

PLAN DE MARKETING PARA EL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE LA  
EMPRESA COMFAORIENTE, SECCIONAL PAMPLONA  
INFORME FINAL DE PRÁCTICA

ROSA ELVIRA GUTIÉRREZ VILLARREAL

1082479763

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PAMPLONA

2022

PLAN DE MARKETING PARA EL ÁREA DE CAPACITACIÓN DE LA  
EMPRESA COMFAORIENTE, SECCIONAL PAMPLONA

Informe Final de Práctica

ROSA ELVIRA GUTIÉRREZ VILLARREAL

1082479763

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

FERNANDO ENRIQUE BRAND CAMARO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PAMPLONA

2022

## **DEDICATORIA**

- Agradezco primeramente a Dios y a la vida por proporcionarme la capacidad física y mental para poder culminar con éxito una etapa más de mi vida.
  
- A mis padres, tías, hermanos y pareja por el apoyo continuo durante todo el proceso de aprendizaje en la vida universitaria, además de haberme brindado la ayuda económica necesaria para seguir adelante.
  
- A mi asesor Fernando Enrique Brand Camaro por el permanente apoyo y conocimiento brindado durante mi tiempo de prácticas y etapa universitaria, la cual fue de gran ayuda y vital importancia para mí como administradora de empresas de la Universidad de Pamplona.
  
- Agradecer al centro de prácticas empresariales (CENPAE) por su acompañamiento y entendimiento durante todo mi tiempo en la Universidad de Pamplona.
  
- A la caja de compensación familiar del Oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona por permitirme vivir esta experiencia al realizar mis prácticas empresariales durante un tiempo de cuatro meses, donde aprendí, entendí y analice la importancia de este paso para mi vida laboral.
  
- Por ultimo agradecer a cada una de esas personas que hicieron parte importante para mi proceso universitario tanto personal como profesional, como son mis compañeros de carrera, amigos entre otras personas necesarias para mi conocimiento y aprendizaje obtenido.

## CONTENIDO

### **1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL. COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA 13**

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....	13
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	17
1.2.2 VISIÓN .....	17
1.2.3 OBJETIVOS .....	17
1.2.4 VALORES.....	18
1.2.5 POLÍTICA DE CALIDAD.....	19
1.2.6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	19
1.2.7 MAPA DE PROCESOS .....	20
1.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO .....	23
1.4 FUNCIONES ASIGNADAS .....	23
1.5 DIAGNÓSTICO .....	24
1.5.1 MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	28
1.5.2 MATRIZ DE FACTORES INTERNOS (MEFI).....	29
1.5.3 MATRIZ DOFA.....	31
1.5.4 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.....	35
<b><u>1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</u></b>	<b><u>37</u></b>
1.6.1 TÍTULO .....	37
1.6.2 OBJETIVOS .....	37
1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	37
1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	38
1.6.3 CRONOGRAMA .....	39
<b><u>2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</u></b>	<b><u>40</u></b>
2.1 MARCO TEÓRICO.....	40
2.1.1 PLAN DE MARKETING .....	41
2.1.2 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MARKETING .....	42
2.2 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO .....	43
1.6.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO .....	45
2.2.3 PENETRACIÓN.....	59
2.2.4 FINANCIERA .....	59
2.2.5 INVERSIONES.....	60
2.2.6 ANÁLISIS INTERNO .....	60
2.2.7 ANÁLISIS EXTERNO .....	65
2.3 DISEÑAR UN PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN .....	68
2.4 ESTRATEGIAS .....	79
2.4.1 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN .....	84
2.4.2 ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL.....	91
ESTRATEGIA DE MERCHANDISING.....	98
2.4.4 ESTRATEGIA DE MARKETING INDIRECTO.....	100

