

ADR 7990



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN**  
Postgrado en Publicidad  
Opción: Publicidad

Trabajo de Grado para optar a Especialista en Publicidad

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PUBLICITARIA PARA LA  
CREACIÓN Y DISEÑO DE UNA GUARDERÍA INFANTIL BAJO  
EL NOMBRE DE "BABES ASIST C.A.", EN EL CENTRO  
COMERCIAL SAMBIL LA CANDELARIA.**

Presentador por  
Lic. Ruggiero V. Erika

Tutor  
Lic. Ruggiero R. Vincenzo

Caracas, 17 de Marzo de 2010

# ÍNDICE

	Pág.
<b>Capitulo I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
I. 1 Introducción	4
I.2 Planteamiento del Problema	5
I.3 Objetivo General	6
I.4 Objetivos Específicos	6
I. 5 Justificación	8
I. 6 Limitaciones y Delimitaciones	9
<b>Capítulo II MARCO TEÓRICO</b>	
II. 1 Análisis de la situación actual	10
II. 2 Antecedentes de proyectos similares	11
II. 3 Descripción del Negocio	12
<b>Capítulo III MARCO METODOLÓGICO</b>	
III. 1 Definición de la población y target al cual va dirigido	15
III. 2 Tamaño de la Muestra	20
III. 3 Tipo de Investigación	20
III. 4 Técnica de Muestreo	20
III. 5 Trabajo de Campo	21
III. 6 Cronograma de Actividades	21
<b>Capítulo IV ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
IV.1 Tabulación de los resultados	23
IV.2 Conclusiones	29
IV.3 Recomendaciones	30
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	31
<b>ANEXOS</b>	32

## I. 1 INTRODUCCIÓN

En los últimos años, debido a la distancia, a los horarios laborales, a las actividades cotidianas, entre otros elementos; muchas personas, en especial padres, no tienen oportunidad de compartir tiempo de calidad con sus hijos, por lo cual la necesidad del cuidado especial de los niños por personas ajenas a ellos se ha incrementado notablemente.

En el caso de las grandes empresas, que tienen en su nómina un gran número de personas, como personal directivo, personal administrativo, obreros y visitantes en general, alerta sobre la necesidad de contar con un sitio que ofrezca diferentes alternativas de índole pedagógicas adecuadas para cada edad del niño, puesto que, la limitada oferta en las empresas de trabajo deja a las personas con pocas opciones a la hora de dejar el cuidado a sus hijos.

Esto también ocurre en otros lugares con gran afluencia de personas como los centros comerciales, donde cualquier persona requiere realizar ciertas actividades o diligencias y no tiene con quien dejar a sus hijos.

Tal situación, motiva a realizar un estudio de mercado para conocer la publicidad de instalar un local para atender a niños dentro del centro comercial Sambil ubicado en La Candelaria, con la intención de proveer la mejor cuidado a los niños de todo el personal que labore o transite dentro de las instalaciones del centro comercial.

A estos fines, el presente trabajo de investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos, cuyo contenido se describe a continuación:

## Capítulo I

Presenta el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación del estudio, así como las limitaciones y delimitaciones de la investigación.

## Capítulo II

Desarrolla el marco teórico, el cual incluye: conceptos generales y descripción del negocio.

## Capítulo III

Desarrolla el marco metodológico, en cuanto a: definición de la población y target al cual va dirigido la planificación estratégica, los tipos de investigación a realizar, el tamaño de la muestra a escoger, el trabajo de campo que se va a efectuar y la tabulación de los resultados que se van a presentar.

Se incluirá el Cronograma de Actividades que se van a realizar para el desarrollo de la investigación

## Capítulo IV

Presentación de los resultados obtenidos en el análisis.

## Bibliografía

## Anexos

# CAPÍTULO I

## I.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la zona de Metropolitana, existen importantes locales asociados a una empresa en particular que ofrecen el servicio de guardería a sus clientes, entre ellos se encuentran el Supermercado Excelsior Gamma, Plan Suárez, entre otros menos conocidos. Ambos poseen el concepto de atención personalizada y especializada a niños de diferentes edades. Esta atención se realiza durante el tiempo que los padres y/o representantes requieran realizar una actividad y necesiten dejar a su hijo bien atendido.

En consecuencia, dado el crecimiento del mercado de consumo de atención personalizada y especializada a niños en tiempos parciales, nace la inquietud de introducir este concepto en el Centro Comercial Sambil La Candelaria, pues actualmente, el Sambil Chacao carece de un local que ofrezca esta alternativa.

Por lo tanto, el problema será determinar la viabilidad de crear y diseñar una guardería infantil llamada "Babes asist C.A." dentro del Centro Comercial Sambil La Candelaria.

Efectuando para ello, un estudio que permita identificar un posible mercado cautivo y estimar el nivel de demanda para el referido proyecto.

Además se desarrollarán los interrogantes que generaron esta investigación de mercado.

## I. 3 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de aceptación de una guardería infantil llamada "Babes asist C.A." para la comunidad que transite dentro del Centro Comercial Sambil La Candelaria, dentro del segundo semestre del año 2010.

## I.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las necesidades requeridas por los clientes existentes y potenciales de este tipo de asistencia infantil.
2. Determinar el tiempo estimado que se utilizará para solventarla.
3. Registrar la información tanto externa como interna que sea requerida para la actualización de los planes de desarrollo dentro de la guardería.
4. Proponer soluciones tentativas en casos o situaciones cambiantes acordes con las necesidades de la empresa o el área específicamente.
5. Evaluar cuáles son los factores claves de éxito de este nuevo concepto para la comunidad que transita el centro comercial.

