

**ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL CENTRO RECREATIVO Y APOYO  
ACADEMICO INFANTIL DE LA CIUDAD DE NEIVA”**

**NELSON GENTIL CORTES OSORIO  
NORMA CONSTANZA GUARNIZO LLANOS  
BIBIANA MARIA PERDOMO ORTIZ**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO  
NEIVA  
2.011**

**“ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL CENTRO RECREATIVO Y APOYO  
ACADEMICO INFANTIL DE LA CIUDAD DE NEIVA”**

**Trabajo presentado para optar el titulo de Especialistas en Gerencia de Mercadeo Estrategico**

**Asesor de Proyecto  
ELIAS RAMIREZ PLAZAS  
Ingeniero industrial  
Profesor titular, Universidad Surcolombiana**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE MERCADEO ESTRATEGICO  
NEIVA  
2.011**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVOS GENERALES.....	10
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
3. JUSTIFICACION.....	11
4. ANTECEDENTES.....	14
4.1 A NIVEL NACIONAL.....	14
4.2 A NIVEL INTERNACIONAL.....	15
5. CARACTERISTICAS GENERALES DEL ÁREA.....	17
6. POLITICAS Y NORMAS GUBERNAMENTALES.....	19
6.1 NORMAS PARA LA CREACION DE GUARDERIAS Y CENTROS INFANTILES.....	20
6.2 MARCO LEGAL.....	21
7. MARCO REFERENCIAL.....	22
7.1 LA EDUCACION PREESCOLAR.....	22

	Pág.
7.2 LA EDUCACION INFANTIL EN LOS ALBORES DEL NUEVO MILENIO.....	23
7.3 LAS COMPETENCIAS Y APRENDIZAJES ESENCIALES PARA LA EDUCACION DEL FUTURO.....	24
7.4 COMPETENCIAS BASICAS EN EL GRADO DE TRANSICION.....	25
8. ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA.....	29
8.1 METODOLOGIA.....	32
8.2 POBLACION OBJETIVO (TARGET).....	33
8.3 PERFIL DE CARACTERIZACION DE LA DEMANDA.....	34
8.4 PROYECCION DE LA DEMANDA.....	35
8.5 PERFIL DE CARACTERIZACION DE LA OFERTA.....	36
8.6 ANALISIS DE LOS PROVEEDORES.....	37
9. IDENTIFICACION DEL SERVICIO.....	39
9.1 DEFINICION DEL SERVICIO.....	39
9.2 ELEMENTO DIFERENCIADOR.....	39
9.3 PRIORIDADES.....	40
9.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	40
9.5 OBSTACULOS AL SERVICIO.....	40
9.6 CREENCIAS, ACTITUDES, HABILIDADES, COMPORTAMIENTOS, COMPROMISOS	41
9.7 AMENAZAS.....	42

9.8 OPORTUNIDADES.....	Pág.
10. PROGRAMA DE PRESTACION DE SERVICIOS.....	43
10.1 TEOLOGIA.....	43
10.2 PLAN DE CAPACITACION.....	44
10.3 TRABAJO ORIENTADO AL CLIENTE.....	44
10.4 MOTIVACION Y NUEVOS INCENTIVOS.....	44
11. ESTRATEGIAS DE MARKETING.....	45
11.1 RUTA ACTUAL Y MEJORAS.....	46
11.2 MOMENTOS DE VERDAD.....	46
11.3 MOMENTOS MAGICOS.....	47
11.4 SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO.....	47
11.5 FORTALECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ESTRATEGIA.....	47
CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA.....	49
ANEXOS.....	5

## INTRODUCCION

A través del presente trabajo, se da a conocer la preparación y evaluación de un proyecto para la creación de un centro infantil recreativo y de apoyo académico. El objetivo principal de esta tesis será determinar si el proyecto resulta o no factible, y recomendar si éste debe realizarse, postergarse o simplemente no llevarse a cabo.

El propósito fundamental es ofrecer un servicio de calidad superior y que cuente con una infraestructura adecuada y las condiciones necesarias para la infancia y el desarrollo de las capacidades motrices. Por consiguiente, el segmento objetivo hacia el cual se enfocará el estudio estará definido por; padres y madres del estrato socioeconómico medio alto, con niños entre 3 y 12 años de edad. La razón que sustenta la orientación a este segmento, se basa en el hecho que éste es el único que cuenta con el poder adquisitivo suficiente para poder solventar una educación preescolar y primaria de estas características. No obstante, también existe otra razón de carácter más bien sociocultural, y es que, los padres de este segmento, tienden a preocuparse más por que sus hijos reciban una educación de calidad y cuidado de ellos, en comparación a los padres de segmentos socioeconómicos más bajos.

La principal motivación a realizar esta preparación y evaluación de proyecto, es el deseo de contribuir a que se materialice una idea de servicio que posee cada vez más importancia en la sociedad, debido a la ocupación de los padres de familia y la ausencia de este tipo de centros infantiles.

La primera parte de este trabajo está dirigida al estudio del mercado. Luego de una breve revisión de antecedentes generales, se examinan uno a uno los actores de la competencia, otorgándole mayor profundidad a la investigación de los consumidores y competidores. Dentro del estudio del mercado, también se presentan los factores políticos que intervienen en el desarrollo del proyecto. Además, se da a conocer la estrategia comercial que sería recomendable siguiera el proyecto.

La segunda parte, se refiere al estudio técnico. Este apartado comienza con el estudio de localización, donde se analizan los factores que llevaron a determinar la ubicación óptima, tanto a nivel macro como micro, de los establecimientos preescolares.

Luego, se pasa a revisar las alternativas existentes de para la adquisición de terrenos, las inversiones a realizar, la estructura organizacional y finalmente un estudio financiero.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La infancia actualmente se encuentra en un proceso académico y de desarrollo más avanzado que hace aproximadamente diez años. Actualmente, los padres de familia para mejorar las condiciones de vida deben en muchas ocasiones, trabajar en turnos muy largos, descuidando la parte académica y formal de los niños.

Las dos figuras paternas juegan un papel importante en el desarrollo del niño, desde su etapa mamaria hasta la pre-adolescencia. El acompañamiento de los dos es fundamental para el desarrollo físico y mental, puesto que estimulan su desempeño y crecimiento, permitiendo de este modo mejorar la motricidad, capacidad cognoscitiva, socio afectiva y comunicativa del menor.

Sin embargo, los padres muchas veces no disponen del tiempo necesario para acompañar a sus hijos en este proceso debido a sus ocupaciones laborales. Por este motivo, se pretende crear un centro de recreación y apoyo académico para los niños entre 3 y 12 años, en el cual puedan desarrollar sus capacidades y reforzar sus habilidades de una forma recreativa, educativa y asesorada. Además de ello, recibir acompañamiento en sus tareas en horarios acomodados de acuerdo al tiempo de los padres de hoy, para que al finalizar la jornada todos puedan disfrutar de momentos de familia y tranquilidad al regresar al hogar.

De esta forma, el centro infantil se centra en la calidad del servicio al cliente tomando como eje central el desarrollo de los niños y el tiempo de sus padres.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un centro de estimulación y recreación para el desarrollo de las tareas escolares complementarias, para niños entre 3 y 12 años, con un sistema innovador y creativo para contribuir al desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral de los niños de la ciudad de Neiva.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un sistema que permita el diagnóstico del desarrollo, crecimiento y estimulación de los niños de 3 a 12 años, para contribuir al fortalecimiento de las áreas cognitivas, socio afectivas, comunicativas y psicomotoras.
- Ofrecer alternativas de apoyo a los padres de familia al contar con un servicio integral en la realización de las actividades académicas de su hijo correspondientes al día siguiente.
- Implementar un sistema de servicio de transporte, facilitando a los padres de familia, la recogida de sus hijos después de la jornada escolar.
- Contribuir con la enseñanza de manejo de equipos tecnológicos como computadores, internet, nintendo wii, entre otros juegos didácticos y actividades que motiven al niño antes de realizar sus tareas del siguiente día escolar.
- Ofrecer educación infantil cuando el niño experimenta grandes cambios en su evolución, ya que comienza a explorar su entorno, a relacionarse con los demás y a utilizar estilos de comportamiento más autónomos.
- Fomentar la adquisición de hábitos de vida saludable y una autonomía cada vez mayor en alimentación, higiene, sueño, salud y bienestar.
- Mejorar la calidad de vida de todas las personas involucradas en este proyecto así como de sus familias y las personas que se contraten.



### 3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, la ciudad de Neiva no cuenta con un servicio de recreación y estimulación para el desarrollo de las tareas escolares. Hoy día, tanto la madre como el padre trabajan, llegando algunas veces a conflictos donde el principal punto de discusión es la persona idónea para el cuidado de los niños, porque no siempre se cuenta con familiares cercanos que puedan colaborar con este trabajo.

En muchas ocasiones las madres de familia que trabajan, deben dejar sus hijos al cuidado de la empleada del servicio o niñera, que no son las personas más aptas para desempeñar esta labor, puesto que ellas se limitan a realizar las labores de la casa y dejan los niños al cuidado de un televisor, lo cual impide un desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral de los niños.

Las jornadas de los centros educativos infantiles generalmente no coinciden con el horario laboral de los padres, los niños finalizan sus actividades entre las 3:00 y 4:00 de la tarde. Sin embargo, algunos colegios cuentan con el servicio de “talleres”, los cuales permiten realizar actividades de manualidades con los niños en un horario comprendido entre 4:00 y 6:00 p.m. Los padres de familia los recogen a las 6:p.m. y llegan a la casa cansados de su día laboral, a acompañar a sus hijos a realizar las tareas del día siguiente.

Por otro lado, el transporte escolar juega un papel significativo en el factor de tiempo de los padres. En algunas ocasiones, la carga laboral les impide recogerlos personalmente; por tal motivo, contratan servicios de transporte con el fin de brindarles la protección y el cuidado necesario que ellos mismos no pueden ofrecerles en esos momentos. Sin embargo, no todos tienen los mismos recursos económicos, ni la confianza suficiente para dejar sus hijos con personas ajenas al menor; prefieren hacerlo ellos mismos y llevarlos a casa o a un lugar donde sean cuidados mientras terminan la jornada laboral.

