	5,000.00	0.03	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				1,366.67

Cuadro 60. Costo variable del servicio de Quemado de CD's

SERVICIO	QUEMADOR		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	QUEMADOR			
PRECIO DE VENTA	4,000.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
CD	Und	1,000.00	1.00	1,000.00
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				1,000.00
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	Unidad	30,000.00	0.01	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				1,166.67

Cuadro 61. Costo variable del servicio de Fax

SERVICIO	FAX		UND COSTO	1.00
REFERENCIA	FAX			
PRECIO DE VENTA	1,000.00		UND COSTO	1.00
MP o INSUMOS	UND COMPRA	COSTOxUND	UND UTIL/DAS	COSTO
Papel Fax	Rollo	6.30	1.00	6.30
Llamada telefonica	Impulso	113.19	1.00	113.19
COSTO TOTAL MATERIAS PRIMAS O INSUMOS				119.49
OTROS COSTOS VARIABLES				
Mantenimiento	Unidad	30,000.00	0.01	166.67
TOTAL OTROS COSTOS				166.67
COSTO VARIABLE TOTAL				286.16

Tomando como base la información de los cuadros anteriores y la proyección de los servicios a prestar en cada modalidad.

Cuadro 62. Proyección de los servicios para el primer año en unidades

PRODUCTO	AÑO 1
ASESORIA EDUCATIVA	1,848
INTERNET	3,456
ESCANNER	2,640
FOTOCOPIAS	132,000
IMPRESIONES	31,680
EMPASTE	1,056
QUEMADOR	1,320
FAX	792
TOTAL SERVICIOS EN UNIDADES	174,792

Tomando los datos del cuadro anterior se realizan los cálculos de los costos de insumos y los otros costos variables, reflejados en los siguientes cuadros.

Cuadro 63. Costos de Insumos para un mes y primer año.

Concepto	Mes	AÑO 1
ASESORIA EDUCATIVA	52,836	634,038
INTERNET	125,502	1,506,028
ESCANNER	3,470	41,638
FOTOCOPIAS	338,509	4,062,102
IMPRESIONES	81,242	974,904
EMPASTE	105,600	1,267,200
QUEMADOR	110,000	1,320,000
FAX	7,886	94,635
Insumos	825,045	9,900,546

Cuadro capacidad proyectada del proyecto.

Después de calcular los costos variables de los insumos se divide en doce para calcular el costo mensual de los insumos.

5.1.4.2 Mano de obra directa.

Cuadro 64. Costo Mano de obra directa

Concepto	Mes	AÑO 1
1.2 Mano de Obra Directa	231,000	2,772,000

La mano de obra directa esta representada por los asesores educativos.

5.1.4.3 Costos Indirectos del Servicio.

Cuadro 65. Costos Indirectos del Servicio

Concepto	Mes	AÑO 1
1.3 C.I.F.	568,667	6,824,000
Otros costos variables	568,667	6,824,000

Este cuadro presenta los otros costos variables en los que incurre el proyecto para prestar el diferentes servicios.

5.1.4.4 Gastos de administración.

Cuadro 66. Gastos de Administración.

Concepto	Mes	1
2.1. Salarios	1,394,253	16,731,034
2.2. Amortización Diferidos	89,600	1,075,200
2.3. Depreciación	299,606	3,595,268
2.4. Arriendo	180,000	2,160,000
2.5. Servicios Públicos	110,000	1,320,000
2.6. Servicio Red Internet	155,000	1,860,000
2.7. Publicidad	46,583	559,000
2.8. Seguro	11,127	133,528
2.9. Vigilancia	5,000	60,000
2.10. Útiles de Aseo	14,500	174,000
2.11 Papelería	15,000	180,000
2.12 Contador	120,000	1,440,000
2.13 Aseadora	60,000	720,000
2. GASTOS ADMON	2,500,669	30,008,030

- **Salarios**

Cuadro 67. Salarios

CONCEPTO	%	ADMINISTRADOR	AUXILIAR DE SISTEMA Y SERVICIO	TOTALES
N° CARGOS		1	1	2
SUELDO BASICO	100%	450,000	358,000	808,000
AUX. TRANSPORTE	0%	41,600	41,600	83,200
SUBTOTAL	100%	491,600	399,600	891,200
CESANTIA	8.333%	40,967	33,300	74,267
INT CESANTIA	1.000%	410	333	743
PRIMA	8.333%	40,967	33,300	74,267
VACACIONES	4.167%	18,750	14,917	33,667
SALUD	8.000%	39,328	31,968	71,296
PENSIÓN	10.875%	53,462	43,457	96,918
A.R.S	1.044%	5,132	4,172	9,304
Dotacion	7.000%	34,412	27,972	62,384
PARAFISCAL	9.000%	44,244	35,964	80,208
SUBTOTAL	57.752%	277,671	225,382	503,053
MENSUAL UNITARIO		769,271	624,982	1,394,253
MENSUAL TOTAL		769,271	624,982	1,394,253
ANUAL		9,231,250	7,499,784	16,731,034