2.5 PLAN DE ACCIÓN.....	103
<b><u>CONCLUSIONES</u></b> .....	<b><u>110</u></b>
<b><u>RECOMENDACIONES</u></b> .....	<b><u>112</u></b>
<b><u>ALCANCE DE LA PRÁCTICA</u></b> .....	<b><u>113</u></b>
<b><u>EVIDENCIAS</u></b> .....	<b><u>114</u></b>
<b><u>BIBLIOGRAFÍA</u></b> .....	<b><u>116</u></b>
<b><u>ANEXOS</u></b> .....	<b><u>117</u></b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Organigrama</i> .....	19
<i>Ilustración 2 Mapa de procesos</i> .....	20
<i>Ilustración 3 Portafolio de servicios ComfaOriente (2021)</i> .....	22
<i>Ilustración 4 Matriz Mefe</i> .....	28
<i>Ilustración 5 Matriz Mefi</i> .....	29
<i>Ilustración 6 Matriz Dofa</i> .....	33
<i>Ilustración 7 Matriz MPC</i> .....	35
<i>Ilustración 8 proceso de elaboración del plan de marketing</i> .....	42
<i>Ilustración 9 evolución de la población Pamplona</i> .....	43
<i>Ilustración 10 Tabla de precios servicio capacitación</i> .....	58
<i>Ilustración 11 Cinco fuerzas de Porter</i> .....	64
<i>Ilustración 12 Portafolio para el servicio capacitación</i> .....	78
<i>Ilustración 13 ciclo de vida de los servicios capacitación</i> .....	79
<i>Ilustración 14 Fichas de inscripción</i> .....	83
<i>Ilustración 15 Audio perifoneo</i> .....	86
<i>Ilustración 16 Afiche</i> .....	86
<i>Ilustración 18 Folleto</i> .....	90
<i>Ilustración 19 Ingreso a la página oficial</i> .....	92
<i>Ilustración 21 nombre de la empresa</i> .....	92
<i>Ilustración 20 sitio web</i> .....	93
<i>Ilustración 22 creación de anuncio</i> .....	93
<i>Ilustración 23 palabras clave</i> .....	94
<i>Ilustración 24 ubicación</i> .....	94
<i>Ilustración 25 presupuesto</i> .....	95
<i>Ilustración 26 configuración de campaña</i> .....	96
<i>Ilustración 27 configuración de pago</i> .....	97
<i>Ilustración 28 Bono de Cumpleaños</i> .....	99
<i>Ilustración 29 Plan de acción</i> .....	109

## **RESUMEN**

El presente trabajo de grado titulado Plan de marketing para el servicio capacitación de la caja de compensación familiar del Oriente colombiano, Comfaoriente seccional Pamplona, tiene como objetivo aumentar el número de clientes y buscar un mayor reconocimiento en el Municipio de Pamplona y su provincia, a través de estrategias de mercadeo y publicidad masiva por medios de comunicación que impulsen el servicio de capacitación.

Así mismo se realizó y aplicó una encuesta que permitiese obtener información clave sobre el proceso de compra de los habitantes de Pamplona y su provincia a la hora de adquirir un servicio, esta información fue clave para la estructuración de estrategias de marketing. Por último se elaboró un plan de acción en el cual se pueda tener claridad de cómo llevar acabo cada una de las actividades planteadas para el servicio de capacitación, el cual se encuentra de una manera detallada el paso a seguir para su desarrollo y posterior éxito.

## **ABSTRACT**

The present degree work entitled Marketing plan for the training service of the family compensation fund of the Colombian East, Comfaorientes sectional Pamplona, aims to increase the number of clients and seek greater recognition in the Municipality of Pamplona and its province, through marketing strategies and mass media advertising that promote the training service.

Likewise, a survey was carried out and applied to obtain key information on the purchasing process of the inhabitants of Pamplona and its province when purchasing a service, this information was key to structuring marketing strategies. Finally, an action plan was developed in which it is possible to have clarity on how to carry out each of the activities proposed for the training service, which is in a detailed way the step to follow for its development and subsequent success.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo final de grado propone desarrollar un plan de marketing en la caja de compensación familiar del oriente colombiano ComfaOriente seccional Pamplona, Con el plan de marketing se determina las necesidades del mercado demandante, sus gustos y preferencias además de sus hábitos para adquirir un producto o servicio, estos son factores que determinan la decisión de compra del usuario por medio de estrategias de marketing, para que a su vez las ventas se incrementen y se convierta en una empresa líder y reconocida en el mercado departamental. Para ello se realizará como primera medida un análisis de la situación actual de la empresa en el cual se pueda detectar posibles falencias o necesidades que estén en el entorno.

Este tipo de empresas necesitan una visión más amplia de ideas o estrategias que le permitan agilizar y mejorar los servicios que oferta dentro de ella, es aquí donde los administradores jugamos un papel importante ya que nuestro objetivo será proponer ideas y estrategias que permitan a la empresa alcanzar sus metas deseadas. Las estrategias de marketing en el ámbito actual de libre acceso a la información virtual representa una oportunidad para las empresas que se integran al cambio, la empresa ComfaOriente seccional Pamplona no realiza una ejecución efectiva de este recurso a disposición, quedando en desventaja frente a las competencias y así mismo perdiendo la fidelización de los usuarios o clientes actuales.

Este proyecto está enfocado en mejorar las ventas del servicio de capacitación de la caja, de tal manera que permita optimizar y responder con las necesidades de los usuarios al solicitar un servicio, por ende se pretende proporcionar los conocimientos y herramientas necesarias que le permitan a la empresa desarrollar mejor sus procesos, a fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en general.