La realización de este proyecto es pertinente puesto que pretende solucionar el problema que poseen los padres de familia que laboran en este momento y no tienen una alternativa para el cuidado y la supervisión de las tareas escolares de sus hijos. De igual forma, busca el desarrollo integral de los niños, respetando los ritmos concretos y necesidades específicas de cada uno de ellos en un centro infantil con metodología activa, innovadora y tecnológica; haciendo uso de diferentes salas de sistemas, audiovisuales, sala de videos juegos, salones adecuados para las clases de danza, música y pintura en

forma personalizada, donde los niños pueden observar y manipular los objetos de su entorno inmediato a través de las actividades.

Se atenderá el desarrollo del lenguaje, el conocimiento y progresivo descubrimiento de su propio cuerpo, el juego y el movimiento, la convivencia con los demás, el descubrimiento de su entorno, el desarrollo de sus capacidades sensoriales, el equilibrio y desarrollo de su afectividad, y adquisición de hábitos de vida saludables.

Entre estos contenidos educativos encontrados, hay unos que expresan interés especial a la iniciación a la lengua inglesa, la música, la psicomotricidad y el juego. De igual forma se contará con personal calificado en todas las áreas, especialmente en Inglés. La enseñanza de un segundo idioma desde la infancia, incentiva y promueve el interés por los niños de aprenderlo. Éste se desarrolla con una programación de actividades variada y adaptadas a su edad, con un vocabulario propio de su entorno, canciones y bits de inteligencia en inglés.

Potenciar la capacidad auditiva que desde muy pequeños ellos desarrollan es esencial, puesto que permite la distinción de los distintos sonidos a través de variados instrumentos musicales tales como el tambor, maracas, trompetas, panderetas, sonajeros y otros muñecos musicales para aquellos más pequeños. La música es un elemento imprescindible en el día a día, desde las canciones con las que se empieza el día, canciones para bailar, música relajante para las siestas, villancicos en navidad. Estimulan la parte psicoafectiva y comunicativa del menor.

La psicomotricidad es otro elemento esencial para el desarrollo infantil. Tiene gran importancia como actividad física liberadora de energía y para el equilibrio emocional. Ésta contribuye al desarrollo del lenguaje y a la elaboración del pensamiento, por tal razón es relevante potenciar en los niños la adquisición de habilidades, actitudes y hábitos para ayudar así al desarrollo armónico de sus cuatro áreas: cognitiva, afectiva, social y física; mediante actividades acordes a sus necesidades e intereses en las diferentes etapas de su vida.

La teoría de Piaget afirma que la inteligencia se construye a partir de la actividad motriz de los niños. En los primeros años de vida, hasta los siete años aproximadamente, la educación del niño es psicomotriz. Todo, el conocimiento y el aprendizaje, se centra en la acción del niño sobre el medio, los demás y las experiencias, a través de su acción y movimiento.

Hay que destacar la importancia de los juegos como motivadores antes de realizar las tareas escolares, a los niños se les debe aplicar las frases “hay tiempo para todo”, tiempo para jugar, para reír, para estudiar, etc., y un niño que sale de estudiar 8 horas diarias, deben descansar, llevar a cabo otras actividades diferentes antes de realizar las tareas que habitualmente los profesores dejan para el día siguiente.

## 4. ANTECEDENTES

Tomando como referencia las investigaciones previas, relevantes para la contribución del estudio de factibilidad para la creación de un centro infantil y apoyo académico; se destacan aportes valiosos enfocados a todos los niveles de desarrollo posibles. Aquellas investigaciones y casos reales a nivel local, permiten conocer los avances en materia recreativa y educativa de los menores; por otro lado, las de nivel nacional, amplían el enfoque investigativo y orientan su aplicación a nivel regional. Por último, aquellas de nivel internacional, enfatizan en países desarrollados que han aplicado estrategias y se han desempeñado con éxito permitiendo el crecimiento integral de los niños, el manejo adecuado de los padres de familia y dinamismo en las familias.

### 4.1 A NIVEL NACIONAL

En Bogotá, existen muchos jardines con características similares debido a la extensión de la ciudad y el tiempo que involucra en transporte. A continuación cuatro casos destacados:

En primer lugar el Jardín Escandalo, localizado en la calle 127D N° 70D-22 donde tienen como filosofía el respeto por la infancia, los valores y el libre desarrollo de los procesos de creación y pensamiento que se gestan durante esta etapa; haciendo de los niños seres autónomos, capaces de expresar abiertamente sus emociones, de compartir experiencias y valorar el trabajo de otros, creciendo así en el respeto por las diferencias de pensamiento y acción. Entre los servicios adicionales ofrecidos se encuentra equitación, natación, gimnasia, artes plásticas, sistemas, estimulación adecuada, transporte puerta a puerta, alimentación y asesoría de tareas.

En segundo lugar, se encuentra el “Jardín por un mañana” en la localidad de Suba, en la carrera 68 N° 173ª-39. En él se implementa el modelo de pedagogía participativa, que enfatiza el trabajo conjunto de maestros, padres y terapeutas. El objetivo esencial es la formación integral de los niños y niñas, partir de la estimulación y el desarrollo de las múltiples maneras de ser inteligente, respetando la individualidad del niño y enfatizando en el desarrollo emocional. Entre los programas se encuentra el de guardería, talleres, asesoría terapéutica y formación de talento humano.

En tercer lugar, aparece el jardín infantil pequeñas personitas ubicado en la calle 72ª N° 20c-38, donde ofrecen un ambiente armónico y seguro para la atención de los niños y una educación de calidad garantizada por muchos años de experiencia con los siguientes servicios: atención a niños desde los tres meses a los seis años, iniciación de ingles en todos los niveles, salas de sistemas e internet, grupos pequeños, salones amplios y

ventilados, personal especializado, fonoaudiología y terapia ocupacional, parque interior y piscina de pelotas, salidas pedagógicas y recreativas, además de transporte puerta a puerta.

Para finalizar, el jardín infantil “Chispitas”, localizado en la carrera 13ª N° 104-52. Allí, el propósito de ofrecer a los niños desde muy pequeños una educación que les permita formar un carácter sano y creativo, brindándoles la calidez y el cuidado que necesitan a su edad para que encuentren en Chispitas la prolongación de su hogar. El objetivo es orientar al niño en el conocer, pensar y crear, desarrollándole su capacidad perceptual y racional, y de acuerdo con su aptitudes, estimular su interés para que logre a través de la Educación Pre-escolar un correcto aprestamiento y los conocimientos básicos necesarios para su ingreso a la vida escolar. Entre los servicios complementarios ofrecidos se encuentran los talleres de estimulación adecuada, talleres creativos, vacaciones creativas y natación.

## **4.2 A NIVEL INTERNACIONAL**

La aparición de las guarderías tuvo lugar en Europa en el inicio del siglo XIX como respuesta al incremento del trabajo de las mujeres en la industria. La ausencia de muchas madres de sus viviendas dificultaba la atención de los bebés, lo que provocó que una enorme variedad de instituciones caritativas se ocuparan de ellos mientras las madres trabajaban.

El primer nombre conocido por su actividad en este campo fue el del filántropo francés Jean Baptiste Firmin Marbeau, quien en 1846 fundó el Crèche (del francés ‘cuna’), con el objetivo de cuidar de los niños. En muy poco tiempo, las guarderías aparecieron en numerosas partes de Francia y en otros países europeos. Muchas de ellas eran subvencionadas total o parcialmente por las administraciones locales y estatales; además, se instalaron guarderías en las fábricas lo que permitió a las mujeres poder utilizar breves tiempos durante el trabajo para atender a sus bebés.

Por otro lado cada vez entraban menos jóvenes a estudiar por eso surgió la idea de crear una guardería universitaria por la señora Juddy Wood en Riverside, California.

Wood, mencionaba que no era posible que las adolescentes se sacrificaran y dejaron de estudiar por cuidar sus hijos y casarse. Entonces ella dijo que crearía una guardería en la Universidad de Riverside para que las jóvenes tuvieran estudios universitarios pero además de eso que los niños quedaran en manos de gente especializada y estudiada, para que también los niños tuvieran una buena educación.

La guardería de la señora Wood tendría lugar dentro de la Universidad para que las madres tuvieran contacto con sus hijos en los descansos.

## 5. CARACTERISTICAS GENERALES DEL ÁREA

El área del proyecto se encuentra ubicada en el Municipio de Neiva, capital del Departamento del Huila. Su extensión es aproximadamente de 1.553Km<sup>2</sup> y abarca desde la cordillera oriental hasta la cordillera central, pasando por el Valle del Río Magdalena. Su división política y administrativa se ha estructurado a partir de 10 comunas con 117 barrios y 377 sectores en la zona urbana, estratificados del 1 al 6 y representan el 100% de la población total de Neiva. Posee 8 corregimientos con 73 veredas en la zona rural, con un área estimada de 4.594 y 150.706 Hectáreas respectivamente<sup>1</sup>. Según el Ingeniero Carlos Ibagón (\*), Neiva en la actualidad cuenta con 330.510 habitantes, representando el 32,7% de la población del Departamento del Huila (Proyecciones Nacionales y Departamentales de Población del DANE, para el año 2011 según censo poblacional del 2005).

Los niveles educativos a nivel pre jardín - jardín, transición, básica primaria, secundaria y media se encuentran a continuación en el departamento del Huila:

Tabla 1.1 Niveles Educativos del Departamento del Huila.

NIVELES EDUCATIVOS	NEIVA		RESTO DPTO		HUILA	
	TOTAL	OFICIAL	TOTAL	OFICIAL	TOTAL	OFICIAL
PREJARDIN Y JARDIN	2.614	411	786	66	3.400	477
TRANSICION	6.685	5.273	10.697	10.192	17.382	15.465
BASICA PRIMARIA	41.591	34.166	105.116	102.427	146.707	136.593
BASICA SECUNDARIA	26.820	22.584	42.037	40.121	68.857	62.705
MEDIA	8.700	7.125	11.018	9.917	19.718	17.042
TOTAL	86.410	69.559	169.654	162.723	256.064	232.282

FUENTE: Ministerio de Educación, Resolución N° 166.

