



Universidad Autónoma de Querétaro

FACULTAD DE
CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Investigación acerca de la factibilidad para la implementación
de una estancia infantil en la ciudad de Querétaro, Qro.

TESIS

Para obtener el título de.

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Presenta.

Cristina Balandra Chapa

Dirigida por.

M.A. Jorge Luis Navarro Hernández

Querétaro, Qro., Diciembre del 2000

BIBLIOTECA CENTRAL UAQ
"ROBERTO RUIZ OBREGÓN"

No. Reg. 64310

Clas. 658.404
B171i

BIBLIOTECA CENTRAL UAG
"ROBERTO RUIZ OBREGON"

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Sin el no sería lo que soy ahora. Gracias por estar siempre a mi lado.

A mis padres: Ramón y Ma. Cristina

Por el amor tan grande que me manifiestan en todo momento, y por toda la confianza y apoyo que me han brindado, hoy recibo de ustedes lo más valioso que puede tener un hijo: Educación.

A mi Esposo: Rogelio

Por enseñarme lo maravilloso que es compartir una vida juntos. Gracias por estar siempre a mi lado alentándome a ser cada día mejor.

A mi Maestro: M.A. Jorge Luis Navarro Hernández.

Gracias por confiar en mí, y por todo el tiempo que me dedico para hacer posible la elaboración de mi tesis, le agradezco su paciencia comprensión y apoyo incondicional.

A mis amigos: Por su amistad sincera y por todos aquellos momentos inolvidables que aún sigo recordando.

INTRODUCCIÓN

Lo que para muchos representa en ocasiones más de un dolor de cabeza, para otros significa redituables ganancias...Es por más sabido que el cuidado de menores representa para algunos un verdadero placer, sin embargo la vida cotidiana de cualquier persona se ve obligada a depender en diversas ocasiones de diferentes tipos de ayuda.

Lo clásico es llevar a los niños con algún familiar cercano pues resulta muy cómodo, pero la verdad es que no siempre podemos contar con este apoyo, otra opción sería dejar a los niños con personal domestico, pero cabe mencionar que las últimas noticias sobre robos, abusos y maltratos de infantes los han llevado a cabo personas de supuesta confianza., incluso se han llegado a ver por televisión casos que son difíciles de creer.

Por esta razón decidí que es necesario crear un espacio donde el menor se encuentre seguro, y protegido, además de proporcionarle toda la ayuda profesional durante los primeros años de aprendizaje. La estancia infantil que yo propongo esta basada en profesionalismo, donde el niño podrá sentir el ambiente cálido del hogar, además de que yo busco alejar de los menores todo ambiente hostil y negativo, en orden de evitar posteriores complejos, conductas, y desordenes en la personalidad, ya que entre la edad de 0 a 6 años se dan las etapas oral, anal y fálica que son bases fundamentales de la personalidad, donde esta última (fálica) en caso de distorsión podría llegar a presentar homosexualidad en el infante. (Complejo de Edipo).

Además todas las razones que he explicado anteriormente, cabe mencionar que es necesario en la ciudad de Querétaro, contar con un espacio apropiado para los niños ya que los que existen actualmente, no son suficiente. Por esta razón tome la decisión de llevar a cabo esta investigación

INDICE DEL CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	I
INTRODUCCIÓN	II

MODULO I

MARCO TEORICO DEL EMPRESARIO

I ANTECEDENTES

1.1	La educación Infantil en el Mundo	1
1.2	Principios de Educación en México	4
1.3	Historia de las Guarderías	8
1.4	Educación en el Estado de Querétaro	10

II Empresa y Empresarios

a)	Empresa	12
b)	Clasificación de las Empresas	12
c)	La pequeña Empresa en México	13
d)	Ventajas y Desventajas de la Pequeña Empresa	13
e)	El Empresario Exitoso	16
f)	La filosofía del emprendedor	19

III Previsión

1)	Investigación de Mercadotecnia	21
2)	Pasos para llevar a cabo una Investigación de Mercados	28
a)	Formulación y definición de la necesidad o problema	29
b)	Diseño del proyecto de Investigación	29
c)	Recolección de Datos	30

d) Diseño de la muestra	38
e) Análisis e interpretación de datos	40
f) Redacción de Informe	41
3) Investigación Administrativa	64
4) Investigación Tecnológica	66
5) Investigación y Construcción del Mobiliario	68
6) Investigación del Entorno Económico y Político	70
7) Investigación Financiera	72
<i>IV Planeación</i>	
4.1 Aceptación del Concepto de Mercadotecnia	77
4.2 La Segmentación de Mercados	77
a) Ventajas para la Segmentación de Mercados	78
b) Métodos para la Segmentación de Mercados	78
c) Bases para la Segmentación de Mercados	80
4.3 Análisis de los Segmentos Identificados	80
4.4 Identificación de los posibles Segmentos	83
4.5 Codificación de los segmentos Identificados	93
4.6 Preselección e Identificación de los nuevos segmentos	97
4.7 Misión de la Empresa	98
4.8 Análisis del medio Ambiente Empresarial	101
4.9 Desarrollo de la Hoja de Trabajo ambiental	110
4.10 Desarrollo de la Hoja de Estrategia	117
4.11 Estrategia de la Mezcla de Mercadotecnia	119
4.12 Desarrollo del Plan de Mercadotecnia	123
4.13 Programación	124

MODULO II

INICIACIÓN DE LA EMPRESA

2.1	<i>Selección de oportunidades</i>	
	I Elementos Generales	129
	II Elementos específicos personales	150
	III Elementos específicos del Negocio	154
2.2	<i>Tramitación inicial</i>	
	Secretaría de Relaciones Exteriores	180
	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	181
	Trámite de constitución ante el notario	182
2.3	<i>Selección del Local</i>	
	a) Selección de la Localidad	192
	b) Selección del local u oficina	192
2.4	<i>Diseño de la imagen corporativa</i>	193
2.5	<i>Acondicionamiento de la Guardería</i>	195
2.6	<i>Planeación Financiera Fiscal</i>	197

M O D U L O I

MARCO TEORICO DEL EMPRESARIO

I. ANTECEDENTES

Hablar de los antecedentes históricos de una estancia infantil, implica forzosamente hablar de un concepto único: La educación.

1.1 La educación Infantil en el mundo.

La educación como lo mencionamos anteriormente es un factor clave para el progreso de los individuos, las comunidades y los países. A pesar de ello la cuarta parte de la población mundial es analfabeta y millones de niños jamás van a la escuela.

Así es como comienza el informe de la UNICEF (United Nations Childrens Fund. Con un reporte sobre los hechos y las cifras de 1996. “Hace cuatro años a pesar de que alrededor de un 90% de los niños en los países en desarrollo, comienzan los estudios primarios, solo el 68% cursa los primeros cuatro años de la educación básica. Las niñas representan un 56% de los 143 millones de niños que carecen de acceso a la educación básica”.¹

Los derechos de la infancia se encuentran estipulados en la Convención sobre los derechos del Niño. Preparada durante 10 años con el aporte de representantes de diversas sociedades, religiones y culturas, la convención fue aprobada como un tratado internacional de derechos humanos el 20 de noviembre de 1989.

¹ www.educación.unesco.org

Este compromiso internacional para lograr el cumplimiento de estos derechos ha transformado la manera en que los gobiernos protegen sus poblaciones, y mediante un acto de preocupación que les inspiran los niños, han ampliado más su compromiso mediante la promulgación de leyes, la creación de mecanismos, garantizando de esta forma la protección y realización del menor.

De esta forma los niños de todo el mundo se han beneficiado con la atención de su salud, a la educación, a la nutrición, a un nivel básico de vida y a la promulgación de medidas especiales que les protejan cuando se encuentren amenazados por la violencia, el maltrato y la explotación.

El viernes 22 de enero de 1999: Cuando las crisis económicas y sociales sacuden a la mayoría de los 27 países de Europa Central y Oriental y las ex repúblicas soviéticas conocidas como la Comunidad de Estados Independientes, el apoyo a la educación pública disminuye y los niños más pequeños son, junto a los maestros, las víctimas principales. “ Más de 32.000 centros preescolares han cerrado sus puertas a toda la región, 23.000 solamente en Rusia, y el número de niños matriculados en las guarderías han disminuido de un 61% a un 44%. La situación de los maestros se ha visto también deteriorada, en Rusia las escuelas han cerrado debido a las huelgas y miles de maestros se niegan a trabajar hasta que reciban sus salarios atrasados”.²

Estas se han convertido en grandes amenazas en el desarrollo de la temprana infancia, y en el peor de los casos podemos ser testigos de un desastre en materia de educación. Las cifras de la UNICEF nos revelan que hay un alarmante descenso de la matriculación en guarderías en los países donde ya la matriculación era escasa. Por ejemplo en Kirgistán, uno de cada tres niños acudían a la guardería desde hace 10 años, ahora la tasa de asistencia es de menos de uno por cada diez. Disminuciones parecidas se han producido en Georgia que se ven afectada de un 44.1% a un 11.7% y en Azerbaiyán de un 21.9% a un 13.8%.

En Rusia y Ucrania, donde la matriculación de las guarderías también había descendido, se produjo también un aumento modesto en la tasa de mortalidad de menores de cinco años a lo largo del decenio. Como podemos observar la educación representa hoy en día una necesidad que a todo ser humano se le debe proporcionar, absolutamente nadie tiene derecho de privar a los niños de recibirla desde muy temprana edad, hay que recordar que el segundo hogar de un niño es su escuela, que a fin de cuentas es donde pasa la mayor parte del día y de donde aprenden todos los conocimientos necesarios para tener un mejor futuro.

En la actualidad más de la mitad de la población mundial esta ocupada por mujeres, las cuales a través de los años en más de una cultura se les ha negado la oportunidad de participar en decisiones importantes que afectan su condición en el desarrollo de la sociedad. La mujer ahora desempeña múltiples funciones, dirige una casa, se encarga de la educación de los niños e incluso gran parte de las mujeres son ahora el sustento del hogar, manteniendo a su familia ya sea realizando trabajos en el hogar o fuera de él. Los factores que han contribuido para que esto suceda: la viudez, el divorcio, el abandono, y las luchas civiles.

Hay que mencionar que no necesariamente son los únicos factores que afectan para que una mujer trabaje y vea por su familia, los tiempos han cambiado mucho, la mayoría de las personas ambiciona con un mejor nivel de vida, para ellos y su familia, en cierto modo buscan su seguridad, lo que significa la tendencia es que ambos padres trabajen, y no puedan estar al cuidado de sus hijos.

Absolutamente todas estas funciones despiertan necesidades que deben ser cubiertas, es aquí donde surgen servicios tan básicos e imprescindibles como los son las estancias infantiles o bien: Las guarderías.

² IDEM

Las guarderías tienen como metas formar niños constructivos, seguros y solidarios, todo esto a través de su pleno desarrollo personal en todos los aspectos: afectivo, social e intelectual.

De esta manera se ven cubiertas las problemáticas que enfrentan los padres de familia:

- Muchos padres carecen generalmente de tiempo para cuidar y educar a sus hijos.
- La inseguridad es un problema por el que cualquier padre está preocupado, las noticias son alarmantes respecto a robos de infantes, secuestros, abusos, y cualquier tipo de situación que afecte al menor.
- En ocasiones el personal de las guarderías o estancias no es altamente capacitado.
- Los padres de familia deberían tener un mayor acceso a la información de una estancia infantil o guardería, ya que en ocasiones los padres solo piensan que una guardería es un lugar para cuidar a los niños, pero no lo ven desde el punto de vista educacional y los beneficios que pueden tener de las mismas.
- Actualmente en Querétaro a pesar de existir numerosas guarderías no todas cuentan con un servicio especializado con atención individual.
- Las guarderías públicas que ofrecen sus servicios se encuentran saturadas, ya que son muchas las madres trabajadoras que requieren este servicio, aunque muchas de ellas no se han visto beneficiadas por lo mismo.

Por el momento esta necesidad aún se encuentra latente ya que a pesar de existir numerosas empresas que dan este servicio la mayoría de ellas no cubren sus objetivos de manera completa y con calidad.

1.2 Principios de la educación en México.

Es imposible no admitir que en México está siendo fuertemente afectado por la falta de la misma, hoy en día es muy probable que nos encontremos con personas

de edad madura que no saben ni siquiera leer o escribir, por consiguiente esto se ve reflejado en su comportamiento, personalidad y actitudes hacia las demás personas, incluso muchas de estas personas se ven afectadas por abusos de otras que se aprovechan de su condición, pero realmente ¿cuando empieza la educación de una persona?

En un pasado se creía que la educación preescolar o maternal no era un requisito indispensable para que un niño asistiera a la primaria, pero a través del tiempo se ha comprobado que los niños que asistieron a centros de educación infantil, mostraban un mejor desenvolvimiento y una mayor rapidez en su aprendizaje.

De hecho existe un programa para el desarrollo de la educación inicial llamado PRODEI. El programa data de 1981 y se incorpora al CONAFE en 1993. A través de promotores educativos se capacitan en métodos de crianza a los padres de familia con hijos menores de 4 años con el fin de mejorar en el aprovechamiento futuro dentro de la enseñanza en primaria.

Si nos adentramos un poco mas hacia el pasado el perfil de la educación en México fue elaborado por la Secretaria de Planeación y Coordinación estando la edición a cargo de la Secretaria de Educación Básica y Normal, ambas de la SEP. En 1921 la SEP en México se crea con el propósito de dar mayor vigor y sustento institucional con el fin de brindar educación a todos los mexicanos.

En aquel tiempo el analfabetismo se extendía hasta en 66.1% y el promedio de la escolaridad era de 1 año, lo cual representa que más de la mitad de nuestro país no contaba siquiera con las bases de una buena educación.

A lo largo de mas de 75 años el estado y la sociedad han desplegado un esfuerzo a favor de la educación y como resultado se han obtenido una reducción casi del 50% quedando únicamente un 10% de personas que se ven afectadas por este

problema. El sistema educativo en México, atiende a más de 28.5 millones de educados en diversos niveles, tipos y modalidades que lo componen, para esta actividad se desarrollan 1.4 millones de profesores en más de 212 mil centros educativos. “Actualmente la educación preescolar o maternal en México ofrece a los niños la oportunidad de desarrollar su creatividad, afianzar su seguridad afectiva, confianza en sus capacidades, estimulación de su curiosidad, efectúan trabajos en grupo, así como la exploración de palabras escritas y actividades que fomentan el desarrollo matemático”.³

El nivel preescolar o maternal en México adquiere una noción aparentemente sencilla pero es fundamental. El sistema educativo en México valora el juego como un elemento fundamental en el desarrollo del niño. Al jugar los pequeños exploran y ejercitan sus competencias físicas, idean y reconstruyen situaciones de la vida social y familiar en las cuales actúan e intercambian papeles. Ejercen su capacidad imaginativa al darle a los objetos más comunes una realidad simbólica propia y ensayan libremente sus posibilidades de expresión oral, gráfica, y estética.

Los servicios educativos que se imparten en México son predominantemente públicos ya que el 90% de los alumnos dependen de instituciones de gobierno federal o estatal y solo el 10% de los niños asisten a escuelas particulares pero absolutamente todas deberán solicitar el reconocimiento de validez oficial. De hecho una de las tareas centrales del ámbito de la educación consiste en promover espacios adecuados y suficientes a los niños sobre la base del comité administrador del programa federal de construcción de escuelas (CAPFCE). Fundado hace más de 50 años en los que el gobierno ha promovido la transferencia de recursos para edificar y equipar espacios educativos de todos los niveles.

La revolución educativa que México necesita tiene que empezar por una revolución en su sistema de financiamiento. No se trata de aportar más o menos

³ www.sep.gob.mx

recursos monetarios a la educación, tampoco se trata de decidir si la educación debe ser gratuita o no. Más bien, la discusión central, por el momento, consiste en decidir si las escuelas gubernamentales deben vivir de subsidios directos del gobierno o si deben vivir de los recursos que aporten los alumnos. Podemos decir entonces que los esquemas de financiamiento poseen más importancia de la que solemos otorgarles.

Caso Mexicano

El sector educativo mexicano está conformado por escuelas preprimarias, primarias, secundarias, preparatorias, bachilleratos, vocacionales, normales, escuelas de artes y oficios, universidades, tecnológicos, y asociaciones civiles y estatales dedicadas a la educación e investigación. Hay escuelas de gobierno, de la iglesia y privadas.

Cabe decir que en México, prácticamente toda la educación está bajo control del Estado, es decir, nadie puede establecer una escuela sin contar con la autorización del estado, tampoco puede alguien determinar sus propios planes y programas pues por ley se deben aplicar los que el Estado determina. Esto quiere decir que en México existe una especie de monopolio estatal de la educación. Veamos esto con mayor detalle.

El 80% de las escuelas son de propiedad gubernamental, el 15% son escuelas bajo la administración de la iglesia (y por lo tanto del estado) y solo 5% son escuelas de propiedad privada. Empero, en el aspecto académico, todas estas escuelas tienen que, por ley, estar bajo el control, autorización y supervisión del Estado.

Como sobreviven estas escuelas: Las escuelas de gobierno, que comúnmente se les llama "públicas" sobreviven en virtud del subsidio que les aplica el gobierno. Los dineros que usa el estado para subsidiar al sector educativo gubernamental provienen básicamente de cuatro fuentes: Impuestos, petróleo, empréstitos y

señoreaje (derecho del soberano para imprimir dinero).

Veamos a grandes rasgos cómo se desarrolla la actividad del Estado en cuanto a educación básica. Sea por petición de la gente, por una promesa de campaña o porque los diseñadores de las políticas educativas del estado así lo consideran, el gobierno decide construir una escuela en x lugar. Para ello cuenta con las facultades constitucionales de expropiar terrenos, comprarlos o rentar algún lugar.

Para la edificación de escuelas el Estado posee sus propias constructoras (CAPFCE, por ejemplo) quien estudia el terreno, diseña el plan arquitectónico y entrega finalmente un bonito edificio que será administrado por la Secretaría de Educación Pública (SEP). La SEP se encarga de nombrar a un funcionario quien fungirá como director del plantel. Asimismo, para llenarlo con personal docente, solicita al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) que le envíe profesores para cubrir todos los grados. Además, el sindicato se encarga de enviar secretarías, vigilantes, prefectos, barrenderos, etc. Con todo el personal sindicalizado y funcionarios de la SEP se abren las puertas para aceptar a los niños.

1.3 Historia de las guarderías

Las guarderías infantiles son creación genuinamente española. Juan Luis Vives, humanista y psicólogo fue el iniciador de este proyecto de ayuda a la mujer trabajadora del siglo XVI; a mediados del siglo XVII existía el primer esbozo de guardería infantil en la fábrica de Tabacos Sevilla, y más tarde en forma de decreto real se establecieron los “Asilos para párvulos” en 1853.

Es indudable que el desarrollo industrial y la mecanización, que dieron origen a la llamada Revolución Industrial, en el siglo XIX, fueron el factor determinante para la creación de las guarderías infantiles. Los industriales atrajeron a las mujeres a las fábricas, porque ello implicaba una aplicación de mano de obra barata, mientras

sus hijos quedaban a cargo de mujeres ancianas, quienes los reunían en grupos que posteriormente dieron lugar a las primeras guarderías.

Estas rudimentarias guarderías sólo guardaban a los niños, no se pensaba en prestarles servicios de atención sanitaria y educativa. De hecho eran consideradas como prisiones, ya que en ellas imperaba una férrea disciplina como único medio para mantener el orden.

Federico Froebel, maestro y psicólogo alemán, interesó a varias maestras, que el mismo adiestró, para que se encargaran de la primera guardería que contó con un Kindergarden (Jardín de Niños) fundada en Blankenburg, Alemania, en 1831; también fundó en Willisau, Suiza, en Turingia y en Berlín, jardines de niños con guarderías.

A principios de siglo existía en México la necesidad de proporcionar a la mujer obrera mexicana ayuda con las guarderías infantiles, aún no se tiene conocimiento de que estas existieran. Las escuelas para párvulos funcionaban únicamente con horario similar al que actualmente tienen los jardines de niños y eran muy raros aquellos que proporcionaran un servicio de medio internado.

A principios de este siglo se crearon las Casas Amigas de la Obrera que recibían primordialmente a los niños para educación primaria antes que a los preescolares. Años después el estado instauró las primeras guarderías infantiles en las dependencias que más lo necesitaban.

Actualmente existen guarderías en todas las secretarías de estado e instituciones descentralizadas, la mayoría de ellas pertenecen al gobierno y las restantes a empresas privadas.

1.4 Educación en el estado de Querétaro

En Querétaro existen numerosas estancias infantiles públicas y privadas con el propósito de atender diversas necesidades de aprendizaje, impulsando la educación como un proceso a lo largo de la vida, el proyecto de educación para la sociedad ofrece opciones educativas de recreación y de cultura a distintos grupos de padres de familia, niños jóvenes y adultos así como a niños indígenas o incapacitados de la región

Servicios que se otorgan:

- Guardería para 190 niños en apoyo a madres trabajadoras de escasos recursos. De 8 a 15 hrs., y de lunes a viernes.
- Desayuno y comida caliente diariamente.
- Educación inicial para lactantes y maternal.
- Higiene y nutrición, vacunación, consultas médica y dental periódicas.
- Preescolar para 75 niños de la zona de Hércules.
- Escuela de padres obligatoria para papás de nuevo ingreso.

Actividades más importantes:

- Contamos con 3 CENDIS, de los cuatro iniciales, en los que se aumento la atención, de lactantes y maternal en 38% de 135 a 186 menores y de preescolares en 30% de 50 a 65.
- Se capacitó al personal mediante 8 cursos y un diplomado en actualización pedagógica con un total de 140 hrs.
- Se construyeron 10 espacios nuevos, en control de esfínteres, dirección, lavanderías, cocina , salón, sanitarios, plaza cívica, terraza de juegos y jardín.

BIBLIOTECA CENTRAL UAQ
"ROBERTO RUIZ OBREGON"

Guardería Participativa 151 DIF Municipal- IMSS

Es un programa nacional en el que técnicamente participa el IMSS y administrativamente el DIF Municipal, iniciando sus operaciones el 19 de septiembre de 1990 con una capacidad instalada de 96 niños y una inscripción de 100 años, esto en apoyo a las madres trabajadoras.

Misión:

“Brindar servicio a niños de 43 días y hasta los 4 años de edad, a través de elementos que favorezcan su desarrollo integral, con la práctica de acciones de alto valor como lo son: educativo, de nutrición, de fomento de la salud ; que le brinde a la madre trabajadora, viudo o divorciado la tranquilidad de que sus hijos serán atendidos adecuadamente, lo que les permitirá desarrollar su labor productiva en beneficio de su familia y su país”.

La organización de la misma se encuentra distribuida de la siguiente forma, abarcando los principales departamentos de la guardería:

1. Administración

- Disciplina administrativa
- Optimización de recursos humanos y económicos.
- Permanente evaluación de servicio
- Educación e en el uso y manejo de los recursos materiales.

2. Pedagogía

- Se ha trascendido de ser un servicio meramente asistencial atendiendo las necesidades de niños a través de actividades que se apoyan o sustentan en un programa educativo- formativo.

3. Salud

- Detección de signos y síntomas oportunamente
- Control bacteriológico de niños y personal
- Control de saneamiento ambiental
- Promoción de la salud permanente

4. Nutrición

- Control de alteraciones de peso
- Adecuada selección, recepción e higienización de alimentos
- Cuadro básico de alimentación adecuado

Los resultados que se han obtenido de estas guarderías en el estado de Querétaro es la amplitud de la capacidad instalada, ya que incluso de 96 niños que se recibían, ahora aumenta el número de ingreso a 120 niños, lo que significa un crecimiento del 21% con una inscripción de 130. Además de que se han creado espacios de biblioteca, habiendo de esta forma una consolidación del servicio.

II EMPRESA Y EMPRESARIOS

a) Empresa

Definición: Se entiende como empresa: Toda unidad socioeconómica, destinada a producir bienes y servicios, buscando como finalidad el obtener una utilidad.

b) Clasificación de las empresas:

Por su tamaño las podemos dividir en: pequeña, mediana, y grande empresa, cuyo criterio a definir su tamaño dependerá de su capital, mercado, y número de empleados.

c) La pequeña empresa en México:

Las empresas en la actualidad, son consideradas la base de la economía de nuestro país, y son miles las personas que por iniciativa propia comienzan negocios en busca del éxito, creando así pequeñas empresas. Estas empresas tienen un menor número de gentes que pueden ir de 5 a 10 personas, y generalmente se desenvuelven en un mercado local, como ejemplo podríamos mencionar: farmacias, peluquerías, papelerías, y todos esos pequeños negocios que cumplen con las siguientes características:

- Tienen una gerencia independiente.- (Generalmente es el dueño).
- Su capital o propiedad pequeño.- (Es aportado por una persona, o bien un grupo de personas).
- Mercado Local.- (Dirigido a un área limitada y específica)
- Tamaño Relativo.- (Se pueden presentar variaciones de acuerdo al giro de la empresa).

d) Ventajas y desventajas de la pequeña empresa:

A diferencia de las grandes empresas, las pequeñas empresas cuentan con las siguientes ventajas:

- ***Al confiar en la dirección de un solo nivel mejora la comunicación.***

El contacto directo entre los empleados y el gerente hacen posible una buena comunicación entre ellos, lo mismo al dar y recibir instrucciones para discutir los asuntos relacionados con el establecimiento. Esta comunicación hace posible reducir y eliminar los posibles problemas que se suscitan en las grandes empresas, ya que en estas los mensajes pasan por varios interlocutores antes de que la persona al que va dirigido lo reciba, de esta forma el mensaje puede ser tergiversado o malinterpretado.

Aunque también es necesario mencionar que una empresa pequeña no se encuentra exenta para presentar este tipo de problemas, ya que en una relación cercana con el personal también pueden aparecer barreras de comunicación.

- ***La ganancia es considerada como salario.***

Un propietario de una empresa pequeña puede trabajar para sus propios beneficios, ya que las ganancias financieras que se obtengan son la retribución financiera de su dueño. De esta manera el empresario al obtener mayores ingresos se ve motivado a esforzarse para seguir incrementandolos.

- ***Contacto con empleados y clientes.***

El pequeño empresario tiene la oportunidad de establecer y mantener una relación armónica con sus empleados en el desarrollo de su trabajo, ya que al existir un único nivel administrativo es posible tener una interacción directa con los subordinados, conociendo así sus necesidades y aspiraciones. De esta manera la solución de problemas es mas rápida ya que como el gerente y el empleado trabajan juntos, y se logra tener una relación de carácter informal.

- ***Autonomía.***

El pequeño empresario esta relacionado con todas las decisiones que afectan al funcionamiento de su empresa, decidiendo a libre albedrío. Esto nos da una gran ventaja que es: El tiempo.

También es necesario mencionar las desventajas a las que se exponen las pequeñas empresas:

- ***Falta de especialización.***

En las grandes empresas los especialistas son contratados para realizar funciones y actividades complejas y delicadas, el departamento de recursos humanos se encarga de la contratación de personas claves y especificas para el desempeño de las plazas

vacantes. En cambio en las pequeñas empresas el gerente se ve limitado de utilizar este tipo de recursos ya que el mismo no es un especialista, ya que adquiere tantas funciones dentro de la empresa como son: producción, ventas, contabilidad, y personal, realizando cualquier cargo que sea necesario desempeñar.

- ***Exceso de trabajo.***

Como el gerente suele ser el propietario, la mayor parte del trabajo la realiza por su cuenta, y su responsabilidad es tan grande que se ven limitados incluso sus días de descanso o bien sus vacaciones.

- ***Perdidas monetarias.***

Cuando una empresa pequeña se asocia con oportunidades lucrativas, corre el riesgo de perder el dinero invertido en ella. Esta pérdida representa incluso la quiebra y los débitos convirtiéndose en grandes deudas.

Las perspectivas con las que cuentan las pequeñas empresas en nuestro país van en aumento, y seguirán creciendo ya que en México estas empresas son la base principal de nuestra economía, y generan en la actualidad millones de empleos, sin embargo hay que mencionar que los empresarios no son apoyados por nuestro gobierno, los procesos para abrir cualquier tipo de negocios son muy largos, los tramites parecen interminables, las visitas de inspección y los abusos por parte de las mismas, además de innumerables corruptelas están a la vista de las propias autoridades.

Todo esto provoca un gran daño al país, el gobierno debe apoyar, fomentar motivar y valorar que las empresas mexicanas aportan una contribución social y económica es muy relevante a nuestro país.

e) **El empresario exitoso**

El Empresario es aquella persona capaz de organizar, operar y asumir los riesgos de una empresa cualquiera que sea la dimensión de esta. Atraído por el reto que esto representa y considerando que el empresario en algunos países como Norte América es considerado como la piedra angular de cualquier sistema de empresa, deberá buscar proporcionar a través del desempeño de sus funciones y conocimientos producir mayores utilidades, aprovechando al máximo los recursos con los que cuenta para lograrlo.

Un empresario constantemente tiene ideas que con iniciativa y convicción busca llevar a cabo con éxito, teniendo siempre la visión de poder aprovechar las oportunidades de llevar a cabo nuevos negocios.

El éxito de un empresario se debe principalmente a su personalidad, que es su herramienta más usual, con esto me quiero referir principalmente a su persona, es por eso que a continuación hago mención de las actitudes que siempre debe tener empresario.

▪ *Ser Positivo:*

Esto se debe a la motivación propia de la persona para realizar cierta tarea o función, es importante recordar que dentro de esta actitud se encuentran relacionados una serie de valores como lo es la responsabilidad, confianza, ética profesional, disposición, vigor, ambición, perseverancia, etc. Que para mi juicio son valores que se han ido perdiendo en la actualidad simplemente. “ Son muy pocas las personas que actúan sin esperar absolutamente nada a cambio”. Es más, hay gente que solo trabaja lo que considera que vale su sueldo, y no esta de mas decir que este tipo de personas generalmente pasan años detrás de un escritorio sin aspiración a un mejor puesto, por

el hecho de que ni ellos mismos tienen una actitud positiva, ni mucho menos una motivación personal que los impulse.

El trabajo que realiza un empresario requiere de gran esfuerzo y dedicación, las personas que trabajan para organizar, coordinar, planear, y controlar, generalmente tienen mayor oportunidad de alcanzar el triunfo ya que estas funciones lo ayudan a abrirse camino en su trayecto como empresario.

- *Inteligencia:*

Esta deberá ser comprensiva ya que el coeficiente intelectual es un factor muy importante si queremos que el empresario sea razonablemente inteligente en sus acciones siendo capaz de actuar principalmente en consecuencia a las necesidades primordiales de la empresa, es necesario también mencionar que un empresario además de tomar constantes decisiones, asumir riesgos, y tomar decisiones, se enfrenta día a día a situaciones inesperadas las cuales debe analizar y resolver de manera profesional e inteligente, y sobre todo a tiempo.

El tener un pensamiento creativo, el ser un buen observador y analítico son factores que junto con el coeficiente intelectual ayudan al empresario a lograr tener un mayor éxito empresarial ya que el ser inteligente y culto en ocasiones no es suficiente, es decir si el empresario goza de un excelente IQ pero no es lo suficientemente creativo y observador, a pesar de conocer a la empresa, no podrá ser capaz de hacer frente a situaciones que por no haberse percatado de ellas con anterioridad, ya se encuentran fuera de su alcance, y estas mismas son las que llevan al empresario al fracaso.

- *Habilidad para las relaciones humanas:*

El personal es el más importante recurso con el que cuenta un empresario, el valorar y llevar una buena relación con las personas que tiene a su alrededor es una herramienta muy valiosa, ya que produce cierta estabilidad entre el personal y el

empresario y de alguna manera se logra tener una mayor armonía en el ambiente de trabajo lo cual se verá reflejado en los resultados que se obtengan.

La capacidad de relacionarse con las demás personas es una habilidad que no todas las personas poseen, por el hecho de que la personalidad de cada individuo es muy diferente y debe respetarse, pero en el papel que desempeña el empresario, esta habilidad de relacionarse con las demás personas se vuelve fundamental. Cabe mencionar que el ser una persona sociable, ayuda a facilitar la comunicación, es por eso que el ponerse en el lugar de las otras personas y el sentido del tacto para decir las cosas se convierten también en cualidades que permiten al empresario ser mejor.

Un buen empresario o administrador siempre deberá mantener y fomentar las buenas relaciones con sus empleados, clientes, proveedores, y con todas las personas que hacen posible que una empresa exista.

▪ *Comunicación Eficiente:*

La comunicación tiene como finalidad transmitir un mensaje ya sean ideas, pensamientos, conocimientos, estrategias, etc., de manera suficientemente clara para que tanto receptores como emisores puedan comprender perfectamente el mensaje que se quiere dar a conocer. Es decir un empresario debe poder establecer una comunicación propia, de lo contrario podrían existir malos entendidos y como consecuencia producir conflictos.

Existen distintos patrones que pueden causar barreras de comunicación, lo cual se significa que el mensaje no es comprendido. La diversidad de culturas, idiomas, semánticas, actitudes, tendencias, facultades psicológicas y fisiológicas, son algunos patrones que ocasionan que los sistemas de señales y de percepción varíen.

▪ *Capacidad Técnica:*

Un empresario debe conocer perfectamente el producto o servicio que le esta ofreciendo a los consumidores con el fin de dar a sus clientes la seguridad y confiabilidad, de que los bienes y servicios que ellos consumen cumplen plenamente con sus necesidades. A través de la experiencia el empresario puede manifestar cierta habilidad para detectar que es lo que nuestros clientes necesitan y que es lo que nuestra empresa les ofrece, teniendo como finalidad cubrir una necesidad.

El éxito de los empresarios se ve reflejado en su propia satisfacción personal, encontrando en su trabajo un verdadero placer así como si como una verdadera identificación con el mismo, un empresario ve a su empresa como parte de su propia persona y la representan con orgullo y satisfacción y aun más cuando han logrado conducirla al éxito, en caso de ser una empresa familiar es muy común que estos valores puedan pasar de una generación a otra.

f) La Filosofía del emprendedor

La manera de pensar y de actuar de los empresarios en la actualidad van encaminados al deseo de poder crear riqueza dentro de la empresa, cuidarla y acrecentarla, para después poder llevarla a el y a su familia, además de buscar que sus empleados, obreros, y demás personal logren un mejor nivel de vida. De hecho la palabra empresario se define como: “Aquel que organiza, opera, y asume riesgos de una empresa atraído por las oportunidades de lucro”⁴

En ocasiones suelen ser cientos de personas y familias las que se ven beneficiadas por el éxito de una empresa, esto hace que un empresario tenga siempre el deseo de buscar hacer nuevos negocios y en ocasiones poniendo en riesgo todos los

⁴ Websters New Word Dictionary of the American Language.

recursos con los que cuenta ya sean financieros, materiales, o humanos con el fin de obtener los que le parecían prácticamente inalcanzables.

Un empresario constantemente asume riesgos, en los que se puede fracasar o bien triunfar, pero siempre debe tomarse en cuenta que entre más grande sea una empresa mayores son los peligros a los que se enfrenta por una mala decisión, y las consecuencias suelen ser también mas graves.

La productividad es una característica a la que aspiran muchos empresarios, crear fuentes de trabajo, promover el desarrollo de su comunidad, lograr una actividad remuneradora tanto para el cómo para los demás, sin embargo esto en ocasiones no es bien visto por los demás ya que un empresario generalmente es muy juzgado en sus acciones, y más aun cuando se equivoca.

Para poder sobrevivir a este tipo de situaciones el empresario debe tener fomentar en su persona poniendo al limite sus fuerzas y capacidad, decisión, ética, intuición, disciplina, iniciativa, don de mando, y buena salud, con el fin de poder dirigir de manera mas adecuada a una organización.

III. PREVISION

La previsión busca la manera de anticiparse a los hechos o circunstancias a futuro. Generalmente con la previsión buscamos contestar la siguiente pregunta: ¿Que es lo que queremos lograr?. A partir de aquí buscamos establecer un objetivo con el fin de que a través de una investigación podamos llegar a conocer las condiciones en las que nos encontramos y de esta manera estar al tanto de las alternativas con las que contamos para poder cumplir con nuestro objetivo. La clave para poder conocer estas condiciones y alternativas que nos llevaran a poder tomar decisiones será disponiendo de información precisa y pertinente.

1) Investigación de Mercadotecnia

Definición: Es la planeación de un proceso sistemático y objetivo, que tiene como fin, reunir toda información, que pueda resolver problemas, o bien identificar oportunidades dentro de una empresa. La investigación de mercadotecnia debe realizarse sobre un proyecto en especial y con métodos de investigación adaptados a la situación específica.

Por medio de la investigación de mercados se pretende llegar a estudiar:

- ✓ El alcance dentro de las organizaciones
- ✓ Los procedimientos típicos en un estudio de investigación de mercados
- ✓ Estructuras Organizacionales para llevar a cabo la investigación
- ✓ Situación del actual campo

Determinación y alcance de la mercadotecnia

El alcance que tiene una investigación de mercados es realmente muy amplio, porque por medio de ella se puede conocer información sobre: *demanda, consumidores, distribución, ubicación, competencia, publicidad y promoción, ventas, precios, legislación, datos socioeconómicos*, en fin cualquier información que se requiera, incluso hay investigaciones suelen aportar datos que nunca llegamos a considerar.

Nuestro Objetivo

“Realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de asistencia y educación infantil en la ciudad de Querétaro para niños de 1 mes de nacidos hasta los 6 años, que cuente con excelente personal, además de

instalaciones diseñadas especialmente para la edad de los pequeños, proporcionando la mejor educación integral que los niños reciben durante sus primeros años.”

⇒ Es también necesario saber que es lo que se quiere obtener de la información con el fin de poder determinar nuestros alcances.

▪ ***Demanda:***

Entendemos por ella como personas y organizaciones con deseos a satisfacer, dinero para gastar, y posición para hacerlo. Tomando en cuenta las necesidades, su poder adquisitivo, y su comportamiento de compra. Existen 4 tipos de demanda:

Unitaria: Para cada producto de negocios se deriva una demanda de productos de consumo.