## I. 5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende ser una herramienta eficaz para evaluar el grado de aceptación de una guardería, ajustada al presupuesto y preferencias de la comunidad que transita el centro comercial, que cuente con un ambiente agradable y ofrezca un servicio de calidad, brindando la posibilidad de obtener la mejor atención para los hijos de 1 a 6 años.

En la actualidad un proyecto como el planteado no se encuentra plenamente desarrollado, específicamente en la zona en donde se desea llevar a cabo la creación de la guardería infantil "Babes asist C. A." asumimos tentativamente que tendría una gran aceptación por los residentes de la zona y por los visitantes regulares del Centro Comercial.

Actualmente, las guarderías que conocemos ofrecen grandes beneficios a sus clientes, sin embargo, hasta los momentos no hay ninguna que pueda ofrecer la posibilidad de atención especializada a los niños mientras los clientes desarrollan sus diligencias, actividades recreativas y/o laborales.

Este mercado se encuentra parcialmente atendido en la actualidad por las guarderías tradicionales. Es por ello, que se decide crear esta nueva alternativa para los clientes potenciales y los existentes en los Centros Comerciales.

Nuestro caso de estudio será para el Sambil La Candelaria.

## I. 6 LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

### a) Limitaciones

Dentro de la investigación de mercados para el establecimiento de una guardería express que ofrezca atención especializada y de la más alta calidad, se mencionan las siguientes limitaciones:

1. Dado que el concepto de atención especializada dentro de un local ubicado en un centro comercial es relativamente nuevo, existen pocas fuentes de información al respecto.
2. La disposición por parte de las personas que ya tienen este tipo de servicio asociado dentro de sus negocios para conceder entrevistas.
3. El grado de colaboración por parte de la comunidad ubicada en la zona de La Candelaria para dedicar parte de su tiempo para contestar las encuestas, así como también el grado de sinceridad al responder las mismas.
4. Limitación temporal, este proyecto se llevará a cabo en el primer semestre del 2010.

### b) Delimitaciones

La presente investigación está dirigida específicamente a las personas que transiten dentro del Centro Comercial Sambil La Candelaria, este grupo de personas puede variar mucho entre edad, sexo e intereses. Es por ello, que delimitamos la atención a mujeres que tengan a su cuidado niños pequeños y que transiten o realicen actividades dentro del centro comercial; con el fin de evaluar la aceptación por su parte de un establecimiento comercial que ofrezca atención de alta calidad a sus niños. Dicho proyecto se evaluará en el período comprendido dentro del primer semestre del año 2010.

## CAPÍTULO II

### II. 1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Los antiguos se refieren a los sistemas de guarda rural y de instituciones aún más antiguas de guarda; y los modernos pasan de puntillas por las que con el adjetivo añadido de *infantil* definen como "Establecimiento donde se tiene y cuida durante algunas horas, por ejemplo mientras están sus madres en el trabajo, a los niños pequeños (María Moliner). En la definición de la Larousse se ahonda aún más en la justificación: la razón de ser de las guarderías es efectivamente guardarles los niños a los padres mientras están en el trabajo. Y claro, los dejan con el mismo dolor de corazón con que dejan a los viejos en las residencias porque no les caben en casa o porque no les pueden atender.

Actualmente, el cambio de estilo de la vida familiar en el cual la madre ha pasado a tener una actividad productiva que la aleja de la casa por casi el mismo tiempo que el padre, ha convertido a las guarderías en el nuevo hogar de infinidad de niños. Es una "solución" para muchos de los casos en los que los padres no tienen otra persona de confianza con el cual puedan dejar al ser más importante de sus vidas.

### II. 2 ANTECEDENTES DE PROYECTOS SIMILARES

Existen en nuestro país una cantidad increíble de lugares que ofrecen un excelente cuidado a los niños. Hay algunos que incluso tienen tecnología de punta, lo que les permite a los padres observar a través de Internet cada vez que así lo deseen que actividad realizan sus hijos en el momento preciso.

Poco se habla, sin embargo, de aquellos lugares que se encuentran tan cerca de los hogares que incluso si no tienes un horario de trabajo que debas cumplir, si debes llevar a cabo diligencias que en la mayoría de los casos son tan tediosas para ti como para tus hijos. Es por ello, que es muy importante tener cerca de tu lugar de trabajo o del espacio en el cual debes desarrollar otro tipo de actividades un escenario que les ofrezca a tus hijos gran diversión, seguridad y sobre todo atención 100%

especializada.

En el presente, el caso mas conocido de desarrollo de atención especializada para niños es el desarrollado por la empresa mayorista de supermercados Excelsior Gamma que tiene dentro de su local el "Gama Club Kids" el cual posee un espacio amplio y organizado en el cual se desarrollan actividades de recreación a todos los niños que visiten el supermercado en la compañía de sus padres.

## II. 3 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

### ¿Quienes somos?

La guardería "Babes asist. C.A." es un concepto de negocio express con una oferta de atención especializada y de la mas alta calidad para niños, y además es un servicio expreso ya que está dirigido específicamente a aquellas personas que tienen a su cuidado niños y simultáneamente requieren de un lugar en el que puedan estar muy bien atendidos mientras realizan las actividades y/o diligencias necesarias.

