

## FICHA TÉCNICA.

**TÍTULO** : El roble no fue tan fuerte.

**ESPECIALIZACIÓN** : Mercadeo.

**PROMOCIÓN** : XXVIII

**PALABRAS CLAVES** : Comunicación, organización, eventos, mercado, mercadeo.

**TEMAS CUBIERTOS** : Comunicación interna, análisis financiero, estructura de mercado, estructura de pago.

### RESUMEN DEL CASO:

En el colegio Los Robles, después de malas decisiones y la inexistencia clara en el cobro de la mensualidad de los estudiantes, ocasionó múltiples problemas tanto en el clima laboral como en la parte financiera, la cual es muy importante para la supervivencia de la organización, cuyo objetivo era crear un modelo educativo enfocado al medio ambiente, algo nunca antes visto en la ciudad de Palmira.

Durante los 11 años de existencia (1997 – 2008) los directivos y socios de la organización vivieron diferentes situaciones que se fueron acumulando para que un día no muy lejano estallara la olla a presión llena de problemas, por esta razón entre toda la planta educativa realizaron varios eventos, reuniones, entre otras enfocadas principalmente a mejorar la situación crítica que estaba teniendo el colegio en ese momento.

<b>Autor</b>	<b>Celular</b>	<b>Email</b>
Cristina Rojas Pineda	301 6063 558	cris7123@hotmail.com

### **El Roble no fue tan fuerte.**

A continuación se presentará un caso, evidenciado en el colegio “Los Robles” de la ciudad de Palmira - Valle del Cauca, en el año de 1995, donde se presentaron falencias en las estrategias de mercadeo y graves problemas en las comunicaciones integradas al marketing. .

Lo ya mencionado, se ampliará con una historia hecha relato donde se manifiestan todos los pormenores de la situación, motivando al lector a comprender la importancia de establecer una estructura de mercadeo, donde se mostraran los problemas desde una mirada del marketing que afectaron a dicho colegio hasta llegar a su fin. Finalmente, se da a conocer la importancia que estos factores tienen dentro de las organizaciones y el uso que verdaderamente debe darse.

Una tarde calurosa del año 2008, en Palmira - Valle del Cauca, Juana, rectora y socia del Colegio Los Robles, estaba en su casa descansando porque había tenido un día muy agitado; esa mañana, los estudiantes del colegio, junto con ella y otros profesores habían estado en el Zoológico de la ciudad de Cali. Siendo las 4:00 de la tarde de ese mismo día, Juana se sorprende al recibir una llamada de Oneida, representante legal y también socia minoritaria de la Institución, con quien tenía poco contacto; al contestar el teléfono, estuvo un poco prevenida y atenta a la información que ella debía darle.

---

Caso de grado realizado por Cristina Rojas Pineda para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia. Agosto de 2013.

**Juana:** ¿Aló?, ¡hola Oneida!, que me cuentas de nuevo, y ese milagro que se acuerda de uno ¿Vas a venir a Palmira de visita?, ¿Cómo has estado? ¿Tu familia cómo está?

**Oneida:** ¡Hola Juana! Mi familia muy bien gracias a Dios; ¡si claro otro día voy a Palmira para saludarte y ver a María y a Alejo, salimos a tomarnos un café y charlar de muchas cosas, porque además hace semanas que no sabía de ti.

Juana no sé pero he estado un poco confundida con todo lo que le está pasando al colegio, con los problemas de cartera, cobros, toda la parte financiera, y eso es preocupante y no me tiene muy bien que digamos, al contrario no sé cómo vas a reaccionar después de esta noticia.

**Juana:** Pero Oneida cómo así ¿Qué es lo que pasa?, ya me estas asustando tu a mí con todo lo que me estás diciendo, ¿Cuál es esa noticia?, tu sabes que entre las dos podemos encontrar la mejor solución para estos graves problemas que está atravesando el colegio.

**Oneida:** Juana, me puedes ayudar y en mucho, la verdad lo he venido pensando desde hace meses, pero no sé cómo decirte, puede que lo tomes a mal, quiero que cerremos el Colegio, estoy cansada de que lo único que genere son pérdidas, problemas, por eso para mí no es un negocio rentable, necesito el dinero para hacer otras inversiones ya que esto no va para ningún lado. ¡Quiero que lo cerremos ya! Como soy socia voy a retirar el capital invertido y como representante legal ya no voy más con este colegio, necesito el dinero porque aquí lo estoy perdiendo, lo necesito y no quiero discutir sobre el tema, es una decisión tomada.

A pesar de que Juana se encontraba impactada por la noticia, sabía que el colegio estaba pasando por un grave momento financiero y que posiblemente no se iba a recuperar en un tiempo cercano, por eso respetó la decisión tomada por Oneida pero llegando a un común acuerdo con toda la planta administrativa. Debían tener en cuenta la viabilidad de seguir con el colegio, si tenía algún futuro, si a los estudiantes les convenía continuar su año lectivo o se cerraba inmediatamente para no ocasionar más pérdidas.

**Juana:** Hola Oneida, lo primero que se me pasó por la cabeza fue, cómo se te iba a ocurrir cerrar el Colegio aunque estuviera generando pérdidas, ¡lo podemos seguir intentando! yo asumo la deuda, aunque estemos perdiendo 3'000.000 de pesos mensuales. Sé que en muchas cosas tienes la razón como yo en otras, una en la que no la tienes es que por tu afán de cerrarlo vas a meternos en líos judiciales, por eso es imposible hacerlo en este momento, porque estamos en pleno año lectivo y algunos padres de familia han pagado las mensualidades y en otros colegios de la ciudad no van a recibir a los estudiantes en mitad de año.

**Oneida:** Mira Juana, yo sé que tienes razón, pero si declaramos el colegio en quiebra no nos pueden demandar ni nada, tú lo sabes, quiero cerrar el colegio y punto, no quiero que me genere más pérdidas de dinero y tiempo, esta idea de apoyarte fue un error, ya que empezamos con pérdidas y no hicimos la investigación de mercado con el cual nos hubiéramos dado cuenta que comenzar con un déficit iba a ser una muy mala idea, además de lo difícil que es pararse con tan pocos alumnos y escasa publicidad.