Inelástica: Esta demanda responde muy poco a los cambios y precios, considerando tres factores que influyen en su inestabilidad; el actuar en contraste con otra empresa, el tiempo, y los costos.

Elástica: Esta demanda de bienes y servicios no cambia a pesar de los precios o variaciones.

Por lo tanto en lo que a demanda se refiere buscaremos:

- I Crear y desarrollar la demanda .
- II Conocer los pronósticos y estimaciones de la misma.

▪ ***Consumidores:***

De los consumidores será necesario conocer datos sociales (edad, religión, sexo, estado civil, etc.), económicos (ingresos, nivel de vida, ocupación, etc.), y actitudes, preferencias, y opiniones, abarcando de esta forma:

- a) Cuantificación de Familias
- b) Posible participación en el mercado
- c) Detección de necesidades
- d) Elección del Consumidor
- e) Imagen ante los Consumidores

f) Intenciones de Compra

▪ **Competencia:**

Son todas aquellas personas u organizaciones que realizan actividades muy similares a las que buscamos realizar, la competencia es un factor muy importante que debe considerarse en toda investigación ya que podremos de esta forma analizar:

- I. Datos básicos: Ubicación, precios, imagen, aceptación.
- II. Principales Competidores
- III. Importancia y posicionamiento en el Mercado
- IV. Principales Estrategias
- V. Publicidad
- VI. Servicios que ofrece
- VII. Instalaciones
- VIII. Funcionamiento

▪ **Precios:** Es necesario:

- I. Determinar un precio competitivo
- II. Conocer los costos (Instalación, mantenimiento, administración, y personal)
- III. Tiempo estimado para recuperar la inversión
- IV. Pronosticar las utilidades

▪ **Legislación**

Para que una empresa pueda desempeñar sus funciones de manera legal deberá:

- I. Cumplir con sus correspondientes obligaciones ante las dependencias de gobierno correspondientes.
- II. Conocer y cumplir con las leyes y reglamentos que nos atañen.

▪ **Publicidad**

Dependiendo del giro que tenga una empresa, la publicidad puede ser o no ser necesaria, sin embargo la mayoría de las empresas buscan de alguna u otra manera

dar a conocer su producto o servicio por medio de la publicidad, de esta forma será necesario determinar:

- I. Medios de publicidad a utilizar
- II. Diseño de imagen pública

Etapas de la investigación de mercadotecnia:

Etapa Exploratoria:

El gerente analiza y delinea el problema con los investigadores. Estos efectúan una investigación preliminar del problema definiéndolo con cuidado y revisando las posibles soluciones alternativas disponibles. El objetivo primordial de esta etapa es recolectar toda la información que sea posible sobre el problema en particular, llegando así a explorar los límites y las soluciones al problema.

Etapa Concluyente:

Se desarrollan y establecen los objetivos de la investigación, de manera que ya es conocida toda la información que es necesaria, y que ayudara a llegar a una decisión o solución de un problema. Es un proceso más largo y costoso, es por eso que si en la investigación exploratoria la información reunida satisface las necesidades, se puede hacer caso omiso de la etapa concluyente.

Principales Usos de la Investigación de Mercadotecnia:

Una investigación de mercadotecnia, ayuda a los administradores de muchas formas, ya que mejora la calidad en la toma de decisiones y contribuye también al rastreo y solución de problemas.

Una investigación ayuda al administrador a comprender mejor los mercados, y estar al pendiente de las nuevas tendencias del consumidor, además de que puede

medirse la percepción de los valores de sus bienes y servicios, así como la satisfacción de sus consumidores.

Es necesario recordar que los negocios que operan en la actualidad en ocasiones son más competitivos o inestables que los que operaban antes, hoy en día los consumidores son menos tolerantes a recibir un mal servicio o a consumir productos o servicios de mala calidad. Ya un buen producto a un buen precio no es suficiente, es necesario recibir también un excelente servicio. Estos conceptos: la calidad, buen precio y servicio significan valor para el empresario.

Sistemas de apoyo a las decisiones de mercadotecnia S.A.D.

La buena información ayuda a llevar las ventas de una empresa al máximo y a utilizar de manera más eficiente los recursos que tiene la empresa, para lograr esto es necesario contar con un sistema que reúna la información diaria de los cambios del ambiente de la mercadotecnia.

El sistema empleado con mas frecuencia es el S.A.D. “Este sistema de información computarizado, interactivo y flexible, permite que las personas interesadas obtengan y manejen información para el proceso de la toma de decisiones, permitiendo un acceso a la información útil y rápido”.⁵

Generalmente es utilizado para tres grandes causas: informar, rastrear, y obtener los informes estándar, agregando el análisis. Para que un sistema de apoyo a las decisiones sea verdadero, necesita presentar las siguientes características:

⁵ LAMB, HAIR, MC. DANIEL. Marketing, South western. College publishing. 4ta edición. 1998. Pag. 242

- Interactivo:

Los administradores pueden dar instrucciones simples, y poder tener resultados inmediatos. El proceso puede estar bajo su control.

- Flexible:

Puede seleccionar, agrupar, reagrupar, totalizar, promediar, y manipular los datos de varias formas, ya que el sistema se acoplara a las necesidades que el usuario del mismo tenga.

- Orientado al descubrimiento:

Determinar la existencia de posibles tendencias, problemas, o preguntarse ¿ Qué pasaría si?.

- Accesible:

Se aprende y usa con mucha facilidad.

Sistemas de información de Mercadotecnia S.I.M.

Este sistema es la estructura para reunir y manejar la información de fuentes internas y externas a la organización, suministrando un flujo continuo de información sobre precios, ventas, publicidad, competencia, comportamientos del consumidor, y gastos de distribución.

La tarea principal se encuentra en el almacenamiento y la recuperación de datos, así como los requerimientos de la información y las capacidades del computador.

Los datos para el sistema de información de mercadotecnia pueden venir de fuentes internas, como los contactos de clientes, registros contables, y otros datos

financieros y operativos. También pueden venir de *fuentes externas*, como datos de gobierno, estudios, revistas, e informes de otras empresas.

Principales diferencia entre una investigación de mercados y un sistema de información S.I.M.

S. I. M

- ◆ Flujo continuo de información
- ◆ Tiene como objetivo evitar problemas.
- ◆ Utiliza fuentes internas o externas de información.
- ◆ La investigación es uno de los cuatro elementos que integran los cuatro elementos que forman al S.I.M.

INVESTIGACION DE MERCADOS

- ◆ Fin específico, individual.
- ◆ Esta orientado a la resolución de problemas.
- ◆ Tiende a utilizar fuentes externas de organización.
- ◆ La información obtenida a través de la investigación, se almacena a menudo en SIM para su uso posterior.

Las bases de datos y sus beneficios

Es una gran colección y archivo de información dispuesta para su fácil acceso y recuperación. Hay quienes la definen como una especie de memoria colectiva que claramente contribuye a una mayor eficiencia de la mercadotecnia. Este conjunto de datos permite la toma de decisiones ya que la información suele ser muy variada y útil, ya que puede incluir artículos de periódicos, publicaciones de noticias sobre empresas, informes de gobierno, datos económicos y bibliográficos, para lo cual es necesario tener un acceso computacional.

Las redes del computador permiten a las empresas interactuar con fuentes de datos y clientes con información al momento sobre productos, servicios, o desempeño

de ventas, de hecho se pueden intercambiar correos electrónicos internamente, entre los empleados o externamente, con proveedores y clientes.

Por medio de la tecnología las empresas están instalando tableros electrónicos de anuncios con el fin de comunicarse con empleados y clientes, y desarrollar información para el sistema de mercadotecnia.

Un servicio que ha crecido de manera muy importante los últimos años es el Internet, en la actualidad el Internet enlaza a más de 15 millones de personas en 50 países, entre los que se encuentran: México, Estados Unidos, Japón, Rusia, Canadá y otros. De esta forma se tiene la oportunidad de conocer información que puede ser útil para completar nuestra base de datos, y podemos darnos cuenta que la mercadotecnia de base de datos contribuye claramente en una mayor eficiencia de la mercadotecnia.

Beneficios:

- Se pueden identificar los consumidores que son más provechosos y los que son menos provechosos.
- Se identifican a los individuos o segmentos más provechosos del mercado y de esta forma se dirigen los esfuerzos con mayor eficiencia y eficacia.
- Los esfuerzos de mercadotecnia se conducen a los bienes, servicios y segmento de mercado que requieran un mayor apoyo.
- Se evalúan las oportunidades de ofrecer servicios y productos nuevos.
- Se pueden identificar productos o servicios que se venden mejor y con más utilidad.

2) Pasos para llevar a cabo una investigación de mercados

- a) Formulación y definición de la necesidad o problema.
- b) Diseño del proyecto de investigación.
- c) Recolección de datos

- d) Diseño de muestra.
- e) Análisis e interpretación de datos.
- f) Redacción de Informe

a) *Formulación y definición del problema.*

Una formulación del problema requiere que se explique una situación específica en la que basa la solicitud de la información, de esta forma deben quedar muy bien especificados y establecidos los objetivos específicos para la investigación.

Es necesario mencionar que en algunas ocasiones solo se requiere un planteamiento simple del problema, la naturaleza de otras permite que los objetivos se expresen de forma detallada. Sin embargo en otras circunstancias, la identificación y la estructuración del problema se convierten por si mismas en el objetivo de una investigación mayor de antecedentes, llamada; Análisis de situación, esta suele ser muy importante para aquellos investigadores que tratan por primera vez algún tipo de problema en particular.

La definición del problema se centra en descubrir la naturaleza y los límites de una situación o acontecimiento positivo o negativo, y para poder llegar a la respuesta definitiva es necesario definir claramente el problema y su alcance.

b) *Diseño del proyecto de investigación.*

Una vez que ya esta definido el problema debe existir un plan general que nos va a llevar a obtener toda la información necesaria para poder abordarlo. El diseño de investigación va a determinar que preguntas deben formularse y responderse, como y cuando reunir los datos, y como analizarlos, los investigadores deberán asegurarse de que las técnicas sean confiables y validas. Una técnica confiable es aquella que produce resultados casi idénticos en ensayos sucesivos repetidos, pero no es

necesariamente valida, ya que para que tenga validez el método deberá evaluar lo que es únicamente necesario evaluar, de manera que la investigación pueda probar la hipótesis que se está investigando.

Un proyecto de investigación debe incluir hipótesis obtenidas de las investigaciones previas y esperadas. De esta forma definimos hipótesis como una especulación o supuesto sobre un determinado problema o serie de circunstancias. Se basa en todas las percepciones y los conocimientos disponibles sobre un problema o las circunstancias de anteriores estudios de investigación y otras fuentes.

A medida que se reúne la investigación se puede probar la hipótesis. Algunas veces se desarrollan varias hipótesis durante el estudio, las hipótesis aceptadas o rechazadas se convierten en las conclusiones del proyecto.

c) ***Recolección de datos.***

Existen dos tipos de datos:

1. Datos primarios.-

Son aquellos que se observan, registran o recogen directamente de los encuestados. Este tipo de datos se reúnen mediante la observación de fenómenos o encuestas, esta información que es recopilada por primera vez puede servir para resolver un problema en particular de la investigación, su principal ventaja es que responden a una pregunta específica.

Esta recopilación de datos es costosa, exige una entrevista más larga lo que significa que requiere de más tiempo en comparación con otros métodos. En la adquisición de datos primarios se utilizan métodos de encuesta, procedimientos de muestreos, y métodos de observación.

2. Datos secundarios.-

La cantidad de información que suele recopilarse durante las investigaciones suele ser muy extensa, regularmente se recopila y publica a través de fuentes ya existentes, tanto dentro o fuera de la organización. Toda esta información que es reunida para otros fines, pero que tenemos a nuestra disposición, la clasificamos como fuentes secundarias.

Los datos secundarios incluyen los informes generales suministrados a una empresa por varios servicios de datos.

Estos informes pueden referirse a la participación de mercado, los niveles de inventario, comportamiento de compra de los consumidores, y pueden obtenerse de periódicos, publicaciones del gobierno, registros contables, y fuentes no publicadas.

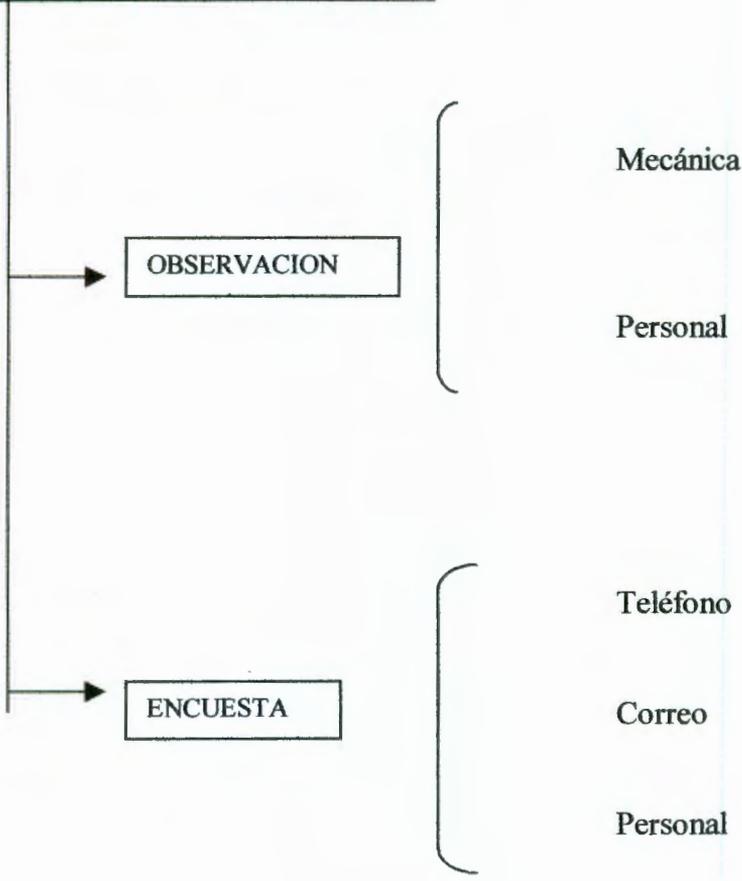
Los investigadores que utilicen la información que proviene de las fuentes secundarias debe estar consiente de que esta sea pertinente, actualizada, fidedigna, y confiable.

Los datos secundarios ahorran tiempo y dinero y permiten la solución de algún problema o la detección de alguna necesidad, además los datos secundarios son los que nos señalan las clases de gente a las que debemos dirigirnos, así como su ubicación, y nos sirven de comparación con otros datos.

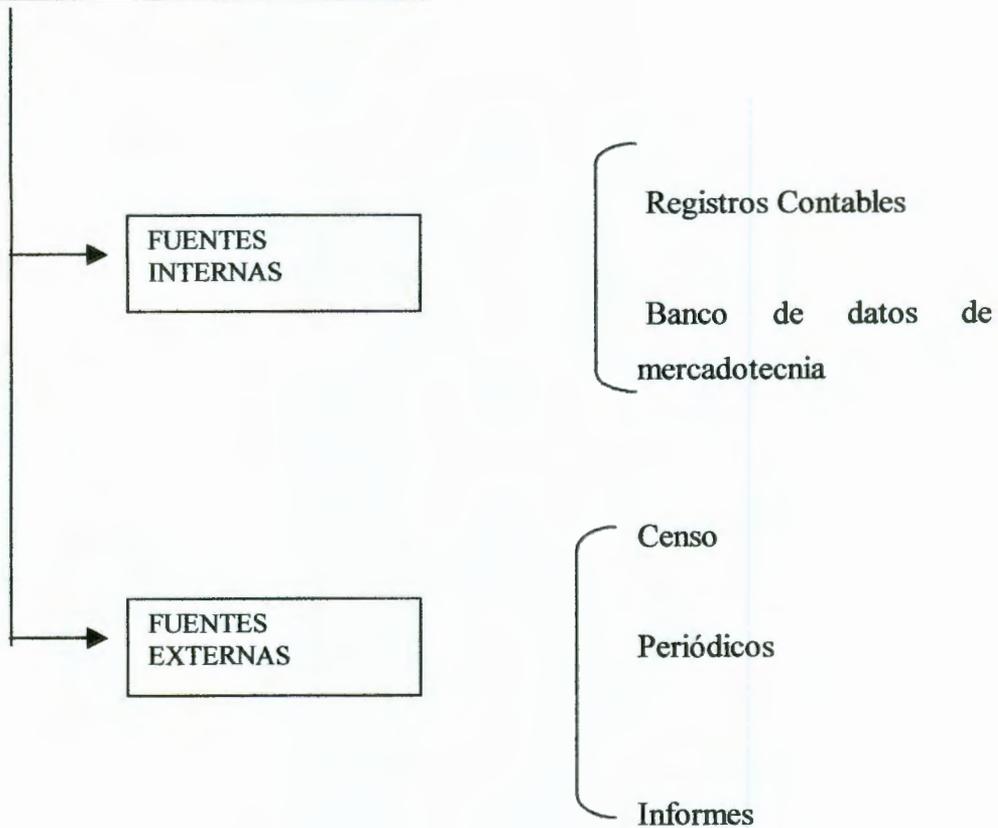
En el siguiente cuadro tenemos la diferencia de enfoques entre los datos primarios y secundarios.



Recolección de datos primarios



Recolección de datos secundarios



Para llevar a cabo una completa recolección de datos también es necesario recurrir a tres métodos principales: las encuestas o cuestionarios, la experimentación y la observación.

Método de encuesta

Al requerir información personal en una investigación, comúnmente se utilizan cuestionarios, de esta manera se puede conocer información respecto a actitudes, sentimientos, y motivaciones del consumidor. Las encuestas deben diseñarse de manera que se produzca una información que satisfaga los requerimientos del estudio.

Los tipos de preguntas más usuales son:

Abiertas.- Estimulan al entrevistado a responder con sus propias palabras.

Pregunta de respuesta cerrada.- Restringe al entrevistado a una serie limitada de respuestas, si se dan dos respuestas (que es lo más común) se le llama dicotomías, y si se dan varias opciones son conocidas como de opción múltiple.

Pregunta de respuesta graduada.- Diseñada para medir la intensidad de la respuesta.

Algunas recomendaciones para el diseño de preguntas son que las preguntas deberán ser claras, de fácil comprensión y dirigidas a un objetivo específico.

1. Uso de una terminología razonable.
2. Solamente se harán las preguntas necesarias que nos lleven a satisfacer la necesidad de información.
3. El cuestionario debe diseñarse de manera que pueda contestarse con facilidad. Se debe evitar el uso de preguntas muy personales.
4. A las respuestas que generan números como son los ingresos, se recomienda el uso de rangos.
5. Las preguntas requieren de un orden con el fin de asegurar la atención del entrevistado.

6. Las preguntas deben ser interesantes, breves y concisas con el fin de despertar un interés.
7. Para las preguntas más difíciles recomendable colocarlas en el cuerpo del cuestionario.
8. Buena presentación.
9. Al usar un cuestionario, buscamos recopilar Información básica; que es la necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación. Datos de clasificación; nos ayudan a situar a los participantes en grupos o categorías tales como edad, sexo, u ocupación. Información de Identificación; Se utilizan datos muy precisos como nombre y domicilio de una persona.

Las encuestas se pueden aplicar de muchas maneras, las que son mas utilizadas son las siguientes:

Entrevistas Personales: Es la más costosa de todas las entrevistas ya que las personas que están a cargo de la investigación deben contratar, supervisar, y adiestrar a los entrevistadores, de alguna forma es considerado el método más flexible ya que las preguntas se pueden expresar abiertamente, y se tiene la seguridad de que se obtiene la información necesaria. De hecho el cuestionario que se utiliza en la entrevista personal puede ser mas largo.

Entrevistas en casa: La información que suele obtenerse de estas entrevistas es de muy alta calidad, tienden a ser muy caras por el tiempo y el desplazamiento que se invierte para llevarse a cabo. Las ventajas que se consideran son que las personas están en un ambiente natural y de esta manera el entrevistador puede hacer sondeos si es necesario, se pueden incorporar ayudas de tipo visual como fotografías, productos, diagramas, o publicidad, se puede llegar a obtener mas información, y las actitudes que se obtienen de los entrevistados son mas favorables.

Entrevistas por teléfono: Es el método de encuesta cuya tasa de respuesta es muy rápida, se lleva a cabo en un periodo de tiempo más corto y a un precio muy reducido. Las respuestas que se obtienen son inmediatas, pero tiene varias desventajas: están limitadas a la comunicación oral y es común cortar la comunicación, no todas las personas tienen teléfonos, y la tendencia a que las personas que tengan números privados a aumentado, y con frecuencia las personas utilizan contestadores con el fin de filtrar las llamadas.

Entrevista por teléfono asistida de un conmutador: Permite la integración del cuestionario, recolección de datos y tabulaciones proporciona información para ayudar a quienes toman decisiones en el menor tiempo posible. Estas entrevistas ahorran tiempo, y facilitan los monitores del progreso de las entrevistas, el conmutador suele pasar de alto las preguntas que no son pertinentes, de esta manera se pueden manejar resultados más rápidos.

Encuestas por correo: Esta entrevista es la menos flexible de todas porque las preguntas del cuestionario deben ser estandarizadas, y por lo tanto no ofrecen ningún tipo de oportunidad para aclarar las preguntas en caso de no ser entendidas, el índice de respuestas es muy bajo además de que no se puede especificar quien debe contestar el cuestionario, y no hay forma de saber si lo contesto o no la persona indicada.

Entrevistas por correo electrónico: Es una de las aplicaciones en línea de uso más común, los entrevistados envían sus respuestas, y de esta manera obtenemos las encuestas contestadas de manera muy rápida. Las desventajas que se tienen son que no todas las personas tienen un correo electrónico, y muchas de las direcciones son invalidadas.

Intercepción en los centros comerciales: Tiene grandes ventajas: Se pueden mostrar prototipos del producto o servicio, pruebas de degustación, videocintas de

comerciales, tiene un menor costo y un mayor control, de esta manera estas entrevistas han logrado aumentar su popularidad.

Grupos de enfoque: Es un tipo de entrevista personal, se integra un grupo por medio de una elección de tipo aleatoria y esta compuesta entre 7 y 10 personas con ciertas características. El sitio de reunión esta equipado con grabaciones o filmaciones, y en ocasiones cuarto de observación con la finalidad de poder observar el comportamiento del grupo. La interacción de las dinámicas del mismo se hace esencial para el éxito de la investigación de grupos de enfoque, es común que la respuesta de una persona, puede representar un estímulo para otra.

Método de Experimentación

Busca poder descubrir una relación de causa-efecto controlando una variable y produciendo una un cambio en otra. Este tipo de método busca realzar la precisión y la objetividad. La experimentación de mercadotecnia comprende de una serie de normas y procedimientos mediante los cuales se organiza la recolección de datos para facilitar el análisis y su interpretación. Las limitaciones que pueden tener los experimentos son el estar influidos por acontecimientos accidentales como el estado del tiempo, o las noticias económicas. No se pueden evitar los efectos secundarios en los experimentos.

Método de Observación

Por medio de este método se busca registrar el comportamiento de los encuestados, tomando en cuenta sus condiciones físicas y los eventos. Se debe evitar el contacto directo con los entrevistados, aunque en ocasiones se obtienen buenos resultados si se combinan con una entrevista. Existen tres tipos de investigación por observación:

- I. Personas que observan a otras personas.
- II. Personas que observan actividades.
- III. Maquinas que observan a las personas

La investigación por observaciones suele también tener sus desventajas ya que la información esta limitada por no poder las motivaciones, actitudes, y sentimientos, además de que los costos de recopilación suelen ser muy elevados, a menos que los patrones observados tengan lugar con mucha frecuencia, sean breves, o muy predecibles.

d) *Diseño de la muestra:*

El muestreo consiste en seleccionar unidades representativas de una población total, los procedimientos de muestreo se utilizan para estudiar la probabilidad de acontecimientos con base en supuestos sobre el futuro. Como los recursos de una investigación son limitados en tiempo y recursos, es imposible investigar a todos los miembros de una población. Por eso los investigadores seleccionan una muestra de participantes que represente a toda la población que se este investigando.

La muestra es definida como el subconjunto de una población mayor. Para poder ser definida es necesario definir cual es la población o universo de interés, los muestreos pueden ser: aleatorios, estratificados, o por áreas. La muestra puede dividirse en dos grupos de acuerdo a su probabilidad:

- Muestra Probabilística.- Es una muestra en la que todos sus elementos de población cuentan con una probabilidad estadística conocida de ser seleccionados,

la muestra aleatoria es un ejemplo claro, ya que cada elemento de la población tiene la oportunidad igual de ser seleccionado como parte de la muestra.

- Muestra no Probabilística.- “En esta muestra los participantes se seleccionan basándose en el criterio de los investigadores, por consiguiente los investigadores no puede calcular el margen de error del muestreo, y no hay posibilidad de conocer la precisión de los cálculos, ya que no se aplican las leyes de la probabilidad.”⁶

El objetivo de cualquier proceso de muestreo lograr precisión al nivel de costos mas bajo, entre mayor sea la muestra las conclusiones deberán ser mas precisas. Con las muestras probabilísticas los investigadores comprometen casi siempre un nivel de confianza razonable sobre la precisión estimada de la muestra.

e) *Análisis e interpretación de datos:*

Su propósito es interpretar y llegar a conclusiones a partir de la masa de los datos reunidos. El primer paso para obtener conclusiones de la mayor parte de las investigaciones es presentar los datos en forma de tabla, una vez tabulados los datos pueden ser analizados.

La interpretación estadística indica que tan ampliamente varían las respuestas y como se distribuyen en relación a las variables que se están midiendo. , se deben tener en cuenta los estimados de error esperado. Este análisis o interpretación es el que nos lleva a aceptar o rechazar el estudio de la hipótesis.

El uso de las técnicas de estadística dependerá de los objetivos de los investigadores y la naturaleza de los datos reunidos.

⁶ D.SCHEWE, Charles. Mercadotecnia conceptos y aplicaciones. Editorial Mc Graw Hill. 1era edición. México D.F. Septiembre 1992. Pag 127.

f) Redacción de informe:

Es el paso final del proceso de investigación, dentro del mismo se deben explicar los procesos que se desarrollaron y documentar todos los resultados y recomendaciones. Un informe esta compuesto de las siguientes partes:

- ✓ Declaración de objetivos de la investigación.
- ✓ Explicación completa y breve del diseño empleado
- ✓ Resumen de conclusiones principales.
- ✓ Recomendaciones a la administración.

El método que utilizaremos para apoyar la investigación de mercado que realizaremos será por medio de una encuesta, ya que sin duda a través de ella se obtienen resultados objetivos, reales, y específicos, además de que es la fuente de información actualmente más utilizada por la información tan valiosa que proporciona.

HIPÓTESIS

- ❖ En la actualidad el papel que desempeña la mujer en la sociedad exige mucho de su tiempo, suponemos que más del 50% de las parejas trabajan y difícilmente cuentan con personas de confianza que puedan hacerse cargo de sus hijos mientras trabajan.
- ❖ La población infantil en Querétaro, aumenta a un ritmo mayor a la media nacional y no cuentan con atención especializada para los niños más pequeños.
- ❖ Suponemos que el 70% de los padres de familia han tenido que cancelar algún tipo de evento social o laboral por no contar con ninguna persona de confianza que pueda cuidar a sus pequeños.
- ❖ De las personas que entrevistaremos el 95% afirman que no hay en Querétaro ninguna guardería que les inspira profesionalismo, responsabilidad y excelencia de servicio.
- ❖ La tendencia de dejar el cuidado de los niños a personas cercanas o ajenas a la familia a aumentado a un ritmo del 20% anual.
- ❖ El 65% de las personas que laboran en centros infantiles, no son profesionales, por lo tanto no detectan las necesidades básicas de los niños, y no cuentan con los conocimientos necesarios para su cuidado.
- ❖ El concepto de “Guardería” se ha visto afectado considerablemente por las negligencias, maltrato, abusos, y la falta de responsabilidad y profesionalismo por parte de las dependencias particulares y de gobierno.

- ❖ Creemos que es importante para la ciudad e Querétaro la creación de una estancia infantil que ofrezca servicios de cuidado profesional, con instalaciones adecuadas para el menor, ofreciendo una atención especializada y lo más importante: Seguridad para los niños.
- ❖ Suponemos que la demanda que podría llegar a tener este servicio seria de tipo inelástico, ya que como es una necesidad primordial para muchas familias, no va a ver afectada por los cambios que pudieran presentarse.
- ❖ A más del 95% de los padres de familia les preocupa que sus hijos puedan sufrir algún tipo de maltrato, falta de cuidado, o abuso.
- ❖ En la actualidad mas del 75% de los padres, están conscientes de que la educación que reciben los niños durante los primeros años, forma parte importante en el desarrollo de su aprendizaje y de su personalidad.
- ❖ Consideramos que el 80% de las personas utilizan este tipo de servicios y ganan entre los 10 y 15 SMM (salario mínimo mensual).

DISEÑO DE MUESTRA

El muestreo es una herramienta de información que se utiliza con mucha frecuencia en la investigación de mercados ya que ofrece beneficios muy importantes, entre estos se encuentran:

- Se ahorra mucho \$ por el costo que podría representarnos alguna entrevista, asesoría o consulta.
- Ahorra Tiempo.
- Es mas precisa.

Es importante definir algunos conceptos que son la base de nuestro muestreo:

1. **Elemento:** Unidad de la que se necesita información. Comúnmente son los individuos, en otros casos suelen ser los productos, almacenes, empresas, familias, etc.,
2. **Población:** Son todos los elementos definidos antes de la selección de muestra.
3. **Unidad de muestreo:** Es una población determinada.
4. **Marco Muestral:** Todas las unidades de muestreo disponibles para la selección en una etapa de proceso de muestreo.
5. **Población de Estudio:** Conjunto de elementos del cuál se toma una muestra

En la investigación que estamos llevando a cabo, será necesario definir el tipo de muestra a utilizar, con el fin de conocer el número de encuestas aplicadas, además del porcentaje de confiabilidad que obtendremos.

Emplearemos la siguiente formula:

$$q = \frac{Z \sqrt{(P)(Q)}}{N}$$

En donde:

q = error calculado

Z =Área bajo la curva = 2

P =Índice de error estimado

Q= Índice del acierto asociado al error

N =Número de cuestionarios

Ahora será necesario sustituir los valores de la formula por los siguientes:

Confiabilidad en un 90%

Considerando un tamaño de muestra de 37

Aplicando el siguiente calculo: Índice menor al 10% aceptable

$$q = 2 \sqrt{\frac{(10)(90)}{37}} = 9.86\%$$

El resultado obtenido en la aplicación de la formula será con un porcentaje de error del 9.86%, el cual es aceptable, las encuestas serán aplicadas a 37 personas representando de esta manera el tamaño de nuestra muestra, asegurando un 90% de confiabilidad en los resultados.

CUESTIONARIO

Por medio del presente cuestionario, buscamos conocer las necesidades que tienen hoy en día los padres de familia sobre el cuidado de sus niños, así como su opinión sobre las estancias infantiles o guarderías, ya que pretendemos el posible establecimiento de una guardería en Querétaro, por lo que su opinión nos es muy valiosa para poder cumplir con nuestro propósito.

1. **¿Usted trabaja?**
Sí _____ No _____
 2. **¿Tiene Hijos?**
Sí _____ No _____
 3. **¿Requiere de alguna persona que cuide de ellos?**
Sí _____ No _____ En ocasiones _____
 4. **¿Alguna vez ha dejado de asistir a un compromiso laboral o social por no tener a nadie que cuide a sus niños?**
En alguna ocasión _____ En raras ocasiones _____ En muchas ocasiones _____
Generalmente cuando no esta usted en casa ¿Quién cuida a sus niños?
Familiares _____ Personal Domestico _____ Guardería _____ Otros _____
 6. **¿Conoce en la ciudad de Querétaro alguna guardería que le inspire confianza profesionalismo, responsabilidad, seguridad, y excelencia de servicio?**
Sí _____ No _____ ¿Cuáles? _____
 7. **De las guarderías que usted conoce ¿considera que son profesionales?**
Sí _____ No _____
 8. **¿En que porcentaje?**
Del 20% al 40% _____ Del 50% al 70% _____ Del 80% al 100% _____
 9. **¿Le preocupa el hecho de saber que su niño pudiera ser víctima de maltrato, falta de cuidado, o abuso?**
Sí _____ No _____
 10. **¿Tiene conocimiento de alguna situación en donde se haya presentado algún caso de maltrato, descuido o abuso infantil?**
Sí _____ No _____
 11. **¿Se interesaría por alguna guardería que ofreciera servicios profesionales, especialización en atención, cuidados y seguridad infantil; detectando las necesidades básicas de los niños?**
Sí _____ No _____
 12. **¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por hora, considerando que sus hijos van a gozar de estos beneficios además de otros adicionales?**
De \$25 a \$45 _____ De \$45 a \$65 _____ Más de \$65 _____
 13. **¿Sabía usted que los niños que asisten a guarderías o estancias infantiles desarrollan una personalidad más sociable y aprenden con mayor facilidad?**
Sí _____ No _____
 14. **¿Qué tan seguido convive su hijo(s) con otros de edades similares?**
Mucho _____ De vez en cuando _____ Rara vez _____
 15. **¿Cuál es el ingreso aproximado que usted percibe mensualmente?**
De 5 a 9 SMM _____ De 10 a 15 SMM _____ De 15 SMM en adelante _____
- NOMBRE _____
EDAD _____ OCUPACION _____

¡¡GRACIAS!!

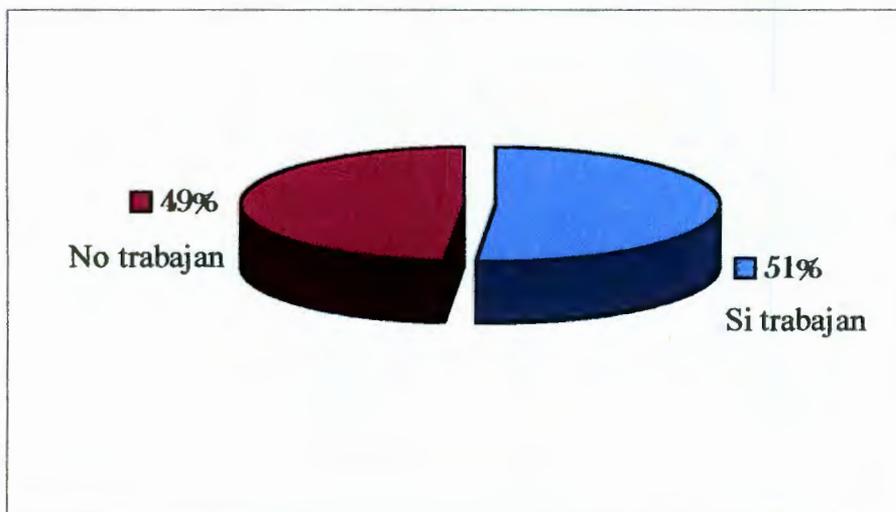
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 1

¿Usted Trabaja?

De los resultados obtenidos hemos confirmado la participación de las madres de familia en el área laboral, lo que quiere decir que más del 50% de las madres de familia trabaja, mientras que el 49% se dedica a labores del hogar.

Este resultado es muy favorable ya que confirmamos que más de la mitad de las mujeres en el estado de Querétaro, tienen una participación importante en actividades de diferentes ramos.



RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 2

¿Tiene Hijos?

El 100% de todos los entrevistados, tienen hijos, y analizando el numero de hijos por familia llegamos a los siguientes resultados:

- El 52% tiene 2 hijos
- Un 24% tiene 1 hijo
- Un 19% tienen 3 hijos
- Solamente un 5% tiene más de 3 hijos

Cabe mencionar un dato importante: Las edades de los niños oscilan entre 1-3 meses de edad hasta los 6 o siete años cumplidos.



RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 3

¿Requiere de alguna persona que cuide de ellos?

Los resultados obtenidos se dividieron de la siguiente manera:

- Un 46% afirmo que requiere de alguna persona que cuide de sus hijos.
- Un 32% comento que en ocasiones necesita de alguien para el cuidado de sus niños.
- Un 22% no requieren de ninguna persona que cuide de sus hijos.

Los resultados obtenidos son lo bastante favorables, ya que el 78% de los entrevistados nos afirman que requieren de alguien que cuide a sus hijos.

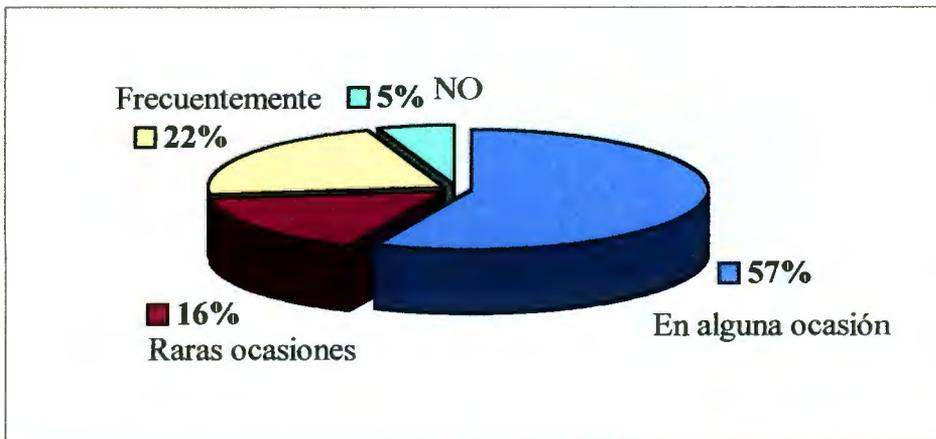


RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 4

¿Alguna vez a dejado de asistir a algún compromiso social o laboral por no tener a nadie que cuide de sus hijos?

Los resultados obtenidos de las encuestas nos dicen que el 57% de los entrevistados en alguna ocasión no han podido asistir por el hecho de no tener quién cuide a sus hijos, mientras que al 22% les afecta de manera frecuente, el 16% nos contesto que solo en raras ocasiones dejan de asistir, solamente un 5% afirmo no haber dejado de participar a ningún compromiso.