### Misión

La misión de este negocio es llenar una necesidad del mercado al ofrecer una alternativa para una clientela específica, abarcando una gama de estratos y niveles sociales, con una promesa básica de la mejor atención, ofrecida por especialistas, con una gran variedad de planes ajustados a la necesidad de cada cliente y a su presupuesto, en una relación precio valor que garantiza un 100% de satisfacción.

### Visión

La visión de "Babes asist C. A." es posicionarse en el mercado venezolano en el ámbito de las grandes guarderías de atención infantil. Inicialmente estaremos ubicados en un local comercial dentro del Centro Comercial Sambil La Candelaria, dentro de las actividades a desarrollar por parte de nuestro personal especializado se11

encuentran algunos de los que se mencionan a continuación: juegos con tacos, videojuegos, televisión, concursos de coloreado, premiaciones mensuales según el tema a celebrar y cumpleaños entre otras actividades. Contamos con personal capacitado en el área, y la atención al público es durante 8 horas. Existe un límite de edad que son los 6 años.

## Características de la Empresa

“Babes asist C.A.” es una modalidad de guardería express la cual ofrece a sus clientes la posibilidad de dejar a sus hijos bajo el cuidado especializado de un personal dedicado a su cuidado y atención. En este lugar, existen cuatro áreas de desarrollo, cognitiva, social, motriz y lenguaje. Contamos con tecnología avanzada de entretenimiento y de cuidado. Desarrollamos planes de aprendizaje a través del juego y el sano entretenimiento. Nuestra intención es atender, cuidar y divertir a sus hijos.

Además, brindamos la posibilidad de clases especiales durante las actividades diarias, por ejemplo, yoga para niños, danza, música y arte.

Para lograrlo contamos con un personal especializado en el área educativa así como también expertos en el desarrollo y relaciones personales de cada niño. Con esto deseamos ofrecerle el mejor servicio y la mejor atención posible para quien es lo más importante para ustedes.

## Las Áreas de de desarrollo constan de lo siguiente:

1. Cognitiva: El Área Cognitiva inicia el desarrollo temprano de las capacidades, así como la interiorización de los procedimientos que ayudan al desarrollo de la arquitectura conceptual durante los años de la educación infantil. Nuestros espacios le brindarán la oportunidad a su bebé de disfrutar una gran variedad de actividades y tener un aprendizaje más integrado.

2. Social: Esta área tiene como finalidad contribuir con el desarrollo integral

del niño como persona individual y como integrante de una comunidad. En los primeros años de vida se inicia el proceso de construcción de la identidad a partir de la diferencia gradual del pequeño con el mundo exterior. Esto es lo que le permite reconocer la existencia de personas y objetos diferentes a él. En nuestro espacio desarrollaremos actividades de modelaje, desarrollo de patrones de comportamiento, entre otras cosas.

3. Motriz: Los niños entre los 5 y 6 años dominan todos los tipos de acciones motrices, por tal motivo tratan de realizar cualquier tarea motriz sin considerar sus posibilidades reales: trepan obstáculos a mayor altura, se deslizan por pendientes elevadas, les gusta mantenerse en equilibrio pasando por superficies altas y estrechas, saltan desde alturas, etc.

Comienzan a diferenciar los más diversos tipos de movimientos, a combinar unas acciones con otras: correr y saltar un obstáculo, correr y golpear pelotas, conducir objetos por diferentes planos, lanzar y atrapar objetos, etc.

Dentro de los espacios diferenciados tenemos el área de juguetes en donde los niños podrán conocer diferentes juegos, armar, desarmar y también, aprenderán a compartirlos con los demás compañeros.

4. Lenguaje: Por lo que respecta al aspecto comunicacional, nos encontramos con que el niño inicia este proceso de comunicación con los padres y especialmente con la madre, puesto que ella lo protege contra estímulos excesivos al tiempo que lo ayuda a tratar con los estímulos de su interior. Todos los elementos comunicacionales serán tomados en cuenta dentro de "Babes asist C.A." cada vez que su hijo se comunique será atendido y en cada ocasión que requiera expresarse con sus pares incluso cuando incurra en errores lo guiaremos para que estimule y desarrolle su lenguaje a la mayor expresión. Utilizando juegos y actividades de expresión lograremos su feliz desarrollo.

## CAPÍTULO III

### III. 1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y TARGET AL CUAL VA DIRIGIDO

Se desea desarrollar el Proyecto de “Babes asist C.A.” dentro de la Ciudad Capital, específicamente en La Zona Centro – Norte de Caracas. En el Centro Comercial Sambil La Candelaria.

#### **Briefing de la empresa de publicidad y descripción del producto a desarrollar:**

La guardería infantil “Babes asist C.A.” es un producto novedoso que ofrece a sus clientes la posibilidad de obtener atención especializada para sus hijos mientras ellos desarrollan sus actividades diarias, entre ellas; diligencias, compras y trabajo.

Este proyecto a diferencia de los demás incorpora la cercanía de sus instalaciones, tiempo extendido de atención en caso de que el cliente así lo requiera, planes de pago especiales, sociedades con la empresa del cliente, planes especiales para cada niño, clases especiales, informes semanales y avances en función del desarrollo del niño. Además de la atención especializada de su personal.

Este año puedes mejorar tu calidad de vida y la de tu familia a través de la nueva guardería infantil “Babes asist C. A.” que ahora se encuentra más cerca de ti, en su nueva presentación más cómoda y práctica tu alcance en el nuevo Centro Comercial Sambil La Candelaria.