**Juana:** ¡NO Oneida! estas muy equivocada que por tu afán yo voy a mentir y perjudicar a los estudiantes que tú nunca has conocidos, a los padres de familia

que si han estado apoyándonos, que pagan puntual, que compran los almuerzos, que donan libros, sillas, escritorios, marcadores, los que han estado al lado y han querido superar la crisis, que mi nombre quede en tela de juicio y mi prestigio por el suelo, ¡a mi sí me conocen en Palmira! El que tú no seas de aquí no tiene por qué perjudicarnos. ¡Listo, se cierra el colegio! pero los alumnos que están matriculados hasta el momento terminarán su año común y corriente. Se les va informando y ayudando a todos los padres de familia para que vayan consiguiendo cupos en otros colegios.

**Oneida:** Bueno Juana, haz el cierre como tú lo estas proponiendo pero de este 2008 no pasa y no me vayas a convencer de otra cosa, lo tengo decidido, no cambio de idea por ningún motivo, aunque me digas que mañana recuperaremos todo, es imposible que me retracte de lo que ya te dije, porque ya lo pensé muy bien.

**Juana:** Bueno Oneida, pues es lo mejor de todas maneras, porque no iba a ser como lo estabas planeado, que pena que haya sido un error.

La conversación se terminó con un tono agresivo, lleno de decepción, ira y otros sentimientos que Juana no podía describir, quedando así un ambiente hostil y melancólico.

Aquí nos podemos dar cuenta que planear es parte fundamental al momento de querer crear un negocio, que no es simplemente tener una idea y ejecutarla, hay que estudiar los posibles riesgos, pensar estratégicamente con la técnica de los seis sombreros, ponernos en cada situación, estudiar la competencia, aliados, entre otros factores.

Según la estrategia de marketing y proceso del plan de marketing por Marcelo Royo Vela, dice que se debe partir desde la misión de la organización en la que se tiene en cuenta:

El análisis interno: organización y recursos, hallando los puntos fuertes y puntos débiles; Análisis externo: entorno, mercado y competencia, para identificar amenazas y oportunidades.

Los análisis ya mencionados por Royo Vela, ampliarán el panorama al momento de fundar una empresa o encontrar las fallas y remediarlas de una manera efectiva, estrategias fundamentales que las personas del caso no tuvieron en cuenta, para el correcto inicio del proyecto educativo.

Juana es técnica en Psicología Infantil y licenciada en Educación Preescolar de la Universidad San Buenaventura, tiene una maestría en Educación Especial con énfasis en problemas de aprendizajes, vinculada al movimiento Marcha Mundial Contra el Trabajo Infantil creado en Filipinas y establecido en cuatro continentes, múltiples diplomados en preescolar, educación infantil, proyectos sociales y comunitarios. Creadora de la Fundación Mundo Mejor ubicada en la ciudad de Palmira, Valle del Cauca, direccionada en contra del trabajo infantil, promoción de la lactancia materna, y desde sus inicios ha trabajado en conjunto con el Colegio Los Robles.

Además tiene gran alianza con UNICEF<sup>1</sup>, quien se describe como la fuerza impulsora que contribuye a la creación de un mundo donde se respeten los

---

<sup>1</sup> <http://www.unicef.org/spanish/about/who/>

derechos de todos y cada uno de los niños y niñas. La comunidad internacional los ha dotado de la autoridad necesaria para influir sobre las personas encargadas de tomar decisiones y sobre diversos aliados de las comunidades de base, a fin de plasmar en la realidad las ideas más innovadoras. Por consiguiente, son una organización mundial sin par entre las que trabajan con los jóvenes.

El trabajo que ha hecho Juana junto con UNICEF se ha enfocado en minimizar y llegar a erradicar el trabajo infantil en el Valle del Cauca, por tal motivo ha viajado por varios países con algunas de las niñas menores de edad que la Fundación Mundo Mejor ha ayudado, dando a conocer los trabajos realizados y gracias a ella han salido adelante.

La familia de Juana, está llena de educadores, valores, como el respeto por el prójimo y animales, personas que realmente quieren entregar el mejor granito de arena a la educación de Colombia y sobre todo de Palmira. Por tal motivo entre todos crearon el Jardín Infantil La Abuelita, pensando siempre en rescatar de manera positiva y mejorar el ámbito educativo que venía evolucionando, por eso implementaron e iniciaron con un modelo educativo ambiental (ANEXO 1) personalizado, enseñarles el valor del medio ambiente, juegos didácticos que desarrollaran de una manera muy positiva el proceso cognitivo de los niños en formación.

El Jardín era perfecto para muchos, pocos estudiantes, cuidaban muy bien de cada uno de ellos, pero era un colegio de amigos y de pocos conocidos, no tenía una publicidad la cual llamara la atención de personas externas, no tuvieron en cuenta la planeación estratégica de marketing, no vendían adecuadamente el

jardín, no hacían visible la marca para que de esa manera su modelo educativo fuera el plus diferenciador sobre las otras instituciones.

Debido a que su nivel escolar llegaba a jardín, los estudiantes no podían seguir en la misma institución y el modelo educativo que se estaba implantando no tenía continuidad a falta de primaria y bachillerato. Esta última parte fue la que impulsó a los padres de familia a retirar a los niños e inscribirlos en otras instituciones para seguir su proceso educativo.

Como ya se había mencionado, era un colegio de amigos y conocidos, y este fue uno de los motivos que no pudieron controlar los directivos del jardín. Algunos padres de familia adoptaron el hábito del no pago, abusando de la confianza de “amistad” que les habían brindado los directivos y socios del Jardín La Abuelita. La falta de demanda del jardín respecto a la matrícula de nuevos alumnos y quizá la ingenuidad de los creadores del plantel los hace seguir cometiendo errores y no ser estrictos al momento de diferenciar negocios con amistad.

Luego de unos años de fundado el jardín y por recomendaciones de los padres, se busca la creación de primaria y bachillerato, con la finalidad de seguir el método que habían implementado – educación ambiental y personalizada – finalmente toman una decisión:

Cierran el Jardín La Abuelita, los padres de familia se opusieron al cierre y unieron fuerzas para convencer a Juana y a las personas que aportaban capital para que el proyecto tuviera continuidad con primaria y bachillerato. Padres de familia como Benjamín Fran y su esposa Bela Guti, se sentaron una mañana para realizar una reunión con Juana y los otros socios del Jardín, en la que proponían crear un colegio que llevara el modelo que habían implementado en La Abuelita, no fue



fácil ya que el jardín había pasado por una crisis financiera de la cual no estaban totalmente recuperados, todos estaban a la expectativa y muy cautelosos al momento de invertir nuevamente dinero sobre todo para otro proyecto educativo.