- **Amortización Diferidos.** El total de la inversión diferida se amortiza a cinco años (véase Cuadro 68)

Cuadro 68. Amortización de diferidos

ACTIVO	VALOR ACTIVO	AÑOS	VALOR AMORTIZACIÓN ANUAL	VALOR MES
Diferidos	5.376.000	5 años	1.075.200	89.600

- **Depreciación de activos.**

Cuadro 69. Depreciación de Activos

ACTIVO	VALOR ACTIVO	VIDA ÚTIL	VALOR DEP MES	VALOR DEP ANUAL
Muebles y Enseres	5,192,000	5	86,533	1,038,400
Equipo de Oficina	3,245,000	10	27,042	324,500
Material educativo	11,161,840	5	186,031	2,232,368
TOTAL	19,598,840		299,606	3,595,268

- **Seguros.** Corresponde al 1% sobre los Muebles y Enseres y Equipo de Oficina.

Cuadro 70. Seguros

Activo	Valor activo	Porcentaje	Valor mes	Valor año
Muebles y enseres	3.245.000	1%	2.704	32.450
Equipo de oficina	10.107.840	1%	8.423	101.078
TOTAL DE SEGUROS			11.127	133.528

5.1.4.5 Capital de trabajo.

Cuadro 71. Inversión de Capital de Trabajo

Concepto	Valor total
Compra de Insumos	825,045
Mano de obra directa	231.000
Costos Indirectos del Servicio	568,667
Gastos de administración – Dep. y amortización diferidos	2,111,464
Total capital de trabajo	3.736.176

5.1.5 Inversión Total. La inversión total reúne los datos de la inversión fija, más la inversión diferida y el capital de trabajo para puesta en marcha el centro de información y asesorías en tareas escolares (ver cuadro 72)

Cuadro 72. Inversión Total

CONCEPTO	VALOR TOTAL
Inversión fija	19.598.840
Inversión diferida	5.376.000
Capital de trabajo	3.736.176
TOTAL INVERSIÓN	28.711.016

5.1.5 Fuentes de financiación. Para la puesta en marcha del proyecto se prevé una inversión inicial de \$28.711.016, de los cuales \$ 20.711,016 será de aportes de los socios interesados en su realización, y se observa la necesidad de tramitar un crédito por la suma de \$8.000.000.

Cuadro 73. Fuentes de financiación

CAPITAL DISPONIBLE	VALOR (\$)	PARTICIPACIÓN
Recursos propios (aportes sociales)	20.711.016	72%
Recursos de terceros (crédito de financiación)	8.000.000	28%
Total fuentes de financiación	28.711.016	100

Después de estudiar varias alternativas de crédito se eligió un crédito por la suma de \$8.000.000 con el banco CONAVI como intermediario comercial, con un plazo de 36 meses y una tasa del 23.87% e.a, equivalente al 1,8% mensual. El valor de la cuota constante mensual es de \$303.864.

Cuadro 74. Amortización del crédito

N°	INTERES	ABONO CAPITAL	SALDO
0	0	-	8,000,000
1	143,989	159,875	7,840,125
2	141,111	162,752	7,677,373
3	138,182	165,682	7,511,691
4	135,200	168,664	7,343,027
5	132,164	171,700	7,171,327
6	129,074	174,790	6,996,538
7	125,928	177,936	6,818,602
8	122,725	181,138	6,637,463
9	119,465	184,399	6,453,065
10	116,146	187,718	6,265,347
11	112,767	191,096	6,074,251
12	109,328	194,536	5,879,715
13	105,827	198,037	5,681,678
14	102,262	201,601	5,480,076
15	98,634	205,230	5,274,846
16	94,940	208,924	5,065,923
17	91,179	212,684	4,853,238
18	87,351	216,512	4,636,726
19	83,455	220,409	4,416,317
20	79,487	224,376	4,191,941
21	75,449	228,415	3,963,526
22	71,338	232,526	3,731,000
23	67,153	236,711	3,494,289
24	62,892	240,971	3,253,318
25	58,555	245,309	3,008,009
26	54,140	249,724	2,758,286
27	49,645	254,218	2,504,067
28	45,070	258,794	2,245,273
29	40,412	263,452	1,981,821
30	35,670	268,194	1,713,628
31	30,843	273,021	1,440,607
32	25,929	277,935	1,162,672
33	20,926	282,937	879,735
34	15,834	288,030	591,705
35	10,650	293,214	298,491
36	5,372	298,491	0
TOTALES	2,939,093	8,000,000	