#### **¿Qué es “Babes asist C.A.”?**

“Babes asist C.A.” es una nueva versión de guardería infantil, la cual se encontrará ubicada en el nuevo Centro Comercial Sambil La Candelaria ofreciendo planes a tu medida y a la medida y gustos de tus hijos. Ahora tus hijos también disfrutarán ir de compras contigo, hacer las diligencias que tanto los aburren y acompañarte a

tu lugar de trabajo.

### **Atributos del producto a desarrollar:**

Ofrecemos dentro de los atributos de la nueva guardería infantil "Babes asist C.A." Atención profesional y especializada a través de cuatro áreas de desarrollo, como la cognitiva, social, motriz y de lenguaje. Desarrollamos nuestros planes utilizando tecnología de entretenimiento e integramos al aprendizaje las reglas del juego y la diversión. Diversión 100% segura. Nuestra intención es atender, cuidar y divertir a sus hijos

### **Ventajas que ofrece este producto a sus clientes:**

- ∞ Ofrecemos tiempo de calidad para con sus hijos.
- ∞ Atención especializada.
- ∞ Diversión y aprendizaje al mismo tiempo.
- ∞ Usted podrá observar cada movimiento y actividad que desarrolle su hijo. (solo aplica a los casos en que el cliente cree una conexión vía Internet desde su lugar de trabajo)
- ∞ Tiempo para los clientes que antes no tenían para llevar a cabo sus actividades estando seguros de que sus hijos se encuentran muy bien atendidos.

### **¿Qué puedes lograr si utilizas este producto?:**

- ∞ Mejorar su calidad de vida.
- ∞ Pasar más tiempo con sus hijos.
- ∞ Resolver sus asuntos que en muchas ocasiones no puede hacer por no tener con quien dejar a sus hijos.
- ∞ Relación costo – beneficio.

### **¿Cómo se va a promocionar este producto? Y ¿Quién va a ser la empresa anunciante de este producto?:**

La campaña de publicidad para promocionar "Babes asist C.A." será a través

de un comercial que tendrá una duración de 30'', basado en un hecho de la vida real, donde una madre acompañada de sus tres hijos (de diferentes edades) intenta realizar sus actividades cotidianas y en un primer escenario le resulta imposible lograrlo, termina disgustada y sus hijos se encuentran molestos y aburridos. Luego en un segundo escenario, la madre pasa por la entrada de la guardería infantil "Babes asist C.A." e invita a sus hijos a que entren a conocerla, el personal la atiende y le explica el plan de atención que le puede ofrecer. Al finalizar la madre sale de la guardería para llevara acabo sus actividades pendiente. Cuando regresa de llevarlas a cabo, pasa a recoger a sus tres niños y encuentra a sus hijos felices con muchas historias nuevas que contarle a su mamá. Ella logró hacer lo que tenía que hacer y sus hijos quedaron fascinados con el nuevo lugar que conocieron. La empresa anunciante de este nuevo proyecto es Constructora Sambil.

**¿A quién va dirigido este producto (Target)?:**

Madres y padres, pertenecientes a un nivel socioeconómico medio - alto, estratos A, B, C y D. Especialmente para aquellas mujeres que necesitan tiempo para llevara a cabo sus actividades como diligencia y/o compras dentro del Centro Comercial y que a su vez no tienen con quien dejar a sus hijos y desean un lugar especial, con personal especializado en donde sus hijos se sientan felices de pasar el día. Un lugar en donde aprendan, conozcan a nuevos amigos y tengan nuevas experiencias a través de una diversión 100% segura. La Constructora Sambil desea crear esta nueva alternativa dentro de su nueva creación el Centro Comercial Sambil La Candelaria.

**¿Por qué promocionar "Babes asist C.A."? Y ¿Para qué promocionar "Babes asist C.A."?:**

Porque es un producto nuevo que ofrece una nueva manera de hacer las cosas, más divertida y que al final del día logró mejorar la calidad de vida tanto de nuestros clientes como de sus hijos. Además es un lugar diferente a los demás, es iluminado, amplio que a su vez posee sus áreas de desarrollo bien definidas.

Para incentivar a mi público meta la opción de adquirir nuestro nuevo producto. Para que una vez que disfrute de los beneficios que ofrece nuestro producto siga con nosotros y sea parte de nuestra gran familia.

Para mostrar a través de un plan de publicidad adecuado los beneficios y atributos diferenciales de esta nueva guardería infantil “Babes asist C.A.”.

**Mercado – Competencia:**

Las guarderías infantiles que se encuentran actualmente bien posicionadas en el mercado que ofrecen planes y beneficios similares a los nuestros, entre ellos se encuentra “Gama Club Kids” creado por la cadena de supermercados mayoristas Excelsior Gamma.

**Proyecto:**

Lanzamiento del comercial de 30’’ de la guardería infantil “Babes asist C.A.” para dar a conocer sus beneficios y atributos diferenciales.

**Actitud y comportamiento deseado de mi público meta:**

Que mi público meta prefiera inscribir a sus hijos en la guardería infantil “Babes asist C.A.” antes de hacerlo en otras guarderías similares de la zona.

Que las personas una vez que prueben los beneficios de nuestra guardería infantil, se conviertan en clientes fieles y atraigan nuevos clientes.

**Posicionamiento y Concepto creativo:**

La nueva guardería infantil “Babes asist C.A.” para madres y padres de medio y alto poder adquisitivo que necesiten llevar acabo sus actividades cotidianas y no tengan con quien dejar a sus hijos.