**Benjamín Fran:** Juana, Carlos, Oneida, me siento muy triste porque van a cerrar el jardín, aquí siento que mi hija ha adquirido valores que en otras instituciones no se los van a dar, ustedes tienen ese don para enseñar, paciencia inigualable, un modelo educativo que a mi esposa y a mí nos encanta y que en Palmira no lo encuentras, usted sabe que a otros papás y a mí nos gusta mucho este modelo educativo que han implementado, pueden contar con nosotros, no tenemos dinero pero si la fuerza, la constancia, el tiempo para contar con el apoyo que necesiten, pues si ya no puede hacer nada por el jardín y ustedes han decidido cerrarlo nosotros respetamos sus opiniones, pero piense en crear la primaria y secundaria en un colegio, mi esposa, otros amigos y yo los apoyamos.

Después de estas palabras cruzadas con el señor Benjamín, Juana y sus socios se pusieron muy contentos ya que su vocación es la de enseñar, transmitir conocimientos, ayudar al otro y poder seguir con lo que más amaban. Era una noticia que los alegraba, pero a la vez era la incertidumbre de volver a empezar, tenían pocas cosas, necesitaban realizar la parte legal, construir la misión, visión, valores, manual de convivencia, logo, uniformes, muchas cosas que los ponía a la expectativa, pero sentían que era un gran reto que podían alcanzar motivado a las palabras alentadoras de muchos padres de familia.

Aunque dejaron a un lado las estrategias de mercadeo por la nueva idea de negocio, ya que por la ausencia de estas el anterior proyecto había fracasado. Cabe anotar que es fundamental tener en cuenta el famoso DOFA (debilidades,

oportunidades, fortalezas y amenaza) con él podemos asegurar que el proyecto tenga un margen de error mucho más bajo.

La propuesta de Benjamín era complicada porque los socios no tenían el dinero suficiente para el montaje de todo un Colegio aunque Juana aportó el primer capital para el inicio de la institución. La propuesta consistía, primero en economizar en lo que más pudieran, por ejemplo mano de obra, material de reciclaje, contactos en algunas fábricas, conseguir una estructura física no convencional; muchas zonas verdes, acogedor pero económico, entre otros factores que ayudaran a su construcción.

Los padres de familia que apoyaron el proceso de la creación del nuevo colegio, encontraron la planta física adecuada, una casa relativamente grande, con habitaciones que se podían acondicionar como salones, una piscina para enseñar natación, una cancha de microfútbol para practicar diferentes deportes, un kiosco para enfocarse en la parte artística, la zona perfecta para la huerta donde se propiciaría el conocimiento de la educación ambiental.

Dado que los recursos económicos no daban para comprar el lugar, se optó por rentarlo, y fue en ese momento cuando entre todos empezaron a conseguir dotaciones como sillas, mesas, tableros, ventiladores, computadores, uniformes, balones de fútbol, maya para voleibol, implementos de aseo. A su vez, modificaron parte de la planta física para acondicionarla con los espacios requeridos de una institución; salones, oficinas, salas de sistemas, baños, laboratorios de química y física, entre otros más.

Luego de realizado el respectivo arreglo de la planta física, había quedado algo pendiente, el nombre de la Institución, el cual fue elegido por votación entre todos los socios y padres de familia del colegio y como requisito se tuvo en cuenta un símbolo que representara fortaleza, durabilidad, que comunicara todo lo que realmente se había vivido en el jardín y la continuidad que iban a tener en el nuevo desafío, por tal motivo el nombre fue “Los Robles” (ANEXO 2) era el indicado, ya que este árbol hacía alusión a todo lo que ellos realmente querían transmitir.

En 1995 comienza el primer año lectivo del colegio privado “Los Robles” con no más de 60 estudiantes teniendo su primera promoción tan solo de síes graduandos. Este fue uno de los motivos por el cual sus inicios no fueron los adecuados ya que los aportes de las mensualidades de pocos estudiantes (ANEXO 3) no cubrían la inversión hecha, es decir, tenían un déficit el cual durante sus años de vida no pudieron cubrir.

Los padres de familia que habían apoyado este proyecto desde el principio decidieron que para salir de esta crisis financiera pagaran el doble en la mensualidad, además de realizar rifas y kermes para recuperar poco a poco el dinero y no estar en mora con el personal docente y administrativo.

Todos aceptaron con la condición de que los nuevos estudiantes si pagaran normalmente, ya que no podían incrementar el valor porque sus competidores eran colegios antiguos de trayectoria y aunque no tuvieran énfasis ambiental tenían prestigio y un costo mensual asequible al público, los cuales se hallaban en estratos medios 3 y 4.

El plantel educativo constaba de 13 salones con sus respectivos implementos, su laboratorio, cafetería, piscina, cuatro baños, un kiosco, cancha de microfútbol, huerta, zona de juegos, biblioteca, parqueadero, oficina de rectoría, contador, secretaría académica, además de un salón de encuentro donde se realizaban las reuniones con los padres de familia.

También contaba con 20 profesores licenciados en Educación con su respectivo escalafón los cuales se les hacía pruebas psicotécnicas además de entrevistas con la rectora, hablando con cada uno de ellos, Juana se daba cuenta si eran las personas adecuadas para la institución, si eran los perfiles que se podían fusionar con la filosofía ambiental, tranquilidad, ayuda a la comunidad entre otros valores del colegio. Además la planta administrativa tan solo era 5 personas cuyos cargos eran contador, secretaria, rectora, psicóloga y representante legal.

A medida que iban pasando los meses el colegio aumentaba en el número de alumnos, niños en jardín, preescolar, primaria y jóvenes para bachillerato, se iba haciendo más conocido, además su énfasis era un modelo novedoso, pionero en la ciudad. La publicidad voz a voz y la popularidad de los directivos puesto que eran personas muy conocidas en Palmira por sus intervenciones de ayuda social, ambiental, en la población marginal e infantil fueron las estrategias manejadas para el mercadeo del colegio, la venta de él fue sólo de esta manera. No invirtieron en otros métodos para una publicidad exitosa, dándoles así una falla en la forma de vender los cupos que tanto necesitaba cubrir el colegio.