5.2 COSTOS

5.2.1 Costos fijos

Cuadro 75. Costos fijos

Concepto	AÑO 1
2.1. Salarios	16,731,034
2.2. Amortización Diferidos	1,075,200
2.3. Depreciación	3,595,268
2.4. Arriendo	2,160,000
2.5. Servicios Públicos	1,320,000
2.6. Servicio Red Internet	1,860,000
2.7. Publicidad	559,000
2.8. Seguro	133,528
2.9. Vigilancia	60,000
2.10. Útiles de Aseo	174,000
2.11 Papelería	180,000
2.12 Contador	1,440,000
2.13 Aseadora	720,000
3. INTERESES	1,526,079
2 + 3 COSTOS FIJOS	31,534,109

Los costos fijos son aquellos que no se modifican o varían ante un cambio en el volumen de servicios ofrecidos por la empresa.

5.2.2 Costo variable. Esta representado por los egresos que tienden a modificarse ante un cambio del volumen de venta o de servicios.

Cuadro 76. Costo variable

CONCEPTO	MES	AÑO 1
1.1 Materia Prima	825,045	9,900,546
ASESORIA EDUCATIVA	52,836	634,038
INTERNET	125,502	1,506,028
ESCANNER	3,470	41,638
FOTOCOPIAS	338,509	4,062,102
IMPRESIONES	81,242	974,904
CONCEPTO	MES	AÑO 1
EMPASTE	105,600	1,267,200
QUEMADOR	110,000	1,320,000
FAX	7,886	94,635
1.2 Mano de Obra Directa	231,000	2,772,000
1.3 C.I.F.	568,667	6,824,000
Otros costos variables	568,667	6,824,000
1. COSTOS VARIABLES	1,624,712	19,496,546

5.2.3 Costos totales

Cuadro 77. Costos totales

COSTOS TOTALES	Mes	1	2	3	4	5
COSTOS VARIABLES	1,624,712	19,496,546	21,412,569	23,813,761	26,066,099	28,866,803
COSTOS FIJOS	2,627,842	31,534,109	31,027,997	30,401,076	30,008,030	30,008,030
TOTAL	4,252,555	51,030,655	52,440,565	54,214,837	56,074,129	58,874,832

5.2.4 Precio de venta. Tomando como base el estudio de mercados y los precios estimados con el mercado y adicionalmente el volumen de los servicios plasmado en el estudio técnico, se procedió a calcular los ingresos del proyecto.

5.3 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS.

5.3.1 Egresos proyectados

Cuadro 78. Egresos proyectados

Concepto	1	2	3	4	5
1. COSTOS DE OPERACIÓN	19,496,546	21,412,569	23,813,761	26,066,099	28,866,803
1.1 Materia Prima	9,900,546	11,104,569	12,657,761	14,066,099	15,886,803
ASESORIA EDUCATIVA	634,038	815,191	1,086,922	1,358,652	1,811,536
INTERNET	1,506,028	1,757,033	2,133,540	2,384,544	2,761,051
ESCANNER	41,638	45,802	49,966	54,130	62,457
FOTOCOPIAS	4,062,102	4,468,312	4,915,143	5,410,720	5,946,917
IMPRESIONES	974,904	1,072,395	1,178,010	1,299,873	1,429,860
EMPASTE	1,267,200	1,267,200	1,584,000	1,584,000	1,900,800
QUEMADOR	1,320,000	1,584,000	1,584,000	1,848,000	1,848,000
FAX	94,635	94,635	126,181	126,181	126,181
1.2 Mano de Obra Directa	2,772,000	2,772,000	2,772,000	2,772,000	2,772,000
1.3 C.I.F.	6,824,000	7,536,000	8,384,000	9,228,000	10,208,000
Otros costos variables	6,824,000	7,536,000	8,384,000	9,228,000	10,208,000
2. GASTOS ADMON	30,008,030	30,008,030	30,008,030	30,008,030	30,008,030
2.1. Salarios	16,731,034	16,731,034	16,731,034	16,731,034	16,731,034
2.2. Amortización Diferidos	1,075,200	1,075,200	1,075,200	1,075,200	1,075,200
2.3. Depreciación	3,595,268	3,595,268	3,595,268	3,595,268	3,595,268
2.4. Arriendo	2,160,000	2,160,000	2,160,000	2,160,000	2,160,000
2.5. Servicios Públicos	1,320,000	1,320,000	1,320,000	1,320,000	1,320,000
2.6. Servicio Red Internet	1,860,000	1,860,000	1,860,000	1,860,000	1,860,000
2.7. Publicidad	559,000	559,000	559,000	559,000	559,000
2.8. Seguro	133,528	133,528	133,528	133,528	133,528
2.9. Vigilancia	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
2.10. Útiles de Aseo	174,000	174,000	174,000	174,000	174,000
2.11 Papelería	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000
2.12 Contador	1,440,000	1,440,000	1,440,000	1,440,000	1,440,000
2.13 Aseadora	720,000	720,000	720,000	720,000	720,000
INTERES	1,526,079	1,019,967	393,046	-	-
TOTAL	51,030,655	52,440,565	54,214,837	56,074,129	58,874,832