El número de niños que ingresa al grado de transición es bajo para el total del Departamento, pues debe ser como mínimo una quinta parte de los de básica primaria (5

<sup>1</sup> ALCALDIA DE NEIVA. Capital Bambuquera de Colombia y el Mundo. [Online]. [Citado: 03/19/ 2011]. En: [www.alcaldianeiva.gov.co/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=159&Itemid=132](http://www.alcaldianeiva.gov.co/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=159&Itemid=132). Neiva.

grados). En el caso del Huila la matrícula de transición apenas representa un 59% de esta proporción, siendo 80% para Neiva y 51% para el resto del Departamento.

La básica secundaria (4 grados) debería ser cerca de un 80% de la básica primaria si no existiera deserción; lo cual indica que el 81% en Neiva accede a la básica secundaria, y apenas el 50% en el resto del Departamento.

La educación Media debería ser un 50% de la básica secundaria, siendo bajo el número de jóvenes que alcanzan este nivel en el Departamento (57%), para Neiva 65% y en el resto del Departamento 52%.

Con relación a la comuna 2 que está conformada por 34 barrios con un total de 28.459 habitantes y 9.961 niños menores de 14 años y con relación al Barrio Cámbulos donde se va a desarrollar nuestro proyecto hay un total de 4.505 habitantes entre ellos 1.577 son niños menores de 14 años que representan el 35% de nuestra población objetivo con base a los datos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Neiva.

Actualmente, en el barrio Los Cámbulos hay un Colegio de Primaria que se llama Mafalda, el cual ofrece los servicios de Preescolar y básica Primaria. Igualmente, se encuentra el Mundo de los Niños, donde se ofrecen los servicios similares a la primera. No obstante, las instituciones mencionadas, no ofrecen los servicios de jardín infantil que es lo que se pretende con el actual proyecto.



## 6. POLITICAS Y NORMAS GUBERNAMENTALES

En los últimos períodos se han hecho progresos considerables en la esfera de la educación<sup>2</sup> siendo un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social de busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

Para este fin la Constitución Política de Colombia de 1991 señala que los particulares podrán fundar establecimientos educativos<sup>3</sup>. Siguiendo los diferentes requisitos que les exija la Ley, además se establecerán las condiciones para su creación y gestión de la comunidad educativa con base al proyecto de ley 082 de 2008 por la cual se incentiva la creación de servicios de sala-cunas y guarderías infantiles por parte de las empresas privadas y entidades públicas. La presente ley tiene como finalidad estimular a las empresas privadas y entidades públicas a la prestación de servicios de guarderías infantiles y sala-cunas, a fin de que las madres y padres que en ellas laboren se beneficien del cuidado idóneo de sus hijos e hijas menores de cinco años<sup>4</sup>.

La ley garantizara que la enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica, además la profesionalización y dignificación de la actividad del docente.

Los padres de familia tendrán derecho de escoger el tipo y lugar donde desee que su hijo reciba la educación, teniendo como referencia que en los establecimientos del Estado ninguna persona podrá ser obligada a recibir educación religiosa.

Las integrantes de los grupos étnicos tendrán derecho a una formación que respete y desarrolle su identidad cultural.

La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

Tratándose los aspectos de la educación que deben recibir los niños como un derecho, igualmente es un derecho la protección del menor; para poder suplir esta necesidad de la comunidad se creó el ICBF<sup>5</sup> (Instituto Colombiano del Bienestar Familiar) que es un establecimiento público que tiene como objetivo la protección del menor y de toda su familia.

---

<sup>2</sup> Constitución Política de Colombia. Artículo 67

<sup>3</sup> Constitución Política de Colombia. Artículo 68

<sup>4</sup> [prensa.camara.gov.co/camara/site/artic/.../082\\_09\\_pl\\_\\_camara.doc](http://prensa.camara.gov.co/camara/site/artic/.../082_09_pl__camara.doc)

<sup>5</sup> Ley 75 de 1968

## 6.1 NORMAS PARA LA CREACION DE GUARDERIAS Y CENTROS INFANTILES

Garantizando el cumplimiento del objetivo de la ley se genera la educación formal que es aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos<sup>6</sup>, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos.

La educación formal que se refiere a la Ley 115 de 1994, es que se la educación se organizará en tres (3) niveles:<sup>7</sup>

- a) El preescolar que comprenderá mínimo un grado obligatorio.
- b) La educación básica con una duración de nueve (9) grados que se desarrollará en dos ciclos: La educación básica primaria de cinco (5) grados y la educación básica secundaria de cuatro (4) grados.
- c) La educación media con una duración de dos (2) grados.

La educación formal en sus distintos niveles, tiene por objeto desarrollar en el estudiante conocimientos, habilidades, aptitudes y valores mediante los cuales las personas puedan fundamentar su desarrollo en forma permanente.

La educación preescolar<sup>8</sup> corresponde a la ofrecida al niño para su desarrollo en los aspectos biológico, cognoscitivo, sicomotriz, socio-afectivo y espiritual, a través de experiencias de socialización pedagógicas y recreativas.

El grado de educación preescolar está compuesto por tres subgrupos obligatorios<sup>9</sup> para niños menores de 6 años de edad, de los cuales los dos primeros constituyen una etapa previa a la escolarización obligatoria y el tercero es el grado obligatorio. Son objetivos específicos del nivel preescolar :<sup>10</sup>

- a) El conocimiento del propio cuerpo y de sus posibilidades de acción, así como la adquisición de su identidad y autonomía.

---

<sup>6</sup> ley 115 de 1994. Artículo 1 y 10

<sup>7</sup> artículo 11. Ley 115 de 1994

<sup>8</sup> Artículo 15º.

<sup>9</sup> Artículo 6 Decreto Nacional 1860 de 1994

<sup>10</sup> Artículo 16º.

- b) El crecimiento armónico y equilibrado del niño, de tal manera que facilite la motricidad, el aprestamiento y la motivación para la lectoescritura y para las soluciones de problemas que impliquen relaciones y operaciones matemáticas.
- c) El desarrollo de la creatividad, las habilidades y destrezas propias de la edad, como también de su capacidad de aprendizaje.
- d) La ubicación espacio-temporal y el ejercicio de la memoria.
- e) El desarrollo de la capacidad para adquirir formas de expresión, relación y comunicación y para establecer relaciones de reciprocidad y participación, de acuerdo con normas de respeto, solidaridad y convivencia.
- f) La participación en actividades lúdicas con otros niños y adultos.
- g) El estímulo a la curiosidad para observar y explorar el medio natural, familiar y social.
- h) El reconocimiento de su dimensión espiritual para fundamentar criterios de comportamiento.
- i) La vinculación de la familia y la comunidad al proceso educativo para mejorar la calidad de vida de los niños en su medio.
- j) La formación de hábitos de alimentación, higiene personal, aseo y orden que generen conciencia sobre el valor y la necesidad de la salud.

## **6.2 MARCO LEGAL**

- Licencia de Funcionamiento
- Resolución de Funcionamiento
- Registro de PEI (Proyecto Educativo Institucional)
- Registro del DANE
- Certificado cumplimiento de normas de seguridad
- Registro de matrícula de industria y comercio.

## 7. MARCO REFERENCIAL

### 7.1 LA EDUCACION PREESCOLAR

La educación en las primeras etapas de vida es trascendental para el desarrollo de las personas. Estudios internacionales sobre biología del aprendizaje han demostrado que el desarrollo neuronal logra su pleno potencial durante los primeros 6 años de vida. En este período, los niños son especialmente sensibles al desarrollo de destrezas básicas, principalmente a aquellas vinculadas a un desempeño óptimo en la educación formal.<sup>11</sup> De aquí, se deriva la magnitud de la importancia del entorno en que se desenvuelva el niño en sus primeros años, así como el nivel de estimulación que reciba en los dominios cognitivos y socio-emocionales. A pesar de la relevancia de esta información, muchos padres no tienen conciencia de ella.

La educación preescolar también trae consigo beneficios para la sociedad. El posterior desarrollo del niño en edades más avanzadas está determinado, en parte, por el nivel de socialización que haya tenido en sus primeros años. Se dice que se pierde un recurso humano importante cuando los niños no logran desarrollar su máximo potencial.

La educación preescolar es elemental para aminorar el bajo rendimiento escolar y, en los sectores más bajos de la población, evitar la deserción y las conductas antisociales.<sup>12</sup> Otro dato interesante de destacar, es que cada 1 dólar invertido en la primera infancia tiene un retorno de 8 dólares más tarde, según revelan investigaciones internacionales. Estudios realizados en EEUU indican que, como consecuencia de la educación preescolar, existirían leves aumentos en el coeficiente intelectual (CI) y considerables ventajas en las habilidades emocionales y sociales de los niños, dado que llegan mejor preparados y motivados a la enseñanza básica formal.

Todo esto, es resultado de fenómenos sociales como la mayor inserción de la mujer al mercado laboral y avances tecnológicos en el área de la salud, que provienen de una tendencia mundial, y que han producido el descenso de las tasas de natalidad y fecundidad en conjunto con la disminución de las tasas de mortalidad adulta de la población.

El aumento de la participación de la mujer en el mercado laboral ha tenido consecuencias muy marcadas en las últimas dos décadas. El deseo de desarrollarse en el ámbito laboral-profesional, de sentirse en igualdad de condiciones con respecto al género masculino y de aportar económicamente al hogar, han cambiado desde la estructura del hogar, hasta la

---

<sup>11</sup> Leseman, 2002.4

<sup>12</sup> OECD, 2001.

demografía del país. La disminución del machismo también ha ayudado a esta tendencia. Así, estos factores han hecho que las mujeres decidan tener cada vez menos hijos y a edades más tardías. Prueba de esto, es que en 1983, la Tasa Global de Fecundidad<sup>13</sup> (TGF) era de 2,5 hijos promedio por mujer; 20 años más tarde, en 2003, este indicador se redujo a 1,9. Es decir, tuvo una caída de un 24%. Si tomamos un periodo más largo, esta cifra es más impactante aún. En 1962-1963 la TGF era de 5,4 hijos, por lo que en 42 años, ésta tuvo una disminución de 65%. Con respecto a la TGF de acuerdo a la condición de actividad de las madres, existe una diferencia sustancial. En 1982 y 1992 las mujeres activas tenían un promedio de 1,6 hijos por mujer, en tanto que en 2002, este índice se redujo a 1,5. En cuanto a las mujeres inactivas, el índice para 1982 era de 3,3 hijos; para 1992 era de 3,1 y para 2002, de 2,5. En lo referido a la fecundidad por edad, en 1983 la mayor tasa correspondió al grupo 20-24 años, mientras que en 2003, la mayor tasa perteneció al segmento de 25-29 años.