La publicidad manejada por la competencia le llevaba mucha más ventajas a Los Robles, ya que los colegios prestantes de la ciudad o los que también cubrían a

nuestro target era más amplia, puesto que se centraban en vallas ubicadas en lugares estratégico de la ciudad, donde se manifestaba mayor esparcimiento y tránsito peatonal, otras opciones eran las tecnologías, página web, participación en competencias deportivas intercolegiales, también en concursos académicos - sobresalientes a nivel local y regional -, prestan sus sedes para eventos públicos o privados de gran acogida, además la planta física era mucho más llamativa que la de Los Robles.

Las técnicas de mercadeo que manejaba la competencia y que se pudieron encontrar fueron la de referidos, descuento de un porcentaje en la matrícula por tener hermanos o familia en la misma institución, tener participación y ganar en intercolegiados, entre otros que frente al Colegio Los Robles iban a ser preferidos por otros padres de familia, ya que este no podía tener lugar en la realización de algún descuento o realizar logística para la asistencia de los alumnos en los concursos, además el reconocimiento que tenían los profesores de otras instituciones era mayor que el de Los Robles, lo cual hacía que el colegio no fuera tan apetecido por muchos palmiranos.

A pesar de los muchos conocimientos de educación ambiental la cual se consideraba como su plus más grande y ventaja ente muchas instituciones por carecer de este tema, fallaron en la publicidad, y las técnicas de mercadeo no ayudaron a continuar como muchos querían y tampoco decidieron invertir en estas como un forma de competencia ante los demás colegios, motivo que llevó al déficit total de dicho plantel.

En el 2005, entran nuevamente en crisis sin lograr equilibrio financiero, perdiendo acogida principalmente en los grados noveno y décimo; no entendían el porqué

de esta situación y estudiaron lo que estaba ocurriendo llegando a descubrir el que los estudiantes emigran a colegios públicos para obtener bajas en la matrícula universitaria cuando ingresan a entidades educativas financiadas por el Estado.

Esta decisión tomada por muchos padres de familia afectó rotundamente la vida financiera del colegio ya que los cupos que dejaban no eran cubiertos por otros estudiantes, además, por una mensualidad que dejara de ingresar la planta administrativa se encontraba en problemas porque realmente el dinero que cada uno depositaba era necesario.

**Juana:** Gilma yo sé que eres mi hermana pero ante todo profesora indispensable en el plantel, tengo una pena muy grande contigo, es que tú sabes que por ahora el colegio no es que esté pasando por un buen momento, creo que estamos empezando a fallar en todo lo que habíamos planeado cuando emprendimos este sueño de construir un colegio con un modelo que podía cambiar la mentalidad de muchos en Palmira, por la culpa de personas que no tienen corazón ni respeto por el trabajo de los demás, pero con vergüenza te digo que en este instante no te puedo pagar.

**Gilma Giraldo:** Juana yo sé que ha sido muy duro la creación de este colegio, nos ha tocado pasar noches en vela, para pensar en qué hemos fallado, cómo podemos mejorar, que los padres de familias sientan y quieran este plantel como cada uno de sus fundadores y socios lo quieren, pero cada día que pasa vamos es peor, la gente ya no paga, se están retirando, no tenemos alumnos nuevos, y mira ahora, tener que esperar más de los días normales para obtener el pago que tu más que nadie sabes que necesito, mis otras obligaciones no pueden esperar, pero Juana al menos entrégame la mitad de mi salario y el otro tu ya verás.

Esta situación no se presentó una sola vez, fue durante el inicio de la crisis y el cierre total del colegio, pero Juana sabía cuál era su prioridad, ella muchas veces dejó de cobrar su sueldo completo, en ocasiones tomaba una parte, otras prefería pagarle a los docentes puesto que muchos solo contaban con esa entrada económica.

Para que el colegio no desapareciera, Juana, Gilma, padres de familia y otros amigos empezaron a planear estrategias que contribuyeran al mejoramiento de la institución, Juana envió una carta al Alcalde y también a la Secretaría de Educación, informando sobre la mala situación financiera de ese momento, solicitando ayuda. De alguna manera lo que se quería lograr era que el Colegio no desapareciera, pero si no se podía, iban a intentar que el modelo educativo siguiera en la ciudad ya que era novedoso. A las entidades gubernamentales le daban la opción de comprar el modelo, con la opción de seguirlos asesorando, contando siempre con su ayuda. Desafortunadamente las respuestas por parte de la entidad pública nunca llegaron, en ese momento brotaron desilusiones y dolor porque cada vez era más cercana la desaparición del colegio, pero no fue motivo para desvanecer en el hecho de continuar con el nivel educativo, siguieron las clases, la formación de valores, la normalidad de los docente y los estudiantes, las salidas pedagógicas y demás actividades que se tenían programadas.

Además lo que intensificó la crisis y propició la quiebra fue la falta de compromiso de muchos de los padres de familia, ya que adquirieron el hábito “del no pago” o demora en los mismos, situación presentada con anterioridad en el Jardín La Abuelita, dejaron de pagar las mensualidades, una obligación que tenían por la entrega del servicio del buen nivel que estaban recibiendo sus hijos, se iban del

colegio como “delincuentes”, ya que dejaban los papeles de los alumnos ya que si regresaban los obligaban a pagar la deuda.

Por otro lado fallaron en la comunicación integrada del marketing y sus públicos, la que busca lograr la uniformidad a través de la planeación, coordinación e integración de los mensajes creados por la empresa y para ratificar este concepto citamos a Robert Lauterborn que lo define como la combinación de herramientas de comunicación que hacen posible una buena relación entre organizaciones y público objetivo.

Dichas herramientas son enfocadas hacia al entorno interno el cual trata de tener contacto con, empleados, directivos y socios, en los que tenían que haber expuesto la verdadera situación de la organización y de esta manera poder encontrar un equilibrio y alternativas para salir del problema por el cual estaban pasando. También uno de los más importantes y del que más necesitaban era el entorno comercial, donde tenían que haber estipulado unas normas claras desde el principio para ellos, generando el cobro de las matrículas de los estudiantes como una empresa seria, resaltando el interés por el bienestar de la comunidad educativa, es decir, el entorno en general (Stakeholders).