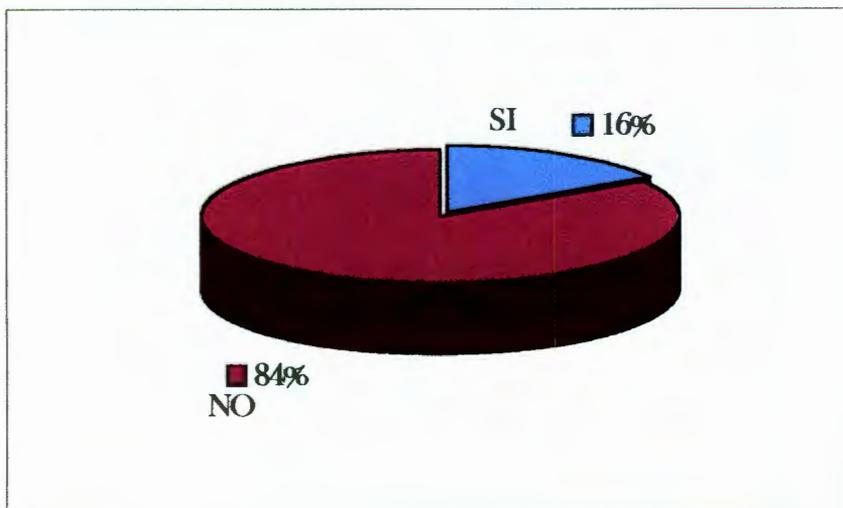


RESULTADO DE ENCUESTA

PREGUNTA # 6

¿Conoce en la ciudad de Querétaro alguna guardería que le inspire confianza, profesionalismo, responsabilidad, seguridad y excelencia de servicio?

La mayoría representada en un 84% no conocen ninguna guardería que le inspire los valores de confianza, profesionalismo, responsabilidad, seguridad y buen servicio, por este motivo no hacen uso de ellas. Solo el 16% restante de los entrevistados conocen guarderías de este tipo, y han hecho uso de ellas, o bien tienen familiares o conocidos que las utilizan.

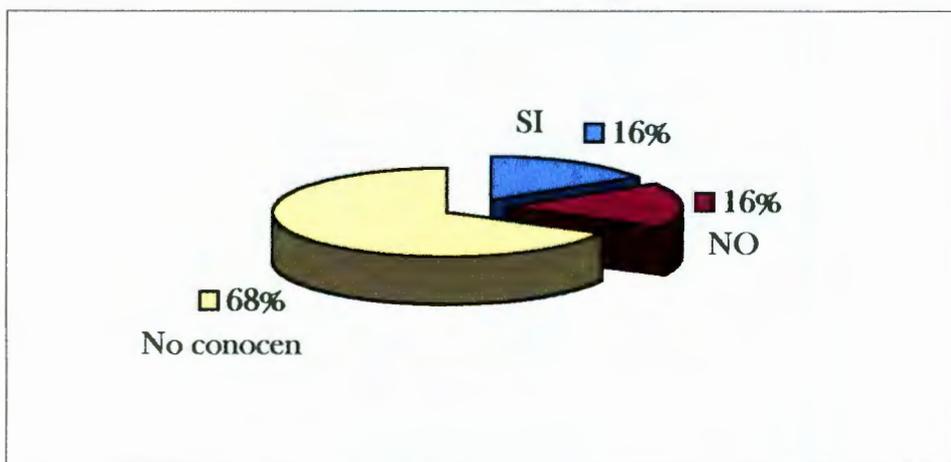


RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 7

De las guarderías que usted conoce, ¿considera que son profesionales?

De las respuestas obtenidas logramos conocer un dato importante, independientemente de la pregunta ya que un 16% afirmó conocer una guardería considerándola como profesional, otro 16% respondieron que las guarderías no son profesionales. Por lo tanto el 68% de los entrevistados no conocen ninguna guardería, y esto nos da un factor muy importante para nuestro proyecto.



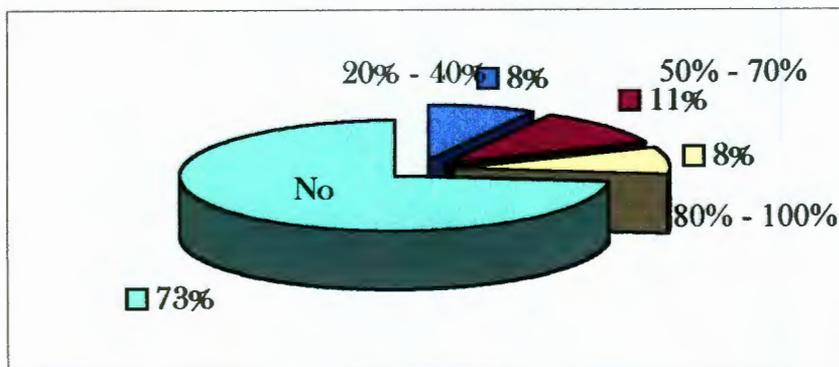
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 8

¿En que porcentaje las considera profesionales?

Los porcentajes dentro de la pregunta nos sirven en nuestra investigación para conocer como califican las personas el profesionalismo de una guardería y aunque la mayoría de ellas representada en un 73% no contestaron por el hecho de que no conocían ninguna los demás resultados que obtuvimos fueron los siguientes:

- El 8% le dio una calificación baja del 20% al 40%
- El 11% le dio un porcentaje entre el 50% - 70%
- El 8% restante calificaron al 80% - 100%

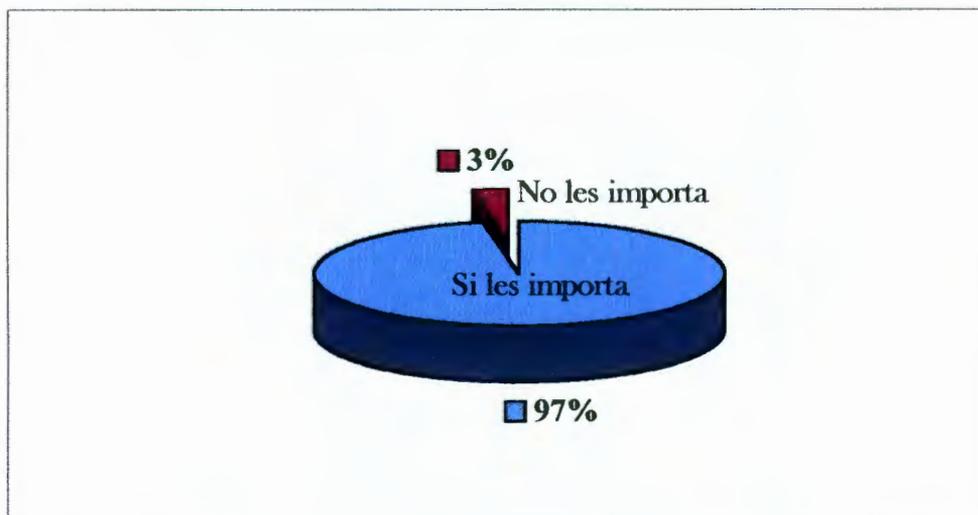


RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 9

¿Le preocupa el hecho de que su hijo pudiera ser víctima de maltrato falta de cuidado o abuso?

Las respuestas obtenidas fueron muy favorables ya que la mayoría representada en un 97% tienen un gran temor de que sus hijos pudieran ser víctimas de estas circunstancias, mientras que solamente un 3% nos afirman que no tienen ningún temor de que sus hijos sufran de algún tipo de abuso o maltrato.



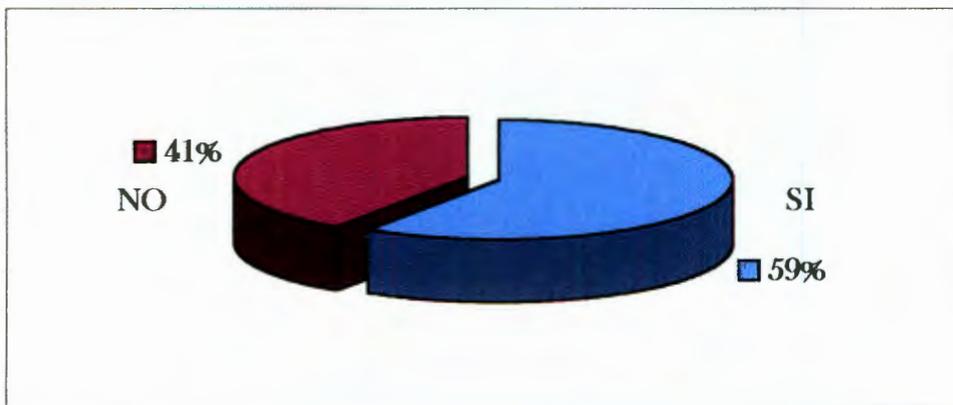
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 10

¿Tienen conocimiento de alguna situación en donde se haya presentado algún caso de maltrato, descuido o abuso infantil?

Más de la mitad de los entrevistados representados en un 59% tienen conocimiento de alguna situación en que los menores se han visto afectados por maltratos, abusos y descuidos.

El otro porcentaje correspondiente al 41% no tienen conocimiento de ninguna situación de este tipo, de esta forma con este resultado podemos concluir que los padres de familia tienen una mayor conciencia de que sus hijos no están absueltos de poder sufrir este tipo de agravio.



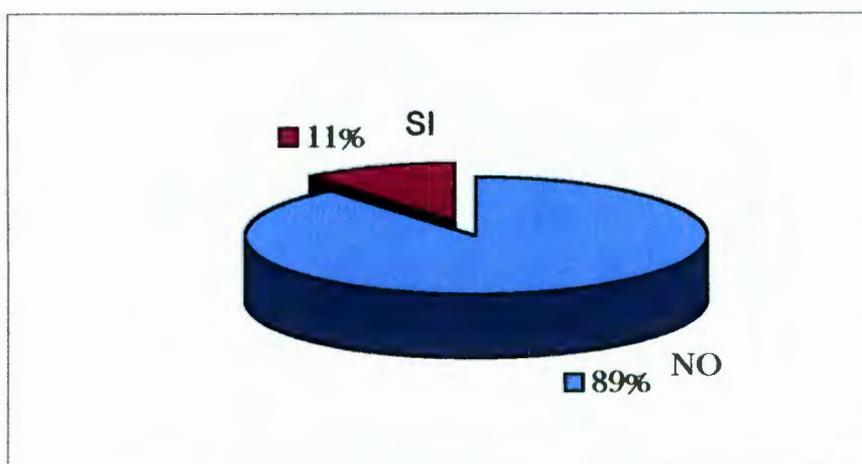
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 11

¿ Se interesaría por alguna guardería que le ofreciera servicios profesionales, especialización en atención, cuidados, y seguridad infantil. Detectando las necesidades básicas de los niños ?

Nuestro resultado es sin duda el más favorable de nuestra investigación, ya que el 89% de los entrevistados, que es un porcentaje muy alto, están interesados en una guardería que ofrezca todos estos servicios.

Solamente un 11% comentaron que no estarían interesados en este servicio.



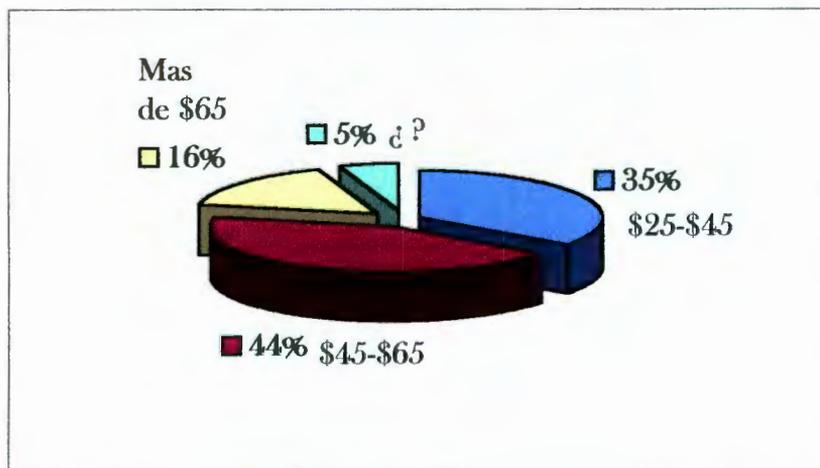
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 12

¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por hora, considerando que sus hijos estarán gozando de excelentes instalaciones, buena ubicación, personal especializado, seguridad, actividades múltiples, y toda la atención y cuidados que los pequeños necesitan cuando no están con sus padres?

En estos resultados concluimos que el 44% de los entrevistados están dispuestos a pagar entre \$45 y \$50 por hora, un 35% esta dispuesto a pagar entre \$25 y \$45 , mientras que un 16% esta dispuesto a pagar mas de \$65 por hora.

Hubo un 5% que no contestaron la pregunta ya que no estaban seguros de cuanto era lo adecuado pagar por un servicio de este tipo, ya que no se familiarizaban con el mismo, pero afirmaron que no tenían ningún problema en pagar lo indicado, por una guardería que ofreciera estos servicios.



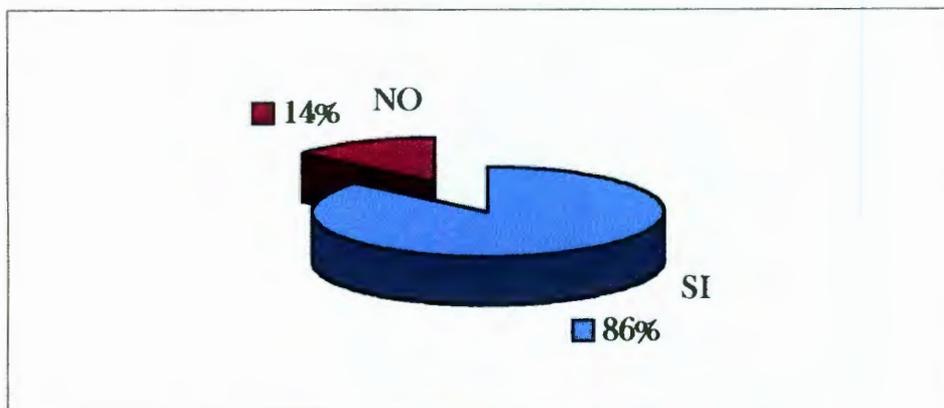
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 13

¿Sabía usted que los niños que asisten a guarderías o estancias infantiles desarrollan una personalidad más sociable y aprenden con mayor facilidad?

Una vez mas los resultados se encuentran a favor de nuestra investigación, ya que un 86% de los entrevistados están consientes de que los niños que asisten a guarderías o estancias infantiles, desarrollan una personalidad muy sociable, además de que su aprendizaje es más fácil.

Solo el 14% de las personas entrevistadas dijo no tener conocimiento de estas cualidades desarrolladas en los niños, manifestando gran interés.



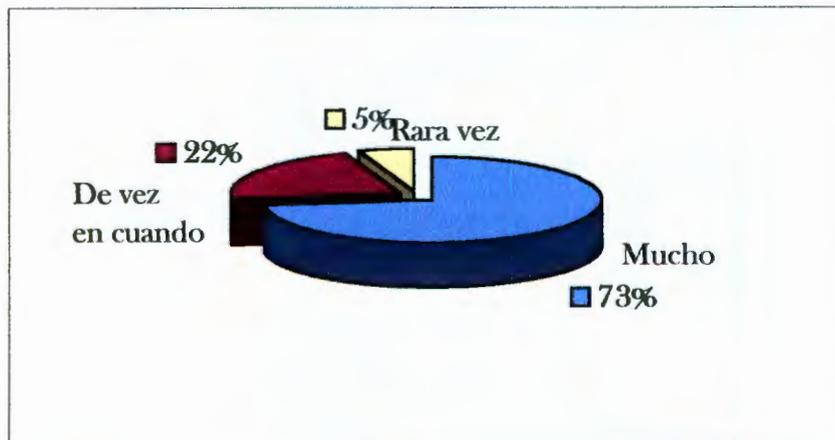
RESULTADOS DE ENCUESTA

PREGUNTA # 14

¿Qué tan seguido conviven su hijo(s) con otros niños de edades similares?

El 73% de los hijos de los entrevistados conviven con niños de edades similares, mientras que el 22% solo lo hacen de vez en cuando, solo un 5% de los niños lo hacen rara vez.

La conclusión es que la mayoría de los hijos de los padres entrevistados, representados en un 95% buscan que sus hijos convivan con niños de edades similares.



RESULTADOS DE ENCUESTA

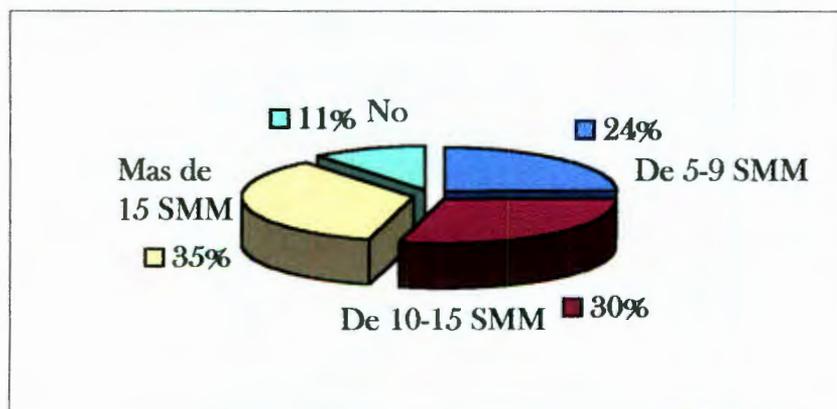
PREGUNTA # 15

¿Cuál es el ingreso aproximado que usted percibe mensualmente?

Generalmente este tipo de preguntas no son contestadas tan fácilmente por los entrevistados ya que es considerada de índole personal, sin embargo en las encuestas aplicadas el 89% respondió la pregunta, quedando los siguientes resultados:

- El 35% nos afirman tener un salario mayor de 15 SMM (Más de \$15,400.00).
- Un 30% tienen entre 10-15 SMM (Aprox. hasta \$15,400.00).
- El 24% tienen entre 5-9 SMM (Aprox. hasta \$9,200)

El 11% restante no contestó por alguna razón personal la pregunta.



Informe sobre los datos y resultados obtenidos

El cuestionario que se aplicó logro darnos resultados muy satisfactorios para nuestro proyecto, ya que tuvimos la ventaja de que las personas a las que se les aplicó colaboraran de manera participativa, incluso dando puntos de vista personales sobre sus propias experiencias, la aplicación del cuestionario es sin duda primordial para la comprobación de nuestras hipótesis.

Los resultados que se obtuvieron fueron en general muy satisfactorios para nuestro proyecto, llegando de esta manera a las siguientes conclusiones:

Más de la mitad de los padres de familia entrevistados trabajan, de manera que las parejas actuales, buscan tener una estabilidad económica, que les permita tener un mejor nivel de vida, para su familia. La mayoría de estos padres de familia cuentan ya con dos niños, entre edades de 1 a 6 años, y aceptaron que requieren de alguna persona que cuide de ellos de forma continua, ya que en alguna ocasión han dejado de asistir a sus compromisos sociales o laborales, por no tener a nadie que cuide de sus hijos. Incluso hay padres de familia que sufren de esta situación frecuentemente.

El cuidado de sus hijos generalmente lo dejan a cargo de familiares, ya que los consideran personas de confianza, de no estar ellos recurren al personal doméstico, aunque este porcentaje es relativamente bajo, solo está representado en un 21.62%.

Los padres de familia no conocen en la ciudad de Querétaro ninguna guardería que ofrezca servicios profesionales, confiables y responsables del cuidado infantil, pero algunos de los entrevistados representados en un 16.21% afirmaron conocer guarderías, aunque es necesario mencionar que absolutamente todas son de carácter público: CENDI, IMSS, CADI #2, CTM, 102 PALMAS, son algunas de ellas.

Los padres de familia están consientes de la inseguridad que se vive hoy en día en la ciudad de Querétaro, es por eso que les preocupa que sus hijos pudieran ser víctimas de maltrato, descuido o abuso, ya que la mayoría de los padres han tenido conocimiento de situaciones en donde se han cometido este tipo de agravios a los menores.

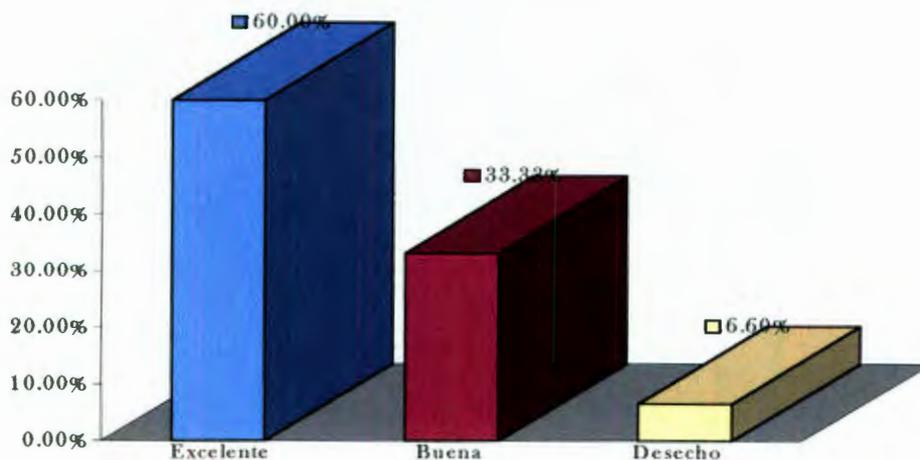
El proyecto de la implementación de una guardería que cumpliera con la profesionalidad en su servicio, interesó al 89.18% de los padres de familia, quienes estarían dispuestos a pagar por hora entre los \$45 y \$65, aunque cabe mencionar que hay quienes afirmaron que estaría dispuestos a pagar lo que fuera por el bienestar de sus pequeños, ya que están conscientes de que los niños que conviven con otros niños de edades similares desarrollan una personalidad más sociable y aprenden con mayor facilidad. Otro dato importante es que se comprobó que el ingreso que perciben rebasa los 15 SMM.

Como podemos ver, los resultados son sumamente favorables por el hecho de que apoyan, comprueban, y fundamentan cada una de nuestras hipótesis.

Resultado General de las Encuestas

Al analizar las respuestas de los cuestionarios, pudimos darnos cuenta que los resultados fueron muy favorables, un 60% de las encuestas contestadas nos proporcionaron información excelente para nuestro proyecto, de hecho por medio de estas respuestas algunas de las hipótesis planteadas fueron comprobadas.

El 33.33% nos dieron buenas contestaciones, estas también nos favorecen ya que los entrevistados reconocen la necesidad que tienen respecto al cuidado de los niños además de mostrarse interesados en el proyecto. Solo un 6.60% de las respuestas nos indicaron que el proyecto no era satisfactorio.



3) **Investigación Administrativa**

Indudablemente la base para el adecuado funcionamiento de una guardería depende del equipo humano, en general las profesiones que se relacionan con los niños más pequeños son: pedagogía, educación maternal, pediatría y psicología. Es muy necesario mencionar que los niños nunca deben estar a cargo de personas que no se encuentren preparadas para el cuidado de los niños (empleadas domesticas).

El personal de una guardería debe tener conocimiento de psicología infantil, y psicología general; debe conocer los sistemas de Froebel y Montessori, aplicando juegos infantiles apropiados para cada edad y situación; debe adaptar ejercicios físicos adecuados; logrando despertar un interés en los niños.

El personal debe tener también un absoluto conocimiento de servicios preventivos, familiares, situación familiar, derechos y deberes. Los conocimientos sobre la higiene infantil deben ser profundos y se deben aplicar siempre con oportunidad.

Por todas estas razones, el personal que labora en una guardería no puede ser improvisado o escogido al azar, ya que es mucha la responsabilidad social y moral.

Un niño que se desarrolla en una guardería infantil, bien encauzado por personal competente y profesional, tendrá mayores facilidades de adquirir habilidades físicas y mentales incluso que en propio jardín de niños, pero por lo contrario si un pequeño es “guardado” por personal incompetente resulta muy difícil quitar los hábitos que puede adquirir.

Es aquí donde el cuerpo de psicología apoya a los niños cuando detecta en ellos problemas de tipo emocional, otorgándole algún tipo de terapia respectiva, superando de esta forma los posibles daños.

Absolutamente todo el personal estará laborando de acuerdo a lo establecido en la ley federal del trabajo, gozando de esta forma de todas sus prestaciones correspondientes como lo es su día de descanso, una jornada de 8 horas diarias, prima vacacional, aguinaldo, seguro social, infonavit, etc. La imagen del personal de la guardería es también muy importante, una persona que cuide a los niños debe inspirar confianza, seguridad, y experiencia, además de transmitir una excelente presentación, lo que da como resultado que los clientes puedan confirmar que el servicio que reciben es el mejor.

4) **Investigación Tecnológica**

Concepto de Seguridad

La seguridad es sin duda el concepto más importante en una guardería, el tener a cargo el cuidado de menores es una responsabilidad muy grande por lo tanto debe haber seguridad total para las instalaciones, el personal, y sobre todo los niños

Nuestro personal debe tener conciencia para identificar cualquier riesgo:

a) **Incendios:** Se dividen en tres grupos.-

- ❖ Los que se ocasionan por papel, madera o telas.
- ❖ Los que se generan por líquidos, gases, y combustibles.
- ❖ Los ocasionados por líneas energizadas.

b) **Acto Hostil:**

Conocido como acto terrorista y secuestros, es toda situación encausada para romper el orden de una sociedad realizándose de forma deliberada por una o más personas.

❖ Caja fuerte electrónica: Nos proporciona un sistema de seguridad electrónico, estas cajas fuertes se han hecho muy usuales de oficinas, hoteles, y casas habitación por lo discretas y confiables que son en su sistema.

Es necesario contar también con el apoyo de un funcional equipo de computo, ya que nuestro giro no requiere de una tecnología muy sofisticada, pero si es necesario contar con el apoyo de computo integral que nos sirva de manera eficiente en el área administrativa

5) Investigación de la construcción y mobiliario

En todas las guarderías se procura que las condiciones del edificio llenen los requisitos indispensables para un buen funcionamiento, y que su mobiliario, y material didáctico sean suficientes para los niños.

La construcción o edificio debe ser sencillo, con objeto de no producir un contraste similar entre el medio familiar y la guardería. No deben ser edificios muy grandes, a fin de evitar la excitación en los niños, y dificultad para atenderlos; se debe disponer de áreas verdes, campo de juegos, patio cubierto, salones de actividades, sanitarios, etc.

Las condiciones del emplazamiento deben ser las siguientes:

- ❖ Estar alejados de basureros, cementerios, etc, además de cualquier otro posible foco de infección.
- ❖ Alejado de lugares donde haya mucho ruido.
- ❖ Alejado de todo lo que pudiera ser motivo de escándalo o mal ejemplo para los niños.
- ❖ No deberán estar cerca de vías férreas, o calles muy transitadas.
- ❖ El edificio debe tener buena orientación.

⁷ HANDLEY William. Manual de seguridad. Mc. Graw. Hill. 1ª edición. México. Pag 127.

- ❖ Debe contener servicio de desagüe y agua potable.
- ❖ De preferencia debe estar cerca de bosques, árboles, y jardines que purifiquen el ambiente y ayuden a la salud del niño.

Los muros de la guardería deben ser sencillos, lisos, pintados con pintura lavable, por lo menos a una altura de un 1.50 mts, siempre de colores sedantes que no lastimen la vista; en los patios de recreo se evitarán desniveles, canales, y coladeras que puedan causar accidentes.

En una guardería es muy recomendable tener una cámara de Gesell, la cual es: “Una sala de observación y examen, donde a través de un cristal, permite la observación externa, sin que los que se encuentren en el interior se percaten de la presencia de los observantes”.⁸ De esta forma el personal especializado puede interpretar actitudes o tendencias manifestadas en los niños en forma espontánea.

El mobiliario es también un complemento indispensable en esta tarea. La mesa y el asiento para los niños exigen mucha atención porque realizan muchas actividades.

Este mobiliario generalmente es ligero a fin de que el niño pueda transportarlo de un lugar a otro fácilmente, según lo requiera su actividad. Para ello deberán ser de líneas rectas, planas horizontales, ángulos redondeados, colores claros, etc.

Las mesas redondeadas, sillones adaptados a la talla de los niños, lavabos y sanitarios bajos accesibles a los niños, armarios bajos, ligeros y sencillos, estantes pequeños, son el tipo de mobiliario que implemento la doctora Montessori, creadora del método de enseñanza más popular en estancias infantiles, y preescolar; y hasta la fecha es el tipo de mobiliarios que se utilizan actualmente.

⁸ SOLA Mendoza Juan. Puericultura. Editorial trillas.6ta edición. .México. Pag.221

El material a utilizar debe ser durable y ligero, y la pintura será resistente a que pueda ser lavada sin deteriorarse, parte del equipo es: pizarrones, murales, caballetes con restiradores, armarios murales, estantes pequeños para comedor, biombos y repisas murales. Se debe evitar a toda costa las esquinas agudas, espacios entre muebles que puedan resultar peligrosos, o barrotes en los cuales un niño pueda atorarse.

Otros mobiliarios indispensables para completar una guardería son:

- Cunas de las siguientes medidas: 1.20 x 62 cm, con una altura total de 1.08 cm., cuya distancia del suelo al tambor sea de 48 cm. Se requieren colchones de hule espuma de 12 cm de grosor.
- Mesa para cambio de pañales con colchones.
- Andaderas
- Esterilizador
- Refrigerador
- Bañeras
- Juguetes
- Armarios
- Cubículos de aislamiento fabricados en vidrio para apartar a los niños que presenten alguna enfermedad.
- En el departamento de enfermería debe haber báscula, cama y un surtido botiquín.

6) Investigación del entorno económico y político

Como podemos apreciar en la gráfica, la población de Querétaro ha crecido considerablemente los últimos años, Querétaro es un estado que es considerado con una ubicación excelente por encontrarse en el centro de la república, es por eso que numerosas e importantes empresas, ya han logrado establecerse creando zonas

industriales muy grandes generando numerosos empleos y un mayor crecimiento económico.

Este crecimiento ha originado necesidades muy fuertes en la población, como ejemplo se encuentra en sector educativo, en la ciudad no existen suficientes escuelas, generalmente el ingreso de los niños a planteles educativos es complejo y muy selectivo. En el caso de las guarderías es un problema que aún perjudica a los de padres de familia ¿Dónde dejar a sus hijos cuando por motivos laborales o sociales no pueden cuidarlos?

En Querétaro la mayoría de las empresas o industrias proporcionan como prestación el servicio de guardería, el gobierno a través de instituciones como el seguro social, apoyan a numerosas madres en el cuidado de sus hijos. Sin embargo no es suficiente, los niños que ingresan son numerosos y no puede existir un cuidado especializado y profesional.

El apoyo del gobierno a la creación de nuevas empresas ha sido muy grande, porque por medio de ellas se ha logrado mantener una mayor estabilidad económica en el estado, y se han visto beneficiados varios sectores de la población, es necesario hacer mención también de un factor que sin bien es con un fin de ayudar, a perjudicado durante los últimos años a muchos empresarios, *Los Impuestos* estos se han convertido prácticamente en un abuso, por ser demasiado altos, y han provocado que muchas personas de la pequeña industria se vean obligados a cerrar sus negocios por no tener el capital suficiente para hacer frente a sus obligaciones fiscales, o bien no pueden generar suficientes utilidades para recuperar su inversión a un corto plazo, a causa de los altos pagos de impuestos.

Si nos referimos un poco más al entorno social, Querétaro en este aspecto se ha visto muy afectado en lo que se refiere a delitos como secuestros, asesinatos,

industriales muy grandes generando numerosos empleos y un mayor crecimiento económico.

Este crecimiento ha originado necesidades muy fuertes en la población, como ejemplo se encuentra en sector educativo, en la ciudad no existen suficientes escuelas, generalmente el ingreso de los niños a planteles educativos es complejo y muy selectivo. En el caso de las guarderías es un problema que aún perjudica a los de padres de familia ¿Dónde dejar a sus hijos cuando por motivos laborales o sociales no pueden cuidarlos?

En Querétaro la mayoría de las empresas o industrias proporcionan como prestación el servicio de guardería, el gobierno a través de instituciones como el seguro social, apoyan a numerosas madres en el cuidado de sus hijos. Sin embargo no es suficiente, los niños que ingresan son numerosos y no puede existir un cuidado especializado y profesional.

El apoyo del gobierno a la creación de nuevas empresas ha sido muy grande, porque por medio de ellas se ha logrado mantener una mayor estabilidad económica en el estado, y se han visto beneficiados varios sectores de la población, es necesario hacer mención también de un factor que sin bien es con un fin de ayudar, a perjudicado durante los últimos años a muchos empresarios, *Los Impuestos* estos se han convertido prácticamente en un abuso, por ser demasiado altos, y han provocado que muchas personas de la pequeña industria se vean obligados a cerrar sus negocios por no tener el capital suficiente para hacer frente a sus obligaciones fiscales, o bien no pueden generar suficientes utilidades para recuperar su inversión a un corto plazo, a causa de los altos pagos de impuestos.

Si nos referimos un poco más al entorno social, Querétaro en este aspecto se ha visto muy afectado en lo que se refiere a delitos como secuestros, asesinatos,

robos, asaltos, y una serie de actos que han convertido en la noticia de todos los días, y que sin duda afectan a la sociedad.

La inseguridad a ocasionado que los habitantes tomen precauciones que van desde pequeñas alarmas hasta todo un cuerpo de seguridad. La seguridad personal es un factor que toda persona busca, ya sea en la escuela, trabajo, en su propio. Es por eso que como guardería implementaremos como prioridad, La Seguridad de los Niños. proporcionando una atención profesional y especializada que no existe en ninguna otra guardería del estado.

Una vez analizado los principales factores económicos y sociales podemos estar seguros que una buena planeación financiera y administración de recursos nos puede llevar a que no tengamos ningún problema en nuestro desempeño, además de que la necesidad que tiene la población de la creación de este centro, nos va a llevar a un éxito empresarial.

7) Investigación Financiera

Como consecuencia de la gran crisis que enfrente México en 1994 todas instituciones bancarias se vieron afectadas por la falta de pagos a los créditos otorgados, los intereses pasaron a ser tan altos que los montos finales no solo se duplicaron sino que incluso se triplicaron, lo que ocasiono que los deudores se vieran prácticamente imposibilitados para pagar.

La capacidad crediticia de la banca comercial sigue deteriorándose, las actividades económicas han alcanzado un mayor crecimiento alejadas del apoyo del sistema bancario. El principal destino del financiamiento requerido por las empresas en el país fue el capital del trabajo, al conformar el 60.3% según el uso que las empresas le dan al crédito bancario.

El sistema bancario a perdido espacios económicos y financieros que lo han relegado como principal aportador de recursos para el desarrollo de la económica mexicana. El desempeño del financiamiento no bancario esta abarcando mayor terreno en el mercado interno, al representar el 48% de las principales fuentes de financiamiento.

El financiamiento proveniente de los bancos comerciales a las empresas chicas significó un 17.3%, mientras que las medianas representaron el 26.1% y las grandes y corporativos el 29.1% y el 40% respectivamente.

La escasez de los créditos en la actualidad es un hecho que ha afectado no solo a la banca comercial, sino que las bancas de segundo piso, por lo que las micro y pequeñas empresas quedan totalmente marginadas para obtener recursos frescos.

BANAMEX: Esta institución en la actualidad no esta otorgando ningún crédito, desde la crisis de 1994, ya que se vio muy afectado por todas aquellas personas o empresas que hicieron uso de créditos y no pagaron, como consecuencia de las altas tasas de interés que ocasionaron que cantidades pequeñas de crédito aumentaran considerablemente, creciendo de esta manera su adeudo con la institución.

En una situación similar se encuentran otras instituciones como BANCOMER, SERFIN, Y BBV quienes también se vieron afectadas por el incumplimiento de sus deudores. Es por eso que no siempre están dispuestas para otorgar créditos, sin embargo hacen excepciones dependiendo de la empresa o persona que se trate, pero las tasas de interés que se manejan son muy altas, y la documentación para la solicitud del crédito es muy exigente.

Es por eso que el elevado costo de los créditos aportados por la banca comercial y de desarrollo obligó a los particulares y a las empresas a recurrir a nuevas

fuentes de financiamiento, entre ellos cobró especial importancia el sector no bancario.

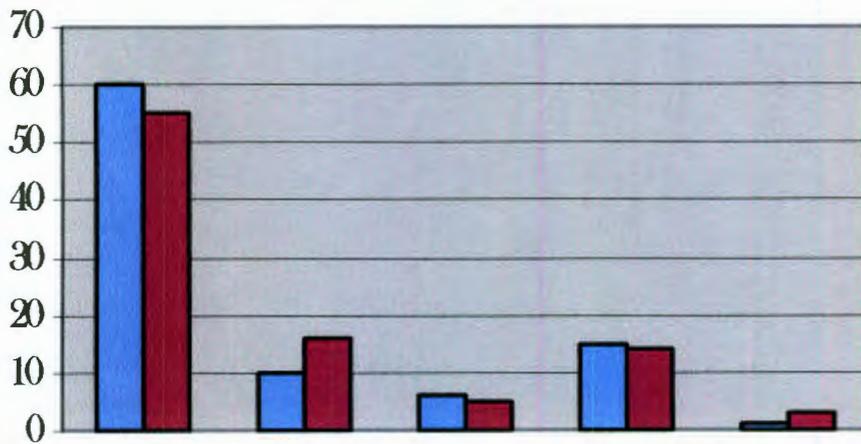
Es por eso que analizaremos con detenimiento la opción de pedir algún tipo de crédito una vez que conozcamos el capital que requerimos para el proyecto, estas instituciones actualmente manejan un 34% anual sobre saldos insolutos para que de esta forma podamos conocer con mayor precisión las ventajas o desventajas que se nos presenten.

En lo que respecta a las cajas populares, constituyen una preocupación actual muy grande por los diferentes abusos, y fraudes que en que se han visto afectadas numerosas personas, haciendo de estas que instituciones tengan hoy en día muy dañada su imagen pública.