5.3.2 Ingresos proyectados

Cuadro 79. Ingresos proyectados

CONCEPTO	1	2	3	4	5
Ingreso Operacional	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	92,347,200
Asesoría educativa	11,088,000	14,256,000	19,008,000	23,760,000	31,680,000
Internet	5,184,000	6,048,000	7,344,000	8,208,000	9,504,000
Escáner	2,640,000	2,904,000	3,168,000	3,432,000	3,960,000
Fotocopias	13,200,000	14,520,000	15,972,000	17,582,400	19,324,800
Impresiones	19,008,000	20,908,800	22,968,000	25,344,000	27,878,400
Empaste	2,112,000	2,112,000	2,640,000	2,640,000	3,168,000
Quemador	5,280,000	6,336,000	6,336,000	7,392,000	7,392,000
Fax	792,000	792,000	1,056,000	1,056,000	1,056,000
Ingreso No Operacional	-	-	-	-	1,622,500
Venta Activos Fijos	-	-	-	-	1,622,500
TOTAL INGRESOS	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	93,969,700

5.4 PUNTO DE EQUILIBRO

Ante la variedad de servicios ofrecidos por la empresa se determino el punto de equilibrio aplicando el costeo directo. Ante esto se calculo el margen de contribución de cada servicio y se determino un margen de contribución general de la empresa.

$$\text{Margen de Contribución} = \text{Precio de venta} - \text{Costo Variable}$$

Cuadro 80. Margen de contribución total de la empresa.

PRODUCTO	SERV	PV	C.V	M.C.\$	MC%	V.P.	%VTAS	MC EMP
Asesoría educativa	1,848	6,000	1,843	4,157	69%	11,088,000	19%	13%
Internet	3,456	1,500	602	898	60%	5,184,000	9%	5%
Escáner	2,640	1,000	182	818	82%	2,640,000	4%	4%
Fotocopias	132,000	100	31	69	69%	13,200,000	22%	15%
Impresiones	31,680	600	197	403	67%	19,008,000	32%	22%
Empaste	1,056	2,000	1,367	633	32%	2,112,000	4%	1%
Quemador	1,320	4,000	1,167	2,833	71%	5,280,000	9%	6%
Fax	792	1,000	286	714	71%	792,000	1%	1%
TOTALES	171,624	1,314	2,856	6,344		59,304,000	100%	67%

Para Calcular el punto de equilibrio se utilizo la siguiente formula:

$$P.E. = \frac{CF}{\text{Margen de Contribución de la empresa}}$$

Cuadro 81. Punto de equilibrio Anual.

AÑO	COSTOS FIJOS	VTAS	M. C.	P. E. (\$)	P. E. (%)
1	39,604,030	51,120,000	67%	26,583,967	52%
2	40,316,030	58,636,800	67%	27,061,893	46%
3	41,164,030	68,460,000	67%	27,631,108	40%
4	42,008,030	78,326,400	67%	28,197,638	36%
5	42,988,030	92,347,200	67%	28,855,457	31%

Según el análisis de la proyección del punto de equilibrio, para el primer año la empresa logra el punto de equilibrio al cumplir con el 52% de las ventas estimadas, 46%, 40%, 36% y 31%, respectivamente.

5.5 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro 82 . Flujo de caja proyectado