Lo que se espera obtener con el diseño del plan de marketing para el servicio de capacitación es mantener los clientes actuales satisfechos, así mismo lograr incrementar nuevos clientes, además de dar a conocer a la comunidad Pamplonesa y su provincia los servicios de la caja de compensación familiar del oriente colombiano ComfaOriente seccional Pamplona.

## JUSTIFICACIÓN

Hoy día las cajas de compensación familiar han contribuido con el mejoramiento continuo del bienestar de las personas, A través de la oferta de servicios, las cuales han permitido que millones de personas accedan a salud, educación, vivienda, recreación, entre otros servicios, logrando así abarcar gran parte de la población colombiana, teniendo en cuenta lo anterior, para la realización de prácticas empresariales me incline por este tipo de entidades ya que son sin ánimos de lucro y tratan en lo posible de ofrecerle mejores beneficios al trabajador.

El objetivo principal es conocer y poder aportar estrategias que le permitan a estas entidades seguir ofreciendo mayores beneficios y servicios de calidad a la comunidad en general.

A través de mi tiempo en ella busco poder aprender y entender el funcionamiento real de cada uno de sus procesos, de tal manera que mi pasantía en esta caja de compensación familiar colombiana me pueda aportar mayor conocimiento para mi vida profesional.

Realizado el diagnóstico de la empresa se pudo observar la falta de estrategias de marketing que presenta, por ende es vital mencionar la importancia que esta tiene consigo misma, el marketing es el responsable de generar rentabilidad a la empresa y la base más importante para su éxito. Ya que es la forma como esta ofrece y presenta sus servicios a su público.

Entrando en contexto en los últimos años la caja de compensación familiar se ha visto bastante afectada por no poder cumplir con las metas del servicio capacitación, esto debido a que no se cuenta con el conocimiento ni la información necesaria para la venta de sus servicios, por ende muchos de estos servicios no

Logran llenar el cupo suficiente para su inicio. El aporte que se puede dar para este caso específico es ofrecerle a la empresa primeramente un diseño de un plan de marketing donde se pueda establecer y mencionar todos los factores que intervienen dentro de él, de tal manera que logren incrementar el número de clientes y posicionar el servicio de capacitación en toda la comunidad de Pamplona y su provincia.

Para la construcción de este análisis se contó con el apoyo e información pertinente brindada por la empresa ComfaOriente Pamplona, permitiendo profundizar en el número de programas que tiene la caja y cuáles de ellos alcanzan a realizarse a partir de allí surge la necesidad de una propuesta de mejoramiento, la cual consiste en diseñar un plan de marketing para el área capacitación de la empresa ComfaOriente seccional Pamplona, esta propuesta permite aportarle un mayor Conocimiento de las formas y estrategias que se deben tener en cuenta para el éxito del servicio capacitación.

# 1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA

## 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA



En 1954, gracias a la iniciativa de un grupo de dirigentes empresariales de Antioquia, se dio el primer paso en organizar las empresas interesadas en conformar Cajas de Compensación Familiar, idea que fue siendo adoptada de manera voluntaria por los más importantes gremios económicos hasta el 21 de junio de 1957, fecha en que fue expedido por la Junta Militar de Gobierno, el Decreto 118 que estableció la obligación de pagar el subsidio familiar a los trabajadores en todo el territorio nacional.

En el departamento de Norte de Santander, un pequeño grupo de rectores de Colegios afiliados a la Asociación Nacional de Rectores de Colegios Privados ANDERCOP, quienes en asocio de personas naturales y jurídicas como el Banco Popular, Tipografía Mundo, Talleres Riátiga, Constructora Nortes, Mutis Duplat y Hernández Ltda., Almacén El Cónsul, Bodega La Sexta, Almacén Sissi y Botica Lázaro, entre otros, con el ánimo de coadyuvar al Estado en la solución de problemas sociales, constituyeron la Caja de Compensación Familiar ANDERCOP, entregándole la Dirección Administrativa a Doña Teresa Guerrero, quien desplegó toda su actividad en obtener el reconocimiento jurídico el cual se produjo mediante Resolución No. 083 del 26 de junio de 1968 otorgada por la Gobernación del Norte de Santander.