“Tus hijos también disfrutarán ir de compras...”

### III. 2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se tomará como población el total de personas que entran usualmente en el Sambil, en promedio diario entran aproximadamente 90.000 personas. Para obtener este resultado, se tomará una muestra a un nivel de confianza del 96% y con un error del 10%. Al calcularla siendo la población de 90.000 es de 100 elementos muestrales.

$$N = \frac{\frac{z^2}{4E^2}}{1 + \frac{1}{N} \times \frac{z^2}{4E^2}}$$

$$N = \frac{\frac{(2)^2}{4(0,1)^2}}{1 + \frac{1}{90.000} \times \frac{2^2}{4(0,1)^2}}$$

$$N = \frac{100}{1 + 0,0011}$$

$$N = \frac{100}{1,0011}$$

$$N = 99,88$$

$$N = 100$$

$$n = 90.000$$

$$Z_{96\%} = 2$$

$$E = 10\%$$

### III. 3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo Cuantitativa y Cualitativa, a través de la aplicación de una encuesta y de una entrevista personalizada a dos expertos en el área.

### III. 4 TÉCNICA DE MUESTREO

Se tomará una muestra representativa a partir de tres grupos socioeconómicos representativos de los estratos B, C y D. A su vez se considerará como público meta a hombres y mujeres a partir de los 25 años de edad.

### III. 5 TRABAJO DE CAMPO

Se realizarán encuestas durante la segunda y última etapa de estudio para el lanzamiento del proyecto, para corroborar resultados.

Observación del público meta en las zonas cercanas en donde se va a crear y diseñar la guardería, durante las primeras horas de la mañana, al medio día y al final de la jornada laboral.

Aplicación de entrevistas durante la segunda y tercera etapa de estudio, para conocer diferentes puntos de vista del personal que ofrece este servicio.

### III. 6 PLAN DE TRABAJO CON ESPECIFICACIÓN DE LAPROS Y ACTIVIDADES

#### **Etapa I**

Cuatrimestre Marzo – Junio del año en curso (2009)

Presentación del proyecto para su aprobación

#### **Etapa II**

Cuatrimestre Julio – Octubre del año en curso (2009)

1 Julio al 1 Agosto, se aplicarán encuestas a la población a estudiar.

2 de Agosto al 1 de Septiembre, se aplicarán entrevistas extensivas al público que se encuentre interesado en este servicio y al público que ofrezca este servicio en la actualidad.

2 de septiembre al 31 de Octubre, se continuarán aplicando entrevistas extensivas al público y se desarrollarán tiempos de observación de las conductas del público meta.

### **Etapas III**

Trimestre Octubre – Diciembre del año en curso (2009)

Análisis de los resultados y publicación de los mismos

### **Etapas IV**

Trimestre Enero – Marzo del año 2010

Implantación y Desarrollo del proyecto

## IV.1 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

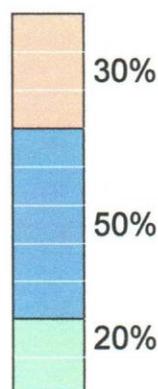
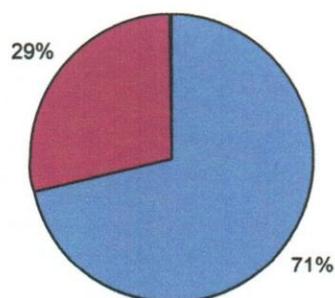
### Presentación de los resultados:

#### 1. Pregunta 1 y 2

1. ¿Ha requerido usted, por tener que llevar a cabo diligencias importantes, dejar a su(s) niño(s) horas extras en su guardería?
2. En caso afirmativo, indique con que frecuencia

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	36	30%
Ocasionalmente	47	50%
Casi nunca	17	20%
Total	100	100%

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	54	71%
NO	46	29%
Total	100	100%



Los resultados a estas preguntas permiten determinar que tan necesario puede ser la creación de una guardería Express que se encuentre en las cercanías de su trabajo, lugar de diligencia o bien entretenimiento personal; el 71% de la muestra respondió afirmativamente. De las personas que contestaron afirmativamente, la mitad indicó que ocasionalmente requería dejar a su(s) hijo(s) horas extras en su guardería y otro 30% indicó que lo haría frecuentemente. Esto representa un 80% de los usuarios con más propensión a usar el nuevo servicio para poder tener acceso al mismo sin retrasos.

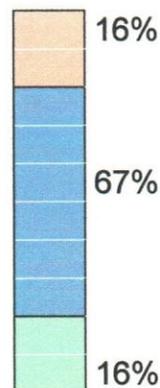
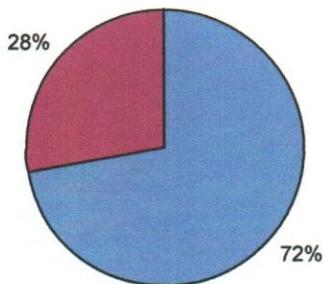
2. Pregunta 3 y 4

3. ¿Utilizaría usted un servicio de guardería cerca de su lugar de diligencias y/o trabajo?

4. En caso afirmativo, indique con que frecuencia

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	22,5	16%
Ocasionalmente	57	67%
Casi nunca	22,5	16%
Total	100	100%

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	55	72%
NO	45	28%
Total	100	100%



Estas preguntas permiten determinar la propensión que tienen los usuarios a utilizar un nuevo servicio de guardería en caso de que el mismo se encontrara cerca de su lugar de diligencias y/o trabajo: el 72% de la muestra respondió afirmativamente.