ITEM	0	1	2	3	4	5
Ingresos por Servicios	-	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	92,347,200
RECURSOS PROPIOS	20,711,016	-	-	-	-	-
CREDITO BANCARIO	8,000,000	-	-	-	-	-
Venta Activos fijos	-	-	-	-	-	1,622,500
TOTAL INGRESOS	28,711,016	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	93,969,700
Pago Proveedores	-	9,900,546	11,104,569	12,657,761	14,066,099	15,886,803
Mano de Obra Directa	-	2,772,000	2,772,000	2,772,000	2,772,000	2,772,000
CIF	-	6,824,000	7,536,000	8,384,000	9,228,000	10,208,000
Gastos de Administración	-	25,337,562	25,337,562	25,337,562	25,337,562	25,337,562
Interés del crédito	-	1,526,079	1,019,967	393,046	-	-
Distribución utilidades	-	-	46,013	3,191,061	7,336,259	11,459,920
Pago Imporenta	-	-	34,398	2,385,550	5,484,388	8,567,124
Pago capital	-	2,120,285	2,626,397	3,253,318	-	-
Inversión en Activos Fijos	19,598,840	-	-	-	-	-
Gastos Preoperativos	5,376,000	-	-	-	-	-
TOTAL EGRESOS	24,974,840	48,480,472	50,476,905	58,374,298	64,224,308	74,231,408
BALANCE OPERATIVO	3,736,176	2,639,528	8,159,895	10,085,702	14,102,092	19,738,292
SALDO INICIAL DE CAJA	-	3,736,176	6,375,704	14,535,599	24,621,301	38,723,393
SALDO FINAL	3,736,176	6,375,704	14,535,599	24,621,301	38,723,393	58,461,685

Se presenta las entradas y salidas de efectivo en un periodo determinado y se utiliza para determinar el saldo de caja en el balance general proyectado.

5.6 ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO

Cuadro 83. Estado de resultados proyectado.

Concepto / Período	1	2	3	4	5
Ingresos Operacionales	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	92,347,200
(-) Egresos Operacionales	(19,496,546)	(21,412,569)	(23,813,761)	(26,066,099)	(28,866,803)
Utilidad Operacional	31,623,454	37,224,231	44,646,239	52,260,301	63,480,397
Ingresos no Operacionales	-	-	-	-	1,622,500
(-) Gastos de Administración	(30,008,030)	(30,008,030)	(30,008,030)	(30,008,030)	(30,008,030)
(-) Intereses	(1,526,079)	(1,019,967)	(393,046)	-	-
Utilidad Antes de Impuesto	89,345	6,196,235	14,245,163	22,252,271	35,094,868
(-) Impuesto 38.5%	(34,398)	(2,385,550)	(5,484,388)	(8,567,124)	(13,511,524)
Utilidad después de Impuestos	54,947	3,810,684	8,760,775	13,685,147	21,583,344
(-) reserva legal	(8,935)	(619,623)	(1,424,516)	(2,225,227)	(3,509,487)
TOTAL	46,013	3,191,061	7,336,259	11,459,920	18,073,857

5.7 BALANCE GENERAL

Cuadro 84. Proyección del Balance

CUENTAS	0	1	2	3	4	5
1. ACTIVO						
1.1. DISPONIBLE	3,736,176	6,375,704	14,535,599	24,621,301	38,723,393	58,461,685
Caja	3,736,176	6,375,704	14,535,599	24,621,301	38,723,393	58,461,685
1.2. ACTIVOS FIJOS	19,598,840	16,003,572	12,408,304	8,813,036	5,217,768	1,622,500
Depreciables	19,598,840	19,598,840	19,598,840	19,598,840	19,598,840	19,598,840
Depreciación Acumulada	0	(3,595,268)	(7,190,536)	(10,785,804)	(14,381,072)	(17,976,340)
1.3. DIFERIDOS	5,376,000	4,300,800	3,225,600	2,150,400	1,075,200	-
TOTAL ACTIVO	28,711,016	26,680,076	30,169,503	35,584,737	45,016,361	60,084,185
2. PASIVO						
2.1.OBLIGACIONES FRAS	8,000,000	5,879,715	3,253,318	-	-	-
2.3. IMPUESTOS, GRAV, TASAS	-	34,398	2,385,550	5,484,388	8,567,124	13,511,524
TOTAL PASIVO	8,000,000	5,914,113	5,638,868	5,484,388	8,567,124	13,511,524
3. PATRIMONIO						
3.1. CAPITAL SOCIAL	20,711,016	20,711,016	20,711,016	20,711,016	20,711,016	20,711,016
3.2. Rendimiento o Perdida	0	46,013	3,191,061	7,336,259	11,459,920	18,073,857
3.3. Reserva legal	0	8,935	628,558	2,053,074	4,278,301	7,787,788
TOTAL PATRIMONIO	20,711,016	20,765,963	24,530,634	30,100,349	36,449,237	46,572,661
TOTAL PAS Y PAT	28,711,016	26,680,076	30,169,503	35,584,737	45,016,361	60,084,185

6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

6.1 EVALUACIÓN ECONÓMICO-SOCIAL

La evaluación económico - social cuenta con una aporte social, representando uno de los pilares fundamentales en el direccionamiento socio - empresarial necesario para el fortalecimiento del desarrollo

En este contexto, el centro de información y asesorías en tareas escolares, demuestra un aporte en la capacitación y calificación de los estudiantes que requieren refuerzos en áreas plenamente identificadas.