## **7.2 LA EDUCACION INFANTIL EN LOS ALBORES DEL NUEVO MILENIO**

En los inicios del siglo XXI, que como lo dijera Paulo Freire “más que un cambio de época es una época de cambio”, la escuela, al igual que otras instituciones sociales, como la familia y la iglesia, se encuentra revolucionada. Los acelerados cambios que se están produciendo demandan de la escuela, desde la Educación Preescolar hasta los niveles más elevados, la necesidad de construir plataformas pedagógicas y didácticas, que les permitan a las nuevas generaciones enfrentar los retos que traen las tecnologías de la información y la comunicación, también conocidas como tecnologías digitales.

Hasta el momento, el aprendizaje escolar ha estado apoyado en la galaxia de Gutemberg, ya que la mayor parte de las actividades pedagógicas se han centrado en trabajar con libros y materiales impresos. Sin embargo, en el mundo de la vida cotidiana de las personas, y en especial de los niños y niñas, los libros coexisten con los computadores y la Internet.

Para un número cada vez más creciente de niños y niñas, especialmente de los entornos urbanos, es común dedicar el tiempo libre a juegos electrónicos o al uso del computador para jugar, buscar información o realizar tareas. Como lo plantea Manuel Área Moreira (2009) para la infancia y juventud del tiempo actual las tecnologías de la información y comunicación no sólo se han convertido en objetos normales de su paisaje vital y experiencia cotidiana, sino también en señas de identidad generacional que los distingue del mundo de los adultos. En este sentido, pudiéramos decir que los niños y jóvenes

---

<sup>13</sup> La TFG es el número promedio de hijos nacidos que tendrá al final de su vida fértil (15-49 años), cada mujer de una cohorte que no estuviese sometida a mortalidad en ningún momento del período reproductivo y estuviese expuesta en cada edad a la tasa específica de fecundidad por edad de un determinado año.

nacidos en la última década del siglo XX son la primera generación nacida y socializada bajo las formas culturales idiosincrásicas surgidas por la omnipresencia de las tecnologías digitales. Por esta razón, una meta educativa importante para las escuelas debiera ser la formación de usuarios conscientes y críticos de las nuevas tecnologías y de la cultura que en torno a ellas se produce y difunde.

### **7.3 LAS COMPETENCIAS Y APRENDIZAJES ESENCIALES PARA LA EDUCACION DEL FUTURO**

Durante las últimas décadas del siglo XX, como resultado del proceso de globalización, las políticas educativas de los gobiernos agenciaron un cambio en el paradigma de la educación acorde con las transformaciones en el mundo del conocimiento. El aprendizaje y la evaluación por competencias responden a estas expectativas.

En los actuales momentos, la Educación Preescolar enfrenta dos grandes tensiones: la ampliación de cobertura y la preparación para la educación primaria, lo que de alguna manera ha opacado un poco sus propias metas e intencionalidades, orientadas a propiciar el desarrollo del tesoro que reside en cada niño y niña, como lo planteara de forma muy coherente el Informe Delors (1996), que especifica los cuatro aprendizajes y competencias esenciales para la educación del futuro: Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir.

Aprender a conocer, orientado a que la educación le debe posibilitar a cada persona, desde la infancia, aprender a comprender el mundo que le rodea, al menos para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades y convivir con los demás. Se justifica en el placer que produce en todo ser humano el poder comprender, conocer y descubrir.

Aprender a hacer, encaminado a enseñar a poner en práctica el aprendizaje y adaptarlo a un mundo en permanente cambio.

Aprender a ser, como la contribución de la educación al desarrollo integral, para dotar al estudiante de un pensamiento autónomo, crítico que le permita elaborar un juicio propio, para determinar por sí mismo qué debe hacer en las diferentes circunstancias de la vida. Aprender a convivir, que presupone enseñar a vivir con los demás, a partir de la comprensión y valoración del otro. Este es, sin duda, uno de los principales objetivos de la educación contemporánea, orientado a conocer a los otros y construir con ellos proyectos comunes, como una estrategia para evitar o resolver los conflictos que se pueden presentar en la vida.

Asumir desde este marco de referencia la Educación Preescolar, implica desarrollar propuestas educativas que se correspondan con la diversidad étnica y cultural que caracterizan a la sociedad colombiana, y que constituyen nuestro más valioso patrimonio.

#### **7.4 COMPETENCIAS BASICAS EN EL GRADO DE TRANSICION**

El aprendizaje a través de competencias en el grado de transición no significa solamente explicar, informar, repetir conceptos, anticiparse a lo que verán en los grados posteriores, hacer aprestamientos o acelerar aprendizajes. Significa dotar a los niños de estrategias, enseñarles a descubrir por sí mismos, permitirles la exploración, la búsqueda, la duda; todo con el fin de desarrollar procesos cognitivos que les permita comprender y apropiarse de su realidad. Será también esencial ofrecer posibilidades de nuevas situaciones sociales y afectivas que los desequilibre cognitivamente (Piaget, 1998) y les permita expresar sus ideas, emociones y sentimientos. Es decir, relacionarse con los demás. Estos aspectos no solo enriquecen a los estudiantes y contribuyen a su comprensión del mundo, sino que contribuyen a su mejor relación, aprecio y valoración del entorno.

Los desarrollos cognitivos facilitan el dominio y apropiación de los conocimientos. Se refieren al Saber, o comprender información sobre la realidad o contexto natural y social. En esta etapa se habla de “naciones” para precisar un contenido en la categoría de contenidos conceptuales. Por ejemplo: noción de espacio, noción de peso y capacidad. Con ello se pretende señalar un saber menos estructurado que un concepto, conocimiento que se adquiere por medio de los sentidos o la experiencia.

Conocer implica que las ideas, datos, hechos y nociones se relacionan, y se ponen en práctica procesos mentales como identificar, reconocer, diferenciar, clasificar, comparar, describir para comprender.

Los desarrollos sociales y afectivos contribuyen a una sana convivencia, para seleccionar el modo de comportamiento más adecuado en situaciones de interacción y decidir de forma autónoma.

Saber convivir se refiere al desarrollo de la personalidad de los niños y niñas en términos de la interacción; con los otros aprende valores, hábitos y actitudes que le llevan a pertenecer a un grupo. Estos aprendizajes se obtienen por medio de la experiencia en situaciones cotidianas reales y generadas, lo que supone la mediación interpersonal. En este sentido, entra en juego el saber ser, como la apropiación, pertinencia y autonomía del uso de sus procesos o habilidades de pensamiento que acompañan el desarrollo de una competencia, siempre mediados por los contextos culturales, institucionales y

personales en que participan. Cuando estos procesos se internalizan entran a configurar la competencia para aprender a ser.

Por último, ser competente significa poner en contexto, saber hacer en variadas situaciones. Se refiere a los procedimientos, es decir, a una serie de acciones que se suceden en un orden determinado; consiste en aprender pasos, secuencias, que posibilitan saber realizar las acciones.

Coll (1992) define los procedimientos así: “Se trata siempre de determinadas y concretas formas de actuar, cuya principal característica es que no se realizan de forma desordenada o arbitraria, sino de manera sistemática y ordenada, unos pasos después de otros, y que dicha actuación se orienta hacia la consecución de una meta”.

Si la educación ofrece formas de acción mediada, los procesos que se internalizan pasan al plano del hacer en variados contextos. Saber hacer implica usar el conocimiento en situaciones reales del contexto. Se desarrolla mediante la práctica.

Todos los aprendizajes son básicos para el desarrollo de competencias; solo integrados reflejan la importancia y la articulación del saber, saber hacer, saber convivir y saber ser.

El aprendizaje implica la articulación de estos cuatro aspectos. Entendidas desde esta perspectiva integral, las competencias en general, y las básicas en particular, hacen relación a la forma como cualquier persona usa todo su potencial y recursos personales (habilidades, actitudes, conocimientos y experiencias), para desarrollar de una manera activa y responsable su proyecto de vida tanto personal como social. Este propósito se obtiene mediante la adquisición de los aprendizajes imprescindibles para desarrollar una vida plena; por lo tanto, son evolutivas y se deben alcanzar a lo largo de todo el proceso escolar desde el nivel transición, tanto a nivel vertical en cada una de las áreas del currículo como a nivel horizontal entre las áreas. Para ello se requiere que las actividades didácticas que se realizan en la institución educativa se estructuren a partir de los siguientes criterios:

- Estar al alcance de todos los niños y niñas.
- Ser comunes a muchos ámbitos de la vida personal y social de los aprendices.
- Ser útiles para seguir aprendiendo en los siguientes grados de escolaridad, y fuera de la escuela.

Los niños y niñas en el grado de transición atraviesan una etapa muy importante y significativa para su desarrollo. Es un periodo de crecimiento físico intenso y de fortalecimiento general del organismo, de desarrollo del encéfalo y de todas las funciones orgánicas. En este periodo se manifiestan de un modo muy visible, no solo las particularidades más generales, sino también los rasgos tipológicos individuales. Se



desarrollan las necesidades y, sobre esta base, se forman diversos intereses. La satisfacción de dichas necesidades va desde lo puramente orgánico hasta la fuerte necesidad de explorar, conocer y actuar sobre el mundo que les rodea.

Las habilidades para actuar de manera competente en su mundo natural y social no son innatas, ni tienen las mismas características en todas las edades; se deben fomentar, enseñar, desarrollar y se van modificando a medida que se enfrentan a nuevas situaciones y avanzan en el desarrollo. Por ejemplo, los desarrollos afectivos y sociales se van modificando o controlando a nuevas respuestas aprendidas con sus pares y adultos.

La importancia de la enseñanza en esta edad debe centrarse en que el sujeto se encuentra inmerso en un sistema de interrelaciones con sus compañeros, familia, ambiente natural y cultural: su contexto.