Estas operan de manera que para otorgar un préstamo hay que ser socio y tener ahí invertido por lo menos la 4ta parte del capital que se requiere, manejando unas tasas de interés del 1.5% mensual sobre saldos insolutos, de esta forma nos da desventaja de no poder disponer de todo el capital invertido hasta que no se termine de pagar el crédito.

Esto nos lleva a realizar un análisis de estas opciones para y una vez conociendo el valor presente, decidiremos que método usaremos para obtener el capital requerido, y con cual de ellos obtendremos el menor costo de capital y la mejor tasa del retorno de la inversión. Tomando en consideración la opción de recurrir a un capital vía inversión privada.

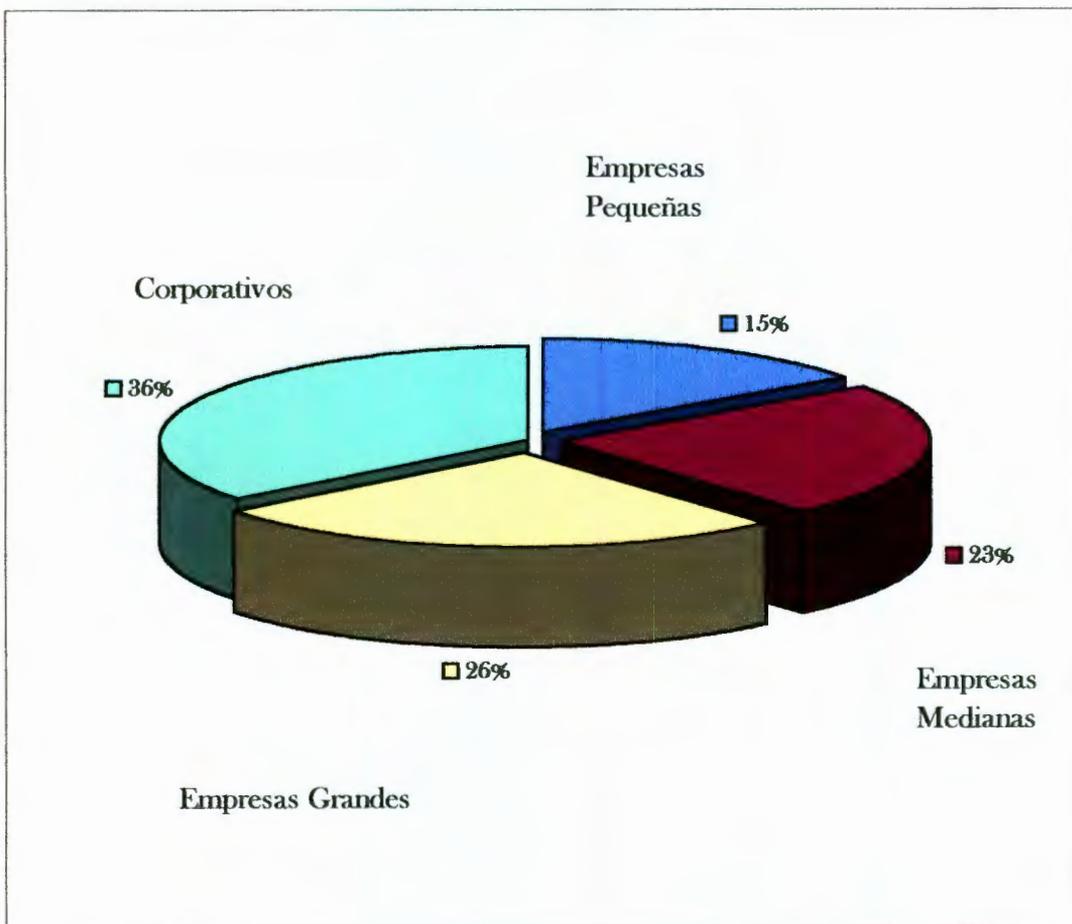
DESTINO DE LOS CREDITOS BANCARIOS



■ Serie1
Empresas chicas y medianas

■ Serie2
Empresas grandes

PORCENTAJE DE FINANCIAMIENTOS



IV PLANEACIÓN

El éxito de numerosas empresas se debe sin duda al seguimiento de un plan establecido compuesto de estrategias y tácticas, que nos facilitan el alcance de los objetivos.

Definimos planeación estratégica como: *Es un enfoque sistemático que busca posicionar y relacionar a la empresa con su medio ambiente con el fin de asegurar su continuidad y hacer que tenga una rápida respuesta ante las turbulencias de ese medio ambiente.*

4.1 Aceptación del concepto de Mercadotecnia

Nuestro concepto de mercadotecnia es el de “Educación”

4.2 Segmentación de Mercados

El termino mercado se significa cosas distintas para gente diferente. Todos los mercados comparten varias características, ya que están integrados por gente o empresas, que tienen deseos y necesidades a satisfacer, teniendo la capacidad de comprar, ya sea intercambiando recursos, por lo general dinero o crédito, por los productos que se desean.

Dentro de un mercado siempre existirán consumidores con necesidades y hábitos distintos, preferencias de compra o comportamiento relacionado. La segmentación de mercados es el proceso de dividir el mercado total de un bien o servicio en segmentos o grupos identificables más pequeños, mas o menos similares o significativos. Teniendo como propósito ajustar mezclas de mercadotecnia a la medida de las necesidades de uno o más segmentos específicos.

El éxito de decisivo esta en la capacidad de segmentar adecuadamente un mercado.

a) Ventajas de la segmentación de mercados

- Con la segmentación de mercados se esta en una mejor posición de identificar y comparar oportunidades de mercadotecnia.
- Se logra introducir ajustes más finos en la mezcla de mercadotecnia, tratando de satisfacer al mayor numero posible de clientes, diseñando y ajustando programas que estén destinados específicamente a cada segmento del mercado.
- Idear programas y presupuestos de mercadotecnia basados en un panorama más claro de cómo cada segmento tiende a reaccionar.⁹

b) Métodos para la segmentación de mercados

Los métodos para la segmentación de mercados los dividimos en cuatro grupos con la finalidad de decidir cuales y cuantos segmentos podemos servir:

Mercadotecnia concentrada:

Es aquella que solo se selecciona un segmento solo segmento del mercado, suponiendo que los clientes interesados tienen necesidades similares que se satisfacen con una mezcla de mercadotecnia común. Se busca concentrar esfuerzos en ventas, necesidades, motivos y satisfacciones de los miembros de dicho segmento. Las empresas pueden tener aptitudes naturales para la elección de un solo segmento: podría ser por fondos limitados operando solamente un segmento, podría ser por un segmento que no tuviera competidores, podría ser un segmento que sirviera como lanzamiento lógico para una futura expansión del segmento.

⁹ WEIERS.M.Ronald. Investigación de mercados. Editorial Prentice Hall. 1ª edición. México. Pág 452.

A través de esta mercadotecnia se puede obtener una sólida posición en el mercado debido al gran conocimiento de sus necesidades, se goza de grandes economías en su operación mediante la especialización, pudiendo obtener de esta forma mayores rendimientos sobre la inversión.

Los riesgos que se corren son mayores a los normales , ya que un solo segmento de mercado puede resultar traicionero, por los constantes cambios del consumidor. O bien por la amenazante presencia de un nuevo competidor, es por eso que es recomendable operar con más alternativas de segmentos.

Atomización del mercado:

Este método, busca lograr servir a todos los consumidores con todos los productos que pudieran necesitar. Solamente las empresas muy grandes pueden emprender una estrategia de cobertura de todo un mercado.

Atracción de varios segmentos de mercado:

Selecciona dar servicio a dos o más segmentos bien definidos y desarrolla una mezcla de mercadotecnia distintiva para cada segmento, teniendo una estrategia para cada uno de ellos, siempre y cuando concuerden de manera objetiva y con la firma, de esta manera a través de este método se logra diversificar los riesgos, aún si uno de los segmentos seleccionados fracasa o deja de ser atractivo.

Generalización del mercado:

Es cuando el producto es único y no tiene bienes sustitutos, de esta forma la empresa logra un sólido prestigio en el área de ese producto específico.

Una segmentación de mercados siempre debe responder estas preguntas:

¿ Se puede identificar y medir el mercado?

¿ Es significativo y rentable el mercado?

¿El mercado es accesible?

¿Es un mercado que responde?

c) Bases para la segmentación del mercado

▪ *Por características de los consumidores:*

Son todas las características de los consumidores que pueden ser medibles, así como la edad, el sexo, ingresos, escolaridad, ocupación, ingreso, y otras características que se relacionan directamente el comportamiento de compra. Los podemos dividir en dos grupos:

<u>Demográficos:</u>	- Edad	- Distribución del ingreso
	- Sexo	- Escolaridad
	- Etapa de ciclo familiar	- Ocupación
	- Religión	- Origen étnico

<u>Geográficos:</u>	- Región	- Clima
	- Tamaño de la ciudad	- Crecimiento Urbano
	- Densidad del mercado	

▪ *Por comportamiento del consumidor:*

Este método se utiliza con la finalidad de conocer el comportamiento que tienen los consumidores en el mercado, investigar sus dinámicas de compra, el porque de ciertas actitudes comunes, así como conocer que es lo que los motiva a realizar la compra. Se divide en tres grupos:

▪ *Por uso del producto:*

Es aquella que divide un mercado con la cantidad de producto que se compra o consume. Esta segmentación le permite a los mercadólogos dirigir sus esfuerzos

4.4 Identificación de posibles segmentos

E
D
U
C
A
C
I
O
N

GUARDERIAS

RECIEN
NACIDOS

<i>NORMALES</i>	{Aliment.y cuid.	1
<i>INCAPACITADOS</i>	*Vista {Aliment.y cuid.	2
	*Parálisis	
	Cerebral {Aliment. y cuid.	3
	Corporal {Aliment. y cuid.	4
<i>RETRASO MENTAL</i>	{Sindrome Down {Aliment. y cuid.	5
<i>PROB. DE CONDUCT.</i>	{Autismo {Aliment.y cuid.	6
<i>ENFERMOS</i>	{Aliment. y cuid.	7

E
D
U
C
A
C
I
O
N

GUARDERIAS

BEBES
HASTA
3 AÑOS

NORMALES	{ Aliment. cuid, estimulac.,aprend.	8
INCAPACITADOS	*Vista { Aliment, cuid. aprend. sencibilidad al tacto,	9
	*Cerebral { Aliment. cuid. c/ terapia	10
	Estimulac. sin/terapia	11
*Parálisis	*Corporal { Alimentac., cuid. estimul. c/ terapia	12
	sin/terapia	13
RETRAZO MENTAL	{Sindrome Down { Aliment., cuid. c/ terapia	14
	aprend. sin/terapia	15
PROB. DE LENGUAJE	Dislexia { Aliment. cuid. estimul. c/ terapia	16
	sin/terapia	17
	Sordomudos { Aliment. cuid. y c/ terapia	18
	estimulación. sin/terapia	19
PROB. DE CONDUCT.	{Autismo { Aliment. cuid. y estimul. c/ terapia	20
	sin/terapia	21
ENFERMOS	{ Aliment. cuid. y apoyo med.	22

NORMALES	{Aliment. cuid. y aprend.	Bilingüe	23	
		Español	24	
INCAPACITADOS	*Vista {Aliment. cuid. sencibilidad al tacto, aprend.		25	
		*Parálisis	Cerebral {Aliment. cuid. estimul.	c/ terapia 26
				sin/terapia 27
		Corporal {Aliment. cuid. estimul.	c/ terapia 28	
sin/terapia 29				
RETRAZO MENTAL	{Sindrome Down {Aliment. cuid. aprend.	c/ terapia 30		
		sin/terapia 31		
PROB. DE LENGUAJE	Dislexia {Aliment. cuid.estimul.	c/ terapia 32		
		sin/terapia 33		
		Sordomudos {Aliment. cuid.aprend.	c/ terapia 34	
		sin/terapia 35		
PROB.DE CONDUCTA	{Autismo {Aliment. cuid.	c/ terapia 36		
		sin/terapia 37		
ENFERMOS	{Aliment. cuid. y apoyo med.	38		

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PREESCOLAR
DE
3 A 6 AÑOS

MIXTA | RELIGIOSA

*BILINGÜE

*ESPAÑOL

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	39
		Vespertino	40
Gpos reducidos	Reducidas Instalaciones.	Matutino	41
		Vespertino	42
Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	43
		Vespertino	44
Gpos no reducidos	Reducidas Instalaciones	Matutino	45
		Vespertino	46
Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	47
		Vespertino	48
Gpos reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	49
		Vespertino	50
Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	51
		Vespertino	52
Gpos no reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	53
		Vespertino	54

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PREESCOLAR

DE
3 A 6 AÑOS

MIXTA

LAICA

*BILINGÜE

*ESPAÑOL

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	55
		Vespertino	56
	Reducidas Instalaciones.	Matutino	57
		Vespertino	58
Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	59
		Vespertino	60
	Reducidas Instalaciones	Matutino	61
		Vespertino	62
Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	63
		Vespertino	64
	Reducidas instalaciones	Matutino	65
		Vespertino	66
Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	67
		Vespertino	68
	Reducidas instalaciones	Matutino	69
		Vespertino	70

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PRESCOLAR

DE
3 A 6 AÑOS

VARONES | *RELIGIOSA*

**BILINGÜE*

**ESPAÑOL*

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	71
		Vespertino	72
Gpos reducidos	Reducidas Instalaciones.	Matutino	73
		Vespertino	74
Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	75
		Vespertino	76
Gpos no reducidos	Reducidas Instalaciones	Matutino	77
		Vespertino	78
Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	79
		Vespertino	80
Gpos reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	81
		Vespertino	82
Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	83
		Vespertino	84
Gpos no reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	85
		Vespertino	86

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PREESCOLAR

DE
3 A 6 AÑOS

VARONES | LAICA

*BILINGÜE

*ESPAÑOL

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	87
		Vespertino	88
Gpos reducidos	Reducidas Instalaciones.	Matutino	89
		Vespertino	90
Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	91
		Vespertino	92
Gpos no reducidos	Reducidas Instalaciones	Matutino	93
		Vespertino	94
Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	95
		Vespertino	96
Gpos reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	97
		Vespertino	98
Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	99
		Vespertino	100
Gpos no reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	101
		Vespertino	102

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PREESCOLAR
DE
3 A 6 AÑOS

MUJERES RELIGIOSA

*BILINGÜE

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	103
		Vespertino	104
	Reducidas Instalaciones.	Matutino	105
		Vespertino	106

Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	107
		Vespertino	108
	Reducidas Instalaciones	Matutino	109
		Vespertino	110

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	111
		Vespertino	112
	Reducidas instalaciones	Matutino	113
		Vespertino	114

*ESPAÑOL

Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	115
		Vespertino	116
	Reducidas instalaciones	Matutino	117
		Vespertino	118

E
D
U
C
A
C
I
O
N

PREESCOLAR

DE
3 A 6 AÑOS

MUJERES LAICA

*BILINGÜE

*ESPAÑOL

Gpos reducidos	Amplias Instalaciones.	Matutino	119
		Vespertino	120
Gpos reducidos	Reducidas Instalaciones.	Matutino	121
		Vespertino	122
Gpos no reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	123
		Vespertino	124
Gpos no reducidos	Reducidas Instalaciones	Matutino	125
		Vespertino	126
Gpos reducidos	Amplias Instalaciones	Matutino	127
		Vespertino	128
Gpos reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	129
		Vespertino	130
Gpos no reducidos	Amplias instalaciones	Matutino	131
		Vespertino	132
Gpos no reducidos	Reducidas instalaciones	Matutino	133
		Vespertino	134

4.5 Codificación de los segmentos identificados.

MA	Muy alto
Me.A	Medio Alto
A	Alto
Me. B	Medio Bajo
B	Bajo
U.E.N	Unidad Estratégica de Negocios

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
1	Me.B	MA	B	MA
2	Me.A	B	B	Me.B
3	Me.A	Me.B	B	Me.A
4	Me.A	Me.B	B	Me.A
5	Me.B	MA	B	MA
6	Me.A	B	B	Me.A
7	A	Me.A	Me.A	A
8	Me.B	A	Me.B	MA
9	A	Me.A	B	A
10	A	Me.A	Me.B	MA
11	B	Me.A	Me.B	MA
12	Me.B	Me.A	B	MA
13	B	Me.A	B	MA
14	Me.B	A	Me.B	MA
15	Me.B	A	Me.B	MA
16	Me.A	Me.A	B	A
17	Me.B	Me.A	B	Me.A
18	Me.A	Me.A	B	MA
19	Me.B	Me.A	Me.B	A
20	Me.A	Me.B	B	A
21	Me.B	Me.B	B	A
22	MA	Me.A	Me.B	MA
23	Me.B	A	Me.B	MA
24	Me.A	A	Me.B	MA

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
--------	------------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------------

25	Me.B	Me.A	B	A
26	Me.A	MA	B	MA
27	Me.B	MA	B	MA
28	Me.B	MA	Me.B	MA
29	Me.A	Me.A	B	MA
30	Me.B	Me.A	Me.B	MA
31	Me.B	Me.A	B	A
32	Me.A	Me.A	B	A
33	Me.B	Me.A	Me.B	A
34	Me.A	Me.A	B	MA
35	Me.B	Me.A	B	Me.A
36	Me.A	Me.A	B	MA
37	Me.A	Me.A	Me.B	MA
38	Me.A	Me.A	Me.B	MA
39	MA	MA	Me.B	A
40	MA	Me.B	Me.B	Me.B
41	MA	Me.A	B	Me.A
42	Me.B	Me.B	B	Me.B
43	Me.B	A	B	MA
44	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
45	MA	Me.A	Me.B	A
46	Me.B	Me.B	B	Me.B
47	MA	MA	Me.B	MA
48	MA	Me.B	B	Me.B
49	Me.A	Me.A	B	MA
50	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
51	MA	Me.A	Me.B	MA
52	MA	B	B	Me.B
53	Me.B	Me.A	B	Me.A
54	Me.B	B	B	Me.B
55	Me.B	Me.A	Me.B	MA
56	Me.A	B	Me.B	B
57	MA	Me.A	B	MA
58	Me.A	B	Me.B	Me.B
59	A	A	Me.B	MA
60	A	Me.B	Me.B	Me.B

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
--------	------------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------------

61	Me.A	Me.B	B	MA
62	Me.A	B	Me.B	B
61	Me.A	Me.B	B	MA
62	Me.A	B	Me.B	B
63	A	Me.A	Me.B	MA
64	Me.A	Me.B	B	B
65	Me.B	Me.A	B	MA
66	Me.B	Me.B	B	Me.B
67	MA	Me.A	Me.B	MA
68	MA	Me.B	B	Me.B
69	A	Me.A	B	MA
70	A	B	Me.B	B
71	MA	MA	Me.B	A
72	MA	Me.B	Me.B	Me.B
73	MA	Me.A	B	Me.A
74	Me.B	Me.B	B	Me.B
75	MA	A	B	MA
76	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
77	MA	Me.A	Me.B	A
78	Me.B	Me.B	B	Me.B
79	MA	MA	Me.B	MA
80	MA	Me.B	B	Me.B
81	Me.A	Me.A	B	MA
82	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
83	MA	Me.A	Me.B	MA
84	MA	B	B	Me.B
85	Me.B	Me.A	B	Me.A
86	Me.B	B	B	Me.B
87	MA	Me.A	Me.B	MA
88	Me.A	B	Me.B	B
89	MA	Me.A	B	MA
90	Me.A	B	Me.B	Me.B
91	A	A	Me.B	MA
92	A	Me.B	Me.B	Me.B
93	Me.A	Me.B	B	MA
94	Me.A	B	Me.B	B
95	A	Me.A	Me.B	MA

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
--------	------------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------------

96	Me.A	Me.B	B	B
97	Me.B	Me.A	B	MA
98	Me.B	Me.B	B	Me.B
99	MA	Me.A	Me.B	MA
100	MA	Me.B	B	Me.B
101	A	Me.A	B	MA
102	A	B	Me.B	B
103	MA	MA	Me.B	A
104	MA	Me.B	Me.B	Me.B
105	MA	Me.A	B	Me.A
106	Me.B	Me.B	B	Me.B
107	MA	A	B	MA
108	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
109	MA	Me.A	Me.B	A
110	Me.B	Me.B	B	Me.B
111	MA	MA	Me.B	MA
112	MA	Me.B	B	Me.B
113	Me.A	Me.A	B	MA
114	Me.A	Me.B	Me.B	Me.B
115	MA	Me.A	Me.B	MA
116	MA	B	B	Me.B
117	Me.B	Me.A	B	Me.A
118	Me.B	B	B	Me.B
119	MA	Me.A	Me.B	MA
120	Me.A	B	Me.B	B
121	MA	Me.A	B	MA
122	Me.A	B	Me.B	Me.B
123	A	A	Me.B	MA
124	A	Me.B	Me.B	Me.B
125	Me.A	Me.B	B	MA
126	Me.A	B	Me.B	B
127	A	Me.A	Me.B	MA
128	Me.A	Me.B	B	B
129	Me.B	Me.A	B	MA
130	Me.B	Me.B	B	Me.B
131	MA	Me.A	Me.B	MA
132	MA	Me.B	B	Me.B

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
---------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---

133	A	Me.A	B	MA
134	A	B	Me.B	B

4.6 Preselección e identificación de los nuevos segmentos.

Cuando todos los segmentos ya han sido identificados, se lleva a cabo la selección de segmentos de preferencia con las siguientes características:

1. Menor inversión.
2. Crecimiento Futuro.
3. Menor Turbulencia.
4. Mayor retorno de la inversión.

U.E.N.	INVERSION REQUERIDA	CRECIMIENTO FUTURO	TURBULENCIA FUTURA	RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION
---------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	---

1	Me.B	MA	B	MA
5	Me.B	MA	B	MA
8	Me.B	A	Me.B	MA
12	Me.B	Me.A	B	MA
14	Me.B	A	Me.B	MA
15	Me.B	A	Me.B	MA
23	Me.B	A	Me.B	MA
27	Me.B	MA	B	MA
28	Me.B	MA	Me.B	MA
30	Me.B	Me.A	Me.B	MA
43	Me.B	A	B	MA
55	Me.B	Me.A	Me.B	MA
65	Me.B	Me.A	B	MA
97	Me.B	Me.A	B	MA
129	Me.B	Me.A	B	MA

4.7 Misión de la empresa

Para poder elaborar una buena planeación estratégica debemos definir muy bien nuestras bases, para que de esta manera la empresa pueda tener un gran inicio. En la actualidad son muchas las empresas que inician de manera espontánea, algunas corren con la suerte de sobrevivir, sin embargo son muchas las que por falta de una planeación fracasan.

La misión de una empresa siempre buscara definir en donde nos encontramos, a que nos dedicamos, hacia donde nos dirigimos, y de que manera lo lograremos.

Definimos a la misión como los propósitos que una organización tiene, teniendo en consideración las actividades que realiza, los servicios o productos que ofrece, y cuales son sus principales ideas, creencias, prioridades y valores.

De esta forma la empresa se encuentra encaminada a una dirección considerando todos los factores que la conforman ya sea de manera interna o externa: como el mercado, la competencia, el personal, la sociedad, la economía, el producto o servicio, etc.

NUESTRA MISIÓN:

“Proporcionar la mejor educación para el menor, a través de una atención personalizada, con personal capacitado especialmente en el cuidado de los niños, cubriendo absolutamente todas las necesidades del pequeño cuando no esta con sus padres y creando un ambiente seguro y confiable, en el momento y horario que usted lo requiera.”

NUESTRO OBJETIVO:

“Establecer en la ciudad de Querétaro, una guardería para niños de 1 mes de nacidos hasta los 6 años, que cuente con excelente personal, además de instalaciones diseñadas especialmente para la edad de los pequeños, proporcionando la mejor educación integral que los niños reciben durante sus primeros años.”

NUESTROS OBJETIVOS A CORTO PLAZO

1. Lograr un excelente establecimiento de la guardería.
2. Tener aceptación en el mercado
3. Fomentar la seguridad y cuidados del menor
4. Proporcionar un servicio superior al de las otras guarderías
5. Recuperar por lo menos el 70% de la inversión

NUESTROS OBJETIVOS A LARGO PLAZO

1. Asegurar la posición de la empresa en el mercado
2. Gozar de un considerable prestigio y reconocimiento
3. Recuperar al 100% la inversión
4. Administrar de manera eficiente los recursos financieros la reinversión de los mismos.

ESTRATEGIAS A UTILIZAR

- ✓ Garantizar la seguridad del menor.
- ✓ Profesionalismo y responsabilidad por parte del personal.
- ✓ Excelente cuidado del menor en el momento que usted lo necesite.
- ✓ Innovar en un nuevo concepto de guardería.
- ✓ Proporcionar una educación integral completa.
- ✓ Manejar una excelente imagen.
- ✓ Excelente ambiente de trabajo.
- ✓ Instalaciones adaptadas para el desarrollo de los niños.

- ✓ Manejar grupos reducidos para contar con toda la atención que los pequeños requieren.
- ✓ Proporcionar a los padres de familia la tranquilidad de que sus hijos se encuentran en una institución segura y profesional.

TÁCTICAS

⇒ Concienciar a los padres de familia sobre los peligros que pueden correr los niños al dejarlos al cuidado de personas ajenas o desconocidas.

⇒ Presentar a los padres de familia un currículum de todas las personas que integran la guardería, con el fin de que conozcan de cada una de ellas: su experiencia, profesionalismo, y presentación. Promoviendo de esta forma la seguridad y bienestar del menor.

⇒ Ofrecer un servicio adicional de niñeras para el cuidado de sus hijos en su propio hogar cuando usted los solicite.

⇒ Dar a conocer la guardería por medio de una cuidadosa y bien manejada publicidad a través de medios de comunicación como los es el correo, radio e internet.

⇒ Proporcionar al menor, instalaciones amplias y adecuadas a su edad, otorgándole un medio ambiente óptimo para su desenvolvimiento educacional.

⇒ Establecer planes y programas de acción con el fin de evaluar que resultados se obtienen.

⇒ Considerar ampliamente las opiniones de los padres de familia.

4.8 Análisis del medio ambiente empresarial.

Toda empresa que busque la excelencia, deberá tener la visión de analizar todo el ambiente que la rodea ya sea de manera interna o externa. Ya que estando al pendiente de los cambios que se generan y adaptándose a ellos es una manera de encaminar al negocio hacia mejores y mayores oportunidades.

Cualquier compañía o empresa tiene como principal responsabilidad identificar los cambios más relevantes del ambiente, ya que tienen constantemente más oportunidades tanto en buenas épocas como en malas.

El ambiente se encuentra constituido por los actores y fuerzas externas que afectan la capacidad de una empresa para desarrollar y mantener transacciones y relaciones de éxito con sus clientes meta.

Fuerzas externas:

“Estas fuerzas son presentadas como incontrolables, y también afectan todos los factores internos de la empresa”.¹⁰ Estas áreas de decisión son principalmente: la demografía, economía, política, fuerzas naturales, competidores, tecnología, y cultura.

Fuerzas internas:

Cualquier empresa busca satisfacer necesidades específicas de los mercados que selecciona, las funciones que realiza se encuentran vinculadas con áreas funcionales que afectan de forma inmediata a la empresa y entre las más usuales se encuentran: finanzas, producción, ventas, proveedores, administración, recursos humanos, mercadotecnia, etc.,

¹⁰ FISCHER Laura. Mercadotecnia. Mac Graw Hill. 2da edición. México. Pag.408

Análisis del medio ambiente externo

AREA DE DECISION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DEMOGRAFIA	<ul style="list-style-type: none"> * Las mujeres en la actualidad, se han incorporado a la fuerza de trabajo. * Querétaro es un estado que se caracteriza por la alta tasa de madres solteras. * Querétaro es un estado con alto crecimiento demográfico por la migración de otras ciudades, principalmente: México. * Más del 60% de la población se encuentra en edades entre los 18 a 35 años, que es cuando la tasa de fecundidad es más alta. * No hay espacio suficiente en las guarderías del estado para todos los niños, además de que el número de niños recibidos es muy alto. 	<ul style="list-style-type: none"> * No poder cubrir con las necesidades básicas de la población como lo son: vivienda, servicios y educación, y fuentes de empleo debido a la sobrepoblación. * Los salarios en el estado son muy bajos. * Las tasas de fecundidad en el estado han decrecido.

AREA DE DECISION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p style="text-align: center;">ECONOMICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La apertura de un negocio siempre genera fuentes de empleo. * Existen posibilidades de crédito en caso de no tener capital suficiente para la inversión. * Este tipo de empresas son apoyadas por la necesidad del cuidado de menores. * Muchas mujeres abandonan su trabajo, o lo desempeñan con la preocupación de no tener quien cuide a sus hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> * La gran parte de la población recibe bajos ingresos y no están dispuestos a pagar una guardería privada. * Los gastos del consumidor actualmente se ven afectados por las deudas. * Los permisos o tramites son muy tardados. * Los impuestos son muy altos y hay que pagarse aunque la empresa no haya generado aún ninguna utilidad. * La inestabilidad económica disminuye actualmente los ingresos de las personas. *La recuperación de la inversión es lenta

AREA DE DECISION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p align="center">TECNOLOGIA</p>	<p>* Las instalaciones ofrecen un equipo de seguridad completo y eficiente para el mejor cuidado de los niños.</p> <p>* Se cuenta con un equipo computacional para un mejor control de la información.</p>	<p>*Se necesita un mantenimiento constante con el fin de prever algún tipo de falla en el equipo.</p> <p>* Los equipos suelen ser muy costosos.</p> <p>* En ocasiones se dificulta el acceso a material de tipo específico ya que se maneja con cierta exclusividad.</p>
<p align="center">COMPETIDORES</p>	<p>* Nuestra competencia no ofrece la flexibilidad de horario que nosotros manejamos, ya que generalmente cierran por las tardes.</p> <p>* Ofrecemos mejores instalaciones.</p> <p>* Conocemos de alguna forma las estrategias que tienen otras guarderías, así como su manera de laborar.</p>	<p>* Al ser una empresa nueva nos llevara un poco mas de tiempo hacernos de prestigio, en comparación con otras empresas que se encuentran ya establecidas.</p> <p>* Nuestros precios son mas altos.</p>

AREA DE DECISION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>POLÍTICO-SOCIAL</p>	<p>* Los constantes acontecimientos en donde los menores son victimas de abusos o maltratos físicos, ocasionan que la madre busque un lugar o persona de confianza para el cuidado de sus niños.</p> <p>* Los niños que asisten a guarderías y conviven con niños de edades similares, desarrollan una mayor facilidad de aprendizaje y mejor desenvolvimiento en su medio ambiente.</p> <p>* Las madres no cuentan con personal de confianza y acuden a familiares, los cuales no siempre tienen disponibilidad de cuidar a sus hijos.</p> <p>* Las madres se encuentran mas preparadas y con mayores deseos de realizarse profesionalmente.</p>	<p>* Hay madres que definitivamente dejan de trabajar en el periodo de edad temprana de los niños.</p> <p>* El prestigio que tienen en la actualidad las guarderías, ocasiona que los padres desconfíen.</p> <p>* Legislación excesiva para la apertura de nuevos negocios.</p>

AREA DE DECISION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p style="text-align: center;">MERCADO</p>	<p>* El mercado dirigido a la prestación de servicios infantiles tiene actualmente gran demanda.</p> <p>* No existe ninguna guardería que maneje el concepto que nosotros estamos promoviendo.</p> <p>* La tendencia que tiene el mercado de escuchar la opinión del consumidor, genera una mejor relación entre empresa y consumidor.</p>	<p>* Las escuelas y kinders podrían realizar una integración de tipo vertical y abrir guarderías.</p> <p>* Los intermediarios de la mercadotecnia o agencias de prestigio y confiabilidad son caras.</p> <p>* Los gustos o preferencias del consumidor son cambiantes e impredecibles.</p>

Análisis del medio ambiente Interno

AREAS FUNCIONALES	FUERZAS	DEBILIDADES
<p style="text-align: center;">ADMINISTRACION</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Nuestra finalidad es cumplir con nuestros objetivos. * Cada persona tendrá conocimiento de las funciones, actividades y responsabilidades que le corresponden. * Excelente comunicación. * Sugerencias por parte del personal y padres de familia con el fin de mejorar en los sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Si no se dirige adecuadamente al personal pueden existir rivalidades entre los compañeros de trabajo. * El logro de los objetivos debe ser un trabajo en equipo, así que de no seguirse todos los planes y estrategias para llevarlos a cabo es posible que no se cumplan.
<p style="text-align: center;">CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Lograr la satisfacción plena de los padres de familia y sus hijos al momento de recibir nuestro servicio. * Tener una mejora constante de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> * La relación con los padres se familia en ocasiones es difícil, y más cuando el niño transmite que tiene algún problema en casa.
<p style="text-align: center;">MERCADOTECNIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La publicidad será cuidada con el fin de no caer en excesos, y tener una imagen algo exclusiva. * Tener una aceptación rápida en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> * Limitamos nuestro mercado. * La publicidad es costosa.

AREAS FUNCIONALES	FUERZAS	DEBILIDADES
<p><i>CONTINUACIÓN DE MERCADOTECNIA</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> * Lo más importante para nosotros es cuidar de su hijo, y al mismo tiempo estimulamos su educación y aprendizaje. * Servicios de niñeras profesionales en su propio hogar en el momento en que usted lo requiera. * Flexibilidad en el horario. * Nuestras instalaciones son creadas pensando en los niños. * Los padres de familia conocerán a través de un currículum al personal que integra la guardería. * Al poner énfasis en el concepto de seguridad, proporcionamos mayor confianza a los padres de familia. 	<ul style="list-style-type: none"> * La construcción de las instalaciones lleva tiempo.

4.9 Desarrollo de la hoja de trabajo ambiental

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
<p>VALORES ORGANIZACIONALES</p>	<p>* Crear conciencia de la importancia de valores éticos como la responsabilidad, honestidad, y profesionalismo, como base de cualquier persona que desempeñe un trabajo.</p> <p>* Nuestro personal será cuidadosamente seleccionado considerando que es la parte más importante de la empresa, de esta manera se buscará siempre valorar su desempeño y dedicación.</p>	<p>* Al crear conciencia de la importancia de estos valores, se logra que la persona retome valores esenciales que se han ido perdiendo en la actualidad.</p> <p>* El reconocimiento de un excelente trabajo, motiva al personal a dar lo mejor de sí, y esto bien encaminado da origen a un cálido ambiente de trabajo.</p>	<p>* La empresa desarrollara todas sus actividades con responsabilidad, profesionalismo, y honestidad.</p> <p>* El valorar al personal nos llevara a mejorar la relación laboral además de evitar rotación alta de personal, que sin duda en un factor que afecta mucho la imagen de la empresa.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
CONTINUACION DE RECURSOS HUMANOS	<p>* Lograr establecer una excelente comunicación laboral.</p> <p>* La empresa dará a conocer a todo el personal cual es la misión de la empresa, y su objetivo.</p>	<p>* Consideramos que la base de toda organización es la comunicación, de esta manera se logra evitar cualquier mal entendido que podrían ocasionar conflictos.</p> <p>* De esta manera en tener en claro dichos conceptos el personal buscará realizar sus actividades con plena conciencia de que su participación se logra el cumplimiento de la misión y objetivos.</p>	<p>* El manejar una buena comunicación va a generar un excelente ambiente laboral además de incrementar la participación de los empleados, lo que nos conduce a una mejor toma de decisiones.</p> <p>* Cumplir con la misión, y objetivos de la empresa.</p>
POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	<p>* La empresa deberá conocer y cumplir con cada una de las obligaciones legales y fiscales a las que la empresa esta sujeta.</p>	<p>* Creemos que la mejor manera de cumplir con nuestras obligaciones es con conocimiento pleno de las obligaciones, además de conocer los procedimientos para llevarlos a cabo.</p>	<p>* El cumplimiento de las obligaciones nos evita problemas y multas además de que nos genera un mejor conocimiento de nuestros análisis financieros.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
CONTINUACION DE LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	<p>* La exigencia de profesionalismo hacia el personal será una herramienta clave para el desempeño de actividades.</p> <p>* La atención especializada con la que contamos, genera una mayor protección y atención al menor.</p>	<p>* Consideramos que el cuidado de un niño siempre debe realizarlo una persona capacitada profesionalmente.</p> <p>* Consideramos que el manejar una atención especializada nos da la posibilidad de otorgar un mejor servicio.</p>	<p>* El actuar con profesionalismo lleva a que los niños aprendan de una persona capaz de enseñar y transmitir a los niños una buena educación.</p> <p>* La especialización es un factor importante que nos da la oportunidad de ser mejores que otras empresas similares.</p>
OBJETIVOS	<p>* Establecer en Querétaro la mejor guardería.</p>	<p>* Creemos que Querétaro no cuenta con el servicio suficiente de guarderías.</p>	<p>* La implementación de una guardería que proporcione cuidados especializados, atención, y educación es sin duda un necesidad actual.</p>
A CORTO PLAZO	<p>* Tener un excelente establecimiento.</p>	<p>* Consideramos que el tener un establecimiento relativamente rápido, nos genera una buena imagen.</p>	<p>* Las instalaciones serán el reflejo de la empresa.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
CONTINUACIÓN DE CORTO PLAZO	* Generar todos los factores posibles para una excelente aceptación.	* Suponemos que la aceptación que tenga un negocio desde el principio nos da la oportunidad de ser mejor reconocidos.	* La aceptación del negocio será una característica que decide si una empresa continua o termina.
A LARGO PLAZO	<p>* Buscaremos asegurar la posición de la empresa, a través de un buen servicio.</p> <p>* El buen funcionamiento y aprovechamiento de recursos de la empresa nos lleva a generar utilidades.</p>	<p>* Creemos que el tiempo es el que mejor valora a una empresa, y solo a través de él, se logra establecer el posicionamiento de la empresa.</p> <p>* Consideramos que la empresa tiene altas posibilidades de recuperar su inversión de manera relativamente rápida.</p>	<p>* Una vez asegurado el posicionamiento nos lleva a gozar de otras ventajas que suelen acompañar al mismo: el prestigio y el reconocimiento.</p> <p>* Recuperaremos en un 100% la inversión hecha para la creación de la empresa.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
DISEÑO ORGANIZACIONAL	<p>* La empresa proporcionara al personal manuales, con el fin de que defina perfectamente el puesto, actividades, funciones, responsabilidad y posición que tiene la persona como parte de la empresa.</p> <p>* Para la empresa tiene mucha importancia las instalaciones y espacios adecuados para el niño.</p>	<p>* De esta forma suponemos que es de suma importancia que el empleado sepa claramente que actividades le corresponde llevar, y que patrones debe seguir, con el fin de assimilar una responsabilidad individual.</p> <p>* Consideramos que el espacio donde se desenvuelve el niño, influye de forma directa en su crecimiento y desarrollo.</p>	<p>* La persona conocerá bien lo que debe realizar y la manera de llevarlo a cabo, seguramente de esta forma se desenvolverá de manera eficiente.</p> <p>* Al contar con instalaciones y espacios adecuados , fomentamos una mejor educación integral.</p>
ANALISIS DE LA SITUACION	<p>* No existe en la ciudad de Querétaro una guardería que maneje todos los servicios que nosotros proporcionamos.</p>	<p>* Al conocer las diferentes necesidades de los consumidores, respecto a las guarderías, creemos que hoy en día la necesidad de cuidados del menor se encuentra aún muy latente.</p>	<p>* Al dar inicio nuestras actividades, lograremos que los padres de familia se den cuenta de nuestros servicios y de esta forma logremos un posicionamiento más rápido en el mercado.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
COMPETENCIA	<p>* En Querétaro no hay una guardería que ofrezca los servicios que nosotros ofrecemos.</p> <p>* La competencia maneja horarios muy específicos, y no cuentan con servicios de tipo adicional.</p> <p>* La competencia tiene un mal prestigio sobre el cuidado de los niños.</p>	<p>* Suponemos que nuestras características son únicas como empresa de servicio.</p> <p>* Consideramos que el proporcionar una flexibilidad en el horario, además de otorgar servicios de niñeras cuando usted lo requiera, es proporcionar un servicio adicional único.</p> <p>* Consideramos que la competencia no cuenta con todos los servicios que el consumidor demanda.</p>	<p>* Al manejar opciones que ninguna otra guardería tiene, lograremos contar con una mayor participación en el mercado.</p> <p>* Lograremos tener la atención de los padres y permanecer en el mercado.</p> <p>* Una adecuada publicidad nos da ventaja sobre la competencia.</p>

ELEMENTOS AMBIENTALES	HECHOS ACTUALES	HIPÓTESIS Y/O INVESTIGACIÓN REQUERIDA	CONCLUSIONES
<i>CONTINUACION DE COMPETENCIA</i>	* La gran mayoría no invierte en publicidad.	* El no manejar ningún tipo de publicidad ocasiona que muchas estancias no se den a conocer, y por este motivo salen del mercado.	* La competencia al no cubrir ciertas necesidades y tener mal prestigio nos da la oportunidad de que nosotros podamos proporcionar un mejor servicio.
DEMANDA GENERICA	* Los servicios de las guarderías en el estado d se encuentran muy lejos cubrir al 100% las necesidades de los padres.	* Considerando que la demanda del servicio de guarderías, no esta satisfecha, creemos en la posibilidad del éxito de la empresa.	* Al conocer cuales son las necesidades del consumidor podemos proporcionar los servicios necesarios.