Al desarrollar este proyecto se busca el fortalecimiento de la empresa, acorde con la realidad económica de Santander, para contribuir como gestores empresariales al mejoramiento económico-social de la región, respondiendo a las necesidades de la comunidad y al mejoramiento de las condiciones de vida de los estudiantes.

Generación de empleo. El centro de información y asesorías en tareas genera directamente 5 empleos y mas de 10 empleos indirectos, en la comuna 4 del municipio de Floridablanca, directo con modalidad de prestación de servicios

6.2 EVALUACIÓN FINANCIERA

Se tendrán en cuenta las dos principales medidas para evaluar un proyecto: la tasa interna de retorno y el valor presente neto.

Cuadro 85. Evaluación del proyecto

Concepto / Periodo	0	1	2	3	4	5
Ingresos del Proyecto	-	51,120,000	58,636,800	68,460,000	78,326,400	93,969,700
(-) Egresos del Proyecto	-	(51,030,655)	(52,440,565)	(54,214,837)	(56,074,129)	(58,874,832)
Flujo de Caja antes Impuesto	-	89,345	6,196,235	14,245,163	22,252,271	35,094,868
(-) Impuesto 38.5%	-	(34,398)	(2,385,550)	(5,484,388)	(8,567,124)	(13,511,524)
Flujo Caja después Impuesto	-	54,947	3,810,684	8,760,775	13,685,147	21,583,344
(+) Depreciación	-	3,595,268	3,595,268	3,595,268	3,595,268	3,595,268
(+) Amortización Diferida	-	1,075,200	1,075,200	1,075,200	1,075,200	1,075,200
(-) Inversión del Proyecto	(28,711,016)	-	-	-	-	-
(+) crédito	8,000,000					
(-) Amortización crédito	-	(2,120,285)	(2,626,397)	(3,253,318)	-	-
Recuperación Capital de trabajo	-	-	-	-	-	3,736,176
TOTAL	(20,711,016)	2,605,130	5,854,755	10,177,925	18,355,615	29,989,987

6.2.1 Valor presente neto (inversionista tasa de oportunidad). El valor presente neto se calcula a partir de los resultados obtenidos año a año durante la vida útil del proyecto, teniendo en cuenta la inversión inicial en el periodo cero y las flujos netos proyectados en el Estado Flujo de Caja del proyecto. La tasa de oportunidad de los inversionistas que es 12.81% (DTF 7.81% + 5 puntos)

$$VPN = \$ 21.037.177$$

Significa que el proyecto se paga, proporciona el 12.81% de interés deseado y genera \$21.037.177 .de utilidad a valor actual durante los cinco años.

6.2.2 Tasa Interna de Retorno (T.I.R). La tasa que se halló para este proyecto fue de 36%, es importante acotar que este porcentaje se halló teniendo en cuenta que los precios que se trabajaron en la investigación son constantes.

La TIR real es de 36%, lo que significa que el inversionista recibirá ese dinero con un interés del 36% superior al que considera atractivo que es la tasa de oportunidad del mercado (12.81%), denotando que la tasa es atractiva para cualquier inversionista dado que la recuperación sucede al cuarto año.

Cuadro 86. Valor presente neto

AÑO	12.81%	(1+i)-n	VPN	SALDO
0	1.1281	1.000000	-20,711,016	-20,711,016
1	1.1281	0.886446	2,309,308	-18,401,707
2	1.1281	0.785787	4,600,590	-13,801,117
3	1.1281	0.696558	7,089,514	-6,711,603
4	1.1281	0.617461	11,333,878	4,622,275
5	1.1281	0.547346	16,414,902	21,037,177

6.2.3 Cálculo de las razones financieras (año 2)

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \rightarrow \frac{\$ 14.535.599}{\$ 5.638.868} = 2.5778$$

Por cada peso (\$ 1) que la empresa debe en el corto plazo, cuenta con 2.58 pesos (año 2) para respaldar esa obligación.

Capital neto de trabajo (CNT) = Activo corriente - Pasivo Corriente

$$\$ 14.535.599 - \$ 5.638.868 = \$ 8.896.731$$

El resultado anterior indica el valor que le quedaría a la empresa, representado en efectivo, después de haber pagado todo sus pasivos de corto plazo (impuesto de renta del período fiscal), en el caso en que tuvieron que se cancelado de inmediato.

Nivel de endeudamiento = $\frac{\text{Total pasivo con Terceros}}{\text{Total Activo}} =$

$$\frac{\$ 5.638.868}{\$ 30,169,503} = 18.69\%$$

Por cada peso (\$1.00) que la empresa tiene invertido en activos, \$18.69 pesos han sido financiados por los acreedores (Bancos- IFI, Imporenta). En otras palabras, los acreedores son dueños del 18.69% (año 2) de la empresa, quedando los socios dueños del complemento o sea 81.31% .