De las personas que contestaron afirmativamente, el 67% indicó que ocasionalmente utilizaría un nuevo servicio de guardería y otro 16% indicó que lo haría frecuentemente. Esto representa un 83% de los usuarios con alta propensión a usar este nuevo servicio.

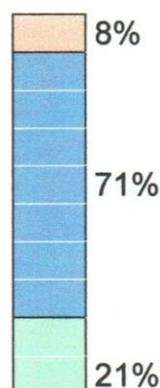
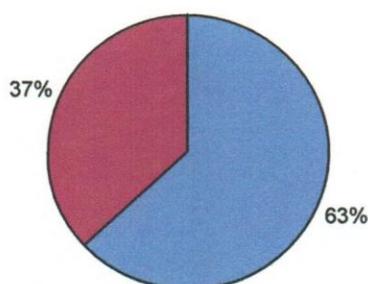
### 3. Pregunta 5 y 6

5. ¿Utilizaría usted un servicio de guardería en fines de semana?

6. En caso afirmativo, indique con que frecuencia

Frecuencia	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	10	8%
Ocasionalmente	60	71%
Casi nunca	30	21%
Total	100	100%

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	58	63%
NO	42	37%
Total	100	100%



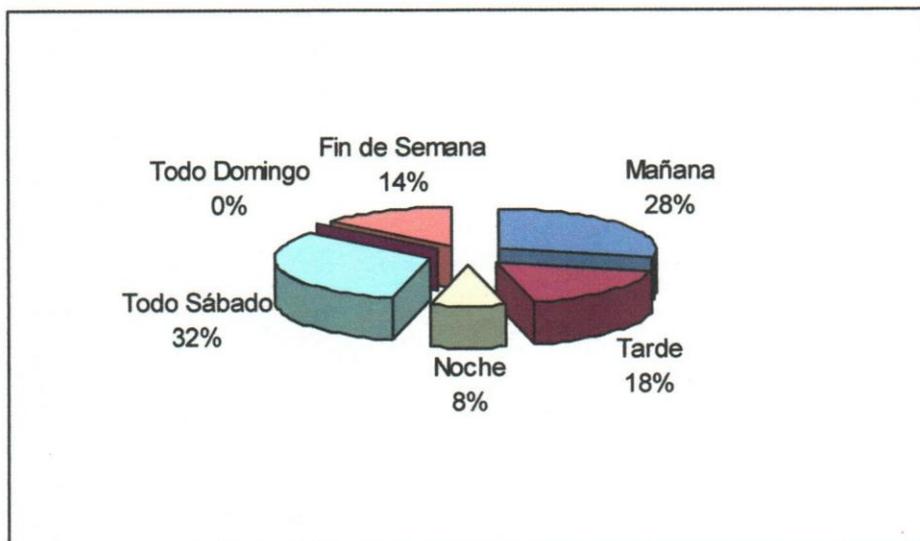
Estas preguntas permiten determinar que propensión tienen los usuarios a utilizar un servicio de fines de semana en una guardería, el 63% de la muestra respondió afirmativamente.

De las personas que contestaron afirmativamente, el 71% indicó que ocasionalmente utilizaría un servicio los fines de semana y otro 8% indicó que lo haría frecuentemente. Esto representa un 79% de los usuarios con alta propensión a utilizar el servicio los fines de semana.

#### 4. Pregunta 7

7. ¿En qué horario dejaría usted con mayor frecuencia a su(s) niño(s) en un servicio de fines de semana?

Horario	Cantidad	Porcentaje
Mañana	24	28%
Tarde	19	18%
Noche	10	8%
Todo Sábado	36	32%
Todo Domingo	0	0%
Fin de Semana	11	14%
Total	100	100%



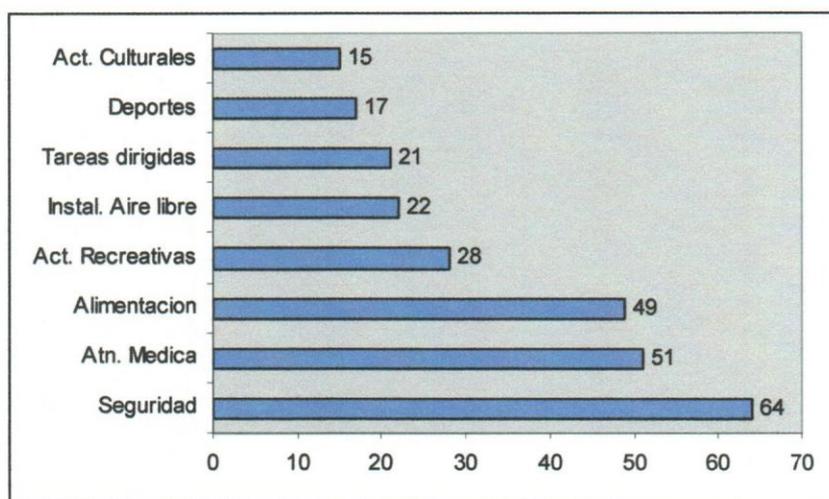
Mediante esta pregunta se puede determinar las preferencias de los horarios en el universo de usuarios más propensos a utilizar los servicios ofrecidos en fines de semana. Los mayores porcentajes se ubicaron en el horario de la mañana con 28% y todo el día sábado con 32% esto hace prever que la mayoría de los usuarios serán consecuentes, aquellos que utilizarían los servicios en sábados para poder cumplir con actividades o diligencias propias de una población que labora normalmente todo el día entre semana.