4.10 Desarrollo de la hoja de estrategia

Ponderación de los posibles factores de éxito.

FACTOR DE ÉXITO (O Y P)	CONTRIBUCIÓN RELATIVA AL ÉXITO DE LA EMPRESA	CONTROL QUE SE TIENE SOBRE EL FACTOR DEL ÉXITO.	INDICE DE PRIORIDAD 1 * 2 = 3	RANGO
------------------------------	---	---	---	-------

OPORTUNIDADES.

1.- En la actualidad la mujer se ha incorporado a la fuerza del trabajo.	10%	40%	0.040	6
2.- La tasa de madres solteras en el estado, y la migración de personas de otras ciudades es muy alta.	8%	35%	0.028	7
3.- No existen suficientes guarderías que proporcionen educación, seguridad y cuidados especializados.	10%	45%	0.045	5
4.- Las instalaciones ofrecen un equipo de seguridad completo y eficiente para el mejor cuidado de los niños además de un eficaz equipo de computo, con el fin de tener un mejor control de la información.	8%	95%	0.076	3
5.- La competencia no ofrece flexibilidad en el horario, además de que cocemos su manera de laborar.	10%	75%	0.075	4
6.- Los padres están consientes de los riesgos que pueden sufrir los menores por falta de seguridad y cuidados, además de que la mayoría de los padres no tienen personal de confianza que cuide de sus niños cuando lo requieran.	15%	85%	0.1275	1

FACTOR DE ÉXITO (O Y P)	CONTRIBUCIÓN RELATIVA AL ÉXITO DE LA EMPRESA	CONTROL QUE SE TIENE SOBRE EL FACTOR DEL ÉXITO.	INDICE DE PRIORIDAD 1 * 2 = 3	RANGO
--------------------------------------	---	--	---	--------------

AMENAZAS

1.- Los salarios del estado son bajos, y por los servicios que ofrecemos, los precios son más altos en comparación a los que ofrecen otras guarderías.	9%	15%	.0135	2
2.- Las tasas de fecundidad en el estado han decrecido los últimos años.	5%	5%	.0025	10
3.- La gran parte de la población recibe bajos ingresos y no están en posibilidades de pagar una guardería privada.	9%	25%	.0225	9
4.- Actualmente los gastos del consumidor se ven afectados por deudas. Además de que la inestabilidad económica influye en los ingresos.	5%	5%	.0025	11
5.- Los permisos y los trámites por lo general suelen ser tardados. Además de que los impuestos son altos y hay que pagarse aunque no tengamos aún utilidades.	6%	10%	.006	12
6.- La recuperación de la inversión podría ser lenta. Además de que por ser una empresa que comienza nos lleva tiempo hacernos de un buen prestigio.	5%	50%	.025	8
Porcentaje Total	100%			

❖ Caja fuerte electrónica: Nos proporciona un sistema de seguridad electrónico, estas cajas fuertes se han hecho muy usuales de oficinas, hoteles, y casas habitación por lo discretas y confiables que son en su sistema.

Es necesario contar también con el apoyo de un funcional equipo de computo, ya que nuestro giro no requiere de una tecnología muy sofisticada, pero si es necesario contar con el apoyo de computo integral que nos sirva de manera eficiente en el área administrativa

5) Investigación de la construcción y mobiliario

En todas las guarderías se procura que las condiciones del edificio llenen los requisitos indispensables para un buen funcionamiento, y que su mobiliario, y material didáctico sean suficientes para los niños.

La construcción o edificio debe ser sencillo, con objeto de no producir un contraste similar entre el medio familiar y la guardería. No deben ser edificios muy grandes, a fin de evitar la excitación en los niños, y dificultad para atenderlos; se debe disponer de áreas verdes, campo de juegos, patio cubierto, salones de actividades, sanitarios, etc.

Las condiciones del emplazamiento deben ser las siguientes:

- ❖ Estar alejados de basureros, cementerios, etc, además de cualquier otro posible foco de infección.
- ❖ Alejado de lugares donde haya mucho ruido.
- ❖ Alejado de todo lo que pudiera ser motivo de escándalo o mal ejemplo para los niños.
- ❖ No deberán estar cerca de vías férreas, o calles muy transitadas.
- ❖ El edificio debe tener buena orientación.

⁷ HANDLEY William. Manual de seguridad. Mc. Graw. Hill. 1ª edición. México. Pag 127.

- ❖ Debe contener servicio de desagüe y agua potable.
- ❖ De preferencia debe estar cerca de bosques, árboles, y jardines que purifiquen el ambiente y ayuden a la salud del niño.

Los muros de la guardería deben ser sencillos, lisos, pintados con pintura lavable, por lo menos a una altura de un 1.50 mts, siempre de colores sedantes que no lastimen la vista; en los patios de recreo se evitarán desniveles, canales, y coladeras que puedan causar accidentes.

En una guardería es muy recomendable tener una cámara de Gesell, la cual es: “Una sala de observación y examen, donde a través de un cristal, permite la observación externa, sin que los que se encuentren en el interior se percaten de la presencia de los observantes”.⁸ De esta forma el personal especializado puede interpretar actitudes o tendencias manifestadas en los niños en forma espontánea.

El mobiliario es también un complemento indispensable en esta tarea. La mesa y el asiento para los niños exigen mucha atención porque realizan muchas actividades.

Este mobiliario generalmente es ligero a fin de que el niño pueda transportarlo de un lugar a otro fácilmente, según lo requiera su actividad. Para ello deberán ser de líneas rectas, planas horizontales, ángulos redondeados, colores claros, etc.

Las mesas redondeadas, sillones adaptados a la talla de los niños, lavabos y sanitarios bajos accesibles a los niños, armarios bajos, ligeros y sencillos, estantes pequeños, son el tipo de mobiliario que implemento la doctora Montessori, creadora del método de enseñanza más popular en estancias infantiles, y preescolar; y hasta la fecha es el tipo de mobiliarios que se utilizan actualmente.

⁸ SOLA Mendoza Juan. Puericultura. Editorial trillas.6ta edición. .México. Pag.221

4.11 Estrategia de la Mezcla de Mercadotecnia

AREA DE DECISIÓN	ALTERNATIVA DE ESTRATEGIA RECOMENDADA	EFECTO ESTIMADO
<p>ESTRATEGIA DE LA DEMANDA GENERICA</p>	<p>La empresa mantendrá, el concepto de guardería único en el que la educación cuidados y seguridad de los niños en sus primeros años de vida, es lo mas importante para nosotros.</p> <p>Fomentar el desarrollo pleno del niño a través de una educación integral .</p> <p>Identificar las necesidades de los padres de familia.</p> <p>Adecuado manejo de publicidad para dar a conocer los servicios de la guardería.</p>	<p>Que los consumidores nos identifiquen como una empresa que proporciona sus servicios basados en las necesidades actuales de los padres de familia.</p> <p>Que el menor aprenda en un ambiente seguro mientras recibe cuidados.</p> <p>Satisfacer las necesidades especificas del consumidor.</p> <p>A través de la publicidad es una manera rápida de que el consumidor identifique los servicios.</p>

AREA DE DECISION	ALTERNATIVA DE ESTRATEGIA RECOMENDADA	EFECTO ESTIMADO
ESTRATEGIAS FINANCIERAS	<p>El aprovechar los recursos con los que contamos de una manera optima nos lleva a lograr una situación financiera estable y solvente.</p> <p>Para una recuperación rápida de inversión, se buscara la manera que la empresa se encuentre en constante actividad con el fin de producir utilidades.</p>	<p>A través de este adecuado manejo de recursos podemos obtener utilidades</p> <p>Esta actividad constante nos llevara a tener una constante rotación de capital de esta manera podemos manejar mejor nuestras inversiones.</p>
ESTRATEGIA PUBLICITARIA	<p>Utilizar una publicidad muy bien cuidada discreta y funcional.</p> <p>Resaltar las características propias de la empresa a través de medios de comunicación como el radio, periódico, volantes, etc.</p>	<p>A través de la publicidad queremos podemos darnos a conocer con una excelente imagen de empresa de servicios.</p> <p>Lograr que el consumidor conozca los servicios que proporciona la empresa.</p>

AREA DE DECISIÓN	ALTERNATIVA DE ESTRATEGIA RECOMENDADA	EFECTO ESTIMADO
<p>ESTRATEGIAS EN EL AREA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Cumplir con cada uno de los objetivos y metas de empresa.</p> <p>Llevar a cabo una adecuada integración de los recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de llevar al buen ejercicio de las funciones.</p>	<p>Lograr una integración del personal de esta forma se desempeñaran mejor las funciones</p> <p>Recuperación de inversión a un menor plazo.</p>

4.12 Hoja de Trabajo para Estrategia

1. Los padres están consientes de los riesgos que pueden sufrir los menores por falta de seguridad y cuidados, además de que la mayoría de los padres no tienen personal de confianza que cuide de sus niños cuando lo requieran.
2. Los salarios del estado son bajos, y por los servicios que ofrecemos, los precios son mas altos en comparación de otras guarderías.
3. Las instalaciones ofrecen un equipo de seguridad completo y eficiente para el mejor cuidado de los niños, además de un eficaz equipo de computo, con el fin de tener un mejor control de la información.
4. La competencia no ofrece flexibilidad en horario, además de que conocemos su manera de laborar.

5. No existen suficientes guarderías que proporcionen educación, seguridad y cuidados especializados.
6. En la actualidad la mujer se ha incorporado a la fuerza del trabajo.
7. La tasa de madres solteras en el estado, y la migración de personas de otras ciudades es muy alta.
8. La recuperación de la inversión podría ser lenta, además de que por ser una empresa que comienza nos lleva tiempo hacernos de un buen prestigio.
9. La gran parte de la población recibe bajos ingresos y no están en posibilidades de pagar una guardería privada.
10. Las tasas de fecundidad en el estado han decrecido los últimos años.
11. Actualmente los gastos del consumidor se ven afectados por deudas. Además de que la inestabilidad económica influye en los ingresos.
12. Los permisos y los trámites por lo general suelen ser tardados. Además de que los impuestos son altos y hay que pagarse aunque no tengamos aún utilidades.

4.13 Desarrollo del plan de Mercadotecnia

PLANEACION TÁCTICA DE SERVICIO

Base de investigación:

Con el afán de reunir toda la información posible para nuestra investigación recurrimos a la aplicación de un cuestionario, que es sin duda el método más usado por los investigadores ya que nos proporciona información precisa, objetiva y en ocasiones hasta inesperada, que nos ayuda a considerar datos que ni siquiera teníamos contemplados y que nos son de gran utilidad.

Base de análisis:

Una vez seleccionada la muestra, llevamos a cabo la aplicación de los cuestionarios, que fueron dirigidos a personas que cubrían características específicas para nuestro proyecto como lo es: ser padre o madre de familia (es obvio que los niños son básicos, para cumplir con nuestros objetivos).

Resultado de los análisis:

Las respuestas obtenidas nos arrojan resultados muy favorables para nuestro proyecto, a continuación mencionaremos los más importantes:

- La mayoría de las instalaciones no están adecuadas y adaptadas para los niños.
- Querétaro no cuenta con suficientes espacios infantiles que propongan educación, seguridad y cuidados especializados al mismo tiempo.
- No existe una guardería que ofrezca flexibilidad de horarios.
- Debido a la sobrepoblación en las guarderías del estado, no se logra tener atención personalizada, consecuencia del gran numero de niños que reciben.

- Ninguna proporciona servicio adicional de niñeras.
- El mal prestigio de algunas guarderías ocasiona desconfianza y preocupación a los padres de familia.
- En más de una ocasión, la mayoría de los padres de familia requieren personal de confianza o familiares para que cuiden a sus niños.
- En la actualidad la participación de la mujer en la fuerza laboral se ha incrementado.
- Los padres de familia tienen la constante necesidad de que alguien cuide de sus hijos.

Estos resultados nos indican que tenemos grandes ventajas como guardería, que nos va a permitir gozar de cierta exclusividad en el mercado, ya que debemos *aprovechar* las debilidades de la competencia y *convertirlas* en fortalezas, de esta manera estaremos cubriendo necesidades que ninguna otra guardería cubre.

4.13 Programación

Una empresa de servicios tiene características principales que afectan al diseño de programas:

- a) *Su intangibilidad.*- Esta característica ocasiona que no se pueda probar, sentir, oírse, olerse, etc., antes de ser adquiridos los servicios, ya que de manera alguna los consumidores buscarán algún tipo de evidencia que respalde la calidad del servicio, esta calidad puede percibirse a través de el lugar, la gente, el equipo, material, símbolo y precio.
- b) *Inseparabilidad:* Es una generalidad que los servicios se produzcan y consuman al mismo tiempo a diferencia de los bienes físicos estos no pueden controlarse por medio de un inventario, es por eso que la interacción que se da

entre el prestador y el cliente es una característica sumamente especial, ya que ambos afectan el resultado del servicio.

- c) *Variabilidad*: Estos servicios suelen ser muy variables, es por eso que en ocasiones los clientes tardan en decidir quien les proporcione el servicio.
- d) *Imperdurabilidad*: Estos servicios no son problema mientras la demanda continúe fija, esta puede proporcionar: un precio diferencial, nuevos sistemas o servicios complementarios, participación del cliente, rutinas eficientes, etc.

Un negocio de productos esta claramente estandarizado y colocado en anaqueles, mientras que en una empresa de servicios, hay más elementos que suelen estar influidos por elementos muy variables, como ejemplo podemos tomar las diferentes personas con las que intervino nuestro cliente para llegar a nosotros, incluso hay servicios que no se pueden evaluar antes de haberlos recibido.

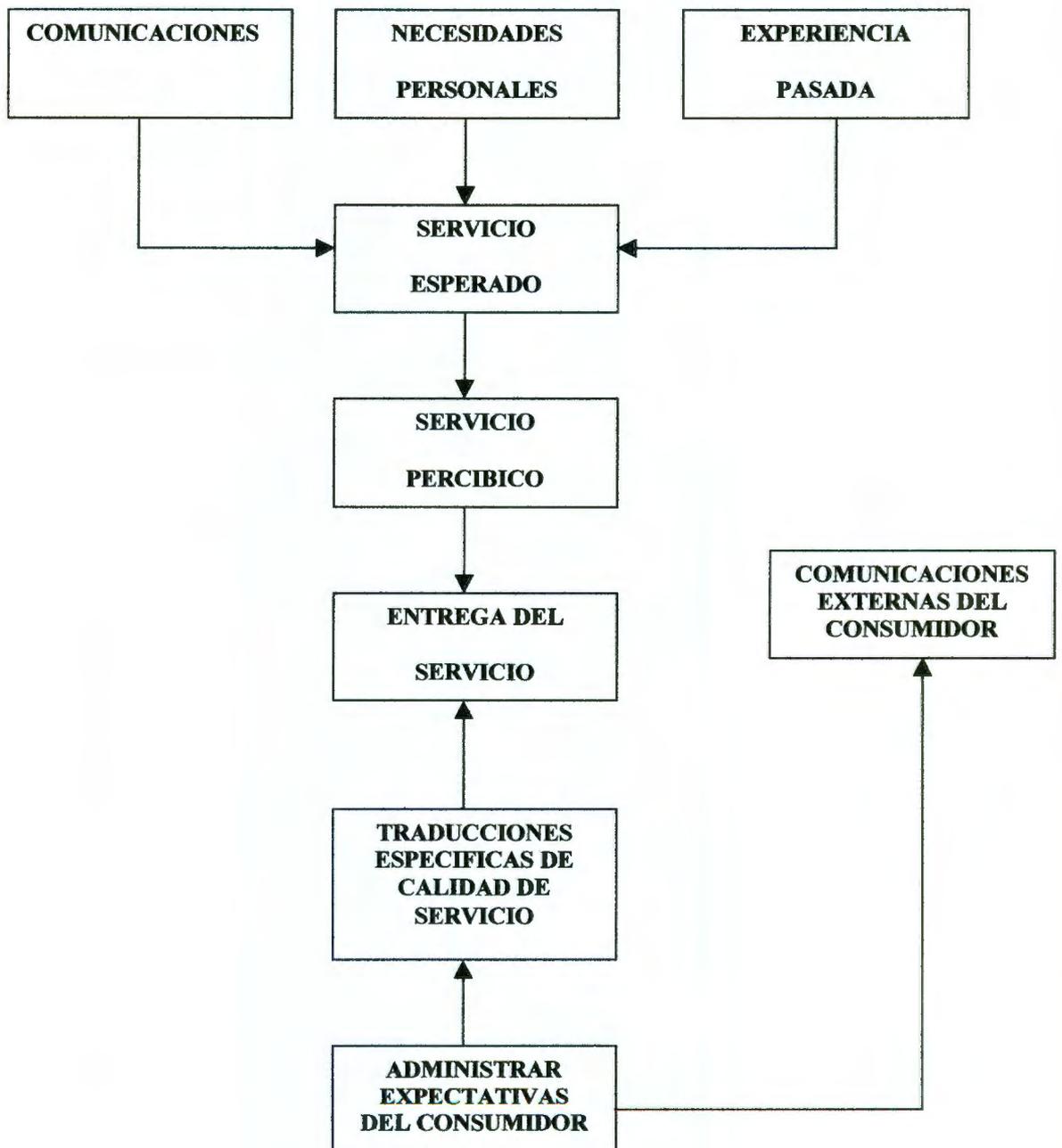
Modelo de calidad de servicio

Una de las maneras de evaluar nuestro servicio es comparándolo con el de la competencia y proporcionar un servicio aún mejor. Es muy usual que el cliente haga una comparación de los servicios que ha recibido.

Este proceso inicia desde que el cliente establece un primer contacto con nosotros, ya sea buscando satisfacer necesidades personales o experiencias pasadas o inclusive el hecho de que alguien se lo comunicara, es por eso que el cliente generalmente compara el servicio percibido con el esperado, siempre con la intención de que los servicios recibidos cumplan con sus expectativas para que puedan nuevamente utilizar el prestador.

Un prestador de servicios necesita identificar los deseos de los clientes meta, pero si hablamos de calidad, un servicio es más difícil de juzgar que un producto, pero al final de cuentas el servicio siempre será juzgado por el cliente, es por eso que deben diseñarse servicios muy eficaces. Para ello es muy importante considerar los siguientes aspectos:

1. Los consumidores tienen una percepción de servicio y la administración debe percibirla de manera correcta.
2. La administración busca establecer normas de calidad claras y realistas proporcionando los medios adecuados para llevarlos a cabo.
3. Un servicio bien otorgado implica tener un personal capacitado, buenas instalaciones y equipo, ya que estos son los responsables de la satisfacción del cliente.
4. Un buen servicio siempre se ve respaldado por una excelente comunicación.



MODULO II

INICIACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Selección de Oportunidades

La finalidad de nuestro esfuerzo es servir a las personas proveyendo el desarrollo integral y armónico de sus hijos, proporcionándole todas las condiciones necesarias. A esto le denominamos "bien común".

Es muy importante estar consiente de toda la responsabilidad y actividades que representa el giro de una empresa, es necesario llevar a cabo un procedimiento que nos permita familiarizarnos con el mismo. Ya que el tener un negocio no solo se significa invertir tiempo, dinero y esfuerzo es por eso que con el fin de que el proyecto resulte exitoso se necesita una serie de conocimientos, estrategias, e investigaciones, con el fin de que estos nos lleven a la obtención de ganancias, reconocimiento, y buen prestigio.

La iniciación de un negocio no solo se basa en recomendaciones, dichos, o propuestas no fundamentadas, lo importante no es iniciar, sino mantenerse, estabilizarse, y hacer frente a todos aquellos agentes que de alguna u otra manera afectan a nuestra empresa.

Para iniciar es necesario contestar una pregunta ¿Qué tipo de empresa deseamos? contestando esta pregunta y no perdiendo nunca de vista nuestro giro partimos a la realidad de: "Nuestra empresa", y para ello será necesario conocer todos aquellos elementos relativos a nuestro negocio.

2.1 Elementos Generales

a) Entorno Económico

La economía busca reflejar las tendencias cambiantes de los asuntos económicos del medio ambiente, de la economía mundial, y de la sociedad en general. Es necesario mencionar que cabe destacar los notables cambios que ha sufrido la microeconomía, de hecho ahora se antepone a la macroeconomía, ya que esta posee una base mas sólida.

El estado debe fomentar la eficiencia, equidad y estabilidad. Pero sin duda los últimos años, las pequeñas empresas se han visto afectadas por la inflación, impuestos e inestabilidad económica del país en general.

A continuación daremos a conocer información de fuentes como: INEGI, BANXICO, IMSS, y COMEXQRO, que nos indican de manera general la situación economía de México durante el último año.

México es un país donde los últimos años se ha visto muy afectado económicamente, absolutamente todos los ramos se han visto dañados de una manera u otra, incluso muchas de las pequeñas empresas han dejado de existir como consecuencia de la inestabilidad económica, la economía que es sin duda la medula espinal de cualquier sociedad, y en la actualidad se ha visto considerablemente afectada. Incluso hubo inversionistas extranjeros que amenazaron con dejar México, si la situación no mejoraba, ya que para ellos representa un peligro invertir en países cuya economía representa inestabilidad. Los mexicanos son los que aún hasta la fecha se han sobrepuesto a golpes tan difíciles como el desempleo, los bajos sueldos, la inflación, además de una continua crisis, que sin bien no afecta a todos, por lo menos si afecta a la gran mayoría de nuestro país.

México ha logrado que la gente una vez más crea en sus dirigentes, en su democracia, y principalmente en su país, continuamente se ha buscado establecer tratados comerciales, privatizar organismos que anteriormente era del gobierno.

RESUMEN ECONÓMICO GENERAL					
MÉXICO (NACIONAL)					
REPORTE AL 26 DE JULIO DEL 2000					
Concepto	Periodo	1999	2000	Variación Porcentual	
1- Actividad Económica					
Producto Interno Bruto por División Económica		(Millones de pesos a precios de 1993)			
1. Agropecuario	I Trim.	81,513.9	82,268.9	0.9	
2. Minería	I Trim.	18,419.9	18,981.3	3.0	
3. Industria Manufacturera	I Trim.	281,969.7	308,413.3	9.4	
4. Construcción	I Trim.	56,883.7	60,833.7	6.9	
5. Electricidad, gas, agua	I Trim.	21,183.9	22,700.7	7.2	
6. Comercio, Restaurantes y Hoteles	I Trim.	265,128.5	304,948.7	15.0	
7. Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	I Trim.	146,382.1	163,821.0	11.9	
8. Servicios Financieros, Seguros, Actividades Inmobiliarias y de alquiler	I Trim.	211,951.8	220,513.6	4.0	
9. Servicios Comunes, Sociales y Personales	I Trim.	294,387.0	303,858.1	3.2	
Menos: Cargo por los servicios bancarios imputados	I Trim.	(37,937.5)	(40,567.6)	**	
Impuestos a los productos netos de subsidios	I Trim.	120,369.84	126,546.5	**	
PIB (millones de pesos a precios de	I Trim.	1,457,161.2	1,572,318.2	7.9	

1993)					
2- Empleo					
Tasa de Desempleo Abierto (45 áreas urbanas)	Junio	2.6	2.1	-0.50	\a
Tasa de Presión Efectiva Económica (TPEE)	Junio	3.3	2.7	-0.60	\a
Tasa de Condiciones Críticas de Ocupación (TCCO)	Junio	13.4	11.5	-1.90	\a
Población de 12 años y más (% Población Total)	Junio	76.0	75.8	-0.20	\a
Población Económicamente Activa (% Pob. 12 años y más)	Junio	55.3	56.3	1.00	\a
Población Ocupada (% PEA)	Junio	97.4	97.9	0.50	\a
Población Desocupada con Experiencia Laboral	Junio	85.9	87.9	2.00	\a
Establecimientos Comerciales al Menudeo (1994=100)	Mayo	108.9	111.7	2.57	
Establecimientos Comerciales al Mayoreo (1994=100)	Mayo	101.1	103.6	2.47	
Industria Manufacturera (1993=100)	Abril	98.7	100.3	1.62	
Asegurados Permanentes IMSS Nacional (miles de personas)	Mayo	12,510	13,187	5.41	
3- Precios					
Índice Nacional de Precios al Consumidor	Junio	294.75	322.50	27.75	\a
Variación Mensual	Junio	0.66	0.59	-0.07	\a
Variación Anual	Junio	17.39	9.41	-7.98	\a
Acumulada	Junio	7.17	4.39	-2.78	\a

4- Sector Externo (millones de dólares)					
Balanza comercial					
Exportaciones FOB	Junio	12,038.7	13,953.5	15.91	
Importaciones FOB	Junio	12,351.1	14,607.8	18.27	
Saldo FOB	Junio	(312.4)	(654.3)		
Exportaciones Acumuladas FOB	Enero-Junio	63,563.5	78,989.9	24.27	
Importaciones Acumuladas FOB	Enero-Junio	65,764.6	81,743.5	24.30	
Saldo Acumulado	Enero-Junio	(2,201.1)	(2,753.6)		
- Saldo de Cuenta Corriente	I Trim.	(3,515.1)	(4,203.4)		
- Saldo de Cuenta de Capital	I Trim.	1,512.1	7,893.2		
5- Financiero y Bursátil (cierre del mes)					
Tasas de Interés		1999	2000		
- TIIP	Junio	22.9527	18.2375	-4.72	\a
- TIE	Junio	23.1300	18.3000	-4.83	\a
- Cetes 28 días	Junio	20.42	17.01	-3.41	\a
- CPP	Junio	18.62	13.53	-5.09	\a
- Banxico	Junio	9.4409	9.8243	0.38	\a
- Interbancario (spot)	Junio	9.3700	9.8400	0.47	\a
Mexicana de Valores (al cierre)	Junio	5,829.51	6,948.33	19.19	
6- Proyecciones de la Economía de México (publicadas en Junio)					
Crecimiento Anual del Producto Interno Bruto	Promedio de Asesoría, CAIE, CIEMEX, Bursamétrica	2000	2001	-31.35	
		5.20	3.57		
Inflación		9.46	11.25	18.92	
Desempleo		2.44	2.56	4.92	
Exportaciones (miles de millones de dólares)		160.05	176.78	10.45	
Importaciones (miles de millones de dólares)		168.46	185.05	9.85	
Cuenta Corriente		-16.70	-15.90	-4.79	

(miles de millones de dólares)					
Tipo de Cambio (pesos por dólar)		9.60	10.68	11.25	

Indudablemente el estos resultados nos afectan a nosotros como estado, Querétaro ha crecido considerablemente en muchos aspectos, incluyendo los económicos que se dieron a conocer en el último informe de gobierno, llevado a cabo por el Ing. Ignacio Loyola Vera en donde abarco principalmente los siguientes aspectos:

El gobernador destaco las oportunidades de trabajo que han beneficiado a los habitantes del estado, ya que en este periodo se generaron más de 15 mil empleos teniendo un crecimiento de 190% en comparación con la administración anterior.

Esta dinámica se refleja en la tasa de desempleo promedio para la zona metropolitana de Querétaro, lo que quiere decir que continúa disminuyendo, ya que en el mes de septiembre de 1997 esta tasa se ubicaba en un 6.3%. y en junio del año pasado bajó a 3.9 y ahora es de 2.6 %. También se ha considerado el caso de los trabajadores que son desempleados y tienen más de 35 años, a ellos se les ha buscado incorporarles a la actividad productiva, contando con la colaboración de los empresarios.

En defensa de los trabajadores se les ha proporcionado asesoría jurídica gratuita con el fin de que se solucionen sus conflictos y problemas, mediante la celebración de convenios.

Las empresas que son nuevas, o las ya establecidas, tienen que tener la capacidad de realizar sus actividades protegiendo al medio ambiente, ya que el estado exige que las mismas proporcionen calidad, competitividad, limpieza, y productividad.

La excelente ubicación del estado ha permitido un desarrollo industrial considerable, colocando a la ciudad de Querétaro en una de las más importantes de la república, ya que le permite contar con un mercado potencial de 41 millones de personas en un radio de 300 km.

Querétaro es el 11° Estado en Atracción de Inversión Extranjera Directa y la 10° entidad exportadora en el país

El estado tiene una marcada vocación exportadora por su sector productivo altamente tecnificado y competitivo, además de su infraestructura en comunicaciones, con exportaciones de más de 1,800 millones de dólares anuales a más de 80 países en el mundo.

Querétaro destaca en el ámbito nacional por la localización y calidad de sus 13 parques industriales en operación que cuentan con acceso a las redes carreteras, ferroviarias, telefónicas y satelitales

Estas acciones, sumadas a la infraestructura con la que contamos, han permitido un crecimiento sostenido de nuestra economía. El Gobierno del Estado continuará apoyando las iniciativas de quienes deseen sumarse a la actividad productiva.

En resumen de los movimientos de los principales sectores del estado se cuenta con la siguiente información:

RESUMEN ECONOMICO GENERAL					
ESTADO DE QUERÉTARO					
REPORTE AL 26 DE JULIO DEL 2000					
Concepto	Período	1999	2000	Variación Porcentual	
1- Empleo					
Tasa de Desempleo Abierto	Junio	2.6	2.6	0.00	\a
Tasa de Presión Efectiva Económica (TPEE)	Junio	3.0	2.9	-0.10	\a
Tasa de Condiciones Críticas de Ocupación (TCCO)	Junio	8.9	5.9	-3.00	\a
Población de 12 Años y más	Junio	72.4	74.7	2.30	\a
Población Económicamente Activa (% Población 12 años y más)	Junio	56.5	56.8	0.30	\a
PEA Masculina (% Población Masculina 12 años y más)	Junio	73.8	75.3	1.50	\a
PEA Femenina (% Población Femenina 12 años y más)	Junio	41.1	40.0	-1.10	\a
Población Ocupada (% PEA)	Junio	97.4	97.4	0.00	\a
Población Desocupada con Experiencia Laboral	Junio	93.8	97.9	4.10	\a
Establecimientos Comerciales al Menudeo (1994=100)	Mayo	91.1	89.8	-1.43	
Establecimientos Comerciales al Mayoreo (1994=100)	Mayo	86.6	88.0	1.62	
Industrias Primarias	Junio	6,099	5,713	-644	\a
Industrias	Junio	756	739	26	\a

Extractivas					
Industrias de la Transformación	Junio	95,891	106,266	11,680	\a
Industrias de la Construcción	Junio	21,351	24,973	1,619	\a
Industria Eléctrica, Captación y Suministro de Agua	Junio	2,045	2,127	53	\a
Comercio	Junio	27,618	30,848	1,235	\a
Transportes y Comunicaciones	Junio	9,842	11,628	850	\a
Servicios p/empresas, personas y el hogar	Junio	32,442	36,434	391	\a
Servicios sociales y Com.	Junio	26,776	29,032	1,011	\a
Otros Grupos	Junio	29,491	37,598	2,117	\a
Total Asegurados permanentes total Delegación Querétaro	Junio	252,311	285,358	18,338	\a
Resultados Encuesta Telefónica-SEDESU	Junio	36,255	35,372	-2.44	
2- Precios y Salarios					
Indice General de Precios al Consumidor	Junio	296.74	325.15	28.41	\a
Variación Mensual	Junio	0.70	0.61	-0.09	\a
Variación Anual	Junio	16.84	9.57	-7.27	\a
Acumulada	Junio	7.39	4.95	-2.44	\a
Salario Mínimo General Zona Económica "C"		\$29.70	\$32.70	10.1	
		A partir del 3 Dic. 98	A partir del 1 Ene. 2000		
3- Sector Externo (millones de dólares) Cifras preliminares					
Exportaciones FOB	Abril	242.29	266.93	10.17	
Importaciones FOB	Abril	248.11	254.19	2.45	
Saldo FOB	Abril	-5.83	12.74		

Exportaciones Acumuladas FOB	Enero-Abril	945.61	1,090.75	15.35	
Importaciones Acumuladas FOB	Enero-Abril	923.80	1,133.92	22.75	
Saldo Acumulado FOB	Enero-Abril	21.81	-43.17		
Exportaciones FOB	Marzo	287.13	292.86	2.00	
Importaciones FOB	Marzo	271.35	372.56	37.30	
Saldo FOB	Marzo	15.78	-79.70		
Exportaciones FOB	Febrero	232.43	297.10	27.82	
Importaciones F	Febrero	205.01	259.71	26.68	
OB					
Saldo FOB	Febrero	27.42	37.38		

Política Fiscal

Las leyes en nuestro país imponen ciertas obligaciones a los comerciantes en relación a sus actividades y estas suelen agruparse en 3 ramos:

1. De orden Fiscal
2. De orden Mercantil
3. De orden Especial

Obligaciones de orden Fiscal

LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (I.S.R.)

ART. 2 Establecimientos permanentes

“Para efecto de esta ley, se considera establecimientos permanente cualquier lugar de negocios en el que se desarrollen, total o parcialmente, actividades empresariales. Se entenderá como establecimientos permanentes entre otros, las

sucursales, agencias, oficinas, fábricas, talleres, instalaciones, minas, canteras o cualquier lugar de exploración, extracción o explotación de recursos naturales”.¹¹

ART. 5 Que se considera como persona moral para fines de la LISR

Cuando en esta ley se haga mención a persona moral, se entienden comprendidas entre otras las sociedades mercantiles, los organismos descentralizados que realicen preponderantemente actividades empresariales, las instituciones de crédito y las sociedades y asociaciones civiles.

Que se entiende por acciones y accionistas

En los casos en que se haga referencia a acciones se entenderán incluidos los certificados de aportación patrimonial emitidos por las sociedades nacionales de crédito, las partes sociales, las participaciones en sociedades civiles y los certificados de participación ordinarios emitidos con base a fideicomisos sobre acciones que sean autorizados conforme a la legislación, aplicable en materia de inversión extranjera; así mismo cuando se haga referencia a accionistas, quedarán comprendidos los titulares de los certificados a que se refiere este párrafo, de las partes sociales y de las participaciones señaladas.

ART. 12 Que ingresos no se considerarán como de fuente de riqueza ubicada en el territorio nacional

I No se consideran ingresos de fuente nacional de riqueza ubicada en el extranjero que hayan sido objeto de retención por concepto de impuesto sobre la renta, así como los ingresos atribuibles a sus establecimientos ubicados en el extranjero que estén sujetos a pago de impuesto sobre la renta en el país donde se encuentren ubicados estos establecimientos.

ART. 16 Enajenación de bienes o prestación de servicios

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios, cuando se de cualquiera de los siguientes supuestos, en que ocurra primero.