Margen Bruto (de utilidad) = $\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas neta}} = \frac{37.224.231}{58.636.800} = 63.48\%$

Significa que las ventas de la empresa generaron un 63,48% de utilidad bruta en el año 2. En otras palabras. Cada \$1 vendido en el año 2 generó 63,48% pesos de utilidad o de margen de contribución para pagar los gastos fijos.

$$\text{Margen Neto (de Utilidad)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{\$ 3.191.061}{\$58.636.800} = 5,44\%$$

Significa que la utilidad neta correspondió a un 5,44% de las ventas netas en el año 2. Equivale a decir, que cada peso vendido generó \$5,44 pesos de utilidad neta en el año 2.

$$\text{Rendimiento del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$ 3.191.061}{\$ 24.530.634} = 13.01 \%$$

Significa que las utilidades netas correspondieron al 13.01% sobre el patrimonio en el año 2. Quiere decir esto que los socios de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 13.01% por ciento en el año analizado.

$$\text{Rendimiento del activo total} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total Bruto}} = \frac{\$ 3,191,061}{\$ 44.705.101} = 7.14\%$$

Este indicador calculado significa que la utilidad neta con respecto al activo total correspondió al 7.14% en el año 2. Lo que es igual, que cada \$1 invertido en activo total generó 7.14 pesos de utilidad neta. Esta razón nos muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado con deuda o patrimonio.

6.3 EVALUACIÓN AMBIENTAL

En la actualidad desarrollar un proyecto de inversión determina necesariamente el impacto que este puede causar como consecuencia de sus actividades.

El impacto ambiental del proyecto es mínimo; pues desde el principio se establecerá un programa de reciclaje coordinado con la empresa municipal de Floridablanca Metro aseo, los cuales recogerán y comercializaran papel reciclaje. Previene de las impresiones o mal sacada una copia y tratados por la misma empresa. No genera contaminación del aire ni de las aguas y valoración del medio ambiente tanto en el personal de la empresa como sus usuarios .

El desarrollo de las actividades del centro de información y asesorías en tareas en la comuna 4 del municipio de Floridablanca – Santander, se contribuye al proceso de reciclaje.

7. CONCLUSIONES

Terminada la factibilidad para la creación del centro de información y asesorías en tareas “**CIATE LTDA**” en la comuna 4 del municipio de Floridablanca-(Santander), se demostró en los diferentes pasos que el proyecto es factible, viable y rentable.

El estudio de mercado permitió establecer que la comuna 4 le gustaría que existiera un centro de información y asesorías en tareas con 100% de cubrimiento por parte de la nueva empresa.

Los estimativos de la demanda muestra una perspectiva favorable para el proyecto en un término de cinco años, dada la tendencia aumentar la demanda.

El estudio técnico determino la localización de la empresa en el Barrio La Trinidad, al igual que la distribución en planta.

Se concluye que el proyecto es viable, dado que existe una demanda del servicio en el mercado, se consiguen los equipos de oficina, muebles y enseres, material educativo y se dispone del talento humano pedagógico con las mejores calidades y cualidades.

La administración apropiada de los recursos financieros llevara a la Empresa **CIATE Ltda.** a un desarrollo exitoso de actividades servicio y comercial.

En lo relacionado con el impacto ambiental y social se proyecta una buena imagen, a la vez que se observa en forma positiva los beneficios económicos

que implica la creación del centro de información y asesorías en tareas escolares en el municipio de Floridablanca- Santander.

Concluyendo que los estudios y conocimiento adquiridos durante los estudios universitarios son una gran herramienta para desarrollar negocios que generen nuestro trabajo de ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. Plan de desarrollo, Floridablanca.

AYALA HERNÁNDEZ , Marco Aurelio. Director de Núcleo, Secretaria de educación

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991.

GUTIÉRREZ AMOROCHO, Sandra Lucero. Iredi

MÉNDEZ, Carlos E. Metodología. Mc Graw Hill 1995

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Nueva ley general de educación; Capitulo V orientaciones curriculares; Capitulo VI disposiciones transitorias en educación

GUEVARA BELTRÁN, Cesar Augusto; QUINTERO CORREDOR , Guillermo Organización y Métodos: Bucaramanga: UIS, IREDI, 1996

PRADA GÓMEZ ,Teresa. Coordinadora Comité Cultura de ZAPAMANGA

SECRETARIA DE PLANEACIÓN. Floridablanca obras de todos Generalidades.

www.camaradecomercio.gov.co.

www.mineducación.gov.co.

www.laleycolombiana.com

www.bibliotecanacional

www.vanguardia

www.cdmbuc.com

Anexo C. Formato de Encuestas.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
Agosto de 2004**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión para la implementación de un programa de un centro: de servicios de información y asesorías en tareas escolares para la comuna 4 del municipio de FLORIDABLANCA, Santander.

a. Nombre _____ Dirección _____ telefono _____

JÓVENES

1. Cuantas personas de la familia estudian actualmente y el nivel que cursan, indique el centro educativo.

Nivel educativo	# de personas	Centro educativo
Pre escolar		
Secundaria		
Universidad		

2. Indique con qué frecuencia, las personas que estudian, deben realizar tareas de investigación de un tema determinado (marque X).