Con este nombre permaneció durante 18 años. En 1986, con el fin de permitir la vinculación de nuevas empresas de diferentes actividades económicas, la Asamblea General de Afiliados introdujo una reforma estatutaria donde le asignó a

la Caja de Compensación el nombre de COMFAORIENTE, Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, acto que reactivó la afiliación de importantes empresas del orden oficial y particular, del sector de la Salud, la Educación, la Banca, la Minería, el Comercio, la Construcción, los Servicios, etc., y que a la fecha constituyen la grandeza de una Corporación con cobertura en todo el departamento Norte de Santander, regida por las normas del derecho privado, sin ánimo de lucro que cumple funciones de Seguridad Social para el mejoramiento de las condiciones de vida de trabajadores afiliados, sus núcleos familiares y la comunidad general, sometida al control del Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, organismo creado mediante la Ley 25 de 1981 quien asesora, vigila y supervisa las actuaciones de las Cajas de Compensación y que garantiza que los recursos del 4% que aportan los empresarios con destino al pago del subsidio familiar, se administren con austeridad, eficiencia y transparencia.

COMFAORIENTE cumple rigurosamente con los postulados del sistema del Subsidio Familiar, enmarcados en la Ley 21 de 1982 y bajo nobles principios de concertación, equidad, solidaridad y compensación que permiten aliviar las cargas económicas de miles de trabajadores afiliados de menores recursos, con el pago de una cuota de subsidio en dinero y brindándoles la oportunidad de acceder a menor costo, junto con su familia, a los servicios sociales de salud, capacitación, educación, recreación, créditos con intereses blandos y facilidades de pago en diferentes modalidades.

En el campo de la Educación Formal, el Colegio de Bachillerato inició sus labores según Resolución No. 635 del 14 de diciembre de 1977, como Centro Vocacional Andercop, dos años más tarde se le denominó Colegio Diversificado Andercop y así sucesivamente fue encuadrando sus servicios académicos de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y de la Ley General de Educación hasta llegar a lo que es hoy, el COLEGIO COMFAORIENTE, donde se asisten educandos en Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica con énfasis en Ciencias Naturales e Informática.

Por los resultados obtenidos en la gestión educativa y la credibilidad y confianza que como Caja hemos adquirido, en 1998 se firmó un Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Educación, la SECAB y COMFAORIENTE para liderar el Proyecto Pléyade, cuyo objetivo es la formulación de diagnósticos para el mejoramiento de la educación y con el cual concurrimos como administradores y acompañantes en la atención de 282 escuelas urbanas del Departamento.

Teniendo en cuenta las actividades recreativas y deportivas, y como una alternativa de sano esparcimiento e integración familiar, se llevó a cabo la construcción del Centro Recreacional Villa Silvania, el cual fue entregado al servicio de la comunidad a partir del mes de agosto de 1991 dotado de cuatro piscinas recreativas, dos semiolímpicas, un jacuzzi, dos toboganes, campos deportivos, sauna, restaurante, lanchas, taberna, salón de convenciones, parqueadero y zonas verdes.

En 1996 COMFAORIENTE pensando en la población afiliada de la Provincia de Pamplona adquirió el inmueble en el cuál actualmente funciona la sede administrativa y de Servicios Sociales en la Ciudad Mitrada del Norte de Santander, Pamplona.

Con la expedición de la Ley 100 de Seguridad Social en 1993, COMFAORIENTE demostró su capacidad de cambio liderando regionalmente la implementación de los regímenes de salud contributivos y subsidiados.

Para adaptar los servicios a los nuevos requerimientos legales, COMFAORIENTE se alió con 18 Cajas de Compensación Familiar del país y a través de la Unión de Cajas de Compensación denominada UNICAJAS, junto con otras entidades nacionales y otras regionales como la Clínica San José, ODONTOCÚCUTA y DRONORTE participamos como accionistas en la fundación de la Unión de Médicos, usuarios y Cajas de Compensación UNIMEC, la primera E.P.S. en la que tomaron parte las Cajas de Compensación; así mismo se reestructuraron los servicios del Centro Médico y en asocio de un destacado grupo de profesionales de la salud se constituyó PLENISALUD, la I.P.S. de COMFAORIENTE.

En desarrollo del artículo 217 de la Ley 100 de 1993 y con el ánimo de garantizar a la población más vulnerable los beneficios del régimen subsidiado, a finales de 1996 la

Superintendencia Nacional de Salud concedió a nuestra Caja licencia para funcionar en todo el Departamento Norte de Santander, como Administradora de Régimen Subsidiado COMFAORIENTE ARS.

Para completar la tarea de prestar los servicios a todos los trabajadores a nivel Departamental, se crearon las oficinas seccionales de las Provincias de Pamplona y Ocaña, donde se atienden todos los servicios de la Caja. En Pamplona contamos con una sede propia y en Ocaña se adquirió el Centro Recreacional Las Lomas que procura mayor bienestar a los trabajadores.