Por infortunio esta crisis no solo fue financiera sino que dañó varias amistades de años, pues todos eran amigos y educadores, quienes decidieron invertir en el proyecto, pero las personas tienen personalidades muy distintas y como dice los abuelos, “en las desgracias es que se conocen a los verdaderos amigos”, y este fue no es la excepción, algunos de los socios daban clases en el colegio y como sabían cuál era el estado financiero del mismo, para obligar a los padres de familia a pagar, dejaban a los alumnos fuera de clase, los devolvían para la casa, o



mandaban a leer en la biblioteca y pedirle el resumen del libro y eso es anticonstitucional (Anexo 4) pero Juana como sabía que eso era indebido se enfrentaba con Carlos, socio y profesor de democracia, para que no repitiera esos actos.

**Juana:** Carlos porque tienes que ser tan agresivo con los niños, además ellos no tienen la culpa de que los padres no paguen, usted como profesor debe seguir dándoles clases a todos, a usted no le ha faltado el pago de su sueldo, estamos a paz y salvo, además lo que está haciendo es ilegal y nos podría ocasionar más daños del que ya tenemos. Por favor contrólese.

**Carlos Urrea:** Juana puede que tenga usted razón de que sea ilegal o no pero es que tenemos que obligar a los padres a pagar, es que son atrevidos y abusan de la confianza que el colegio les ha brindado, sabemos que algunos tienen dificultades económicas pero es que el servicio que prestamos no es gratis, aquí hay obligaciones que atender.

**Juana:** Si Carlos, tiene razón pero cálmese así no se arreglan las cosas, tenemos que tener paciencia y no alterarnos por esta situación.

Esta fue una de los tantos enfrentamientos que tuvo especialmente Juana con Carlos, ya que era el que más se enojaba por este problema que hace años tenía el colegio, además con Oneida la amistad también terminó rompiéndose por la falta de comprensión que tuvieron entre ellas, estas situaciones sumando la crisis financiera pusieron al borde la salud de Juana, muchas veces tuvo que ir a la clínica por el alto estrés que tenía que manejar además de verse tranquila para su familia y no preocupar o generar más complicaciones.

Cuando ya la crisis estaba al tope, retomaron la vieja costumbre de realizar kermes, rifas, almuerzos, cenas, vendían comida los fines de semana, hacían tarjetas en papel reciclado, “reciclotones”, para recolectar dinero, aunque no era suficiente para cubrir todo pero lo que llegara se iba a necesitar. Los padres de familia fueron muy comprensivos, y ayudaban mucho cuando se les necesitaba, ellos podían ir a almorzar a un centro comercial como era su costumbre pero muchos de ellos decidían ayudar al colegio en el que seguían creyendo.

Meses después, ya en el 2007 los dueños de la casa alquilada para el colegio, pusieron su inmueble en venta, esto generó angustia ya que conseguir otra estructura en esas condiciones y en el precio tan favorable que tenían era muy difícil, además habían invertido bastante tiempo y recursos, esos eran sus activos fijos. Generando así un ánimo doloroso para cerrar el colegio porque la casa podría venderse en cualquier momento, socios y directivos en especial Juana mantenían inquietos a la noticia.

La guerra psicológica que se enfrentaron se tornó recurrente, porque cuando llegaban personas al colegio, pensaban que eran para inscribir a algún alumno o averiguar sobre el novedoso modelo que implementaba el colegio. Pero no, simplemente eran posibles compradores interesados en la planta física y no en la institución.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1**

<http://es.scribd.com/doc/39071279/EDUCACION-AMBIENTAL>

### **LA EDUCACIÓN AMBIENTAL**

El grave problema ambiental que padece la especie humana ha derivado en una verdadera crisis planetaria, la cual se ha visto enmarcada por intensos debates a nivel internacional, a este respecto los esfuerzos en lo individual y lo colectivo no han propiciado un verdadero cambio en las formas y estilos de pensar, sentir y manejar dicha situación problemática. La génesis del problema se sitúa en las vertientes del proceso educativo, la falta de propuestas educativas coherentes con esta realidad la que no han permitido llevar a las sociedades actuales a la adecuada alfabetización científica y tecnológica que se precisa, y mucho menos al logro del sustrato cognitivo, afectivo e ideológico que exige un cambio de paradigma que apunte a la sostenibilidad.

Es difícil determinar con exactitud cuando el término Educación Ambiental se usó por primera vez. Una posibilidad es la Conferencia Nacional sobre Educación Ambiental realizada en 1968 en New Jersey - EEUU, en esa época se usaban varios términos, incluyendo educación para la gestión ambiental, educación para el uso de los recursos y educación para la calidad ambiental, para describir la educación enfocada a los humanos y el ambiente.

Sin embargo, educación ambientales el término que con mayor frecuencia se ha usado. Sin embargo, se tiene referencias históricas que el uso del término de Educación Ambiental se debe a Thomas Pritchard (1948) quien propuso en una

conferencia de la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza celebrada en París, el término “Environmental Education”, para referirse a un nuevo enfoque educativo que permitiera una síntesis entre las Ciencias Naturales y las Ciencias Sociales, La Educación Ambiental no es un campo de estudio, como la biología, química, ecología o física.

Es un proceso, es un concepto que se le hace difícil comprender. Mucha gente habla o escribe sobre enseñar Educación Ambiental, esto no es posible, uno puede enseñar conceptos de Educación Ambiental, pero no Educación Ambiental. De hecho, la Educación Ambiental está evolucionando hacia la educación para la sostenibilidad, que tiene un "gran potencial para aumentar la toma de conciencia en los ciudadanos y la capacidad se comprometan con decisiones que afectan sus vidas"

Por lo tanto, la Educación Ambiental es un proceso que incluye un esfuerzo planificado de todos para comunicar información y/o suministrar instrucción basado en los más recientes y válidos datos científicos para apoyar el desarrollo de actitudes, opiniones y creencias que apoyen a su vez la adopción sostenida de conductas que guían tanto a los individuos como a grupos para que vivan sus vidas con calidad, favorecer a sus cultivos orgánicos y sostenibles, fabriquen sus productos que no modifican el medio ambiente, compren sus bienes materiales, desarrollen tecnología limpia, etc, de manera que minimicen lo más que sea posible la degradación del paisaje original o las características geológicas de una región, la contaminación del aire, agua o suelo, y las amenazas a la supervivencia de otras especies de plantas y animales.