Nivel educativo	Preescolar	Secundaria	Universitario
Todo los días			
Alguna veces			
Nunca			

3. Donde acude para resolver estas tareas?.

- ___ Libros en casa
- ___ Familiares
- ___ Bibliotecas Cual? _____
- ___ Internet
- ___ Talleres de tareas
- ___ Ninguna
- ___ Otras Cuales? _____

4. Qué temas investiga con mayor frecuencia?

<input type="checkbox"/> Aritmética	<input type="checkbox"/> sociales	<input type="checkbox"/> Inglés
<input type="checkbox"/> Castellano	<input type="checkbox"/> Artes y manualidades	<input type="checkbox"/> Ética y valores
<input type="checkbox"/> Ciencias Naturales	<input type="checkbox"/> Física	<input type="checkbox"/> Informática
<input type="checkbox"/> Otros	Cuales _____	

5. ¿Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios?

a. Sistema Operativo

	SI	NO
Empaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papelería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traductor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escáner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase

	SI	NO
Personal en nuestra empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realizar asesoría en casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Que le gustaría que tuviera el centro de información

6. Utilizaría usted o algún miembro de su familia un servicio en la comuna 4, para consultar de tareas?

Si ____ No ____

Porque? _____

7. Que materias le cuesta trabajo para estudiar?

¿Porque? _____

8. Quien le ayuda resolver las tareas?

Amigo

Padres

Profesor

Nadie

9. Tiene material de estudio o investiga en su casa?

SI NO

Cuales _____

10. Tiene Internet?

SI NO

11. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesoría para realizar tareas?

SI NO

Si su respuesta es NO es por:

No existe este servicio.

Servicio costoso.

No requiere.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
Agosto de 2004**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión para la implementación de un programa de un centro: de servicios de información y asesorías en tareas escolares consulta para la comuna 4 del municipio de FLORIDABLANCA, Santander.

Nombre _____ **Dirección** _____ **Telefono** _____

Padres

1. Que tiempo le dedica a su hijo para las tareas?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1 HORA | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> |
| 2 HORAS | <input type="checkbox"/> |
| MAS DE 2 HORAS | <input type="checkbox"/> |
| NADA DE TIEMPO | <input type="checkbox"/> |

2. Le gustaría contar con un centro de información en asesorías en tareas?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| SI | NO |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Le gustaría contar con un sitio de fotocopiadora cerca de su casa.?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| SI | NO |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Sabe usted Internet?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| SI | NO |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Le compra a su hijo libros o enciclopedias?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| SI | NO |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios?

a. Sistema Operativo

	SI	NO
Empaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papelería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traductor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escáner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase

	SI	NO
Personal en nuestra empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realizar asesoría en casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Que le gustaría que tuviera el centro de información

7. Ha utilizado alguna vez el servicio de asesoría para realizar tareas?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es NO es por:

No existe este servicio.

Servicio costoso.

No requiere.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
Agosto de 2004

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión para la implementación de un programa de un centro: de servicios de información y asesorías en tareas escolares para la comuna 4 del municipio de FLORIDABLANCA, Santander.

Nombre _____ **Dirección** _____ **Telefono** _____

Docente

1. Conoce un centro pedagógico en donde ayuden al estudiante a realizar la tarea en forma pedagógica

SI NO

Cual?

2. Si existiera un centro de información y asesorías en tareas escolares, cree usted que podría mejorar la calidad de estudio por parte del estudiante.

SI NO

3. Que libros debería tener el centro de información o que colección?

a. _____	e. _____
b. _____	f. _____
c. _____	g. _____
d. _____	h. _____

4. Que libros le solicita a los estudiantes?

Cuales _____

5. Le gustaría que en la comuna 4, existiera un centro de información para consultar las tareas, que tuvieran los siguientes servicios?

a. Sistema operativo

	SI	NO
Empaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopiadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papelería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traductor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escáner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Asesorías para realizar tareas de investigación de clase

	SI	NO
Personal en nuestra empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realizar asesoría en casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Que le gustaría que tuviera el centro de información