Esta etapa tiene significación en sí misma para el desarrollo del individuo, no como preparación, sino como la oportunidad de aprovechar los intereses y afán de conocimientos, las necesidades infantiles, sus posibilidades de desarrollo. Todo lo que se enseñe o se deje de enseñar, va a tener una influencia y consecuencia no sólo para el presente, sino para el futuro como ser individual y social.

Es así, como en la transición se debe garantizar el máximo desarrollo de todas las competencias propias de la edad. Venguer (1981) refería que las posibilidades de aprendizaje durante la primera infancia eran infinitamente mayores que las que hasta el momento se le suponían, y que la cuestión fundamental era determinar qué y con qué vías garantizar ese aprendizaje. De ahí la importancia de reconocer las características de la edad para ampliar su mundo de acción y permitir cada vez más el logro de tareas con mayor dificultad, lo que no quiere decir que conduzcamos a la aceleración del desarrollo y de la enseñanza.

La primera infancia se caracteriza por ser un período sensitivo. Este período es, según Vigotsky, el momento del desarrollo en el cual una determinada cualidad o proceso psíquico está en las mejores condiciones para su realización. El lenguaje, la función simbólica, la independencia, la percepción y el pensamiento en imágenes son, entre muchos otros, períodos sensitivos que se desarrollan en esta edad.

Si dejamos pasar esta etapa, no hay forma de retroceder; se ha perdido la oportunidad, y así después se pueda intervenir, estos procesos nunca tendrán la misma calidad que si se hubieran formado en su período sensitivo.

Son procesos importantes en esta etapa aquellos que se corresponden con las habilidades intelectuales generales, las relaciones de convivencia y las habilidades comunicativas, entre otras.

Las competencias se han agrupado en campos de aprendizaje para facilitar la identificación de los propósitos educativos. De esta forma, se facilita la labor docente y se comprende el aspecto que requiere atención en cada una de ellas.

Las competencias comunicativas, en matemática, ciencias sociales y naturales, y la visión del ser humano como ser estético, corporal y tecnológico, pretenden la incorporación del sujeto a la vida social y su intervención e interrelación para continuar su aprendizaje y relación con el entorno. Por tanto, pensar en competencias en las áreas, es pensar en el desarrollo y potencialidades, en lo cognitivo, lo afectivo, lo social y la necesidad de influir y ser parte del medio. Se entrelazan con el pensamiento matemático y el lenguaje, la formación ciudadana, el cuidado del entorno y los demás propósitos de cada uno de los campos de conocimiento.

## 8. ANALISIS DE OFERTA Y DEMANDA

Para el proyecto se tendrá en cuenta el análisis del sector educativo infantil en Colombia y los entornos que lo han influenciado en los últimos años.

Existen en Colombia muy pocos centros donde se preste este tipo de servicios, la gran mayoría son guarderías, donde prácticamente les enseñan a los niños lo mismo que en el colegio, y lo que se pretende con este proyecto es hacer algo diferente donde los niños se sientan motivados en el momento de realizar las tareas escolares.

Según el instituto de bienestar familiar ICBF nuestro país está compuesto por una población del 42% de personas menores de 18 años, debería pensarse como una Nación privilegiada. Colombia es un país donde casi la mitad de sus habitantes son menores de edad.

Hablar de un 42% de niños y niñas, significa que la totalidad de la población tiene una responsabilidad frente a la infancia, aún más cuando la Constitución Nacional de Colombia indica que los Derechos de la Niñez prevalecen sobre los Derechos de los demás.

El Centro Recreativo y Académico Infantil, estará ubicado en el barrio Sevilla, que pertenece a la comuna 3 de la ciudad de Neiva, para ello observamos el Plano correspondiente.

Gráfico 1.1 Mapa Distribución Político-Administrativa. Comuna 3 de Neiva.



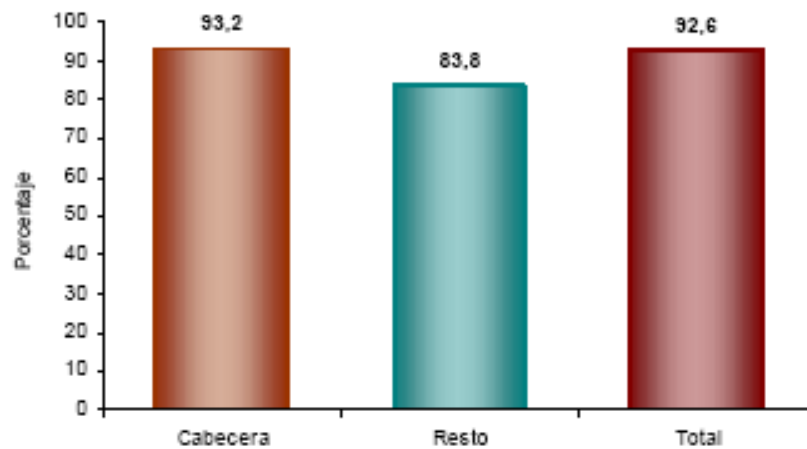
Fuente: [www.wiziq.com/tutorial/13136-comuna-3](http://www.wiziq.com/tutorial/13136-comuna-3)

Según el Acuerdo No.022 del 8 de junio de 1995, en el municipio de Neiva se crearon, diez Comunas, a saber:

1. Comuna Noroccidental o Uno
2. Comuna Nororiental o Dos
3. Comuna Entre Ríos o Tres
4. Comuna Central o Cuatro
5. Comuna Oriental o Cinco
6. Comuna Oriental o Cinco
7. Comuna Centro Oriente o Siete
8. Comuna Suroriental u Ocho
9. Comuna Norte o Nueve
10. Comuna Oriente Alto o Diez.

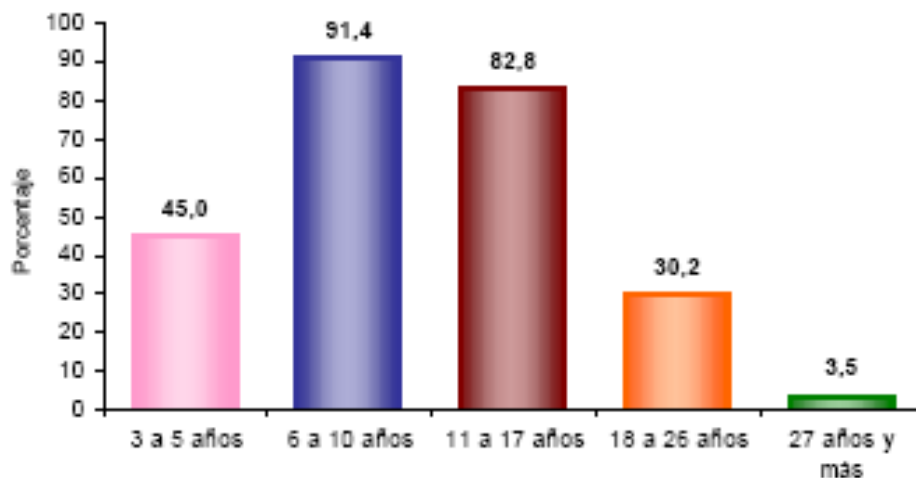
Por otro lado, este centro será un establecimiento orientado a los niños de 3 y 12 años, para atender las necesidades de los padres de familia que durante las horas laborales no pueden realizar. Según la tasa de alfabetismo de la población, aproximadamente el 7,4% de la los niños no saben leer y escribir.

### Tasa de alfabetismo de la población, cabecera resto



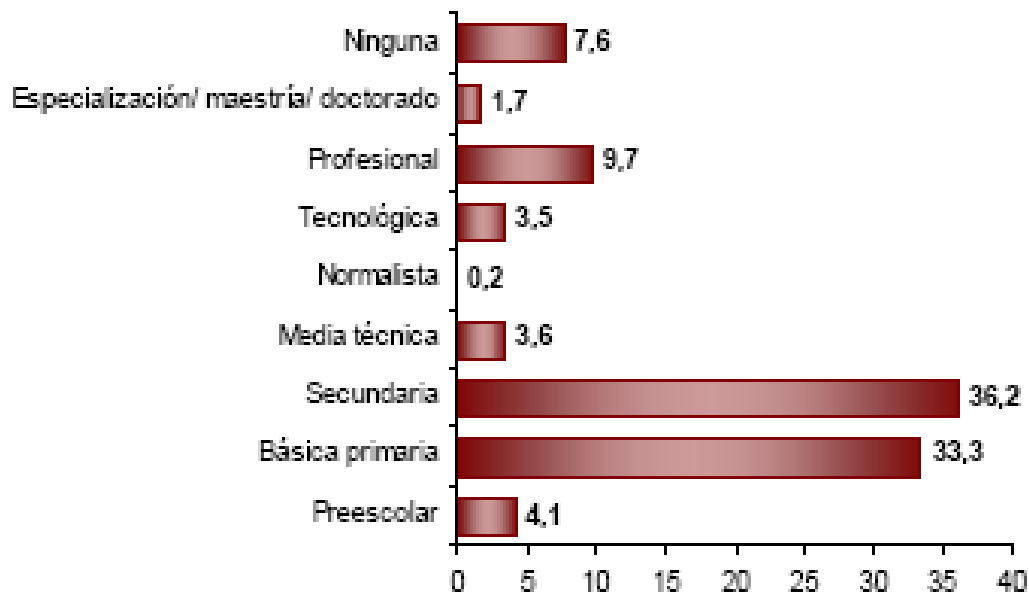
El 92,6% de la población de 5 años y más de Neiva sabe leer y escribir.

## Asistencia escolar



El 45,0% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal; el 91,4% de la población de 6 a 10 años y el 82,8% de la población de 11 a 17 años.

## Nivel educativo



El 33,3% de la población residente en Neiva, ha alcanzado el nivel básica primaria y el 36,2% secundaria; el 9,7% ha alcanzado el nivel profesional y el 1,7% ha realizado estudios de especialización, maestría o doctorado. La población residente sin ningún nivel educativo es 7,6%

## 8.1 METODOLOGIA

Es de conocimiento general que la metodología se refiere a cómo abordar el estudio de mercados para alcanzar los objetivos predeterminados por eso elegimos el método de observación ya que la situación de los padres de familia, se hace en base a las necesidades que tiene la población infantil de menores de entre 3 y 12 años de edad para que los padres que laboran desde tempranas horas del día, encuentren en esta centro infantil y de apoyo académico, la seguridad y la tranquilidad que los niños necesitan para que no queden expuestos a peligros.