¹¹ Ley de ISR. Fisco Agenda. Ediciones fiscales ISEF S.A.13 edición. México. Pág. 2

- b) Las entidades a las que se refiere el artículo 70-A de esta Ley “Las fundaciones, patronatos y demás entidades cuyo propósito sea apoyar económicamente las actividades de las personas morales autorizadas para recibir donativos deducibles, siempre que cumplan con los siguientes requisitos:
- Que destinen la totalidad de sus ingresos a los fines para los que fueron creadas.
 - Al momento de su liquidaciones destinen la totalidad de su patrimonio a entidades autorizadas para recibir donativos deducibles.
- c) Las entidades a las que se refieren los artículos 70 fraccionen XVIII y 70B de esta ley “Las sociedades o asociaciones civiles que se constituyan y funcionen de manera exclusiva para la realización de actividades de preservación de la flora y fauna silvestre y acuática dentro de las áreas geográficas definidas que señale la SHCP mediante reglas de carácter general.
- d) A las personas morales a las que se refieran las fracciones IV, X, XI de las fracciones II, III, IV, y VI del artículo 70B de esta ley.
- Que las actividades que desarrollen tengan como finalidad primordial el cumplimiento de su objeto social, sin que puedan intervenir las compañías políticas o se involucren en actividades de propaganda o destinadas a influir en la legislación.
 - Que destinen activos exclusivamente a los fines propios de su objeto social, no pudiendo dar beneficios sobre el remanente distribuible a persona física alguna o a sus integrantes personas físicas o morales salvo que se trate de remuneración de servicios efectivamente recibidos.
 - Que al momento de su liquidación y con motivo de la misma, destinen la totalidad de su patrimonio a entidades autorizadas para recibir donativos en los términos.

¹³ IDEM.Pág.51

- Mantener a disposición del público en general la información relativa a la autorización para recibir donativos, así como en los términos que mediante las reglas de carácter general fije la SHCP.
- e) A las asociaciones y sociedades civiles que otorguen becas y cumplan con los requisitos del artículo 70 C de esta ley.
- Que las becas se otorguen para realizar estudios en instituciones de enseñanza que tengan autorización de la SEP.
 - Que las becas se otorguen mediante un concurso abierto al público.
- f) Programas de escuela empresa.

La SHCP publicará en el diario oficial de la federación las instituciones que reúnen los requisitos antes señalados.

ART. 24 IX Pagos y donativos efectivamente erogados

“Tratándose de pagos que a su vez sean ingresos de los señalados cap. I, II, III del artículo IV y en la fracción XXX del artículo 77 así como aquellos que paguen el impuesto sobre la renta en los términos II-A o de las secciones II y III del capítulo VI del término de la ley citada y de donativos, solo se deduzcan cuando hayan sido efectivamente erogados en el ejercicio de que se trate. Los pagos que a su vez sean ingresos en los términos del capítulo I de dicho título se podrán deducir cuando hayan sido erogados a más tardar en la fecha que se deba presentar, la declaración del citado ejercicio. Solo se entenderán como efectivamente erogados cuando hayan sido pagados en efectivo, en cheques girado contra la cuenta del contribuyente, mediante traspasos de cuentas de instituciones de crédito o casas de bolsa, o en otros bienes que no sean títulos de crédito”.¹⁴

¹⁴ IDEM.Pág.55

ART. 57-D Que sociedades no pueden tener el carácter de controladora o controlados.

No tendrán el carácter de controladora o controladas, las siguientes sociedades:

- I. Las comprometidas en el título III de esta Ley
- II. Las que en términos del artículo 7 B componen el sistema financiero, así como las controladoras de los grupos financieros y de las sociedades de inversión de capitales creados conforme a las leyes de la materia.
- III. Los residentes en el extranjero, inclusive cuando tengan establecimientos permanentes o bases fijas en el país.
- IV. Aquellas que se encuentren en liquidación.
- V. Las sociedades y asociaciones civiles así como sociedades cooperativas.
- VI. Las personas morales que paguen este impuesto en los términos del título IIA de esta Ley.¹⁵

ART 70 Quienes se consideran personas morales no contribuyentes.

Para efectos de esta ley se consideran personas morales no contribuyentes, además de las señaladas en el artículo, 73 las siguientes:

- I. Sindicatos obreros y los organismos que los agrupen.
- II. Asociaciones patronales
- III. Cámara de comercio e industria, agrupaciones agrícolas, ganaderas, pesqueras, silvícolas, así como los organismos que las reúnan.
- IV. Colegios de profesionales y organismos que los agrupen
- V. Asociaciones civiles y sociedades de responsabilidad limitada de interés público que administren en forma descentralizada los distritos o unidades de riego previa la concesión y permiso respectivo.
- VI. Instituciones de asistencia o de beneficencia autorizadas por las leyes de la materia, así como las sociedades y asociaciones civiles autorizadas para

¹⁵ IDEM. Pág.93

recibir donativos en los términos de esta ley que sin designar individualmente a los beneficiarios tengan como actividades las que a continuación se señalan.

- Atención a personas que por sus carencias socioeconómicas o por problemas de invalidez, se vean impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo.
- La atención en establecimientos especializados a menores, y ancianos en estado de abandono o desamparo e inválidos de escasos recursos.
- La prestación de asistencia médica o jurídica de orientación social, de servicios funerarios a personas de escasos recursos, especialmente, menores, ancianos e inválidos.
- La readaptación social de personas que han llevado a cabo conductas ilícitas.
- La rehabilitación de farmacodependientes de escasos recursos.

VII. Sociedades cooperativas de consumo.

VIII. Organismos que conforme a la ley agrupen a las sociedades cooperativas de consumo.

IX. Sociedades mutualistas que no operan con 3eros siempre que no realicen gastos para la adjudicación de negocios, tales como premios, comisiones y otros semejantes.

X. Sociedades o asociaciones de carácter civil que se dediquen a la enseñanza con autorización y con reconocimiento de la validez oficial de estudios en los términos de la ley de educación.

XI. Asociaciones o sociedades civiles organizadas con fines culturales, dedicadas a la investigación científica o tecnológica que se encuentren inscritas en el registro nacional de instituciones científicas y tecnológicas así como bibliotecas y museos abiertos al público.

XII. Las instituciones o sociedades civiles constituidas únicamente con objeto de administrar fondos o cajas de ahorro, siempre y cuando el número de socios no exceda de 500 a sus activos totales no excedan de \$1,627,650.-

- XIII. Asociaciones de padres de familia constituidas y registradas en los términos del reglamento de asociaciones de padres de familia de la ley federal de educación.
- XIV. Sociedades en gestión colectiva constituidas de acuerdo con la ley federal del derecho del autor.
- XV. Asociaciones civiles organizadas con fines políticos, deportivos o religiosos
- XVI. Asociaciones o sociedades civiles que otorguen becas a las que se refiere el artículo 70C de esta Ley.
- XVII. Asociaciones civiles de colonos y las asociaciones civiles que se dediquen exclusivamente a la administración de un inmueble o propiedad en condominio.
- XVIII. Las sociedades o asociaciones civiles que se constituyen y funcionan en forma exclusiva para la realización de actividades de preservación de la flora y fauna silvestre y acuática dentro de las áreas geográficas definidas ante la SHCP mediante reglas de carácter general.

ART. 78 Objeto del impuesto

Rendimientos y anticipos a miembros de sociedades cooperativas y de sociedades y asociaciones civiles. Los rendimientos y anticipos que obtengan los miembros de las sociedades cooperativas y producción, así como los anticipos que reciban los miembros de sociedades y asociaciones civiles.¹⁶

DISPOSICIONES TRANSITORIAS 1990

ART. 11 Para efectos de los artículos de la ley del impuesto sobre la renta que se reforman y adicionan conforme a lo dispuesto por los preceptos anteriores, se estará a las siguientes disposiciones transitorias.¹⁷

¹⁶ IDEM. Pág. 165

¹⁷ Ley del ISR. Ediciones fiscales ISEF S.A. México. Pág. 319

XI Reglas a partir de 1990 para las personas morales a quienes hasta el 31 de diciembre de 1989 se les aplicaba el título de la ley estarán sujetas a lo siguiente:

- a. Para efectos del artículo 14 de la ley del ISR estarán a lo dispuesto por la legislación laboral para determinar la participación de los trabajadores en la utilidad de las mismas, tomando como base para dicha participación la que determinen en los términos del artículo referido.
- b. En la determinación para 1990 el coeficiente e utilidad a la que se refiere a la fracción I del artículo 12 de la LISR dividirán el remanente distribuible que hubieran determinado para 1989, aún cuando no lo hayan determinado para un año de calendario completo entre la totalidad de los ingresos obtenidos en el mismo periodo para el que se determino dicho remanente . El resultado será igual al coeficiente de utilidad.
- c. Las personas morales referidas que hubieren determinado remanente distribuible y no lo hayan distribuido a sus integrantes antes del 1 de enero de 1990 deberán considerar que dicho remanente como capital de aportación para los efectos de la fracción II del artículo 120 de la ley de ISR.

LEY DEL IMPUESTO SOBRE EL ACTIVO (LIA)

ART.11 ISR Acreditado en el caso de sociedades cooperativas de producción y sociedades civiles que se indican.

“Las sociedades cooperativas de producción, así como las sociedades y asociaciones civiles que distribuyan anticipos o rendimientos a sus miembros en los términos de la fracción XI del artículo 22 de la LISR podrán considerar el impuesto que hubieran retenido por dichos conceptos conforme a lo dispuesto en el capítulo I

del título IV de la ley mencionada, como ISR correspondiente a la persona moral de que se trate, para los efectos del artículo 9 de esta ley”.¹⁸

REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO DEL ACTIVO (RIA)

ART.19 En que caso las asociaciones civiles están relevadas del pago de este impuesto por poseer exclusivamente un bien inmueble.

“En los casos en que las asociaciones o sociedades civiles posean exclusivamente un bien inmueble, en el cual se destine para casa habitación de alguno de sus integrantes, estarán relevadas de efectuar el pago del impuesto al activo, en relación con dicho inmueble”.¹⁹

LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (LIVA)

ART. 15 Exenciones tratándose de prestación de servicios.

XII Asociaciones, partidos, sindicatos, cámaras, etc., los proporcionados a sus miembros. Los proporcionados como contraprestación normal por sus cuotas y siempre que los servicios que presten sean únicamente los relativos a los fines que les sean propios tratándose de: Asociaciones o sociedades civiles organizadas con fines científicos, políticos, religiosos, culturales, a excepción de aquellos que proporcionen servicios con instalaciones deportivas, cuando el valor de estas, representa más del 25% del total de las instalaciones.

XIV Los servicios profesionales de medicina

Cuando su prestación requiera título de médico conforme a las leyes siempre y cuando sean prestados por personas físicas, ya que sea individualmente o por conducta de sociedades civiles.

ART. 32 De las obligaciones de los contribuyentes

Los obligados al pago de este impuesto y las personas que realicen los actos o actividades a que se refiere el artículo 2-A tienen además de las obligaciones señaladas en otros artículos de esta ley, las siguientes:

¹⁸ Ley de Impuesto al activo. Ediciones ISEF S.A. México. Pág. 17

- I. Llevar la contabilidad y separar de las operaciones las distintas tasas de IVA
- II. Los comisionistas realizará, la separación de su contabilidad, de las de otros registros.
- III. Dar comprobantes donde se traslado por separado el IVA.
- IV. Presentación de una sola declaración de pago, cuando se tuviera, varios establecimientos.
- V. Expedir constancias por las retenciones del impuesto que se efectúen de los casos previstos en el artículo 1-A , al momento de recibir el comprobante a que se refiere la fracción III de este artículo y presentar ante las oficinas autorizadas en el mes de febrero del ejercicio siguiente, declaración en que proporcionen la información sobre las personas a las que hubieren retenido el impuesto establecido en esta ley, el los formatos que para tal efecto autorice la SHCP mediante reglas de carácter general.

La federación y sus organismos descentralizados en su caso, también estarán obligados a cumplir con lo establecido en esta fracción.

- VI. Las personas que efectúen de manera regular las retenciones a que se refieren los artículos 1-A y 3,
y 3er. párrafo de esta ley, presentaran aviso de ello ante las autoridades fiscales dentro de los 30 días siguientes a la primera retención efectuada.

Justificación Económica del Proyecto

El iniciar un negocio ocasione sin duda un gasto de inversión y en ocasiones es bien retribuido con el tiempo, pero a veces sucede todo lo contrario. Sin embargo las posibilidades de éxito para nuestra empresa son muy altas, ya que además de los favorables resultados de las encuestas aplicadas , nuestra empresa ofrece un servicio a la ciudad, un servicio que sin duda se encuentra latente y cubre la necesidad de numerosas madres y padres de familia, un servicio que cubre al 100% las

¹⁹ Reglamento de la Ley del IA. Ediciones ISEF. S.A. México. Pág. 9

expectativas de nuestro mercado, y resumiendo: Un servicio que hasta la fecha no existe en la ciudad de Querétaro.

Los beneficios: Muchos., al ser una asociación civil que presta un servicio a la sociedad, genera fuentes de empleos, satisfactores, ingresos y bienestar, siempre y cuando la empresa nunca pierda su objetivo principal, que es el de servir a la comunidad.

Como es normal, el arranque de todo negocio implica gastos de inversión como lo es: una investigación de mercados, renta o compra del terreno o inmueble, construcción, adaptación y acabados del establecimiento, publicidad, elección del personal, trámites, permisos, licencias, inmobiliario y equipo, uniformes, material educativo, y otros mas que deben ser programados mensualmente como son: el pago de nómina, mantenimiento, compra de material auxiliar, agua, luz, teléfono, renta (en caso de haberla), gastos administrativos, financieros (por manejos de cuentas bancarias), pago de crédito (en caso de tener alguna) , pago de impuestos, y seguros entre otros que no suelen ser considerados y de todas modos deben cubrirse.

b) *Entorno Social*

La ciudad de Santiago de Querétaro es considerada por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad. Más del 35% del territorio estatal cuenta con protección ecológica, incluida gran parte de la Sierra Queretana que es declarada como reserva de la biosfera. La capital ocupa el Sexto lugar nacional en cantidad de áreas verdes.

Querétaro es uno de los estados con mayor número de centros de investigación, en total 31 todos ellos de prestigio nacional, además de que es catalogado en 4o. lugar nacional en calidad de servicios hospitalarios.

c) Entorno Político:

México ha sido un país muy dañado políticamente por las constantes crisis y eventos en los que se ha visto involucrado el país y sus propios habitantes.

La situación política que vivimos en la actualidad, es una situación de cambio, y la esperanza un obtener un mejor bienestar, y un mejor nivel de vida para todos los mexicanos. En el transcurso de los años hemos sido testigos de numerosos eventos que si bien en pocas veces nos benefician, sin duda en otras tantas hemos salido sumamente afectados. Hemos sido también testigo de numerosos actos de corrupción por parte de integrantes de nuestro propio gobierno, día a día hay numerosas noticias de funcionarios que atacan a sus propios compañeros de trabajo con declaraciones insólitas, que en ocasiones parecen difíciles de creer.

Los mexicanos hemos hecho frente a situaciones muy difíciles, en la actualidad es muy marcada la desigualdad de la riqueza. El hecho de que solo unos cuantos tengan la riqueza en sus manos, genera inestabilidad en todos los sectores, ya sea político, económico, o social. Sin embargo cabe reconocer que se ha logrado establecer una mejor comunicación y relación con nuestros gobernantes, empezando por el logro de una mayor democracia, que sin duda es el principio de lo que puede ser un mejor gobierno, respaldado por gente capaz y preparada para llevar a cabo funciones específicas, además de contar con el apoyo y asesoría a de personas de diferente postura política, de esta manera es posible que se pueda tener un mejor control de los actos y funciones de sus propios integrantes.

II Elementos específicos personales

En el ambiente de una empresa, hay elementos característicos que deben existir y que nos proporcionan ciertas ventajas o desventajas en relación a otras empresas, ya que como es bien conocido una empresa suele ser catalogada en

numerosos aspectos que van desde la parte social, hasta los aspectos personales de la misma.

a. Relaciones Sociales:

Cualquier empresa o miembros de la misma, aspiran a mantener buenas relaciones sociales, y aspiran a ellas, ya que una persona no se encuentra bien relacionada socialmente posiblemente fracasará en muchos aspectos, ya que nunca debemos olvidar que nos debemos a la sociedad, y que las relaciones que puedan surgir con la misma, incluyendo personas dedicadas al mismo ramos, beneficiara sin duda nuestras actividades, logrando que nuestra empresa tenga un mayor crecimiento y desarrollo.

b. Relaciones comerciales o de negocios:

Una empresa por ningún motivo puede desarrollarse de manera independiente, es indispensable contar con el apoyo de terceras personas como lo son: los proveedores, clientes, asesores, instituciones que al depender de ellas incluso de manera forzada se genera una relación, nunca hay que olvidar que tener una mala imagen nos perjudica notablemente.

c. Relaciones Políticas:

Al ser una empresa de servicio estamos sujetos a una serie de disposiciones legales que debemos cumplir, es por eso que debemos tomar conciencia plena de estas obligaciones. Una buena relación política nos concede la oportunidad de agilizar trámites, resolver problemas, recibir apoyo, contar con asesorías, o incluso recibir un mejor trato y atención.

d. Crédito Personal:

En la actualidad los créditos a cualquier empresa se encuentran muy castigados, sin embargo hay empresas que hacen excepciones dependiendo de la empresa o persona que los solicite, y los criterios a calificar son la solvencia,

estabilidad de la empresa o persona que lo solicite, referencias, bienes, relaciones comerciales, laborales y políticas., una empresa que cuente con estas características es muy probable que sea sujeta a créditos.

e. Experiencia en el ramo:

Aunque suele haber empresas que inician con mucha experiencia como lo son las tiendas de autoservicio y supermercados de gran prestigio, hay empresas que no cuentan con mucha experiencia, la experiencia la otorga principalmente el tiempo, ya que es por medio de el cuando se logra la madurez y estabilidad de la misma. Sin embargo hay que considerar que el comportamiento de empresas similares en el ramo nos lleva a conocer sus ventajas y debilidades, además que el conocer sus experiencias nos lleva al perfeccionamiento de nuestra propia empresa.

f. Capacidad de Inversión:

Para ello es necesario contar con un estudio completo financiero, con el fin de que podamos conocer de manera amplia nuestros propios alcances y limitaciones , es necesario conocer que capacidad tenemos para invertir en nuestra empresa, como el que va a constituirse, que aportación van a dar los socios (si es que los hay) además de pronosticar que tiempo nos lleva el recuperar la inversión.

g. Disponibilidad de tiempo:

El iniciar y tener un negocio requiere de tiempo, hay quienes aseguran que los negocios de éxito son aquellos en donde los dueños o principales accionistas se encuentran al pendiente de el más mínimo movimiento, y su preocupación constante los lleva a cubrir hasta la más mínima necesidad, por mas pequeña que sea. La disposición del tiempo es un factor de crecimiento, un negocio requiere de toda la atención posible y en ocasiones se deben sacrificar otras actividades.

h. Gusto por el ramo o giro:

El trabajar en una guardería es sin duda muy confortante, los niños viven en un mundo diferente, sin preocupaciones ni presiones de ningún tipo y el formar parte del mismo nos concede la oportunidad de sentir una gran satisfacción, el hecho de que tengamos gusto por las actividades que realizamos, nos genera una motivación especial, un espíritu de mejora continua, generando de esta manera un mejor servicio.

i. Formación Académica:

El proporcionar un servicio requiere de mucha preparación y conocimientos, si bien es confortante trabajar con niños, es necesario tener plena conciencia de la responsabilidad que se adquiere. Por este motivo es indispensable contar con personas sumamente profesional y preparado, que conozca plenamente sus funciones, y cubran al 100% las mismas, de manera eficiente.

j. Vocación empresarial:

El dar inicio a un negocio, no solamente consiste en instalarlo, atrás de todo eso, tuvo que haber antes una motivación que nos llevara a la realización del proyecto, no cualquier persona tiene una mentalidad empresarial, los mejores y mas grandes negocios han surgido de una simple idea, sin embargo una persona que cree en esa idea y busca por todos los medios llevarla a cabo, es una persona que tiene una gran visión y capacidad para lograr cualquier cumplir cualquier objetivo.

k. Personalidad:

La personalidad es uno de los factores que definen a una persona, el reflejo de la misma, es la imagen que proyectamos hacia los demás, y si esta es agradable, segura, y confiable, es muy posible que podamos contar con una buena aceptación. Es muy común que la gente detecte aspectos negativos de una

persona, incluso desde la manera de vestir, caminar, y expresarse. Una persona que tiene vocación empresarial debe aspirar a tener una gran personalidad.

III Elementos específicos del negocio

a) Aspectos del Mercado:

Toda economía debe elegir lo que va a producir, como lo va a producir, y para quién lo va a producir. La teoría de la oferta y la demanda, que muestran las preferencias de los consumidores determinan su demanda de mercancías, mientras que los costos de las empresas son el fundamento de la oferta de mercancías. Cualquier conocimiento económico nos sirve para comprender las sociedad, y mejorar lo que nos rodea.

▪ Demanda

La demanda se define cuando el mercado solicita bienes o servicios teniendo la intención de pagar por ellos con el fin de cubrir una necesidad. Los científicos han observado que la cantidad de los individuos que compran un bien, depende de su precio, manteniendose todo lo demás constante, cuando mas alto sea su precio en el mercado, menor será la cantidad que el público estará dispuesto a comprar, cuando más bajo sea su precio de mercado más unidades se compraran.

Toda economía debe elegir lo que va a producir, como lo va a producir, y para quién lo va a producir. La teoría de la oferta y la demanda, que muestran las preferencias de los consumidores determinan su demanda de mercancías, mientras que los costos de las empresas son el fundamento de la oferta de mercancías.

Tanto el sentido común como la observación científica atenta a demostrado que la cantidad que los individuos que compran de un bien, depende de su precio. Manteniéndose todo lo demás constante, cuanto más alto sea este, menor será la cantidad que el público estará dispuesto a comprar. Cuanto más bajo sea su precio de mercado, más utilidades se comprarán.

Los elementos que afectan a la demanda son los siguientes:

- ◆ El propio precio
- ◆ La renta media
- ◆ La población
- ◆ Los precios de los bienes afines
- ◆ Los gustos
- ◆ Elementos especiales

Uno de los elementos clave que se encuentran detrás de las decisiones de oferta son los costos de producción. Cuando los costos de producción de un bien son bajos en relación con el precio de mercado, resulta rentable para los productores ofrecer una gran cantidad. Cuando son muy altos en relación a los precios, las empresas producen poco o simplemente pueden quebrar. Otra fuerza que afecta los costos de producción es la tecnología, los avances tecnológicos afectan ciertamente a los costos.

La recuperación de los salarios reales en promedio de 2 por ciento para este año, junto con la recuperación que presentaron entre 1998 y 1999 permitirán que la demanda interna sea el motor del crecimiento económico para el 2000.

Analistas económicos señalaron que los sectores de comercio, servicios y con mayor relación con la inversión serán los mas favorecidos, por ser los sectores con la más alta relación con la recuperación del poder adquisitivo y por el auge del que

también está viviendo México de la industria de las telecomunicaciones y del internet. Comentaron también que la recuperación que presentó el salario real el año pasado y el 2 a 2.5 por ciento para este año debido al aumento en la productividad permitirán que el sector comercio sea el sector de mayor crecimiento para este año.

En lo que respecta a nuestro ramo de servicio, podemos asegurar que existe un porcentaje de demanda muy alto por el servicio de guardería ya que los resultados de las encuestas aplicadas nos reconocieron a un 89.18% de interés en la misma además de que más del 83.78% no conocen ninguna guardería profesional que ofrezca calidad, seguridad y confianza en el servicio.

▪ **Oferta**

El Banco de México lleva a cabo su política monetaria a través del control de la cantidad de dinero en circulación, conocida como la base monetaria. Diariamente se calcula la cantidad que demanda el público y se regula la oferta para que haya equilibrio. Si la oferta es mayor a la demanda, se ejerce una presión inflacionaria. Si la demanda es mayor a la oferta, se entorpece la actividad económica.

En cambio si oferta y demanda son iguales, las transacciones diarias funcionan bien y se puede ir abatiendo la inflación.

El buen manejo del dinero federal (reforma a los flujos de financiamiento) puede ser un factor detonante y constructivo de una gran revolución educativa en México. Bajo mejores esquemas de financiamiento los dineros pueden transformarse en una gran palanca para lograr un sistema educativo de calidad, a la altura de los retos que nos impone el mundo moderno. Las cartas están sobre la mesa: continuar con un sistema educativo burocrático de monopolio gubernamental o construir un sistema educativo justo, dinámico y competitivo en manos de la sociedad.

La oferta la definimos como las diversas cantidades de mercancías que una vez relacionadas a los precios se ponen en a la venta, siempre que se mantengan constantes a las condiciones objetivas y subjetivas en que actúan los ofertantes.

Hay sólo dos caminos para estimular el crecimiento económico: uno, crear las condiciones para incentivar una mayor oferta y otro, estimular la demanda. En México, con diversos matices de los modelos keynesianos, se ha buscado el crecimiento económico, desde el gobierno del licenciado Echeverría hasta la fecha, por medio de una mayor demanda, inducida a través de un incremento del dinero en circulación y del gasto público.

En lugar de incentivar el crecimiento por medio del gasto público, se impulsa mediante la reducción de tasas de impuestos y de reglamentaciones. Esos cambios fiscales y jurídicos, acompañados de un entorno de estabilidad de precios, cambiaria y de seguridad, genera un crecimiento de los salarios reales y empleos más duraderos que los alcanzados por incrementos de dinero y gasto público.

Estimular el crecimiento por la vía de la oferta es difícil, pues implica redefinir la actividad del estado y eliminar la función de redistribuir la riqueza que, aunque ha fallado, le permite manejar muchos recursos a los funcionarios.

La oferta y la demanda se aplican a mercados sumamente competitivos, a los formados por un gran número de compradores y vendedores en los que se subasta un producto homogéneo. Los instrumentos de la oferta permiten analizar aproximadamente la influencia de los cambios de algunas variables en los precios y en las cantidades.

El mercado de servicios de cuidado infantil, es muy limitado, son muy pocas las empresas que ofrecen sus servicios de manera abierta, lo cual nos da la ventaja de iniciar realmente con un porcentaje muy bajo de competencia, ya que las guarderías

que los ofrecen, generalmente son del estado, además de que el ingreso a las mismas es sumamente difícil por la gran demanda que tienen. Sin embargo podemos concluir que existe mucha demanda y son muy pocos los servicios que se ofrecen en la ciudad de Querétaro.

- **Balance entre Oferta y Demanda.**

Las fuerzas de la oferta y la demanda generada a través del mercado un precio y una cantidad de equilibrio, es decir un equilibrio de mercado. El mercado se encuentra en equilibrio cuando el precio y la cantidad equilibran las fuerzas de la oferta y la demanda. En ese punto la cantidad que desean adquirir los compradores es exactamente igual que la que desean vender los vendedores.

El equilibrio, el precio y la cantidad tienden a mantenerse, siempre que todo lo demás permanezca constante. Para hallar el precio y la cantidad de mercado, hallamos el precio al que son iguales las cantidades que se desean comprar y vender.

El equilibrio de mercado se halla buscando el precio al que la cantidad demandada es igual a la ofrecida. El precio del equilibrio se encuentra en la intersección de las curvas de la oferta y la demanda.

El precio y la cantidad de equilibrio se encuentra en el nivel en que la cantidad ofrecida voluntariamente es igual a la demandada voluntariamente es igual a la demandada voluntariamente. En un mercado competitivo, este equilibrio se halla en la intersección de las curvas de oferta y demanda. Al precio de equilibrio no hay escasez ni excedentes.

▪ **Análisis de la competencia**

Es muy necesario estar consientes de la competencia que hay actualmente en el mercado por pequeña o grande que esta sea, realmente debemos estar consientes de lo que ofrece actualmente la competencia. Debemos prestar más atención a aquellos que son de la preferencia del público, y analizar que tanta semejanza tiene con nuestra guardería, respecto a los servicios, recursos, instalaciones, y procedimientos.

Lo que es muy necesario mencionar es que las guarderías en la actualidad se encuentran con sobrecupo, además de que el ingreso de los niños a las mismas es muy difícil, en ocasiones los tramites de aceptación tardan meses. Hay que mencionar que absolutamente ninguna de ellas ofrece al menor un 100% de atención, además de que las instalaciones que ofrecen son muy pequeñas, y muchas de las mismas no cuentan con un mantenimiento adecuado.

Otro punto importante a considerar es que no ofrecen servicios adicionales de cuidado, instalaciones amplias adaptadas a los niños, cuidado personalizado, y sobre todo seguridad y cuidados del menor garantizados.

▪ **Precios y condiciones de venta**

Los precios que nosotros manejaremos estarán directamente relacionados con el tiempo de estancia del niño ya que las cuotas están fijadas por hora debido a la flexibilidad del horario que tendremos, además los servicios adicionales con los que contaremos.

La guardería esta dirigida al público en general, no se manejara ninguna oferta especial de apertura, ya que consideramos que el buen cuidado de los niños no tiene precio, ya que el proporcionar al menor una herramienta tan valiosa en su vida como

Los males de la inflación

- ◆ La inflación es mala por dos razones.
- ◆ Al ser un alza general, sostenida, y sobre todo dispareja, de los precios, distorsiona la estructura de precios relativos (que es la manera en la que todos los precios se relacionan entre sí), distorsión que dificulta el cálculo económico y altera los procesos de mercado.
- ◆ La segunda, de tipo ético: la inflación trae consigo la pérdida en el poder adquisitivo del dinero, poder de compra que deja de ser proporcional al esfuerzo requerido para ganarlo, pérdida de poder adquisitivo que viola el derecho de propiedad.

La inflación no es, como reconocen los economistas, el más injusto de los impuestos; la inflación es un robo, de tal manera que se puede hablar de la expoliación inflacionaria, que en México suma ya 28 años y medio.

Las expectativas que se esperan en el 2001 son de 9.0030% de acuerdo a la encuesta que realiza FINSAT, aunque los pronósticos que se esperan son los siguientes:

Promedio: 9.0030	Máximo: 11.80	Mínimo: 6.00
-------------------------	----------------------	---------------------

La autonomía del banco de México

¿Como terminar con la inflación? Lo primero que se hizo en México, a partir de 1994, en plena época de los pactos, fue otorgarle al Banco de México la autonomía, lo cual, por lo menos hasta el momento, y si el objetivo es la estabilidad de precios y la preservación del poder adquisitivo del dinero, no ha dado buenos resultados: en 1994 la inflación fue de 7.1%; 51.9% en 1995; 27.7% en 1996; 15.7% en 1997, y

18.6% en 1998. De 1994 a 1998, los años de la autonomía del banco central, la inflación promedio anual en México ha sido de 25.6%, muy lejos de la estabilidad de precios y de la preservación del poder adquisitivo del dinero.

Sin embargo, dicha trayectoria se ha vuelto muy difícil de precisar debido a las siguientes causas

- a) La que la relación entre la inflación y la base monetaria puede cambiar con el tiempo;
- b) A que los supuestos básicos para pronosticar la demanda de base monetaria en un año (referentes al crecimiento del PIB y la evolución de las tasas de interés) pueden no materializarse;
- c) A que la relación entre la demanda de base monetaria y las variables que explican su evolución también puede modificarse con el tiempo.
- d) A fenómenos que redundan en variaciones transitorias de la preferencia por efectivo.

Por lo anterior, el Banco de México evalúa asimismo la evolución de otros indicadores que proporcionan información sobre el curso futuro de la inflación. Entre estos últimos destacan los siguientes: las expectativas de inflación; los salarios; el tipo de cambio; y la relación entre demanda y oferta agregadas.

El programa monetario para el año 2000 se apoya en tres elementos fundamentales: el primero, que es de índole operativa, está orientado a garantizar que, como norma general, el Instituto Central no creará ni excesos ni faltantes de base monetaria. El segundo responde a la finalidad de otorgar a la autoridad monetaria la flexibilidad necesaria para reaccionar ante presiones inflacionarias que resulten incongruentes con la meta de inflación.

El tercero busca reforzar los mecanismos de comunicación con los agentes económicos. A pesar de su gran utilidad, la aplicación de la regla establecida por el

primer elemento fundamental mencionado no garantiza el abatimiento deseado de la inflación.

Adoptando principalmente en las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando detecte presiones inflacionarias futuras incongruentes con el logro de los objetivos de inflación.
- (b) Cuando se presenten choques inflacionarios. la política monetaria procurará en toda circunstancia neutralizar los efectos secundarios de los choques exógenos sobre los precios y, en ocasiones, actuará de manera precautoria para contrarrestar parcialmente los efectos inflacionarios
- (c) Cuando se necesite restaurar condiciones ordenadas en los mercados cambiario y de dinero;
- (d) Cuando las expectativas inflacionarias se desvíen considerablemente respecto del objetivo de inflación.

b) Aspectos económicos y Financieros

1. Necesidades de crédito.

Para la apertura de nuestro negocio es necesario considerar la posibilidad de solicitar algún crédito en alguna institución, o bien solicitar un crédito personal, o el apoyo de algún socio. Las instituciones que podemos considerar en caso de requerir algún tipo de crédito son las siguientes:

Caja Popular Inmaculada S.A de C.V
Banco de México

Banco Bilbao Vizcaya

Uniones de Crédito

Sin embargo en el estudio económico que realizamos, la posibilidad de que recurramos a algún tipo de crédito es mínima, ya que buscaremos obtener el capital de inversión de forma personal, sin necesidad de solicitar ningún crédito, que las tasas de interés que manejan actualmente las instituciones de crédito, son muy altas, además de que no se otorgan con facilidad por la situación económica que sigue afectando a un sin número de instituciones.

2. Necesidades de flujo de efectivo

La seguridad de nuestra empresa es muy importante, por lo cual optamos por un manejo de flujo de efectivo no mayor a \$ 5, 000.00 ya que solo esta cantidad se encuentra destinada únicamente para cubrir algún imprevisto, que de momento se presente, esto aproximadamente durante el periodo de un año, ya que en base a las experiencias que se presenten durante el mismo, haremos el presupuesto para el flujo de efectivo del año siguiente.

3. Margen de utilidad del negocio

El margen de recuperación de utilidad, que pretendemos alcanzar durante el primer año , es sin duda la recuperación total de la inversión, pero debemos estar consientes de las eventualidades con las que podemos encontrarnos, es por eso que durante el primer año se buscará por lo menos recuperar más del 50% de la inversión, con el fin de que en el transcurso del segundo año recuperemos totalmente la inversión .

4. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio de un negocio se entiende como el monto de ingresos que se debe obtener y descontando el costo y los gastos efectuados, nos debe arrojar cero utilidad y/o pérdida.

Determinación del punto de equilibrio con los siguientes datos:

Cuota horaria \$ 45.00 x 6Hrs = 270 x 35 = \$ 9,450.00

CONCEPTO	COSTO FIJO TOTAL	COSTO VARIABLE TOTAL	COSTO FIJO POR HORA	COSTO VARIABLE
Nómina	\$ 46, 200.00		\$ 350.00	
Mantenimiento	\$ 1,500.00		\$ 11.36	
Luz	\$ 350.00		\$ 2.65	
Renta	\$ 5, 000.00		\$ 37.88	
Agua	\$ 150.00		\$ 1.14	
Teléfono	\$ 1,200.00		\$ 9.09	
Alimentos		\$ 9.00		\$ 9.00
Pañales		\$ 3.00		\$ 3.00
Material Didáctico		\$ 4.00		\$ 4.00
Totales	\$ 54,400.00	\$ 16.00	\$ 412.12	\$ 16

Cuota por hora: \$ 45.00

Ingreso diario: \$270.00

Ingreso Total: \$ 9, 450.00

Costo Fijo: \$ 2,472.72

Costo Variable: \$ 560.00

Costo Total: \$ 3, 032.72

Formula para el punto de Equilibrio: $PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - C.V/Vtas}$

Sustituyendo:

$$PE = 2,472.72 / (1 - 560/9450) = 2,628.48$$

El punto de equilibrio de nuestra empresa con el costo y gastos presupuestales se encuentra en el límite de ingresos de \$ 2,628.48

Comprobación:

$$\text{Ingreso Total: } (9.74 \times 6 \times 45) = 2,628.45$$

$$\text{Ingreso Total: } 2,628.48 / 270 = 9,736 \text{ Niños.}$$

(Menos)

Costos Fijos \$2,472.72

Costo Variable \$ 155.73

Total Costo

Fijo y Variable \$ 2,628.45

Utilidad o Perdida \$ 0

$$PE = \$ 2,628.482$$

$$HRS = 58.41071$$

INGRESO = \$ 2,628.482 9.735111811 \$ 2,628.48

COSTO VARIABLE 155.7619

COSTO FIJO 2,472.70

UTILIDAD O PERDIDA 0.02

c) Aspectos Legales

❖ Permisos y Licencias:

Para poder establecerse como una sociedad civil, se debe cumplir con los siguientes permisos y licencias, con el fin de que las actividades que se realicen se

encuentren debidamente respaldadas, cumpliendo así con las leyes del estado, y de la nación.

Resumiendo de una manera sencilla los procedimientos a realizar para la apertura de un negocio dependiendo su sector económico son los siguientes:

Comisión Federal de Mejora Regulatoria

Trámites y servicios de tipo obligatorio por la actividad económica elegida.

924100 Servicios Privados de Asistencia Social

1. Operación

STPS 04-004

-----**Secretaría del Trabajo y Previsión Social**-----

Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

STPS 05-001

Comisión de Seguridad e Higiene en los centros de Trabajo.

SAT 05-053

Declaración de operaciones con clientes y proveedores de bienes y servicios.

SAT 02-054

Aviso de operaciones con autofacturación personas físicas y morales.

SAT 03-004

Autorización para llevar la contabilidad en domicilio distinto al fiscal.

-----**Secretaría de Hacienda y Crédito Público**-----

SHCP 03-002

Recaudación de ingresos Federales.

SHCP 03-003

Recaudación de derechos, productos y aprovechamientos en forma desconcentrada.

SHCP 03-004

Servicio de atención al público en manera de pago directo por conducto de la tesorería de la federación.

SHCP 04-006

Servicio de atención al público en manera de pago indirecto por conducto de las dependencias de la Administración Pública Federal a través de los corresponsales de banco de México.

-----**Secretaría de Relaciones Exteriores**-----

- SER 02-008 Aviso o uso de los permisos para la constitución de las sociedades o cambio de denominación social, de la liquidación, fusión, o escisión de sociedades.
- STPS 04-001 Planes y programas de Capacitación y Adiestramiento.
- INEGI 00-001 Manifestación Estadística.