## **OBJETIVO DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL.**

La gran novedad de la educación ambiental radica en la característica explícita de la metodología interdisciplinaria a la hora de hacer referencia a cualquier tema medioambiental, siendo la innovación uno de los principios fundamentales de la educación ambiental.

Sus objetivos fueron:

- a. Promover el intercambio de ideas, información y experiencias dentro del campo de la educación ambiental, de carácter interdisciplinario y multidisciplinario.
- b. Promover el desarrollo y coordinación de trabajos de investigación que tiendan a una mejor comprensión de los objetivos, contenidos y métodos de la educación ambiental.
- c. Promover la elaboración y evaluación de nuevos materiales, planes de estudio, materiales didácticos y programas en el campo de la educación ambiental.
- d. Promover la capacitación y actualización del personal, para el desarrollo de la educación ambiental, tales como docentes, planificadores, investigadores y administradores de la educación. Por lo expuesto, el objetivo general, de la educación ambiental es restablecer las condiciones de interacción hombre/hombre y hombre/naturaleza, que orienten el quehacer desde una perspectiva globalizadora, crítica e innovadora, que contribuya a la transformación de la sociedad

## **ANEXO 2**

El Roble: fuerza y nobleza

<http://www.ambiente-ecologico.com/revist58/muceda58.htm>

El género *Quercus* comprende más de 300 especies repartidos por todo el hemisferio boreal, desde los bosques fríos atlánticos hasta las selvas ecuatoriales de Colombia e Indonesia. En la Península Ibérica este género está ampliamente representado, con especies tan características como el roble, la encina, el alcornoque, el carrasco y la coscoja.

En este género resulta difícil delimitar las especies, debido a las numerosas forma híbridas. Lineé al clasificar las especies vegetales, definió al roble común europeo como una única especie, asignándole el nombre científico de *Quercus robur*, actualmente se considera a este roble como tres especies distintas

- Roble albar o carvallo (*Quercus pedunculata*) es el de mayor porte, puede alcanzar los cincuenta metros de altura y dos de diámetro, también es el más longevo pudiendo vivir hasta mil años. Se encuentra en estado silvestre desde el sur de Escandinavia hasta Grecia, Italia y norte de España.
- *Quercus sessilis*, llamado así porque las bellotas son sésiles (carecen de pedúnculo), es muy parecido al anterior, un poco más bajo y más tosco. Vive en los altiplanos y colinas de Francia y Alemania.
- Roble negro (*Quercus pubescens*), también se le conoce como roble peludo por la velloso del envés de su hoja. Es la especie más rústica, es decir la menos exigente en requerimientos de suelo, pero por contra es la menos elevada y menos longeva de todos los robles.

Todos los robles se caracterizan por formar bosques densos, pues los miembros más jóvenes son heliófilos, para cubrir los claros de los bosques, pero después se adapta para formar bosques densos. Es propio de climas húmedos y poca sequía estival, suelen estar en laderas de montaña y páramos de media altura. Lo más característico es su hoja caduca, profundamente lobulada.

La riqueza ecológica de los robles es inmensa, ningún otro árbol europeo sirve de hospedaje y alimento a tantas especies distintas, sólo en mariposas nocturnas se han contado más de doscientas especies. Aunque su mayor aportación reside, como en el caso de la encina, en las bellotas, que es el centro del ciclo vital de numerosos insectos y constituye una excelente fuente nutritiva para pájaros, ardillas e incluso grandes mamíferos. Además estos frutos realizan otra función importantísima, muchos animales los entierran, para épocas de escasez, y a veces no se llegan a recoger nunca, lo que permite que el bosque se expanda o se recupere tras un incendio.

El roble facilita la biodiversidad, desarrollando curiosas estrategias, como la protección de las hojas tiernas, que acaban de salir, mientras otros árboles emplean armas agresivas, como la elaboración de venenos, el roble simplemente hace que todas las hojas salgan a la vez y crezcan muy deprisa, así tantas hojas en tan poco tiempo, son una proporción baja las que sirven de alimento a sus moradores. No obstante son muy diversos los que participan en el festín, pues no puede haber una única especie que su alimentación sea exclusivamente los brotes tiernos, porque son pocos días al año los que podría obtener alimento. Toda esta diversidad biológica, sirve de mecanismo regulador para que evite la aparición de plagas.

El hombre aprecia al árbol por su madera, que es de gran calidad, resistencia e incorruptibilidad, por lo que es muy utilizada en ebanistería, en la fabricación de

toneles y en la industria naval. En Inglaterra, los robles ingleses fueron propiedad de la corona, pues en un país donde fue tan importante la navegación para su expansión comercial y colonial, consideraron prioritario o reservar su madera para la construcción naval, industria que precisaba gran número de árboles y así poder crear la enorme cantidad de barcos que fueron necesarios para el mantenimiento y expansión de tan vasto imperio, un quinto de la superficie terrestre total estuvo bajo el yugo del ejército colonial británico.

Para todos los pueblos que han conocido al roble, este árbol **es sinónimo de fuerza**, pues basta ver el porte que presenta un ejemplar adulto, para darse cuenta de la fuerza que emana de su interior. En latín roble y fuerza se expresan con la misma palabra: robur, simboliza tanto la fuerza física como la moral.

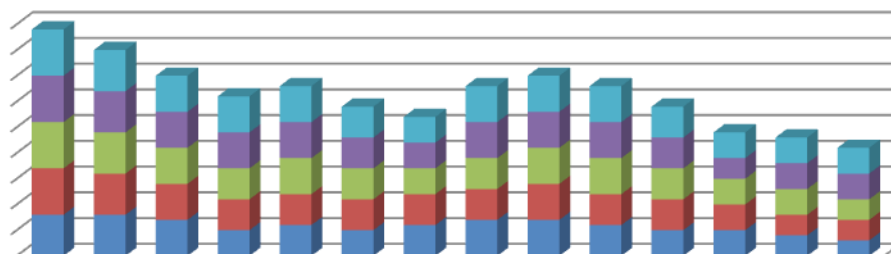
Los escandinavos y teutones llamaron al roble, árbol de la vida de Thor. En la mitología nórdica, este dios fue el más popular, pues era el vigilante del orden, protector de los campesinos y los guerreros, viajaba en un pesado carro de bueyes, que hacía resonar los cielos con el trueno. Sobresalía del resto de los dioses **por su fuerza, honradez y fidelidad**, atributos propios del roble.