Es necesario estudiar el mercado y así identificar cuáles han sido los motivos por los cuales se han ido acabando las guarderías sabiendo que en Neiva hay una gran cantidad de demanda para satisfacer y más en los barrios de la Ciudad de Neiva.

Se empleará el método analítico descompone un todo en sus partes, las cuales son observadas e interpretadas deduciéndose una explicación o solución para el todo, en donde analizaremos con base a esta necesidad que se presenta en los padres de familia con ocupación laboral, para deducir una explicación o solución para el problema general; así como los factores que afectan el diseño y aplicación de la idea, las tendencias del mercado y las preferencias de los clientes.

**8.1.1 Fuentes de Información.** A continuación se dan a conocer las fuentes primarias y secundarias.

**8.1.1.1 Primera Fuente.** Se utilizará como fuente primaria la encuesta para recolectar la información de forma directa y así experimentar hechos y evidencias de nuestra demanda potencial que son los habitantes de la ciudad de Neiva.

**8.1.1.2 Secundarias.** Como fuentes secundarias utilizaremos libros, Internet y estadísticas del DANE, realizamos una visita al Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Neiva, a su área estadística y allí se nos proporciono un documento de la Población por comunas en Neiva y nivel socioeconómico existente en dichas comunas. Además para la realización de este estudio se investigo en la página web de la Alcaldía de Neiva, Constitución Política de Colombia, Secretaria de Educación, DANE, Gobernación del Huila, ICBF. Entre los libros a consultar está el de Formulación y Evaluación de Proyectos en Enfoque para Emprendedores de Rafael Méndez e Investigación de Mercados de Elías Ramírez.

**8.1.2 Delimitación del área de influencia.** Para el desarrollo del presente estudio de mercados sobre el nivel de factibilidad para la creación de una centro infantil y apoyo académico dirigido exclusivamente a padres de familia de estratos 4, 5 y 6 de la ciudad de

Neiva. Se implementaron algunas herramientas estadísticas, como es la aplicación del muestreo aleatorio simple en la identificación de la muestra poblacional objeto de análisis que más adelante se muestra toda la parte matemática del muestreo; de igual forma se hizo uso de estas herramientas para la realización de las proyecciones de las variables demanda y oferta.

## 8.2 POBLACION OBJETIVO (TARGET)

La población objetivo a la cual se le va a prestar los servicios del centro infantil y apoyo académico, está dirigida a los niños entre 3 y 12 años de edad que corresponden al 35% de la población total de uno de los principales barrios de la ciudad de Neiva. Los padres de familia del barrio Los Cábmulos, caracterizado por pertenecer a los niveles socioeconómicos 4, 5 y 6, se encuentran interesados en dejar a sus hijos en un lugar donde le puedan brindar más que un cuidado, una enseñanza y protección.

Es de gran importancia la creación de este centro, puesto que en el barrio no existe una institución con las mismas características acoja esta población afectando principalmente a padres de familia para cumplir sus funciones laborales.

El centro infantil será atendido por personas capacitadas en estas labores, que puedan ofrecer más que un cuidado, una enseñanza a los niños para que así sus padres sientan que dejan en buenas manos a sus hijos y puedan ir a desarrollar sus labores tranquilamente.

**8.2.1 Muestra Poblacional.** El centro infantil estaría ubicado en el barrio Cábmulos de la ciudad de Neiva, puesto que cuenta con las características socioeconómicas, culturales y educativas establecidas para el desarrollo del centro infantil. Se realizó una encuesta a 70 personas del barrio, de las cuales 50 manifiestan que les gustaría que existiera un centro infantil debido a que tienen niños menores de 6 años que estarían dispuestas a utilizar los servicios a ofrecer.

$$n = \frac{\text{Números de éxitos}}{\text{Total de encuestados}}$$

$$\text{Premuestra} = \frac{50}{70} = 0.71 \quad Q = 0.29$$

La premuestra nos arroja que el 71% de las personas encuestadas tienen hijos y quisieran tener el servicio de una guardería cerca a su lugar de residencia.

**8.2.2 Muestreo.** Para el desarrollo del proyecto, se aplicará muestreo aleatorio simple.

### 8.2.2.1 Definición del error y la confiabilidad.

Error = 5% = 0.05

Confiabilidad: 95%

### 8.2.2.2 Estimación de la varianza.

Premuestra=  $\frac{50}{70} = 0.71$  Q= 0.29

### 8.2.2.3 Tamaño de la muestra.

N= 1.577 (población objetivo)

K= 1.96

P= 0.71

Q= 0.29

e= 0.05

$$n = \frac{NK^2PQ}{N - 1 \underline{e}^2 + K^2PQ}$$

$$n = \frac{(1.577) (1.96)^2 (0.71) (0.29)}{(1.577 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.71) (0.29)} = \frac{1.247.39}{4.73}$$

n= 263.71      n=264

Con base al muestreo aleatorio simple nuestro proyecto debería realizar 264 encuestas, pero para efectos académicos, se establece una muestra mínima de 70 personas para desarrollar el instrumento de medición: la encuesta.

## 8.3 PERFIL DE CARACTERIZACION DE LA DEMANDA

Para la ejecución del centro infantil y apoyo académico, se prestara atención al servicio de los padres de familia con hijos menores de entre 3 y 12 años habitantes del barrio Cambulos de la ciudad de Neiva; burbujitas de color prestaremos nuestro servicio a madres que tengan niños menores de 3 años de edad que habiten en el, los cuales, por desarrollar funciones laborales y personales, no pueden brindar el tiempo y cuidado necesario a sus hijos, por lo tanto estarían dispuestas a dejarlos al cuidado de un centro infantil profesionales.

Para llevar a cabo la creación de este centro; con los resultados de la encuesta se obtuvo que los padres de familia prefieren un servicio de jornada continua desde las 8:00 de la mañana hasta las 6:00 de la tarde puesto que hay padres que no llegan a almorzar a sus hogares. Otro punto importante que los padres de familia nos dieron a conocer es que les gustaría que a sus hijos se les prestaran servicios de enseñanza, alimentación, transporte y además actividades lúdicas como danzas, futbol, porras y banda musical.



## 8.4 PROYECCION DE LA DEMANDA

Para elaborar las proyecciones de la guardería burbujitas de color tomamos como base los datos de la página web del DANE

- Población de mujeres:

Año 2000: 136.273

Año 2005: 185.603<sup>14</sup>

- Población niños menores de 14 años: 1.577 habitantes<sup>15</sup>

$$D_n = D_0 (1 + r)^n$$

$$185.603 = 136.273 (1 + r)^5$$

$$\frac{185.603}{136.273} = (1 + r)^5$$

$$1.063738884 = (1 + r)$$

$$r = 1.063738884 - 1$$

$$r = 0.063738884 * 100\%$$

$$r = 6.37\%$$

Las siguientes proyecciones se realizan para un periodo de 10 años

n

Donde:

D<sub>n</sub>= Demanda Futura.

D<sub>r</sub>= Demanda año base.

r = tasa de crecimiento de la población.

n= numero de periodos o años.

$$P_{2009} = 185.603 (1 + 0.0637)^1 = 197.425.91 \text{ Habitantes}$$

$$P_{2010} = 185.603 (1 + 0.0637)^2 = 210.001.94 \text{ Habitantes}$$

$$P_{2011} = 185.603 (1 + 0.0637)^3 = 223.379.06 \text{ Habitantes}$$

$$P_{2012} = 185.603 (1 + 0.0637)^4 = 237.608.31 \text{ Habitantes}$$

$$P_{2013} = 185.603 (1 + 0.0637)^5 = 252.743.96 \text{ Habitantes}$$

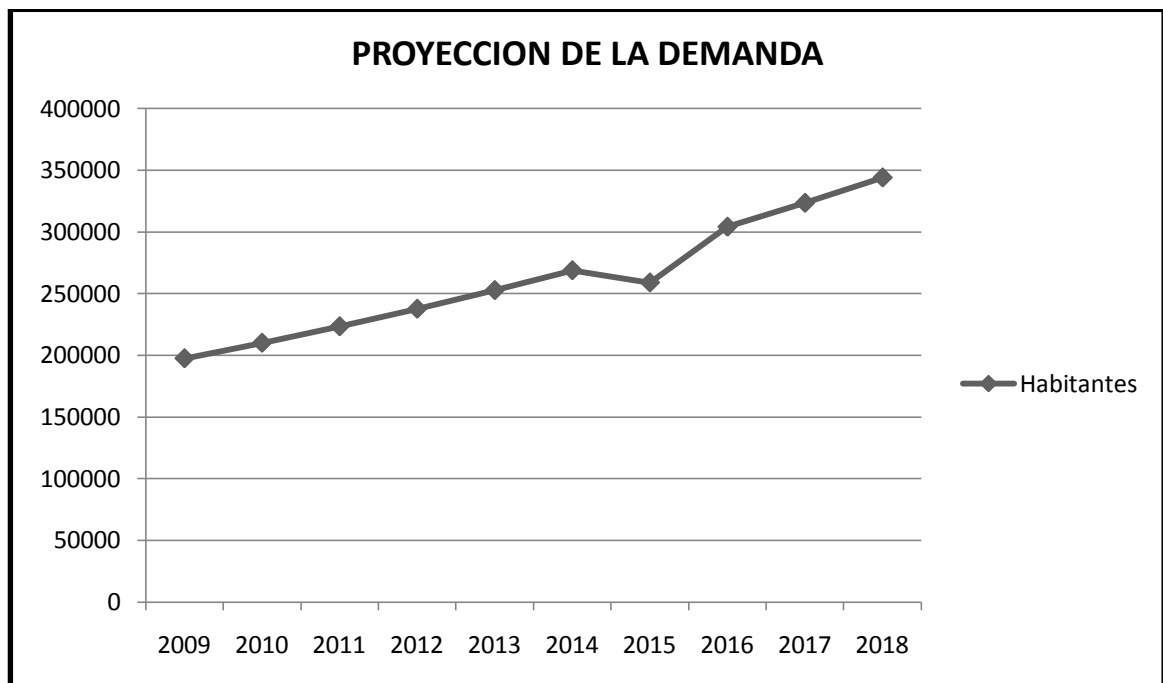
---

<sup>14</sup> Fuente: <http://www.dane.gov.co>

<sup>15</sup> Cifras del DANE. Comuna 2. [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

$P_{2014} = 185.603 (1 + 0.0637)^6 = 268.843.75$  Habitantes  
 $P_{2015} = 185.603 (1 + 0.0637)^7 = 285.969.09$  Habitantes  
 $P_{2016} = 185.603 (1 + 0.0637)^8 = 304.185.33$  Habitantes  
 $P_{2017} = 185.603 (1 + 0.0637)^9 = 323.561.93$  Habitantes  
 $P_{2018} = 185.603 (1 + 0.0637)^{10} = 344.172.83$  Habitantes

Figura 4.1 Proyección de la demanda (209-2017) para el centro infantil y apoyo académico en el barrio Cábmulos de la ciudad de Neiva.