-----**Servicio de Administración Tributaria**-----

- SAT 01-002 Aviso de cambio de situación fiscal al R.F.C.
- SAT 01-017 Pagos provisionales primera parcialidad y retenciones de impuestos federales.
- SAT 01-027 Declaración general de pago de derechos.
- SAT 02-031 Declaración general de pago de productos y aprovechamientos.
- SAT 02-003 Declaración anual de crédito al salario pagado en efectivo.
- SAT 02-012 Aviso de pérdida de la máquina registradora de comprobación fiscal.
- SAT 02-013 Aviso de violación, alteración, o remoción del sello fiscal y de imposible reparación o agotamiento de la memoria fiscal.
- SAT 02-036 Obligación de guardar información sobre RFC., de la contabilidad y toda la documentación relacionada con el incumplimiento de las disposiciones fiscales.
- SAT 02-038 Obligación de proporcionar en los medios magnéticos que utilicen los contribuyentes que lleven su contabilidad en registros electrónicos, la información sobre los clientes y proveedores.

-----**Instituto Mexicano del Seguro Social**-----

- SAT 01-001 Solicitud de inscripción al RFC de personas físicas o morales.

-----**Secretaría de Salud**-----

STPS 04-001	Planes y programas de capacitación y adiestramiento.
STPS 04-004	Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

Información relacionada con el trámite: SER 02-001

Permiso para la constitución de sociedades:

El fundamento jurídico para el otorgamiento de los permisos para la constitución de sociedades se encuentra primeramente, en el artículo 27 constitucional, fracción I; así como el artículo 28, fracción V de la ley orgánica de la Administración Pública Federal .

Asimismo en artículo 15 de la Ley de Inversión Extranjera y el artículo 13 de Registro Nacional de Inversiones Extranjeras, relacionado con los artículos 14,15,16,17,18, y 19.

Reglamento. Todos los anteriores, en relación al trámite SER 02-001 del acuerdo por el que dan a conocer los trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites Empresariales, que aplica la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Se debe o puede realizar un trámite, cuando se desee constituir una sociedad, la cuál será mexicana independientemente o no de que se acepte el capital extranjero en la información de la misma. De acuerdo con la fracción VII del artículo 1er, del reglamento de la ley de inversiones extranjeras: se entenderá por sociedades a : Las personas morales, civiles, mercantiles, o de cualquier otro carácter, constituidas conforme a la legislación mexicana.

El monto de la recepción de examen y resolución de cada solicitud de uso de denominación de sociedades y asociaciones es de \$ 455.00 M.N. El pago se deberá de hacer a través de un formato 5 de SAT (con un costo de \$5.00), directamente de bancos. Dichas solicitudes se podrán presentar en cualquiera de nuestras oficinas de enlace de la S R E en el interior de la República.

Los criterios que se utilizan para la resolución de trámite es que se debe entregar un escrito libre que cumpla con los requisitos señalados en el acuerdo por lo que se dan a conocer los trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites Empresariales, que implica la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el diario Oficial de la federación, o bien el formato SA 1 podrá obtenerse de manera gratuita en las representaciones de la S R E en el interior de la República.

Los criterios que se utilizan para la resolución de trámites es que se debe entregar un escrito libre que cumpla con los requisitos señalados en el acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos e el Registro Federal de Trámites Empresariales que aplica la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación, o bien en el formato S A 1 podrá obtenerse de manera gratuita directamente en las representaciones de la S R E o a través de la dirección de internet, siempre y cuando no se altere su contenido, la impresión del mismo podrá hacerse en hojas blancas tamaño carta y ostente el sello de autorización de la unidad de desregulación económica de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Este formato deberá entregarse original y dos copias en delegaciones, y el original y una copia en la Dirección General de Asuntos Jurídicos. Anexar el pago correspondiente de derechos. La S R E de conformidad con lo que establece el artículo 15 de la ley de inversión extranjera, solamente cuando la denominación o razón social que se pretenda utilizar no se encuentre reservada por una sociedad distinta. Asimismo si la denominación social solicitada incluye palabras o vocablos

uso se encuentre regulado específicamente por otras leyes, la Secretaría condicionara el uso de los permisos a la obtención de las autorizaciones que establezcan dichas disposiciones legales. Independientemente de lo anterior, cuando se pretenda parte o la totalidad de otra denominación ya registrada. El solicitante deberá anexar a promoción carta de autorización, quién deberá contar con facultades para realizar actos de administración.

La vigencia de la resolución son 90 días hábiles siguientes a la fecha del otorgamiento del permiso.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

A partir del 1ero de Julio de 1997 surge el servicio de Administración Tributaria (SAT) como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con carácter de autoridad fiscal con atribuciones y facultades vinculadas con la determinación y recaudación de las contribuciones federales que hasta ahora ha ejercido la subsecretaría de ingresos, que tendrá por objeto recaudar los impuestos federales y otros conceptos destinados a cubrir los gastos previstos e el presupuesto de egresos de la federación, para lo cual gozará de autonomía técnica para dictar sus resoluciones.

❖ Marco Jurídico

Este tipo de sociedades debe estar sujeta a un excelente funcionamiento y esto se logra por medio de un buen marco jurídico y legal, basándose este en las leyes, que nos regulan a nosotros como sociedad civil. Algunas de ellas ya las hemos mencionado con el aspecto fiscal, así que continuaremos conociendo un poco más de las leyes de tipo laboral a que estamos sujetas.

La aportación de los socios puede consistir en una cantidad de dinero u otros bienes, o en su industria. La aportación de bienes implica la transmisión de su dominio a la sociedad, debiendo estar este contrato por escrito, dicho contrato deberá contener:

- 1) Los nombres y apellidos de los otorgantes que son capaces de obligarse.

- 2) La razón social
- 3) El objeto de la sociedad.
- 4) Importe del capital social.

Dicho contrato deberá inscribirse e el registro público de Sociedades Civiles, es nula la sociedad que estipule que los socios capitalistas se restituya su aporte con una cantidad adicional haya o no ganancias.

La sociedad civil no podrá modificarse, solamente por medio del consentimiento de los socios, además de que la razón social se le agregará el nombre de "Sociedad Civil". Y a menos que se haya pactado en el contrato de sociedad, no puede obligarse a los socios a hacer una nueva aportación para ensanchar los negocios sociales. Cuando el aumento del capital social sea acordado, por la mayoría, los socios que no este conformes podrán separarse de la sociedad. Las obligaciones sociales están garantizadas subsidiariamente por la responsabilidad ilimitada y solidaria que los socios administren, los demás socios están obligados únicamente con su aportación. Los socios no podrán ceder sus derechos sin consentimiento previo y unánime de los demás socios.

Los socios gozarán del derecho de tanto, si varios socios quieren hacer uso del tanto se les competerá este en proporción que representen. Ningún socio puede ser excluido de la sociedad sin un acuerdo unánime de los demás socios, y sin el tampoco podrán ser admitidos nuevos socios.

La administración de la sociedad puede conferirse a uno o más socios. Habiendo socios encargados especialmente de la administración, si embargo no priva a los demás socios de que estos puedan examinar los resultados del estado del negocio y de exigir a presentación de documentos, libros y papeles con fin de que estos puedan hacer reclamaciones correspondientes.

Los socios administradores ejercerán el poder de las facultades necesarias al giro, pero no podrá vender, empeñar, hipotecar, o gravar cualquier otro derecho con la finalidad de tomar capitales prestados.

La sociedad podrá disolverse, cuando hay consentimiento unánime de los socios cuando se ha cumplido el plazo prefijado en el contrato, por a razón completa del fin social, por la muerte o incapacidad por parte de uno de los socios, que tenga responsabilidad limitada por los compromisos sociales, salvo que se haya pactado que la sociedad continuará, por la muerte de un socio industrial, siempre que su industria haya dado nacimiento a la sociedad.

En otros casos la disolución de la sociedad puede ser por la renuncia de algun socio, y los demás socios no deseen continuar, o bien por resolución judicial. Cabe mencionar que dicha disolución no modifica los compromisos con terceros.

Cuando la sociedad se disuelve se pondrá inmediatamente en liquidación, una vez abiertos los compromisos sociales y devueltos los aportes de los socios y quedaren, algunos bienes, serán considerados utilidades y se repartirán entre los socios de manera convenida.

El nuevo sistema de ahorro para pensiones en México

A partir del 1 de Julio de 1997 entra en vigor una nueva Ley del Seguro Social. Esta formado por las siguientes pensiones que se derivan de los de invalidez y vida, de retiro, cesantía en edad avanzada, vejez, y riesgos de trabajo.

La pensión por invalidez se deriva de alguna enfermedad o accidente no profesional que impida al asegurado procurarse mediante un trabajo igual obteniendo el 50% de su remuneración.

La pensión por muerte se paga cuando el asegurado fallece por invalidez o causas distintas a un riesgo de trabajo. Tiene además prestaciones por viudez, orfandad, y asistencia médica.

La pensión por cesantía en edad avanzada se presenta cuando el trabajador queda privado de trabajos remunerados después de los 60 años de edad, y antes de cumplir los 65 años, además que tiene también prestaciones adicionales.

Los riesgos de trabajo cubre los accidentes y enfermedades a que están expuestos trabajadores en el ejercicio o con motivo de su trabajo. Como consecuencia el riesgo se puede producir por:

- Incapacidad Temporal.
- Incapacidad Permanente Total.
- Incapacidad Permanente Parcial.
- Muerte.

En caso de incapacidad temporal comprende un subsidio que paga el IMSS al 100% del salario base de cotización, siendo en caso de incapacidad permanente, y muerte comprende las siguientes pensiones: Pensión provisional, Pensión definitiva, Pensión de viudez, Orfandad y Ascendientes, además de ayuda para gastos de funeral y prestaciones como asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalización, aparatos de prótesis, ortopedia, y rehabilitación.

¿Qué papel juegan las AFORES con los fondos del retiro?

Son los administradores de los fondos para el retiro, son empresas financieras que se dedican de manera exclusiva habitual y profesional a administrar las cuentas individuales así como operan las sociedades de inversión donde se invierten los recursos de las cuentas individuales de los trabajadores.

Los AFORES tienen personalidad jurídica y patrimonio propio. Para su constitución se debe contar con autorización de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR).

Sus principales funciones son:

- Administrar y operar cuentas individuales.
- Recibir cuotas y aportaciones.
- Individualizar cuotas y aportaciones.
- Enviar estados de cuenta a domicilio de los trabajadores
- Operar y pagar retiros programados
- Entregar recursos a las aseguradoras

d) Aspectos Tecnológicos y de Producción

Para el establecimiento de la guardería no requerimos realmente de mucha tecnología, ya que no vamos a producir, fabricar o comercializar ningún producto, sino que vamos a proporcionar un servicio, para lo cual debemos apoyarnos únicamente de equipos de cómputo para control administrativo principalmente, sistemas de seguridad, alarmas y caja fuerte.

e) Aspecto Administrativo

❖ El personal

El ambiente labora de una empresa forma parte fundamental de la misma, ya que el desarrollo dependerá de la eficiencia, comunicación, e integración de todos los que forman parte de la misma, en las diversas actividades y responsabilidades que se adquieran. Es muy necesario considerar al personal como el factor más importante y valioso que tenemos, el cual buscaremos enriquecer por medio de capacitaciones constantes, con el fin de dar a nuestro personal un mayor profesionalismo, además de proporcionar a los clientes, una mejor atención y servicio.

La comunicación dentro de la empresa es sin duda un factor importante, es por eso que buscaremos mantener una comunicación sana, abierta, y de cordialidad. El trabajar para los niños, nos genera un gran compromiso, los niños son muy perceptivos, y conocen a la perfección el ambiente de determinado lugar, y su aceptación o rechazo al mismo se ve reflejado en su comportamiento, es por eso que en la guardería debe haber un ambiente cálido y protector en donde el niño se sienta feliz y seguro.

Respecto a las prestaciones que tendrán los trabajadores, serán todas aquellas establecidas por la ley. Además que buscaremos remunerar el personal por su trabajo, desempeño y esfuerzo, otorgándole reconocimientos diversos, con la finalidad de valorar su dedicación y esmero, reconociendo la importancia de su trabajo para la guardería.

❖ Sistemas Administrativos

Los sistemas administrativos que utilizaremos serán adaptados a cada departamento, contabilidad, administración, pedagogía, psicología, seguridad, y mantenimiento.

La administración de la guardería tiene la finalidad de integrar de forma óptima todos los recursos con los que cuenta la empresa, con el fin de que podamos obtener utilidades en el desarrollo de nuestras actividades. Primeramente daremos a conocer puesto que ocupa cada persona que forma parte de la guardería, además de las responsabilidades y actividades que genera cada puesto.

- 1) Administración: Coordina todos los departamentos, verificando que se cumplan correctamente las funciones, además de tener el control del ingreso de los niños, inscripciones, duración de la estancia, cobro, personal, pagos, y manejo de cuentas entre otros.
- 2) Contabilidad: Llevará a cabo todos los trámites necesarios para el adecuado cumplimiento de la Ley, pago de impuestos, seguro social, además de proporcionar y asesorar financieramente a la guardería.
- 3) Educadoras especializadas: Estarán 100% dedicadas al cuidado y necesidades de los menores, además de que realizarán con ellos actividades y programas que estimulen y fortalezcan su aprendizaje y educación durante su estancia en la guardería.
- 4) Psicóloga: Estará al pendiente del comportamiento y conducta de los niños con el fin de identificar cualquier problema que se presentase, ayudando al menor en caso de que lo requiera.
- 5) Niñeras: apoyaran a las educadoras en todas sus actividades, además de estar al pendiente de la salud e higiene de los niños.
- 6) Seguridad: Vigilarán de manera constante las instalaciones, y los movimientos en la guardería reportando a la administración cualquier irregularidad que se pudiere

presentar, otorgando a los niños máxima protección y seguridad durante su estancia.

- 7) **Mantenimiento:** Estará a cargo de la limpieza y cuidados necesarios de las instalaciones, detectando cualquier tipo de falla eléctrica o descompostura en el mobiliario.

❖ **Infraestructura Local**

Las instalaciones sin duda es nuestra más grande inversión, el mobiliario, salones, sanitarios, oficinas, recepción, áreas de juegos, enfermería, y ubicación es quizá el factor más importante que considerarán nuestros clientes, ya que representa la imagen de nuestra empresa.

2.2 Tramitación Inicial

Ventajas y desventajas de las diferentes formas legales de propiedad:

<i>VENTAJAS</i>	<i>DESVENTAJAS</i>
<i>PROPIEDAD UNICA</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser el dueño ✓ Es de fácil comienzo ✓ Se conservan todas las utilidades ✓ Los ingresos se gravan como personales ✓ Se tiene absoluta toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se asume responsabilidad ilimitada ➤ El capital de inversión puede ser reducido ➤ Se realizan actividades múltiples ➤ No se tiene un control absoluto de las actividades ➤ No hay diferencia de opiniones, por lo tanto no se tiene la seguridad de que las tomas de decisiones son las correctas.

<i>SOCIEDAD</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El asociarse con más personas, logra mayores aportaciones, puntos de vista, e ideas. ✓ Es un comienzo fácil ✓ Las responsabilidades están compartidas ✓ Los socios solo pagan impuestos sobre su ingreso personal ✓ Hay más capital de inversión disponible 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La responsabilidad de los socios es limitada, ya que cada uno se hace cargo de sus propias funciones y solo responde por las mismas. ➤ Las utilidades son compartidas. ➤ Se pueden generar desacuerdos. ➤ Tienen vida ilimitada
<i>CORPORACIONES</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los accionistas tienen responsabilidad limitada. ✓ Pueden tener los capitales de inversión más altos ✓ Tienen vida ilimitada ✓ El personal es muy especializado en determinadas áreas ✓ La propiedad es fácilmente transferible 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las corporaciones gravan mayores ingresos ➤ Tienen que pagar un impuesto sobre el capital social ➤ Su inicio es muy costoso ➤ Las corporaciones se encuentran sometidas a mayores controles

Para la iniciación de la empresa debemos primeramente solicitar ante la Secretaria de Relaciones Exteriores cinco alternativas de denominación social que en nuestro caso serán las siguientes:

1. Mundo Feliz
2. Espacio Infantil
3. Pequeño Mundo
4. Mundo Pequeño
5. La casita del árbol

Para el trámite de la constitución ante el notario se requieren los siguientes documentos:

- Llevar permiso de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Cuadro de accionistas con el porcentaje de tener de cada uno.
- Datos generales de los socios.
- Estatutos.
- El notario elaborará escritura constitutiva, los socios la firmarán.
- El notario proporcionará 8 copias, entregará una carta para registrarse ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y a la Tesorería del Estado.

Además de que habrá que definirse el objeto de la sociedad, duración de la sociedad, y domicilio social.

Para la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del Estado y otras dependencias se deberá:

- Presentar ante hacienda forma R-1
- Copia del Acta Constitutiva
- Presentar copia R-1 (Secretaría del Estado)
- Copia de arrendamiento del Local
- Llenar y firmar copias del INEGI
- Registrarse en S.S.A., IMSS, Municipio, etc.

S R E

Secretaria de Relaciones Exteriores

Consultas 782-41-44 Ext. 4068

Dirección General de Asuntos Jurídicos

Para uso exclusivo de SER

FOLIO: _____

Lugar y Fecha: _____

SOLICITUD DE PERMISO DE CONSTITUCION DE SOCIEDAD (ARTICULO 15 DE LA LEY DE INVERSIÓN EXTRANJERA)

NOMBRE DEL PROMOVENTE

DOMICILIO PARA OIR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

**PERSONAS AUTORIZADAS PARA
RECIBIR RESOLUCIÓN:**

DENOMINACIÓN:

**SOLICITADA _____ EN _____ ORDEN _____
DE PREFERENCIA**

**REGIMEN JURIDICO DE LA
PERSONA MORAL**

FIRMA AUTOGRAFICA DEL PROMOVENTE

FORMULARIO DE REGISTRO

R1P1961

124

R-1

ANTES DE INICIAR EL LLENADO, LEA LAS INSTRUCCIONES DEL REVERSO.

ADMINISTRACION LOCAL DE RECAUDACION

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

INDICAR CON "X"	PERSONA FISICA	PERSONA MORAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SI EL TRAMITE ES	NORMAL	COMPLEMENTARIO
-----------------	----------------	---------------	-------------------------------------	------------------	--------	----------------

DATOS GENERALES DEL CONTRIBUYENTE

3 APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE (S) O DENOMINACION O RAZON SOCIAL
 M U N D O P E Q U E N O S C

DOMICILIO FISCAL O DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO: CALLE No. Y/O LETRA EXTERIOR No. Y/O LETRA INTERIOR
 L V D. B E R N A R D O Q U I N T A N A 3 2 5 9

ENTRE LAS CALLES DE Y DE
 A R A G O Z A Y C O R R E G I D O R A

CODIGO POSTAL
 7 6 1 6 0

ENTIDAD FEDERATIVA
 Q U E R E T A R O

SOLICITUD DE INSCRIPCION

FECHA DE NACIMIENTO O DE FIRMA DE LA ESCRITURA O DE MOVIMIENTO CONSTITUTIVO AÑO MES DIA
 0 0 0 6 0 1

FECHA DE INICIO DE OPERACIONES AÑO MES DIA
 0 0 0 6 0 1

ACTIVIDAD PREPONDERANTE (DESCRIBA)
 APRENDIZAJE Y CUIDADO INFANTIL

CLAVES FISCALES (CLAVE)
 0 3 2 0 1

CAMBIO DE SITUACION FISCAL

DEUDAS CAPITAL DE APORTACION

CON UNA "X" EL TIPO DE MOVIMIENTO	AÑO	MES	DIA	AUMENTO	DESCRIPCION
ALUMENTO Y/O DISMINUCION DE OBLIGACIONES FISCALES					DISMINUCION
ASALARIADOS QUE ALUMENTAN OBLIGACIONES POR OTRAS ACTIVIDADES					AUMENTO
CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL					CANCELACION EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS O LOCALES				11	LIQUIDACION TOTAL DEL ACTIVO
CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS O LOCALES				12	LIQUIDACION DE LA SUCESION
SUSPENSION DE ACTIVIDADES				13	DEFUNCION
CAMBIO DE DENOMINACION O RAZON SOCIAL				14	FUSION DE SOCIEDADES
REAFIJACION DE ACTIVIDADES				15	ESCISION TOTAL DE SOCIEDADES
INICIO DE LIQUIDACION				16	PERSONAS MORALES NO CONTRIBUYENTES (QUE NO ENTRAN EN LIQUIDACION)
APERTURA DE SUCESION					FECHA DE CANCELACION

SERVICIOS

ETIQUETAS CON CODIGO DE BARRAS 2 CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL (EXPECION) 3 CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL (REEXPECION) 4 CONSTANCIA DE INSCRIPCION (I.E.C.) 5 SOLICITUD DE COPIAS DE DECLARACIONES

PATERNO B A L A N D R A

MATERNO C H A P A

NOMBRE(S) C R I S T I N A

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES B A C C 7 6 0 3 0 1

PRIMA DEL CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O LIQUIDADOR

Tramite de Constitución ante Notario.

Acta constitutiva ante notario

-----Escritura setenta y siete mil seiscientos cuarenta y cinco-----
-----Libro mil cuatrocientos cuarenta y cinco-----
-----Querétaro Qro. a 2 de Septiembre del 2000-----

LIC. FRANCISCO VERA ORDOÑEZ, Notario no. 221 de Querétaro, Qro. actuando como asociado y en protocolo de la notaria 31, de la que es titular el Sr. JOAQUIN VERA PEREZ, hago constar el contrato de sociedad civil, que se otorgue a la Sra. CRISTINA BALANDRA CHAPA, a los señores ROGELIO RODRIGUEZ VELAZQUEZ, NATIVIDAD ORTIZ GOMEZ, PALOMA CEVALLOS FOYO, JUAN CARLOS ZAMORA CHAVEZ, de acuerdo con las siguientes-----

-----C L A U S U L A S-----

-----PRIMERA. Los otorgantes constituyen una sociedad que se denomina “Mundo Pequeño” Sociedad Civil, y podrá utilizar las iniciales S.C.

-----SEGUNDA. Su domicilio es en Querétaro., Qro. y podrán establecerse agencias y sucursales u oficinas en cualquier otro lugar sin que cambie el mismo.

-----TERCERA. Su objeto Social es:

- I Educación y Aprendizaje de los niños durante los primeros años de su vida.
- II Cuidados y Atención especializada para menores de edad.
- III Estimulación Temprana del Aprendizaje del menor.
- IV Proporcionar al menor, instalaciones y programas y un ambiente de cuidados profesionales para los niños.
- V Formación y capacitación del personal.
- VI La representación y el manejo de toda clase de asuntos que se relacionen con el desarrollo de los objetos de la sociedad.

- VII La celebración de toda clase de actos y contratos incluyendo la adquisición de arrendamiento y administración de los bienes muebles e inmuebles que se relacionen o sean consecuencia de los objetos antes descritos.
- VIII Adquirir por cualquier título derechos literarios o artísticos relacionados con su objeto.
- IX Adquirir partes sociales en sociedades relacionadas con su objeto.
- X Adquirir o conferir toda clase de mandatos.
- XI Adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles , derechos personales y reales.
- XII Contratar el personal necesario.
- XII Las actividades que realice la empresa no tendrán fines de lucro, especulación, comercio y realizaran previos los permisos y autorizaciones necesarias.

-----CUARTA. Su duración será de NOVENTA Y NUEVE AÑOS, contados a partir de la fecha de firma de esta escritura.

-----QUINTA. Los socios extranjeros actuales o futuros de la sociedad se obligan formalmente con la secretaria de relaciones exteriores considerarse como nacionales respecto a las acciones de dicha sociedad que o de que sean titulares, así como de los bienes, derechos, concesiones, participaciones, o intereses de que sean titular la sociedad o bien de los derechos y obligaciones que se deriven de los contratos en que sea titular la sociedad por lo que renuncian provocar la protección de sus gobiernos bajo la pena en caso contrario de perder el beneficio de la nación mexicana los bienes y derechos que hubieren adquirido.

-----CAPITAL SOCIAL-----

-----SEXTA. El importe del capital social es la cantidad de CIEN MIL PESOS 00/100 MN. Que se integra por las aportaciones que en efectivo exhiben con este motivo los socios.

-----SEPTIMA. Cada socio será solo responsable de su aportación y en ningún caso responderá con sus bienes de cualquier compromiso de la sociedad, los socios no podrán ceder sus derechos sin el consentimiento previo de los demás socios.

-----OCTAVA. Todos los ingresos sociales entrarán en una caja común, del cual se pagarán los gastos, y el sobrante se repartirá a los socios en la forma y términos que establezca la asamblea general de socios en base al trabajo que hayan realizado así como el volumen de negocios que aporten y a la proporción de sus aportaciones.

Por ingreso se entiende cualquier percepción económica procedente del ejercicio profesional derivado del objeto social con exclusión de todas las demás percepciones que los socios tengan por otros conceptos. Se entiende por gastos todas las erogaciones relacionadas con el objeto social.

-----NOVENA. La admisión de socios nuevos o la destitución de los mismos será determinada en función de beneficio de la sociedad en una asamblea por unanimidad de votos.

-----DECIMA. En caso de muerte de alguno de los socios sus herederos recibirán en el curso de seis meses siguientes al deceso la participación de la inversión total, del socio fallecido y sus participaciones adicionales en proporción a su aportación inicial para cubrir la parte pagada de los herederos del socio fallecido.

-----DECIMO PRIMERA. En caso de invalidez temporal, por enfermedad o accidente del socio, recibirá la parte de ingresos netos que determine la asamblea. Si la invalidez persiste después de seis meses ya sea que se considere temporal o permanente se llegará a un acuerdo con la asamblea para solucionar la situación.

-----En caso de separación temporal o voluntaria de alguno de los socios se estudiará en ese momento el arreglo que más convenga a las partes. En caso de separación voluntaria y definitiva alguno de los socios, este dejara de pertenecer a la sociedad, y en curso de los seis meses siguientes, la sociedad reembolsara el valor de su aportación inicial y las utilidades que correspondan hasta la fecha de su separación.

trabajo y desistir de acciones o recursos, intentar y desistir del amparo, articular y absolver posiciones, denunciar hechos delictuosos, formular querellas intervenir en los procesos penales, coadyuvar con el Ministerio Público, constituirse en la parte civil en procesos penales, otorgar perdón, comparecer ante la Secretaría del Trabajo y Previsión social, juntas federales, locales, o especiales de Conciliación y de Conciliación y Arbitraje, en toda la República Mexicana en los asuntos en los que la sociedad sea parte a tercer interesado tanto en la etapa conciliatoria como para articular y absolver posiciones, en el desahogo de la prueba confesional tomar decisiones, y celebrar convenios, así como para comparecer como representante patronal en la etapa de demanda y excepciones con las más amplias facultades del caso en términos de la Ley Federal del Trabajo en los términos del artículo de la Ley General de Títulos de Crédito, girar y suscribir títulos de crédito así como conferir poderes generales o especiales y revocarlos, nombrar gerentes, empleados o factores y revocarles sus nombramientos.

Estas facultades podrán ser ampliadas o disminuidas por la Asamblea General de Accionistas.

-----A S A M B L E A -----

-----DECIMO SEPTIMA. La asamblea General de socios es el órgano supremo de la sociedad podrá celebrarse en cualquier tiempo y cuando sea necesario, pero deberá hacerlo por lo menos cada seis meses para conocer el informe del órgano de administración y los resultados del periodo.

-----DECIMO OCTAVA. Se convocará por el representante principal del órgano administrativo por lo menos quince días antes de que se reúna la convocatoria se publicará en uno de los periódicos de mayor circulación de dominio social.

-----DECIMO NOVENA. La asamblea será valida sin publicar convocatoria cuando concurran la totalidad de los socios que firman la lista de asistencia.

-----VIGESIMA. Presidirá la Asamblea cualquier administrador y el secretario será designado por la asamblea por mayoría de votos.

-----DECIMO TERCERA. Cuando alguna de las partes quiera dejar de participar en la sociedad, deberá ofrecer su participación a las otras partes para que en un plazo mínimo de noventa días a partir del momento en que se les notifique personalmente y hagan uso del derecho del tanto.

-----DECIMO CUARTA. Por acuerdo unánime de los socios podrán nombrarse socios asociados que sin aportación de capital sean en la sociedad con base a su trabajo personal o en calidad técnica profesional y que desempeñen servicios a la misma y los cuales podrán participar en las utilidades de la sociedad en el porcentaje que se les asigne, nunca tendrán participación alguna en los activos sociales, ni en la liquidación de la sociedad su calidad es INTRANSFERIBLE y podrán ser excluidos de la sociedad por mayoría de votos.

La junta será quién determine por mayoría de votos la calidad de socios asociados señalándose además atribuciones, responsabilidades, y en su caso la retribución de participaciones que hayan de corresponderle.

-----ADMINISTRACION-----

-----DECIMO QUINTA. Administrarán la sociedad uno o varios administradores que podrán ser o no socios, serán elegidos por la asamblea general y desempeñaran sus funciones por tiempo indefinido hasta que tomen posesión quienes los sustituyan cuando sean dos o más administradores podrán formar un consejo de administración que funciona como cuerpo colegiado y tomará sus decisiones por mayoría de votos. Sus acuerdos se asentaran en el libro de actas de la sociedad.

-----DECIMO SEXTA. El administrador o los administradores tendrán las facultades necesarias para desarrollar el objeto de la sociedad y la representación legal de esta, tendrán al efecto facultades de apoderado general para pleitos y cobranza, para ejecutar actos de administración y actos de riguroso dominio, con facultades generales o especiales que requieren cláusula especial conforme a la ley, en los términos de los artículos dos mil quinientos cincuenta y cuatro y dos mil quinientos ochenta y siete del Código Civil, en representación de las sociedades podrán intervenir ante autoridades judiciales, civiles, penales, administrativas, y del

-----VIGESIMA PRIMERA. La asamblea reunida en virtud de primera o segunda convocatoria quedará legalmente instalada cuando estén presentes en ella la mayoría de los socios y sus resoluciones se tomarán también por mayoría de votos en tercera convocatorias quedarán instalados con los socios que se reúnan.

----- EJERCICIO SOCIAL BALANCE UTILIDADES Y PERDIDAS.-----

-----VIGESIMA SEGUNDA. Los ejercicios sociales se inicial el primero de enero y terminan el 31 de diciembre de cada año excepto el primer ejercicio que se iniciara con las actividades de la sociedad y terminará el treinta y uno de diciembre siguiente.

-----DISOLUCION Y LIQUIDACION-----

-----VIGESIMO TERCERA. La sociedad se disolverá por alguna de las cláusulas establecidas en el artículo dos mil setecientos veinte el Código Civil.

-----VIGESIMO CUARTA. Disuelta la sociedad se pondrá en liquidación la cual se practicará en el plazo de seis meses contados a partir del acuerdo de disolución.

-----VIGESIMO QUINTA. La asamblea designará uno o dos liquidadores y en caso de que nombre dos especificara si deberán actuar conjunta o separadamente en cada caso sus facultades y obligaciones.

----- TRANSITORIAS-----

-----PRIMERA. El capital social ha sido aportado por los socios fundadores en la siguiente forma:

SOCIOS	PARTES SOCIALES	APORTACION
Cristina Balandra Chapa	1	\$ 25,000.00
Rogelio Rodríguez Velázquez	1	\$ 25,000.00
Naty Ortiz Gómez	1	\$ 20,000.00
Paloma Cevallos Foyo	1	\$ 15,000.00
Juan Carlos Zamora Chávez	1	\$ 15,000.00
Total-----		\$ 100,000.00

-----SEGUNDA. Los socios pagan el capital social en efectivo Moneda Nacional que queda depositado en la casa de la sociedad y socios administradores les otorguen recibo.

-----TERCERA. Los otorgantes constituidos en Asamblea General de Socios, eligen in consejo de Administración que estará integrado de la siguiente, manera:

Cristina Balandra Chapa	PRESIDENTE
Rogelio Rodríguez Velázquez	SECRETARIO
Natividad Ortiz Gómez	SECRETARIO
Paloma Cevallos Foyo	VOCAL
Juan Carlos Zamora Chávez	VOCAL

El presidente de consejo de administración tendrá indistintamente todas y cada una de las facultades consignadas a la cláusula Décima Sexta de esta escritura.

Elegir al apoderado legal: Natividad Ortiz Gómez a quién se le otorga el poder general de pleitos y cobranzas de acuerdo a la Décima Sexta de esta escritura.

-----QUINTA. Los funcionarios electos aceptaran el cargo protestarán desempeñarlo fiel y legalmente.

-----G E N E R A L E S -----

Los comparecientes declararon ser mexicanos por nacimiento.

La señora Cristina Balandra Chapa, Originaria del estado de Nuevo León , Monterrey, Mex. Nació el día primero de Marzo de 1976 Domicilio Calzada de los Arcos #177 casa 12. Residencial los arcos. Presentando el folio de su credencial de elector no.12245678 emitido por el Registro Federal Electoral.

El Sr. Rogelio Rodríguez Velázquez, Originario del Estado de Querétaro, Qro. Mex. Nació el día Veintisiete de Agosto de 1974 Domicilio Calzada de los Arcos #177 casa 12. Residencial los arcos. Presentando el folio de su credencial de elector no.12245878 emitido por el Registro Federal Electoral.

La Srita. Natividad Ortiz Gómez, Originaria del Estado de Querétaro, Qro. Mx nació el día 5 de Agosto de 1974 Domicilio: Plaza Dahxi # 511 col. Plazas del Sol. Presentando el folio de su credencial de elector no.127658785 emitido por el Registro Federal Electoral.

La Srita. Paloma Cevallos Foyo. Originaria del Estado de Querétaro, Qro. Mx nació el día 11 de Mayo de 1976 Domicilio: Conde de Miravalle # 98 Col Carretas. Presentando el folio de su credencial de elector no.12798653 emitido por el Registro Federal Electoral.

El. Sr. Juan Carlos Zamora Chávez. Originaria del Estado de Querétaro, Qro. Mx nació el día 3 de Mayo de 1971 Domicilio: Marquez # 45 Colonia las Animas. Presentando el folio de su credencial de elector no.14468653 emitido por el Registro Federal Electoral.

-----CERTIFICACIONES-----

Yo el notario certifico:

- ◆ Que advertí a los comparecentes que daré el aviso que se refiere regla 2.3.17 de la resolución miscelánea fiscal del 2000, además de cédula.
- ◆ Que ha relacionado incierta concuerdan perfectamente con los originales que tengo a la vista.

Respecto de los comparecientes:

- ◆ Que me asegure de su identidad con los documentos y un juicio de capacidad legal.

- ◆ Que explique valor y consecuencias legales para esta escritura, la leí en voz alta y cuenta la firma del día de su fecha y acta constitutiva definitivamente en México.

CRISTINA BALANDRA CHAPA	RUBRICA
ROGELIO RODRIGUEZ VELAZQUEZ	RUBRICA
NATIIDAD ORTIZ GOMEZ	RUBRICA
PALOMA CEVALLOS FOYO	RUBRICA
JUAN CARLOS ZAMORANO CHAVEZ	RUBRICA
LIC. FRANCISCO VERA ORDOÑEZ	RUBRICA.

EL SELLO DE AUTORIZAR

Artículo del Código Civil del Estado.

-----Art. 2554 En todos los poderes generales para pleitos y cobranzas bastará que se diga que se otorga con todas las facultades generales y las especiales, que requieren cláusula especial conforme a la ley para que se entiendan conferidos sin limitación alguna.

-----En los poderes generales para administrar bienes bastará expresar que se da con ese carácter, para que el apoderado tenga todas las facultades de dueño, tanto en lo relativo a bienes y para hacer toda clase de gestiones a fin de defenderlos.

-----Cuando se quisieran limitar en los tres casos antes mencionados, las facultades de los apoderados se consignarán las limitaciones o los poderes serán especiales.

Los notarios insertarán este artículo en los testimonios de los poderes que se otorguen.

LIC. FRANCISCO VERA ORDOÑEZ Notario 221, certificó que la presente copia fotostática en nueve paginas útiles es fiel reproducción de su original, que con el mismo número y fecha obra en el protocolo de la notaría 31 del Sr. JOAQUIN VERA PEREZ. Del cual estoy asociado.

Querétaro, Querétaro. 2 de Septiembre del 2000.

NOTARIO 221

LIC. FRANCISCO VERA ORDOÑEZ

<i>Evaluación del local.</i>	<i>excelente</i>	<i>buena</i>	<i>regular</i>	<i>mala</i>
Servicios (agua, luz, teléfonos)	X			
Afluencia de Trabajo		X		
Impuestos			X	
Protección policiaca		X		
Factores del medio ambiente		X		
Calidad de empleados disponibles		X		
Nivel promedio sueldos empleados		X		

2.4 Diseño de la imagen Corporativa

La imagen de la empresa es muy importante, ya que es el reflejo de la misma, una empresa con buena ubicación, adecuadas instalaciones, espacios bien aprovechados, y armonía en la decoración sin duda llamará la atención de los padres de familia.

La imagen va más allá de las instalaciones, ya que son numerosos los elementos que se deben juntar para dar vida a toda la empresa. El logotipo, es la figura que representa a la empresa, este deberá ser agradable y de fácil reconocimiento al igual que el nombre de la misma, cuya finalidad será que al verlo las personas logren identificar el logotipo, con la guardería y reconozcan nuestro servicio.

El nombre de la empresa será corto, fácil de recordar y legible a simple vista, de esta forma los clientes lo identificarán de manera rápida. Un buen eslogan es una frase corta que logra causar buen impacto en los consumidores, buscando transmitir una idea clara y precisa de nuestro servicio.

MUNDO PEQUEÑO S.C.



Un lugar especialmente creado para sus niños...

2.3 Selección del local y oficina

a) Selección de la localidad

En la ciudad existen muy pocas guarderías que presten su servicio de manera abierta ya que las guarderías más importantes del estado son las que pertenecen a instituciones gubernamentales como el Seguro Social, CTM, CENDI,. Es por eso que nos estableceremos en la ciudad de Querétaro, ya que la demanda que se pronostica es muy alta, y buscaremos satisfacer completamente las necesidades de la sociedad Queretana.

b) Selección del Local u Oficina

El lugar que buscaremos estratégicamente para ubicarnos es un lugar tranquilo y céntrico con fácil acceso y estacionamiento, ya que la mayoría de los padres de familia van de paso y solo dejan a sus niños, así que prefieren no dilatarse mucho para dejarlos.