### **ANEXO 3**

Aquí se puede observar los pocos estudiantes graduados por cada año escolar desde el inicio hasta el cierre del colegio, además la mensualidad de cada estudiante era diferente y por tal motivo no se calcula la pérdida de cada año por grado y estudiante.

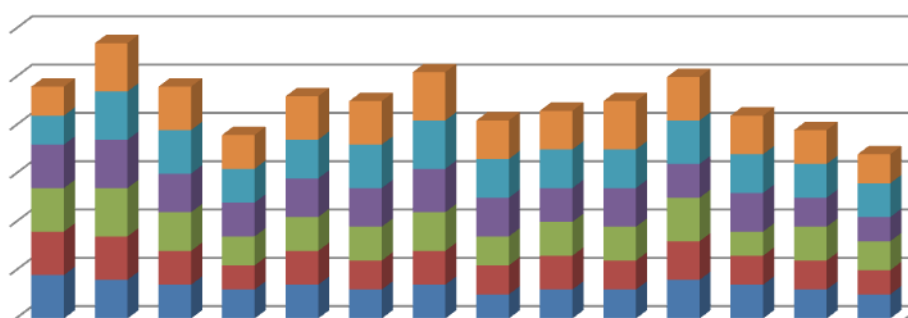


## GRADUADOS DE PRIMARIA POR CADA AÑO ESCOLAR



	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
■ Quinto	9	8	7	7	7	6	5	7	7	7	6	5	5	5
■ Cuarto	9	8	7	7	7	6	5	7	7	7	6	4	5	5
■ Tercero	9	8	7	6	7	6	5	6	7	7	6	5	5	4
■ Segundo	9	8	7	6	6	6	6	6	7	6	6	5	4	4
■ Primero	8	8	7	5	6	5	6	7	7	6	5	5	4	3

## GRADUADOS DE BACHILLERATO POR CADA AÑO ESCOLAR



	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Once	6	10	9	7	9	9	10	8	8	10	9	8	7	6
Décimo	6	10	9	7	8	9	10	8	8	8	9	8	7	7
Noveno	9	10	8	7	8	8	9	8	7	8	7	8	6	5
Octavo	9	10	8	6	7	7	8	6	7	7	9	5	7	6
Séptimo	9	9	7	5	7	6	7	6	7	6	8	6	6	5
Sexto	9	8	7	6	7	6	7	5	6	6	8	7	6	5

### ANEXO 4

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr001.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991_pr001.html)

ARTÍCULO 44. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<http://www.unicef.org/spanish/about/who/>

<http://es.scribd.com/doc/39071279/EDUCACION-AMBIENTAL>

<http://www.ambiente-ecologico.com/revist58/muceda58.htm>

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991_pr001.html)

## **Especialización en Mercadeo ANEXOS**

### **ANEXO 1**

<http://es.scribd.com/doc/39071279/EDUCACION-AMBIENTAL>

### **LA EDUCACIÓN AMBIENTAL**

El grave problema ambiental que padece la especie humana ha derivado en una verdadera crisis planetaria, la cual se ha visto enmarcada por intensos debates a nivel internacional, a este respecto los esfuerzos en lo individual y lo colectivo no han propiciado un verdadero cambio en las formas y estilos de pensar, sentir y manejar dicha situación problemática. La génesis del problema se sitúa en las vertientes del proceso educativo, la falta de propuestas educativas coherentes con esta realidad la que no han permitido llevar a las sociedades actuales a la adecuada alfabetización científica y tecnológica que se precisa, y mucho menos al logro del sustrato cognitivo, afectivo e ideológico que exige un cambio de paradigma que apunte a la sostenibilidad.

Es difícil determinar con exactitud cuando el término Educación Ambiental se usó por primera vez. Una posibilidad es la Conferencia Nacional sobre Educación Ambiental realizada en 1968 en New Jersey - EEUU, en esa época se usaban varios términos, incluyendo educación para la gestión ambiental, educación para el uso de los recursos y educación para la calidad ambiental, para describir la educación enfocada a los humanos y el ambiente.

Sin embargo, educación ambientales el término que con mayor frecuencia se ha usado. Sin embargo, se tiene referencias históricas que el uso del término de

### **Especialización en Mercadeo**

Educación Ambiental se debe a Thomas Pritchard (1948) quien propuso en una conferencia de la Unión Internacional para la conservación de la Naturaleza celebrada en París, el término “Environmental Education”, para referirse a un nuevo enfoque educativo que permitiera una síntesis entre las Ciencias Naturales y las Ciencias Sociales, La Educación Ambiental no es un campo de estudio, como la biología, química, ecología o física.

Es un proceso, es un concepto que se le hace difícil comprender. Mucha gente habla o escribe sobre enseñar Educación Ambiental, esto no es posible, uno puede enseñar conceptos de Educación Ambiental, pero no Educación Ambiental. De hecho, la Educación Ambiental está evolucionando hacia la educación para la sostenibilidad, que tiene un "gran potencial para aumentar la toma de conciencia en los ciudadanos y la capacidad se comprometan con decisiones que afectan sus vidas"

Por lo tanto, la Educación Ambiental es un proceso que incluye un esfuerzo planificado de todos para comunicar información y/o suministrar instrucción basado en los más recientes y válidos datos científicos para apoyar el desarrollo de actitudes, opiniones y creencias que apoyen a su vez la adopción sostenida de conductas que guían tanto a los individuos como a grupos para que vivan sus vidas con calidad, favorecer a sus cultivos orgánicos y sostenibles, fabriquen sus productos que no modifican el medio ambiente, compren sus bienes materiales, desarrollen tecnología limpia, etc, de manera que minimicen lo más que sea posible la degradación del paisaje original o las características geológicas de una región, la contaminación del aire, agua o suelo, y las amenazas a la supervivencia de otras especies de plantas y animales.