Fuente: Estudio de pre factibilidad para crear una empresa asociativa de taxistas en la ciudad de Neiva.

## 8.5 PERFIL DE CARACTERIZACION DE LA OFERTA

En el barrio los Cábmulos de la ciudad de Neiva, entorno en el que se ubicará el centro infantil y de apoyo académico, no tendrá ninguna competencia directa. Sin embargo, existen dos competencias indirectas que son los colegios “El Mundo de los Niños” y el “Colegio Mafalda”. Esto se convertiría en una ventaja para el nuevo centro, porque sería líder en la creación de una institución con las características mencionadas anteriormente y con la calidad de los variados servicios.

## 8.6 ANALISIS DE PROVEEDORES

Los proveedores son las personas que nos suministran los bienes para el centro infantil. Es de gran importancia saber con quienes se cuenta, ya que de la calidad de los servicios que se ofrecen dependerá de la calidad de los productos adquiridos y el personal perteneciente a ella.

Los productos que se compraran a los proveedores deben ser destinados al cuidado infantil se definen con dos palabras: funcionalidad y durabilidad, justo lo necesario para aguantar el uso diario de los menores.

Hay muebles que simplemente no pueden fallar. Como por ejemplo, las cunas en el caso de los menores de 3 años, elaboradas con un diseño práctico y pensado para durar, con seguridad se conservarán generación tras generación.

Además, la gama de colores que ofrecen en cada uno de los diferentes materiales que utilizan, permiten dar a al centro infantil una imagen alegre y motivante.

Cuna grande:



Colchonetas para ganeo:



Repisa para teatro:



kit de platos y cubiertos:



Silla de comedor:



Portabebés:



Mesita de apoyos:



Mesita para pintar:



## **9. IDENTIFICACION DEL SERVICIO**

### **9.1 DEFINICION DEL SERVICIO**

En este centro infantil, se contará con un sistema de información de innovación y seguimiento al desarrollo, crecimiento y estimulación en cada una de las áreas mencionadas anteriormente con horario flexible, lo cual permite la dinámica entre la vida familiar y laboral para los habitantes de la ciudad de Neiva.

Se contará con un software, que puede registrar las actividades realizadas por el niño con sus estilos de aprendizaje, permitiendo la evaluación del mismo y su evolución en el desarrollo. De este modo, sus padres tendrán conocimiento total sobre la interacción de sus hijos con el entorno.

Los horarios estarán disponibles en horarios cómodos para los padres de familia. Estos serán los que determinan el tiempo que los niños estarán en el centro infantil. De este modo, el horario les permite a llevar a sus hijos a las instalaciones de la guardería y llegar a tiempo a sus respectivos trabajos. El horario permite organizar los horarios a los padres hasta los días sábados, ya que la guardería cuenta con el servicio hasta este día donde se programan actividades de tipo recreativo a los niños, cambiándoles el estilo de formación del resto de los días de la semana.

Este centro de recreación cuenta con un sistema de cámaras en cada uno de los ambientes que graba las actividades que se pueden ver por medio de una página en internet con acceso únicamente a los padres de los niños, lo que permite realizar un seguimiento tanto de las actividades de los niños, como del cuidado por parte de las maestras hacia ellos.

### **9.2 ELEMENTO DIFERENCIADOR**

La atención prestada antes, durante y después de haber prestado un servicio, se convierte en el elemento diferenciador, y así mismo se convierte en la ventaja competitiva más importante de una empresa.

Hay otros elementos importantes como el precio y la calidad del producto o servicio; pero para un cliente vale más un excelente servicio, y si un cliente está satisfecho traerá más clientes.

El elemento diferenciador en el centro infantil y apoyo académico se encuentra en el desarrollo y la estimulación de los niños, igualmente en el apoyo académico de ellos y la

comodidad de los padres de familia, ofreciendo tecnología, creatividad, interacción con otros niños y la naturaleza; con el fin de contribuir al desarrollo físico, intelectual, afectivo, social y moral de los niños de la ciudad de Neiva en los niveles socioeconómicos más altos.

### **9.3 PRIORIDADES**

A continuación en orden se mencionaran las actividades a realizar para la prestación de los servicios orientados para los niños en el centro recreativo infantil y apoyo académico, según la prioridad de cada una:

- Los niños y niñas terminan la jornada escolar entre 3:00 y 4:00 de la tarde
- Recogerlos y llevarlos a la institución para realizar con ellos actividades recreativas, de diversión, motrices, entre otras. Igualmente, las tareas escolares del día siguiente.
- Los padres de familia que depositan su confianza en el Centro, disfrutarán de sus trabajos teniendo la tranquilidad que sus hijos están bien cuidados.

### **9.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

- Para un ambiente de trabajo propicio, es indispensable contar con salas de video juegos para la recreación y desarrollo motor y comunicativo, disponiendo de consolas para x-box, nintendo DS y Wii, computadores, televisores, equipo de sonido.
- Salas adecuadas para clases de teatro, danza, pintura y música.
- Salas con pupitres adecuados para elabora las tareas del día siguiente.
- Innovación y motivación al niño para la realización de sus tareas del día siguiente.

### **9.5 OBSTACULOS AL SERVICIO**

- Se contara con buena infraestructura, adecuada para el ingreso y retiro de los niños.
- La ubicación del centro Recreativo y Académico Infantil, está retirada de los condominios donde residen los clientes; pero se encuentra cerca del colegio donde estudian.
- Los niños acostumbrados a que los recoja un familiar o un medio de transporte y los lleve directo a la casa.
- El cambio será duro, pero hay que hacerlo y lograr cautivar ese mercado que lo está necesitando.

## 9.6 CREENCIAS, ACTITUDES, HABILIDADES, COMPORTAMIENTOS, COMPROMISOS

Muchos padres tienen apego a sus formas y estructuras familiares por lo que prefieren la crianza de la abuela, tía o familiar de confianza.

El mundo laboral cada día exige más el tiempo de los padres; y el factor económico condiciona la vida de la familia. Los jóvenes prefieren producir, laboralmente que permanecer en casa haciendo el papel de madre o padre.

Aunque todavía hay quienes defienden el papel de la familia (padres) en la crianza de los hijos, el mundo actual demuestra que son las instituciones las que impondrán los valores y criterios de vida en la conciencia de las nuevas generaciones.

Los compromisos y el comportamiento del personal con unas normas explícitas de servicio:

- Responsabilidad y obligación de prestar un excelente servicio para satisfacer de manera integral, las necesidades de los clientes.
- Atender los clientes con cortesía y educación, con un ambiente de amabilidad y respeto, para que perciban la calidez y entusiasmo.
- Superar las expectativas del cliente, con creatividad y recursivos en la prestación del servicio, dando soluciones rápidas.
- Al recibir una queja, se debe escuchar sin polemizar, ni entrar en conflictos personales y de atenderla de inmediato.
- Tener en cuenta la puntualidad al iniciar las actividades.
- Tener en cuenta la puntualidad al iniciar las actividades.
- La amabilidad es muy importante en el momento de recibir los niños.
- Interpretar las quejas de los clientes como una oportunidad para mejorar nuestros procesos y prestar un buen servicio.
- Los teléfonos sonarán máximo tres veces, en su presencia, no recibir llamadas personales.
- La presentación personal debe ser impecable, usar siempre el carné.
- Cuidar que las instalaciones permanezcan aseadas y ordenadas.
- Las comunicaciones escritas deben caracterizar por su excelente ortografía, redacción y presentación.
- Ser oportunos y puntuales en el cumplimiento de los compromisos, y mostrar así el respeto a las personas y su tiempo.
- El tiempo es el adecuado para responder a una necesidad que apenas se está haciendo evidente en numerosas familias.
- La presentación personal debe ser impecable, usar siempre el carné.
- Cuidar que las instalaciones permanezcan aseadas y ordenadas.
- Las comunicaciones escritas deben caracterizar por su excelente ortografía, redacción y presentación.

- Ser oportunos y puntuales en el cumplimiento de los compromisos, y mostrar así el respeto a las personas y su tiempo.
- El tiempo es el adecuado para responder a una necesidad que apenas se está haciendo evidente en numerosas familias.

## **9.7 AMENAZAS**

- Costos. En la medida que los padres pagarían doble pensión para sus hijos.
- Falta de experiencias que antecedan esta propuesta por lo cual aún puede despertar desconfianza de parte de los padres de familia.
- Al pretender ayudar padres de varias instituciones se pueden presentar roces sociales, o alto volumen de niños que dificulten el proceso personalizado que se ofrece.
- Los Padres que residen en comunas diferentes a la 3 pueden despreciar el servicio por lo distante

## **9.8 OPORTUNIDADES**

- Fidelización de los clientes, al querer siempre estar vinculado con el Centro Recreativo Académico Infantil.
- Generar confianza con los Padres de Familia, demostrándole, que lo Importante para Centro Recreativo Académico Infantil son sus hijos.
- Profundizar a los clientes actuales con nuevos servicios que pueda ofrecer el centro. Incrementar nuevos clientes para el Centro Recreativo Académico Infantil, con el prestigio logrado.