### 5. Pregunta 8

8. De acuerdo a su opinión, enumere del 1 al 8 en orden de importancia, las siguientes características de un servicio de guardería infantil (1 más importante – 8 menos importante):

**Votaciones por Categoría**

Característica	1	2	3	4	5	6	7	8	Puntaje
Seguridad	66	5	3	0	0	0	1	1	64
Atn. Medica	4	49	12	4	2	2	2	1	51
Alimentación	5	16	47	4	2	1	0	1	49
Act. Recreativas	1	2	3	17	28	16	6	3	28
Instal. Aire libre	2	3	2	15	10	17	11	16	22
Tareas dirigidas	0	0	2	18	13	17	10	16	21
Deportes	1	0	5	6	10	15	21	18	17
Act. Culturales	1	1	1	9	10	6	23	25	15



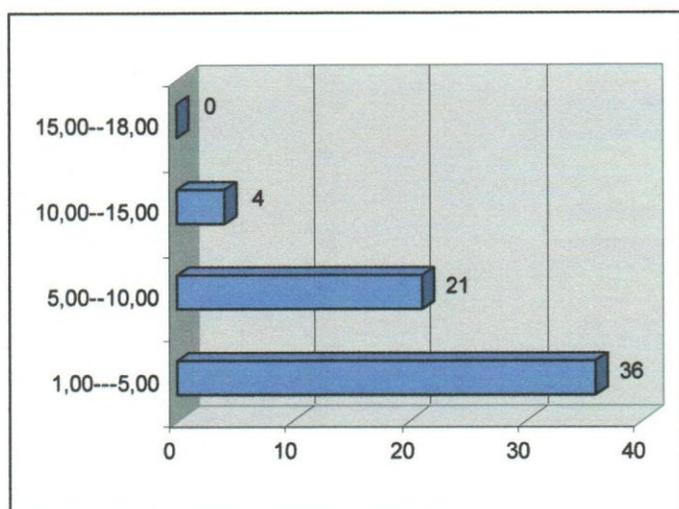
Los resultados a esta pregunta permiten priorizar las principales características de un servicio de guardería, aspectos muy provechosos a la hora de ofrecer el servicio. Se observan resultados que reflejan las condiciones propias de la situación social actual, al conseguir los aspectos de seguridad el mayor puntaje, seguido de la atención médica y luego la alimentación como los tres más importantes. Se debe tener muy presente este orden de prioridad a la hora de mercadear los servicios.

## 6. Pregunta 9

9. ¿Cuánto sería lo máximo que estaría dispuesto a pagar por hora de servicio (Bs.F. /Hr)?

	<b>Min.</b>	<b>Max</b>	<b>Promedio</b>
<b>Rango</b>	1,00	15,00	5,75

<b>Intervalos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1,00--5,00	46	59%
5,00--10,00	31	34%
10,00--15,00	23	7%
15,00--18,00	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



Esta pregunta permite sondear cuanto estarían los usuarios dispuestos a pagar por un servicio completo, lo que serviría como base a un análisis financiero más profundo. Se determinó el rango de los resultados entre Bs. F. 1,00 y Bs. F. 15, 00 con un promedio de 5,745. La cantidad más importante de encuestas se encontró entre Bs. F. 1,00 y 5,00, con un 59%, otro 34% entre Bs. F. 5,00 y 10,00, y solo un 7% por encima de Bs. F. 10,00 por hora de servicio.

## VI. 2 CONCLUSIONES

Los resultados del estudio demuestran una alta factibilidad para la ejecución de este proyecto, con muy buenas proyecciones para el retorno de la inversión en el corto plazo. Esto último debido a la receptividad observada en primera instancia para con el servicio.

Se toma un local comercial en virtud de que además de contar con la infraestructura, mobiliario y material didáctico requerido según la normativa venezolana, cuenta con el personal experto lo que genera una atmósfera de seguridad y confianza en los padres y representante, esto es una de las cualidades más resaltantes a la hora de desarrollar este nuevo proyecto.

La implementación de las actividades de mercadeo adecuadas, mejorarían aun más la receptividad y confianza de los usuarios, garantizando la rentabilidad del negocio.

Así se incluye:

1. Alta factibilidad para el proyecto de "Babes asist C.A." en el nuevo Centro Comercial Sambil La Candelaria.
2. Alta receptividad de la población de la zona tanto para el servicio básico (lunes a viernes) como el ampliado (semana y fines de semana)
3. Seguridad, Atención Médica, principales características a considerar al momento de ofrecer este tipo de servicio.