## **Especialización en Mercadeo**

### **OBJETIVO DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL.**

La gran novedad de la educación ambiental radica en la característica explícita de la metodología interdisciplinaria a la hora de hacer referencia a cualquier tema medioambiental, siendo la innovación uno de los principios fundamentales de la educación ambiental.

Sus objetivos fueron:

- a. Promover el intercambio de ideas, información y experiencias dentro del campo de la educación ambiental, de carácter interdisciplinario y multidisciplinario.
- b. Promover el desarrollo y coordinación de trabajos de investigación que tiendan a una mejor comprensión de los objetivos, contenidos y métodos de la educación ambiental.
- c. Promover la elaboración y evaluación de nuevos materiales, planes de estudio, materiales didácticos y programas en el campo de la educación ambiental.
- d. Promover la capacitación y actualización del personal, para el desarrollo de la educación ambiental, tales como docentes, planificadores, investigadores y administradores de la educación. Por lo expuesto, el objetivo general, de la educación ambiental es restablecer las condiciones de interacción hombre/hombre y hombre/naturaleza, que orienten el quehacer desde una perspectiva globalizadora, crítica e innovadora, que contribuya a la transformación de la sociedad

## Especialización en Mercadeo

### ANEXO 2

El Roble: fuerza y nobleza

<http://www.ambiente-ecologico.com/revist58/muceda58.htm>

El género *Quercus* comprende más de 300 especies repartidos por todo el hemisferio boreal, desde los bosques fríos atlánticos hasta las selvas ecuatoriales de Colombia e Indonesia. En la Península Ibérica este género está ampliamente representado, con especies tan características como el roble, la encina, el alcornoque, el carrasco y la coscoja.

En este género resulta difícil delimitar las especies, debido a las numerosas formas híbridas. Lineé al clasificar las especies vegetales, definió al roble común europeo como una única especie, asignándole el nombre científico de *Quercus robur*, actualmente se considera a este roble como tres especies distintas

- Roble albar o carvalho (*Quercus pedunculata*) es el de mayor porte, puede alcanzar los cincuenta metros de altura y dos de diámetro, también es el más longevo pudiendo vivir hasta mil años. Se encuentra en estado silvestre desde el sur de Escandinavia hasta Grecia, Italia y norte de España.
- *Quercus sessilis*, llamado así porque las bellotas son sésiles (carecen de pedúnculo), es muy parecido al anterior, un poco más bajo y más tosco. Vive en los altiplanos y colinas de Francia y Alemania.
- Roble negro (*Quercus pubescens*), también se le conoce como roble peludo por la velloso del envés de su hoja. Es la especie más rústica, es decir la menos exigente en requerimientos de suelo, pero por contra es la menos elevada y menos longeva de todos los robles.

Todos los robles se caracterizan por formar bosques densos, pues los miembros más jóvenes son heliófilos, para cubrir los claros de los bosques, pero después se adapta para formar bosques densos. Es propio de climas húmedos y poca sequía



### **Especialización en Mercadeo**

estival, suelen estar en laderas de montaña y páramos de media altura. Lo más característico es su hoja caduca, profundamente lobulada.

La riqueza ecológica de los robles es inmensa, ningún otro árbol europeo sirve de hospedaje y alimento a tantas especies distintas, sólo en mariposas nocturnas se han contado más de doscientas especies. Aunque su mayor aportación reside, como en el caso de la encina, en las bellotas, que es el centro del ciclo vital de numerosos insectos y constituye una excelente fuente nutritiva para pájaros, ardillas e incluso grandes mamíferos. Además estos frutos realizan otra función importantísima, muchos animales los entierran, para épocas de escasez, y a veces no se llegan a recoger nunca, lo que permite que el bosque se expanda o se recupere tras un incendio.

El roble facilita la biodiversidad, desarrollando curiosas estrategias, como la protección de las hojas tiernas, que acaban de salir, mientras otros árboles emplean armas agresivas, como la elaboración de venenos, el roble simplemente hace que todas las hojas salgan a la vez y crezcan muy deprisa, así tantas hojas en tan poco tiempo, son una proporción baja las que sirven de alimento a sus moradores. No obstante son muy diversos los que participan en el festín, pues no puede haber una única especie que su alimentación sea exclusivamente los brotes tiernos, porque son pocos días al año los que podría obtener alimento. Toda esta diversidad biológica, sirve de mecanismo regulador para que evite la aparición de plagas.

El hombre aprecia al árbol por su madera, que es de gran calidad, resistencia e incorruptibilidad, por lo que es muy utilizada en ebanistería, en la fabricación de toneles y en la industria naval. En Inglaterra, los robles ingleses fueron propiedad de la corona, pues en un país donde fue tan importante la navegación para su expansión comercial y colonial, consideraron prioritario o reservar su madera para la construcción naval, industria que precisaba gran número de árboles y así poder crear la enorme cantidad de barcos que fueron necesarios para el mantenimiento

### **Especialización en Mercadeo**

y expansión de tan vasto imperio, un quinto de la superficie terrestre total estuvo bajo el yugo del ejército colonial británico.

Para todos los pueblos que han conocido al roble, este árbol **es sinónimo de fuerza**, pues basta ver el porte que presenta un ejemplar adulto, para darse cuenta de la fuerza que emana de su interior. En latín roble y fuerza se expresan con la misma palabra: robur, simboliza tanto la fuerza física como la moral.

Los escandinavos y teutones llamaron al roble, árbol de la vida de Thor. En la mitología nórdica, este dios fue el más popular, pues era el vigilante del orden, protector de los campesinos y los guerreros, viajaba en un pesado carro de bueyes, que hacía resonar los cielos con el trueno. Sobresalía del resto de los dioses **por su fuerza, honradez y fidelidad**, atributos propios del roble.

### **ANEXO 3**

Aquí se puede observar los pocos de estudiantes graduados por cada año escolar desde el inicio hasta el cierre del colegio, además la mensualidad de cada estudiante era diferente y por tal motivo no se calcula la pérdida de cada año por grado y estudiante.

### **ANEXO 4**

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr001.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991_pr001.html)

### **Especialización en Mercadeo**

ARTÍCULO 44. Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.