## 10. PROGRAMA DE PRESTACION DE SERVICIOS

Para llevar a cabo la prestación de los servicios correspondientes al centro recreativo infantil y apoyo académico, se tendrá como fundamento la teología que se desarrollara a lo largo y ancho de la misma.

### 10.1 TEOLOGIA

**10.1.1 Misión.** Ofrecer alternativas de apoyo a los padres de familia al contar con un servicio integral en la realización de las actividades académicas de sus hijos correspondientes al día siguiente, para contribuir al desarrollo de las áreas cognitivas, socio-afectivas, comunicativas y psicomotoras.

Basada en valores morales, culturales, y apoyados con un sistema innovador y creativo, de estimulación y recreación.

**10.1.2 Visión.** Lograr que mediante la diversión, y la innovación tecnológica, los niños adquieran responsabilidad, amor, habilidades, destrezas y conocimientos, para realizar las tareas escolares.

**10.1.3 Principios.** Los principios son las normas que regulan la convivencia dentro del Centro Recreativo Académico Infantil, los cuales aplicaran y defenderán:

- Respeto
- Honestidad
- Excelencia
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo

**10.1.4 Valores.** Los valores son el conjunto de creencias que forman parte de nuestra cultura organizacional y que constituyen el marco de referencia de nuestras labores:

- Servicio
- Tolerancia
- Lealtad
- Talento
- Buen humor
- Innovación

## **10.2 PLAN DE CAPACITACION**

- Realizar mensualmente con los profesionales del Centro Académico Infantil, talleres sobre estimulación, motivación, recreación, lúdica, y comprensión a los niños y Padres de Familia.
- Realizar capacitación en el manejo tecnológico del Centro Académico Infantil.
- Talleres sobre manejo y atención de reclamaciones.
- Talleres mensuales de Sintonía de servicio

## **10.3 TRABAJO ORIENTADO AL CLIENTE**

El factor de éxito más importante para el Centro Recreativo Académico Infantil es su capacidad de proveer a sus clientes un valor agregado superior al de sus competidores. Pero sólo se puede proveerse cuando la calidad del producto, la excelencia y calidez del servicio, responden integralmente y excedan las expectativas.

Esta cultura de servicio, apoyada en los atributos del buen servicio, los cuatro momentos de verdad, y el comportamiento, logramos establecer un servicio integral y una relación a largo plazo.

## **10.4 MOTIVACION Y NUEVOS INCENTIVOS**

- Carta de felicitación al Funcionario por aplicar las normas del Buen Servicio, con reconocimiento oral pública.
- Mención al empleado del mes, con obsequio.
- Invitación almorzar con los Directivos.
- Entradas para entrar a Cine, Teatro, etc.

## 11. ESTRATEGIAS DE MARKETING

El Centro Recreativo Académico Infantil, contará con un sistema de información de innovación y seguimiento al desarrollo, crecimiento y estimulación en cada una de las áreas; cognitivas, socio afectivas, comunicativas y psicomotoras con horario flexible, facilitando la dinámica entre la vida familiar y laboral para los habitantes de la ciudad de Neiva.

Se contara con un software con el cual se podrá registrar las actividades que realice el niño con sus estilos de aprendizaje, en el cual se podrá realizar la evaluación y seguimiento a su avance, permitiendo así que sus padres tengan un total conocimiento sobre como interactúa su hijo con el entorno.

Contribuir con la enseñanza de manejo de equipos tecnológicos como Computadores, Internet, videos juegos como Nintendos, DS, XBOX y en general juegos y actividades que motiven al niño antes de realizar sus tareas del siguiente día escolar.

El Centro Recreativo Académico Infantil, cuenta con un sistema de cámaras en cada uno de los ambientes que graba las actividades que se pueden ver por medio de una página en internet con acceso únicamente a los padres de los niños, lo que permite realizar un seguimiento tanto de las actividades de los niños, como del cuidado por parte de las maestras hacia ellos.

Se contratará con personal capacitado para realizar las diferentes actividades con los niños, según el área de desempeño, en el área de Informática se contará con ingenieros y tecnólogos en sistemas, en las áreas de apoyo académico, normalistas o licenciadas en educación preescolar, en área de danzas con licenciados en Educación física, en el área de música, licenciados en música. Lo anterior con el propósito de ofrecer el mejor servicio y cautivar más clientes.

Así aplicar la frase “Un cliente satisfecho trae más clientes”.

El capital para montar esta empresa inicialmente será de \$30.000.000.

El pensado es que los honorarios del personal docente y demás empleados sea muy bueno, para estimularlos y que cada día sientan el sentido de pertenencia por este Centro académico Infantil.

Se dejará una partida para ofrecerles un refrigerio todos los días y que compartan con los niños.

## **11.1 RUTA ACTUAL Y MEJORAS**

Esta ruta es muy importante, debemos hacer que este camino sea el que va a satisfacer esa necesidad, hacerle sentir que contratando este servicio va a disfrutar con sus hijos.

Es importante saber que actividades realizo antes de encontrar este centro recreativo y académico infantil, si antes conocía un centro con estas características.

Se debe conocer a los padres de familia y saber con claridad que es lo que desea satisfacer.

Se debe hacer sentir importante a los padres de familia y que sus hijos merecen lo mejor.

Atenderlo desde que llega a visitar al centro recreativo y académico infantil, bien sea que llame para pedir el horario de atención, que sea algo inmediato, no dejarlo esperando en la línea, “ la primera impresión es vital para todo negocio”.

Acompañarlo hasta el sitio de atención a los clientes.

Prestarle toda la atención que merece un cliente.

## **11.2 MOMENTOS DE VERDAD**

Son cada uno de los contactos que tiene el cliente con el Centro Recreativo Académico Infantil, que generan una satisfacción o insatisfacción con él:

Primero: Se saludará cálida y sinceramente; utilizando lenguaje adecuado, respetuoso y amable. «Buenos días en que puedo colaborarle»

Segundo: Durante el contacto, colocar la mejor actitud, conocimiento y esfuerzo, para deleitar y satisfacer sus necesidades, en busca de fortalecer la relación con él y mantener su lealtad.

Tercero: Hacer seguimiento necesario para garantizar el cumplimiento del servicio solicitado o la solución del inconveniente que el Cliente tenga con la Empresa.

Cuarto: Al despedirlo, le agradece su visita, y deseándole que tenga un feliz día, tarde o noche.

### **11.3 MOMENTOS MAGICOS**

Realizar una fiesta o partir una torta cada vez que uno de los niños cumpla años.

Enviar con los niños un detalle a cada padre de familia elaborado por ellos en manualidades, sin necesidad de celebrar una fecha especial.

Conocer las fechas de cumpleaños de los padres de familia y enviarles un detalle ese día.

Otorgar un descuento del 5% por pronto pago en la mensualidad.

### **11.4 SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO**

- Se realizaran auditorias de servicio a todas las áreas y los funcionarios, con clientes fantasmas.
- Se realizaran medición de servicio con llamadas a los padres de Familia, para ver el grado de satisfacción por el servicio ofrecido y los valores agregados recibidos.
- Existirán planes correctivos, preventivos y planes de mejoras, que serán alimentados por las respectivos resultados de las auditorias de servicio.
- Aplicar encuestas a los niños sobre el servicio prestado por los Profesionales.

### **11.5 FORTALECIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ESTRATEGIA**

Con el fin de establecer y conservar toda la cultura de servicio se crea «En sintonía con el Servicio», programa que orienta y da energía al Centro Recreativo Académico Infantil para crear valor para los clientes.

Esta cultura de servicio, enfatiza en tres puntos: Los atributos del buen servicio, momentos de verdad con el cliente, valor agregado, puntos de contacto, buscando establecer un servicio a largo plazo, asegurando lealtad y permanencia y la atracción de nuevos clientes.

Las razones para mejorar son la Competencia, Clientes exigentes, los errores cuestan, conservar vale menos, y el prestigio.

## CONCLUSIONES

Definitivamente, la creación de un centro recreativo infantil sería la mejor opción para aquellas familias en las cuales los padres de familia, tanto madre como padre se encuentran laborando en largas jornadas; impidiéndoles compartir el poco tiempo libre que tienen a su disposición con sus hijos.

La infancia como futuro de las generaciones próximas, debe desarrollarse adecuadamente tomando como eje principal las capacidades que tienen cada uno de ellos y las habilidades a fomentar dentro de un ambiente saludable, participativo y recreacional.

Adquirir responsabilidad desde pequeños, les otorga a los niños la confianza suficiente y la autonomía para cumplir posteriormente con las tareas que sean impuestas; o aun mejor, crear y diseñar modelos innovadores que sirvan para el crecimiento y desarrollo de la sociedad y el mejoramiento de las condiciones de vida.

Desde el punto de vista de la ocupación de los padres de familia, la mejor opción sin lugar a dudas, sería el centro infantil expuesto en el presente proyecto; puesto que manifiesta innovación, educación y desarrollo desde la parte física y mental, hasta los aspectos motrices, psicoafectivos, sociales, comunicativos y emocionales. Haciendo uso de igual forma de las tecnologías de la información, inherentes al fenómeno de la globalización y los cambios a los cuales la sociedad está expuesta.

Sin lugar a dudas, los tiempos futuros tendrán más carga en cuanto a las competencias del saber, hacer y ser; por tal motivo la educación como base de toda sociedad debe ser impulsada y apoyada desde la infancia, ya sea con las figuras paternas o personas que brinden la confianza y tratos necesarios para llevar a cabo este proceso.

## BIBLIOGRAFIA

ALET, JOSEPH. Marketing Relacional. ¿Cómo Obtener Clientes Leales y Rentables? Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España, 1996.

ROBBINS, STEPHEN P. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. Octava edición México, 1999.

KINNEAR THOMAS; TAYLOR JAMES R. Investigación de Mercados, un enfoque aplicado. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill, Colombia, 2000.

LAMB, CHARLES; HAIR JOSEPH; MC DANIEL, CARL. Marketing, Editorial Thomson. Sexta Edición. Bogotá 2002.

Disponible Online [<http://www.gestiondeventas.com/>]

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA. Disponible Online en: [[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)]

# ANEXOS