La ubicación de las instalaciones se encontrará en una zona residencial con el fin de que el medio ambiente que rodee a los niños sea lo más agradable posible, además de que la zona elegida deberá ser segura y apartada de cualquier negocio que pueda poner en peligro la salud y seguridad de los niños.

<i>Evaluación del local.</i>	<i>excelente</i>	<i>buena</i>	<i>regular</i>	<i>mala</i>
Ubicación	X			
Competencia cercana				X
Disponibilidad de transportes		X		
Precios		X		
Estacionamiento		X		

2.5 Acondicionamiento de la guardería

El local para el establecimiento de la guardería debe ser muy apropiado al giro, ya que son muchos los negocios que hoy e día caen en una mala ubicación, y sus instalaciones no representan adecuadamente el giro del negocio. Hay negocios que en cambio no necesitan mostrar su apariencia, y solo es necesario contar con el mobiliario indispensable. Sin embargo una guardería deberá cuidar en todo momento su imagen ya sea en su apariencia interior y exterior.

- Apariencia Exterior:

No se puede juzgar a una empresa sólo por su exterior, ya que en ocasiones nos llega a sorprender el interior de algunas de ellas. Una buena fachada hace que la gente tenga curiosidad de ver como es en su interior o bien que ubique a la perfección el establecimiento. El exterior será la primera imagen que se tendrá de la guardería, es por eso que tendremos especial cuidado en a misma, con la finalidad de que la imagen que proyectemos sea muy buena.

- Apariencia Interior:

La distribución de los espacios, el diseño de las áreas, y la decoración son también parte de la imagen de la guardería. En el caso de nuestro giro, los padres de familia prestan mucho cuidado para analizar y observar detenidamente el lugar donde estarán sus hijos. La buena impresión que logremos causar con nuestras instalaciones será un factor importante que influirá en la decisión de los padres de familia para solicitar nuestros servicios.

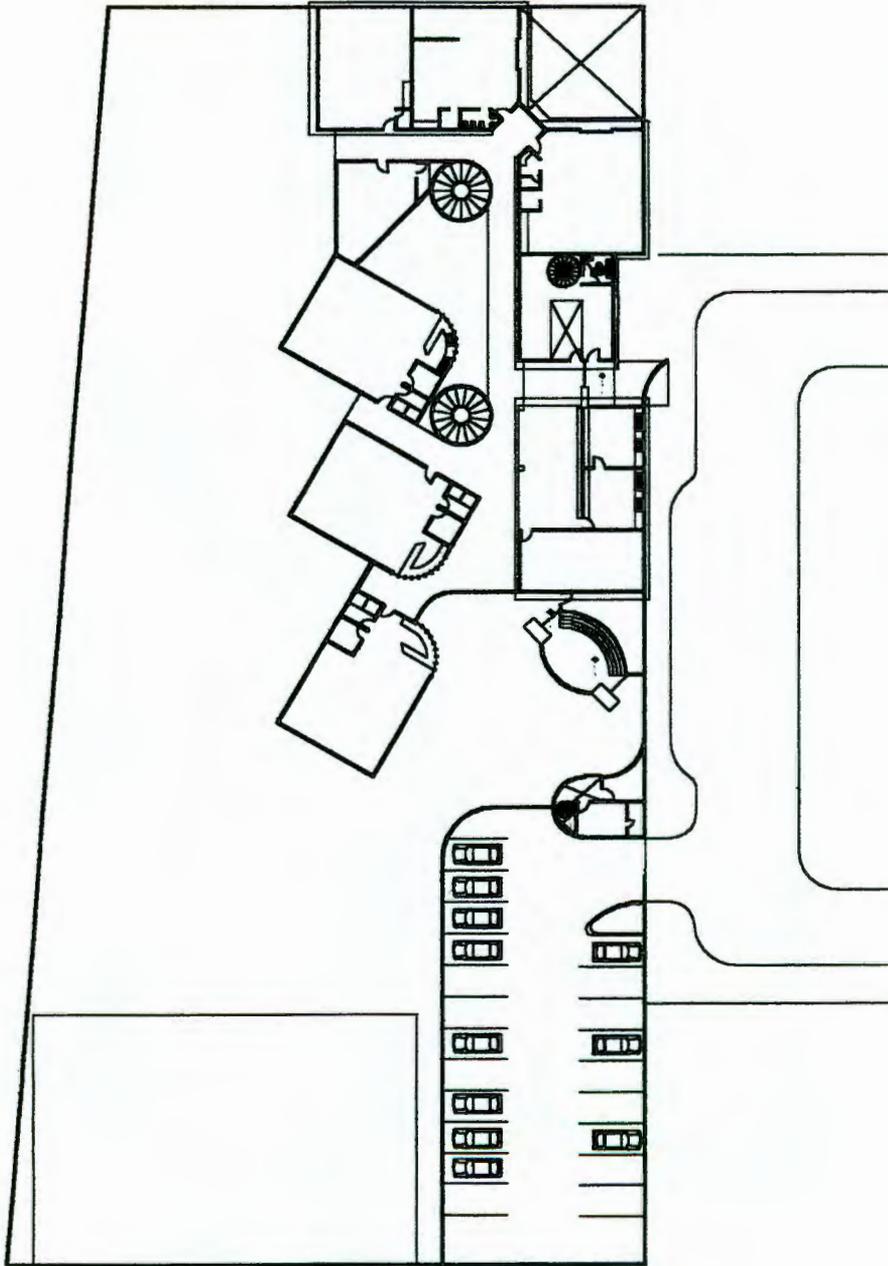
Para lograr un buen acondicionamiento de la guardería ya sea en su apariencia exterior o interior es necesario contar con apoyo profesional, un arquitecto conocerá sin duda las necesidades que representa trabajar con niños, los espacios y dimensiones que se requieren en la distribución de los mismos, logrando un aprovechamiento óptimo de los recursos con los que se cuentan.

En el caso de la apariencia exterior, se contará con un fácil acceso de entradas y salidas de automóviles ya que muchos de los padres de familia generalmente se ven limitados de tiempo, y el buscar un lugar para estacionarse les genera cierta dificultad. Es muy necesario contar con letreros que muestren el nombre de la empresa, su logotipo, y eslogan. La fachada y los colores de la misma deberán ser discretos y sencillos, pero logrando el efecto de no pasar desapercibidos, ya que los primeros meses de vida de la empresa son vitales para la identificación del negocio ante la sociedad.

La distribución y apariencia interior de la guardería es también muy importante, por el hecho de que los padres de familia tienen en mente el lugar que sería ideal para sus hijos, es por eso que la primera imagen que tengan de la guardería es la más importante, y debe satisfacer y coincidir con el servicio que esperan recibir los clientes.

Como lo mencionamos antes la distribución de la guardería buscara ser lo más práctica y optima, de manera que contaremos primeramente con ventilación suficiente, y luz natural en todas las áreas. Tendremos una recepción en donde se le da la bienvenida a los niños y padres de familia, además de ser el lugar donde se llevan a cabo los trámites de aceptación de los niños, además del control de registros de los mismos.

Los niños tendrán acceso a salas infantiles, salón de usos múltiples, baños, área de juegos, áreas verdes, enfermería, material didáctico y administración. Cabe mencionar que absolutamente todo el mobiliario deberá ser instalado estar adaptado y pensado en las necesidades de los niños. Todas las instalaciones sin excepción estarán vigiladas a todas horas por el personal de seguridad, contando con el apoyo de la más alta tecnología en circuito cerrado y alarmas, ya que la seguridad dentro de la guardería es lo más importante para nosotros.



PLANTA DE CONJUNTO

2.6 Planeación Financiera y Fiscal

En el arranque de una empresa es muy difícil hacer un análisis de tipo financiero, ya que generalmente no se cuentan con los datos estadísticos que puedan utilizarse como base para realizar un posible análisis de la empresa, es por eso que debemos estar conscientes de que todos los datos que se relacionen con el comportamiento financiero de la empresa, se tomarán del futuro esperado, a manera de proyectar los posibles movimientos a través del tiempo, tomando en consideración las principales variables como: las tasas de rendimiento en caso de haber solicitado algún tipo de crédito, el costo del capital, el crecimiento esperado, la demanda generada, utilidades, ingresos, egresos, y todos aquellos factores que influyen de forma crucial para llevar a cabo el análisis financiero de la guardería.

Las principales fuentes de información, en donde se pueden tomar datos históricos con el fin de colaborar en la elaboración de los estados financieros posteriores, son los siguientes:

- ❑ Estado de Posición Financiera
- ❑ Estado de Resultados
- ❑ Estado de Utilidades
- ❑ Estado de Origen y Aplicación de Recursos

Estado de Posición Financiera

Básicamente aborda los valores en poder de la empresa, generalmente al finalizar el ejercicio fiscal, comprendiendo los principales conceptos: activo, pasivo, y capital contable. En el caso de nosotros no tomamos en cuenta estos datos, ya que no es necesario elaborarlo.

Estado de Resultados

En este estado se detalla a perfección los ingresos por venta del servicio o producto, los gastos que se requieren para llevar a cabo la operación, incluyendo los de administración, generalmente dicho estado se elabora al año. La diferencia entre los ingresos y gastos corresponde a las utilidades o pérdidas respectivamente.

Estado de utilidades acumuladas

Reflejan cada uno de los cambios del capital contable, derivadas de los depósitos o retiros de tipo personal, es decir son utilidades no usuales que se aplican de forma directa al capital contable. Casi siempre este estado de resultados se aplica a un determinado lapso de tiempo que generalmente no sea en el arranque de la empresa.

Estado de origen y aplicación de recursos

Se entiende por estado de origen a todas las transacciones que generan un aumento en nuestros pasivos, capital contable, o activos. Para llevar a cabo el estado de origen y aplicación de recursos se requiere de los estados financieros de diversos periodos consecutivos.

El arranque de la planeación financiera se basa en Proforma (información estimada), y Flujo de Efectivo.

El Balance de inversión inicial, es un estado de información que debe ser preciso y muy detallado, ya que por medio de él analizamos de que es lo que la empresa requiere para realizar sus funciones, cuanto es el monto de su inversión, considerando todos los conceptos necesarios, además de considerar toda la serie de gastos a realizar. para dar inicio a las actividades ya que por medio de él quedan establecidos los conceptos y rubros necesarios para dar inicio, incluyendo además los gastos fijos que deberán hacerse con el fin de que la empresa inicie de una manera óptima y aproveche al máximo los recursos que tenemos.

MUNDO PEQUEÑO S.C.
I N V E R S I O N I N I C I A L

BALANCE INICIAL

Mobiliario y Equipo	\$ 60, 000.00
Instalaciones y Mejoras	\$ 30, 000.00
Material Didáctico	<u>\$ 10, 000.00</u>
T o t a l	----- \$ 100,000.00

GASTOS A REALIZAR

Nómina	\$ 46, 200.00
Renta	\$ 5, 000.00
Luz	\$ 350.00
Agua	\$ 150.00
Teléfono	\$ 1, 200.00
Mantenimiento	\$ 1, 500.00
Cuotas Patronales	\$ 10, 650.00
Papelería	\$ 7, 000.00
Seguros	\$ 2, 000.00
Publicidad	<u>\$ 12, 000.00</u>
T o t a l	----- \$ 86, 050.00

M O D U L O I I I

CRECIMIENTO INICIAL Y DESPEGUE

El crecimiento inicial de la empresa comienza desde el momento en que la empresa entra de lleno al desarrollo de sus actividades, quizá este sea el momento más importante y crítico, ya que es llevar a la realidad toda una planeación y asumir todas las responsabilidades empresariales que son las que nos conducirán al éxito o fracaso de la misma.

Para programar un buen despegue se requiere de tener una perfecta sincronización de tiempos dirigiendo a la empresa a una velocidad exacta, con el fin de que tenga un crecimiento proporcional en relación a su tiempo de arranque.

Para iniciar el despegue de un nuevo negocio se recomienda tomar en consideración una serie de pasos que nos ayudaran a que nuestro despegue sea exitoso:

- ✓ Iniciar después de haber cubierto todos los pasos indicados
- ✓ Fijar metas concretas sobre el número de niños que deberán recibirse mensualmente como factor de crecimiento.
- ✓ Formular un plan de Servicio y Publicidad
- ✓ Formular un buen plan de reinversión de utilidades de acuerdo a los principales objetivos de crecimiento.
- ✓ Nunca se debe forzar la marcha natural del negocio, ya que de esta forma se cambian las leyes naturales de la oferta y demanda.
- ✓ Evitar crecer demasiado rápido con el fin de que la vida de nuestra empresa continúe su ciclo natural.
- ✓ Nunca se debe pensar en un crecimiento de la empresa sin un plan de despegue.

Al llevar a cabo todos los pasos necesarios que anteceden al despegue del negocio y para poder medir nuestro crecimiento, hemos establecido como meta un volumen de ventas mensuales por: \$ 88, 500.00 pesos, como promedio basándonos en nuestra investigación estrictamente realizada y en los estados de inversión, tomando en cuenta que durante el primer año de vida de la guardería los clientes nos empiezan a conocer, sin embargo consideramos que con un buen manejo de publicidad podemos introducirnos al mercado de una manera más rápida, debido a que la competencia realmente no es muy fuerte, ya que a pesar de ser el mismo giro, ofrecen sus servicios de manera muy diferente.

Nunca debemos olvidar que nuestro principal objetivo como empresa de Servicios es la completa satisfacción de nuestros clientes y esta se logra poniendo a su alcance lo que ellos desean adquirir en el momento oportuno.

El plan de inversión de utilidades se llevara a cabo de acuerdo a las utilidades de cada año teniendo un importante punto de referencia a partir del segundo año inmediato anterior, pero debemos analizar las operaciones y resultados de cada año y de esta forma se buscaran nuevas alternativas para aumentar las utilidades pensando siempre en desempeñar un crecimiento continuo.

- **El primer año**

El primer año de vida del negocio nos indicará si la guardería esta teniendo el éxito esperado.

La importancia que tienen el desempeño de actividades durante estos primeros doce meses, es que es el indicador de posibilidades de expansión de la guardería teniendo en cuenta que durante este primer año, la empresa esta empezando a generar su cartera de clientes, las finanzas dependen de la inversión inicial, la empresa depende de del desempeño de los socios o dueños particular.

Otro factor importante a considerar es que el giro esta sujeto a las variantes económicas, sociales, y políticas y por ser un nuevo negocio la guardería es más frágil a ellos.

El primer año como empresarios tendremos la oportunidad de conocer y posicionarnos en el mercado, realizando de esta forma todas las actividades con dedicación, esfuerzo, y profesionalismo de esta manera lograremos no solo sobrevivir sino lograr gran solidez y aceptación en todas las áreas que se integran permanentemente, ya que durante este periodo de tiempo conoceremos las necesidades y los gustos de los consumidores, lo que tiene mayor demanda, además de conocer a los proveedores con los que nos relacionaremos.

No debemos olvidar que en nuestro alrededor siempre habrá factores externos como lo es la política, y la economía del país que nos afectan directamente a nosotros en el desarrollo de nuestras actividades.

La empresa en ningún momento deberá de descuidar ninguna de sus funciones y para ello se recomienda lo siguiente:

- **Ventas:** Es lo que sostiene a una empresa, ya que por medio de ellas se logra la obtención de utilidades, que es lo que da vida al negocio, sin ellas la posibilidad de que la empresa no pudiera crecer y desarrollarse serian casi nulas, es por eso que se recomienda buscar la forma de incrementarlas cada vez más.

- **Finanzas:** Las finanzas es un factor muy importante en el desarrollo de las actividades, ya que debemos esforzarnos por utilizar de manera óptima los recursos con los que contamos, además de que debemos considerar la estrategias de reinversión sobre las utilidades obtenidas, no debemos olvidar que un negocio

durante su primer etapa de crecimiento necesita mucho apoyo, y es posible que las primeras utilidades obtenidas se utilicen como inversión en la guardería.

- **Personal:** En una empresa de servicios, el personal es considerada la clave de éxito de un negocio, por el hecho de que no se está recibiendo un bien tangible, la mejor manera de obtener la satisfacción de los clientes será por medio de un excelente trato y una buena prestación de servicios en todos los aspectos, es por eso que el personal será el reflejo de nuestra empresa, así que trataremos de evitar a toda costa la rotación del mismo.
- **Contabilidad y Aspectos Fiscales:** La mejor manera de evitar problemas con entidades gubernamentales como lo es la Secretaría de Hacienda, el Seguro Social, Infonavit, y otras, es cumpliendo al pie de la letra con las obligaciones que tenemos como empresa, el pagar con nuestros respectivos impuestos y cumplir con los permisos y autorizaciones correspondientes a nuestro giro es una manera de evitarnos multas y sanciones, que pueden perjudicarnos.
- **Aspectos Legales y Regulación:** Este es quizá uno de los pasos a seguir más complicados ya que la elaboración y autorización de trámites en ocasiones son muy tardados, además de que requiere reunir una documentación específica que una vez reunida agiliza el proceso para aspectos legales.
- **Dirección General:** Es la parte medular de la guardería, por medio de ella se logra la adecuada y eficiente coordinación de actividades a manera de que se logre cumplir con los objetivos establecidos por medio de la interacción de todos los factores que integran la empresa.

Expansión de la Guardería

Como inicio la empresa primeramente piensa sobresalir en la ciudad de Querétaro, sin embargo no descarta la posibilidad de crecer proporcionando nuestros servicios en diferentes puntos de la ciudad, como empresario siempre se tiene en la mentalidad de crear algo grande, la ambición, esfuerzo y dedicación son factores que se conjuntan para llevar a cabo sus proyectos.

Un negocio una vez instalado, conoce a la perfección su capacidad y alcance, en nuestro giro pretendemos nunca perder la atención especializada del menor es por eso que nuestro crecimiento como empresa empezara en el momento en el que se le niegue el acceso de un menor a la guardería por falta de lugar, o bien que los que nuestro servicio sea constantemente requerido por madres de familia que vivan en un área diferente en donde estamos ubicados, en este caso se procederá a efectuar un estudio de mercado y consideraremos la opción de abrir una guardería más.

Los servicios que prestamos representan la oportunidad de diversificarlos, sin embargo consideramos que no podemos abarcar muchas cosas ya que el cuidado de menores es tan importante que si pensamos en ampliar los servicios ocasionaría pudiéramos perder de la especialización en el giro principal de la empresa.

Sin embargo podemos considerar los siguientes factores para el crecimiento y expansión de la guardería son :

1. Atraer a nuevos clientes.
2. Alentar a los clientes existentes a comprar más unidades de servicio.
3. Alentar a los clientes existentes a comprar servicios de un valor más elevado.
4. Reducir el grado de rotación.
5. Aumento de la capacidad instalada.

6. Poner fin a relaciones que no dejan utilidades, o bien que son insatisfactorias en cualquier otra forma y reemplazarlas con otros clientes que se adopten mejor a las metas de utilidades, crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Como tradición la mercadotecnia a buscado siempre atraer nuevos clientes, pero una organización que se encuentra bien administrada buscará la manera de conservar a sus clientes existentes y hacer que crezca la cantidad de ellos.

Las estrategias para atraer nuevos clientes comienzan desde la utilización de técnicas básicas como tratar a los clientes con cortesía, ofrecer aumentos en el servicio, y tratar a cada cliente como si fuera un segmento de uno.

Las metas de una empresa profesional sugieren que se cree una mezcla de proyectos, de manera que cada uno necesite ciertos tipos de clientes que se puedan adaptar a los recursos disponibles y en cierta forma a los intereses profesionales del personal, esto se puede representar de una forma mas sencilla con la siguiente pirámide.



Determinadores del Ritmo:

Son los retos importantes y de actualidad para los jefes de la empresa, que dan a esta un elevado nivel de visibilidad.

Proyectos Significativos:

Asignación que exigen mucho y que ofrecen una experiencia de aprendizaje a los asociados mas experimentados de la empresa.

Proyectos Sencillos:

Tareas a nivel de ingreso para los nuevos asociados, o para asistentes de investigación y para profesionales.

Trabajo analítico con base en datos del proyecto:

Tareas a nivel de ingreso para los nuevos asociados o para ayudantes de investigación y pasantes.

En nuestro caso el crecimiento de la guardería lo hemos considerado como a un largo plazo, ya que lo más importante no es crecer sino establecernos de una manera sólida en el mercado además de obtener la preferencia de nuestros servicios, es por eso que nos preocupa establecernos primeramente en la ciudad de Querétaro, sin descartar el posible establecimiento de otra guardería en otra área diferente a la que nos encontremos establecidas en el momento.

Una vez lograda dicha meta, continuaremos en pensar crecer a nivel estado y posteriormente a nivel nacional.

3.2 Implementación del programa empresarial

Los servicios del sector privado están en el negocio de lograr utilidades. La mayor parte de las organizaciones con capacidad restringida tienen una elevada razón de costos fijos a variables, lo que refleja la presencia de instalaciones y equipo costosos, además de un personal de tiempo completo.

La *administración del rendimiento* se preocupa por obtener el mejor rendimiento posible de cada unidad de capacidad disponible a lo largo del tiempo. El éxito de la empresa requiere de un conocimiento de la mezcla de clientes en cualquier momento determinado y después de desarrollo de estrategias que eviten la venta a precios más bajos de los que estarían dispuestos a pagar los clientes.

Si sólo la utilización de la capacidad es una guía insuficiente de las utilidades debemos medir hasta que punto los activos de la organización están logrando explotar su potencial para generar ingresos, esta es la base para saber la *eficiencia en los rendimientos de los activos* esto podemos conocerlo multiplicando el índice de capacidad por el porcentaje del rendimiento, derivando de esta forma el índice de eficiencia en la generación de rendimiento de activos.

Otro concepto que debemos cuidar es la *administración del rendimiento y asignación de costo*. Los gerentes que tratan de incrementar al máximo los ingresos generados por cada activo no pueden suponer que los costos permanecerán constantes, ya que en la práctica estos costos varían a menudo. Para cumplir con la identificación del costo variable por unidad, es probable que este costo varíe de acuerdo a la clase de servicio.

El papel que juega la *Mercadotecnia* en nuestra empresa es darse a la tarea de ayudar a incrementar la utilización del servicio por medio de:

- Identificación de los principales segmentos de mercado a los que se podría atraer la instalación de servicio y que son compatibles con sus capacidades y su misión.
- Pronosticar los volúmenes de negocios que se podrían obtener de cada segmento a niveles de precio específico mediante el análisis de la oferta y la demanda.
- Recomendar la mezcla de mercadotecnia ideal en cada punto específico en el tiempo.
- Proporcionar una fuerza de ventas, en fechas determinadas, apoyándonos de la planificación de la publicidad y de otros esfuerzos de comunicación relacionados.
- Fijar pautas de precios que se deben cobrar.
- Supervisar el desempeño a largo tiempo, evaluando razones de haber logrado un rendimiento superior a lo que se predijo.

Creación y mantenimiento de relaciones valiosas con los clientes

Cuando un cliente encuentra un valor, debido a los beneficios que recibe del servicio y estos exceden considerablemente los costos asociados de obtenerlos, se convierte en una relación lucrativa en el aspecto financiero, ya que los beneficios del cliente se pueden extender más allá de los ingresos como lo es el aprendizaje.

Una relación que es saludable y que ofrezca un beneficio mutuo ya que ambas partes tienen un incentivo con el fin de asegurarnos que esta relación se prolongue por muchos años.

Proyección a Futuro

Para el desarrollo de los planes en un futuro debemos tratar de establecer bien el presente, ya que este será el indicador más objetivo que tendremos para establecer las futuras proyecciones, las cuales podemos comenzar a definir una vez que la empresa presente cierta estabilidad, solidez y crecimiento.

Globalización Empresarial:

Las empresas de servicios buscan operar de manera internacional debido a los casos y descubrimientos de las investigaciones de una variedad de diferentes países. Sin embargo la mayoría de nuestras actividades tienen lugar en un campo doméstico. Con el advenimiento de los viajes aéreos internacionales y las telecomunicaciones, han aumentado en forma drástica la oportunidad y la necesidad de la prestación de servicios a nivel mundial, ya sea desplazando o completando la prestación paralela de servicios similares a través de operaciones exclusivamente domésticas.

Algunas empresas siguen a sus clientes hacia nuevos mercados, otras ven nuevas oportunidades de desarrollar sus ventas y la experiencia. A medida de que crecen las empresas que ofrecen sus servicios en mercados extranjeros, es muy útil reconocer que algunos de los retos que enfrentan los gerentes son la extensión de aquellos que ya se encontraban en grandes economías domésticas pero que ahora tienen lugar en un escenario más vasto, que presenta distinciones económicas y políticas más marcadas.

Una compañía verdaderamente global es una que no sólo hace negocios tanto en el hemisferio oriental como en el occidental, sino también en los hemisferios norte y sur. En el proceso se incrementan al máximo las distancias geográficas y los usos horarios, hay otras diferencias que también tienden a estar más marcadas, por ejemplo

el idioma, moneda, cultura, sistemas políticos y legales, reglamentaciones gubernamentales, educación, y niveles de desarrollo económico nacional y climas.

Hay una serie de factores que han impulsado a la globalización:

- ✓ Innovación de desarrollo tecnológico
- ✓ Nueva posición relativa en el mercado
- ✓ Reducción de costos
- ✓ Desarrollo y aprovechamiento de las ventajas comparativas de empresas con giros semejantes a los nuestros.

Para estimular el desarrollo de estrategias globales, los impulsores o apoyos como factores del mercado, costos, tecnología, políticas gubernamentales y fuerzas competitivas hay diferencias significativas en la medida en que los diversos apoyos de la globalización aplican a los servicios de procesamiento de personas, de poseciones y a los basados en la información.

CONCLUSIONES GENERALES

Las mujeres en la fuerza del trabajo

Las mujeres participan en el mundo del trabajo por muchas razones, la principal quizá sea una simple necesidad económica, pero a semejanza de los hombres, también ellas necesitan la satisfacción y realización que se obtienen con un trabajo fuera de casa. Sus exigencias no necesariamente se satisfacen con el papel tradicional de ama de casa.

Antes del advenimiento de la era industrial, en los primeros años de la década de 1800, hombres y mujeres compartían la responsabilidad de sostener a su familia combinando sus esfuerzos en un negocio familiar. Con el surgimiento de las fábricas, los hombres salían a trabajar mientras la mujer se quedaba en casa dedicada a las tareas domésticas. Este panorama ha cambiado con el tiempo pues un número creciente de mujeres han ingresado a la fuerza del trabajo y ha establecido profesiones.

Las mujeres que ingresan a la fuerza del trabajo no necesariamente siguen los patrones profesionales propios de los varones, ya que es evidente que la mujer sigue una más amplia gama de patrones, algunas se ajustan al patrón masculino de trabajo, mientras que otras proyectan tener hijos cuando se encuentren bien establecidas en su profesión. Las que desean dedicarse exclusivamente al hogar en la adultez temprana establecen a veces una carrera fuera del hogar, una vez que su último hijo a egresado a la primaria o a la universidad.

La mujer promedio puede dedicar diez años de tiempo completo a los cuidados de los hijos mientras estos son pequeños y todavía disponer de 35 años para ingresar a la fuerza del trabajo, practicar una profesión o cultivar otros intereses.

En 1990 la población femenina en México ascendía de 41.4 millones, representando el 50.9% de la población total del país. En los últimos 20 años registra un crecimiento anual del 2.7%, inferior al registrado en 1950-1970 cuando fue del 3.2%.

En 1990 el promedio de hijos nacidos en mujeres de 12 años o más era de 2.5 hijos, valor inferior a 1970 donde fue de 3.1%. La participación económica de la mujer se ha incrementado, es inferior a la del hombre ya que el 1990 se registraron 326 hombres activos por cada 100 mujeres.

Considerando la edad la participación económica de la mujer alcanza su valor máximo a la edad de 20-24 años, mientras la del hombre es entre los 35-39 años.

En 1990 existían en el país 2.3 millones de hogares familiares donde el jefe es una mujer, valor que se representa en un 15.3% del total de este tipo de hogares, esta proporción es sobresaliente en edades avanzadas. Además que es necesario mencionar que hay un fuerte incremento en mujeres que viven solas, particularmente en localidades urbanas.

Como podemos ver las madres que trabajan constituyen un fenómeno general en la sociedad moderna, más de la mitad de las que tienen hijos en edad escolar trabajan; también lo hacen las que tienen hijos menores de 3 años.

Un problema que afrontan es el encontrar un buen centro de atención para sus hijos. Las madres que trabajan han de combinar su papel tradicional de cuidadora de hijos con las metas ocupacionales o profesionales. El empleo a menudo desplaza algunas responsabilidades del cuidado del niño y algunas tareas domésticas.

Algunas madres tienen una profesión que les plantea grandes retos y exigencias y no desean abandonarla por mucho tiempo, unas simplemente no pueden prescindir de su sueldo. Estas madres afrontan la difícil tarea de asegurar una supervisión adecuada y segura de sus hijos mientras ellas trabajan. Algunas contratan a algún pariente o amigo para que los cuiden, pero si esto no es posible deberán buscar un buen centro de atención, ya que en ocasiones no solo es cuestión de trabajo, sino que ocasionalmente se ven en la necesidad de asistir a compromisos donde no pueden llevar a sus niños.

Las guarderías que están bien administradas parecen ser capaces de favorecer un desarrollo normal. Varios estudios son los que indican que los niños de 3 ½ a 30 meses de edad se desarrollan en esos centros tan bien como los niños que se crían en casa, se llegó a la conclusión de que un buen centro de atención no produce efectos positivos ni negativos en el desarrollo intelectual del niño. También se descubrieron que el vínculo entre madre e hijo no se desvirtúa mucho por la atención del grupo.

Actualmente el apoyo que se da a estos centros de servicio no son suficientes, las guarderías de tipo gubernamental no satisfacen al 100% las necesidades de las madres, ni de los pequeños, en ocasiones algunos de los trámites para ver si un niño puede ser aceptado son de hasta 6 meses, eso sin mencionar que no se hacen responsables de los niños enfermos o accidentes, día con día se repiten negligencias y falta de cuidado y seguridad en este tipo de instituciones.

Todo lo anterior se debe a que el personal de estos centros no tiene una preparación adecuada, hay una alta rotación de personal, y deficientes programas educacionales, sobre todo en los centros públicos, incluso no ha mejorado la disponibilidad de que estos ofrezcan alta calidad a un costo razonable.

Desde los primeros años de vida el niño debe adquirir algunas nociones elementales, la protección de la infancia y su seguridad son conceptos que deben tener presente cualquier persona o institución que tenga a su cuidado un niño.

Las casas de cuna, los hogares infantiles, los centros maternos, casas-hogar, guarderías, y cualquier otro establecimiento deben colocar a los niños en un ambiente apropiado para su crecimiento y desarrollo.

La educación no es solo una mera transmisión de cultura sino: una ayuda para la vida en todas sus expresiones; comienza al nacer y dura tanto como la vida.

Se ha comprobado que una buena guardería puede tener efectos muy positivos en los niños, ya que estos muestran un desarrollo cognoscitivo superior al promedio, ya que se adquieren las destrezas verbales mucho más rápidamente que los del grupo de control.

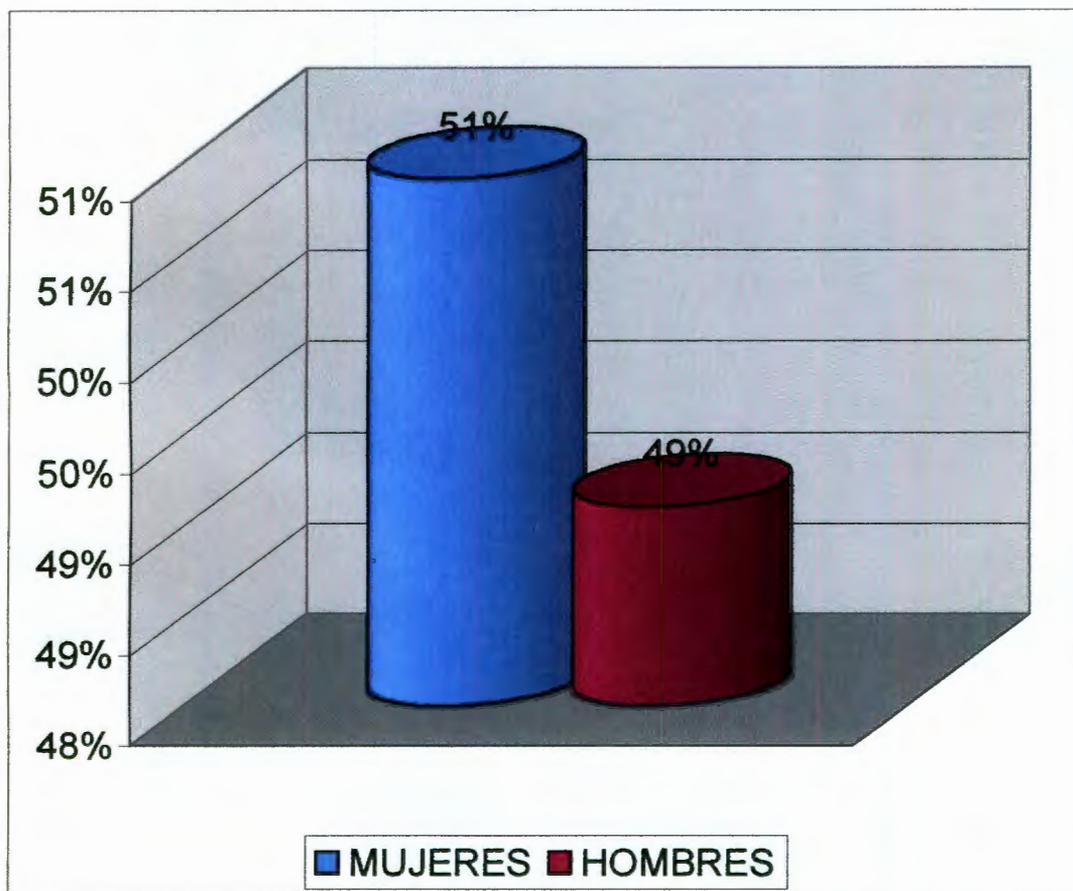
Los niños que conviven con niños de edades similares se influyen mutuamente en formas importantes, ya que se brindan apoyo en circunstancias desconocidas y de peligro. Sirven de modelo, refuerzan la conducta de sus compañeros y estimulan el juego complejo e imaginativo. Por lo tanto se ayudan mutuamente a aprender varias habilidades físicas, cognoscitivas, y sociales.

Este tipo de relaciones entre las personas de la misma edad son importantes en la vida del niño, por lo menos en los años intermedios de la niñez, y si el éxito de tales relaciones depende de la adquisición de las habilidades sociales, probablemente entonces será importante ayudar al niño a desarrollarlas. Los niños necesitan la oportunidad de jugar con otros niños, lo mismo que suficiente espacio y materiales apropiados para apoyar su juego.

POBLACIÓN FEMENINA EN QUERÉTARO DE 1930-1995

En 1995 en último censo efectuado por INEGI, Querétaro contaba con 1,250,476 habitantes, siendo la mayoría de la población mujeres, representando un 50.90% mientras que los hombres conforman un 49.4%.

En este tiempo Querétaro ocupaba el 25vo. Lugar a nivel nacional, teniendo un porcentaje de participación de 1.4%.



BIBLIOGRAFIAS

Centro de Ayuda Técnica
Factores de éxito y fracaso en la pequeña empresa
Editorial CODEX S.A.
Buenos Aires.

Código Civil para el estado de Querétaro.
Editorial SISTA S.A de C.V.
Marzo de 1999.

CRAIG. Grace
Desarrollo psicológico
Editorial Prentice Hall
4ta. Edición
Universidad de Massachusetts
México.

Fisco agenda del 2000.
Editoriales Fiscales ISEF.

FISHER. Laura.
Mercadotecnia.
Editorial Mc. Graw Hill.
2da. Edición

GRABINSKY Salo
El emprendedor
Colección de Emprendedores
Editorial Fondo
Primera Edición

HANDLEY. William.
Manual de Seguridad.
Editorial Mc. Graw Hill
1ª. Edición
México.

KINNER. TAYLOR
Investigación de Mercados.
Editorial Mac Graw Hill.
USA.

KOTLER Philip.
Dirección de la mercadotecnia.
Editorial Prentice Hall.
Séptima Edición.
Marzo de 1991

LAMB. HAIR.MC. DANIEL.
Marketing.
Thomson Editores.
4ta Edición.
South Western College Publishing.
1998.

Ley del Seguro Social Novena Edición.
Editorial PAC S.A de C.V.

LOVELOCK. Cristopher H.
Mercadotecnia de servicios..
Editorial Prentice Hall. México.
Tercera Edición.

MINTZBERG. Henry. QUINN James Brian.
El proceso estratégico.
Editorial Prentice Hall.
Segunda Edición
México.

PICKLE, ABRAHASON, ROYCE L.
Administración de Empresas Pequeñas y Medianas
Editorial. LIMUSA
Primera Edición
México
1982.

PRIDE. William M. FARRELL. O.C.
Mercadotecnia conceptos y estrategias.
Editorial Mc Graw Hill.
Noviembre de 1996.
México.

SANTOS Mercado Reyes
Educación de México.

SAMUELSON. Paul A. NORDHAUS. William D.
Economía.
Editorial Mc. Graw. Hill.
Decimo Cuarta Edición.

SCHEWE. Charles D. SMITH. Ruben M.
Mercadotecnia conceptos y aplicaciones.
Editorial. Mac Graw Hill.
Septiembre de 1992. México.

SOLA Mendoza Juan.
Puericultura.
Editorial Trillas
6ta. Edición
México.

STANTON, William J. ETZEL, Michel J. WALKER, Bruce J.
Fundamentos de Mercadotecnia.
Editorial. Mc Graw Hill
Novena edición
México.

WELERS Ronald M.
Investigación de mercados.
Editorial Prentice Hall
1ª. Edición
México.