## VI.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda que, a fin de insertar el servicio en el mercado y garantizar su viabilidad es conveniente arrancar con una primera etapa en la que se ofrezca de manera integral las características que resultaron con mayor propensión a ser utilizadas, para posteriormente expandir los servicios a medida que crece la confianza y receptividad de los usuarios para con el servicio. En forma general se debe considerar lo siguiente:

1. Ofrecer inicialmente el servicio en dos turnos (de 6:00 a.m. a 12 m. y de 12 m. a 6:00 p.m.)
2. En un principio el servicio de atención durante los fines de semana debe ser ofrecido el día sábado de 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.
3. Garantizar dentro de la estrategia de promoción a corto plazo, el ofrecimiento del servicio los días domingos.
4. Enfatizar dentro de la estrategia de mercadeo las características del servicio que resultaron más importantes para los usuarios: seguridad, atención médica y alimentación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. (2003). *Propuesta de educación Inicial: Mobiliario y material didáctico fase preescolar niños y niñas de 0 a 3 años*. Caracas: Dirección de Educación Preescolar.
- Santaella Peñaloza, Z.R. (2003). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*. (1ª e.d.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Harris, Edward. (1983). *Investigación de Mercados. Curso práctico de mercadotecnia McGraw-Hill*. (2ª e.d.). México. D.F.
- Antonosi Blanco, Marcel. *Guía práctica de la empresa competitiva*.
- Piaget, Jean. *El lenguaje y el pensamiento de niño, Estudio sobre la lógica del niño*. (5ª e. d.) Buenos Aires, 1983
- Caballo, Vicente. *Manual de psicología infantil*. España, 2002.
- Cruz, Camilo. *Clientes para toda la vida*. Edit. Taller del éxito.

### WEB:

- [www.guardinet.com](http://www.guardinet.com)
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

# ANEXOS

## Anexo A – Encuesta

Esta encuesta tiene por finalidad conocer su opinión sobre la creación de una Guardería Express ubicada en el nuevo Centro Comercial Sambil La Candelaria, para todos los usuarios que visiten las instalaciones del lugar, bien sea por la cercanía con su vivienda, su trabajo o bien por la necesidad de realizar diligencias en las zonas aledañas. No existe respuesta incorrecta. Agradecemos su valioso aporte con este estudio, el cuál sólo le tomará 5 minutos contestar. Gracias por su colaboración.

**Responda a las siguientes preguntas y/o marque con una X:**

1. ¿Ha requerido usted, por tener que llevar a cabo diligencias importantes, dejar a su(s) niño(s) horas extras en su guardería?

SI NO

2. En caso afirmativo, indique con qué frecuencia:

Frecuentemente Ocasionalmente Casi nunca Nunca

3. ¿Utilizaría usted un servicio de guardería cerca de su lugar de diligencias y/o trabajo?

SI NO

4. En caso afirmativo, indique con que frecuencia:

Frecuentemente Ocasionalmente Casi nunca Nunca

5. ¿Utilizaría usted un servicio de guardería en fines de semana?

SI NO

6. En caso afirmativo, indique con que frecuencia

Frecuentemente      Ocasionalmente      Casi nunca      Nunca

7. ¿En qué horario dejaría usted con mayor frecuencia a su(s) niño(s) en un servicio de fines de semana?

Mañana      Tarde      Noche      Todo el Sábado      Todo el Domingo

8. De acuerdo a su opinión, enumere del 1 al 8 en orden de importancia, las siguientes características de un servicio de guardería infantil (1 más importante – 8 menos importante):

Seguridad      Atención Médica      Alimentación      Instalaciones  
Actividades Recreativas      Tareas      Actividades Deportivas  
Actividades Culturales

9. ¿Cuánto sería lo máximo que estaría dispuesto a pagar por hora de servicio (Bs.F. /Hr)?

\_\_\_\_\_

## ANEXO B – PUBLICIDAD DEL PROYECTO

CUIDADO ESPECIALIZADO

# BABES

Guardería Infantil

*asist* C.A.

*Tus hijos también disfrutarán ir de compras...*



Atención profesional y especializada  
A través de cuatro áreas de desarrollo,  
cognitiva, social, motriz y lenguaje  
Tecnología de entretenimiento  
Aprendizaje a través del juego  
Diversión 100% segura

Nuestra intención es atender, cuidar y divertir a sus hijos

Nivel Acuario, Local 10-B, Sambil Caracas. Telf. 265.05.90

## ANEXO C – ENTREVISTA

Personas Preguntas	Margarita Pérez	Angélica Bugallo	Mariana Gravis
¿Se están considerando en este nuevo proyecto las necesidades requeridas por los clientes existentes y potencia es de este tipo de asistencia infantil?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se consideran las necesidades de los clientes potenciales</li> <li>• Hoy en día es muy importante conseguir personal preparado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo importante es que los niños disfruten de cada momento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto es completo y muy atractivo</li> </ul>
¿Se observan en este proyecto soluciones tentativas en casos o situaciones cambiantes acordes con las necesidades de los clientes y el cuidado de sus hijos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo más importante es que es una propuesta accesible a los padres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al encontrarse accesible es más práctico conseguir a alguien que lo lleve hasta el lugar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un lugar accesible en donde se va a desarrollar este proyecto, siempre pasa mucha gente aunque no realice diligencias propias en ese espacio puede considerarlo como una opción.</li> </ul>
¿El horario de atención es un elemento determinante de éxito para este tipo de proyecto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante para el proyecto que se presenten alternativas de horario o más atractivo para los padres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En ocasiones no se necesita la atención todo el día solo por espacios de tiempo es suficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es beneficioso que los padres puedan negociar el tiempo y el costo pero no la calidad.</li> </ul>
Con respecto al costo del servicio, ¿El proyecto ofrece más comodidad?, excelente atención e sus hijos o altos costos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este tipo de alternativas le permite a los padres tener una vida más cómoda sin tener que alejarse de sus hijos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muchas veces es preferible tener a los niños en un lugar fuera del hogar para evitar riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es mucho más cómodo para los padres no tener que adquirir juguetes costosos a los que sus hijos tendrán acceso en la guardería</li> </ul>