Estas realizaciones hicieron que en 1997 se otorgara a COMFAORIENTE el Premio Nacional al Desarrollo Empresarial por su aporte al desarrollo económico y social de Colombia, distinción concedida por la Organización Premio al Desarrollo Empresarial OPADE y la Corporación Desarrollo Humano y Empresarial "CODHEM".

En 1997 COMFAORIENTE analizando la imperiosa necesidad de reubicar el Centro de Educación No Formal en un sector estratégico que ofreciera a los afiliados y sus familias la facilidad de tomar los cursos de capacitación sin contratiempos y abordando temas relacionados con la pobreza que registra la región como consecuencia de la recesión económica, la falta de industrialización y las bajas tasas de empleo, el Consejo Directivo y la Administración de la Caja emprendieron el estudio de factibilidad para la construcción del edificio con destino a la Sede Administrativa, Capacitación y Mercadeo de COMFAORIENTE.

Presentado el proyecto a la Superintendencia del Subsidio Familiar, ente que aprobó la ejecución del proyecto, se abrió paso a la construcción de ésta obra que fue inaugurada el 23 de abril de 1999 y que fue dispuesta al público con el funcionamiento de la Sede Administrativa, el Centro de Capacitación, la Administradora del Régimen Subsidiado COMFAORIENTE E.P.S., el Gimnasio COMFAORIENTE, una Cafetería, el Auditorio y la Agencia de Viajes

COMFAORIENTE como un servicio más que a partir de esta fecha estuvo a disposición del público.

El 03 de febrero de 2003 se entregó a disposición de la comunidad de Pamplona el Jardín Infantil Busecito Encantado el cuál fue inaugurado el 27 de marzo de 2003 bajo el slogan “Los niños de Hoy serán la paz y el amor del mañana” iniciando actividades con 46 menores.

## **1.2 Aspectos Corporativos**

### **1.2.1 Misión**

Realizar acciones encaminadas al cierre de brechas sociales en pro de la construcción de una mejor sociedad, generando el mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y sus familias.

### **1.2.2 Visión**

Ser una corporación competitiva, innovadora y sostenible, reconocida por el impacto que genera en la calidad de vida de sus afiliados y en el desarrollo social de la región.

### **1.2.3 Objetivos**

La empresa COMFAORIENTE Seccional Pamplona ha establecido unos objetivos, que se nombran a continuación:

- Promover el desarrollo y bienestar del talento humano a través de programas de capacitación, entrenamientos e integración.
- Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos para contribuir a la satisfacción de nuestros clientes.
- Fortalecer la educación como eje del desarrollo del individuo.
- Consolidar un portafolio integral de servicios sociales que impacten de manera positiva la calidad de vida del afiliado, su familia y la comunidad en general.
- Aumentar las expectativas del cliente en la prestación de nuestros servicios, optimizando los recursos y afianzados en el marco legal que nos rige.

#### 1.2.4 Valores

La empresa COMFAORIENTE Seccional Pamplona ha establecido unos valores corporativos, se presentan a continuación:

- Escucha: la empresa escucha a sus afiliados y trabajadores, con el fin de ofrecerles mejores servicios a cada uno de ellos.
- Trabajo en equipo: trabajar colectivamente es fundamental para llevar a cabo cada uno de los procesos de la caja de compensación y así obtener mejores resultados.
- Colaboración: en la empresa los empleados se colaboran unos con otros, permitiendo un buen ambiente laboral y comunicación, la colaboración se hace importante para poder llevar a cabo cada una de las actividades y así ejecutarlas lo mejor posible.
- Responsabilidad: ser responsables con los clientes y/o particulares para ofrecerles servicios con plena conciencia y así ganar su confianza en la entidad.



1.2.7 Mapa de procesos



Ilustración 2 Mapa de procesos

Fuente: ComfaOriente (Año 2019)



**Medicina General** • **Pediatría** • **Ortopedia**  
**Odonatología** • **Medicina Interna** • **Fisioterapia**  
**Ginecología** • **Nutrición**

**IPS** **EXCELENTES TARIFAS**

Atención a Menores Discapacitados

**PROGRAMA 100% SUBSIDIADO**

**Postúlate al Subsidio de Vivienda**

VALOR DEL SUBSIDIO PARA VIVIENDA NUEVA		VALOR DEL SUBSIDIO PARA VIVIENDA EXISTENTE	
EN DDM	EN SALARIOS	EN DDM	EN SALARIOS
DE 0.0	HASTA 2.0	DE 0.0	HASTA 2.0
2.0	4.0	2.0	4.0
4.0	8.0	4.0	8.0
8.0	16.0	8.0	16.0
16.0	32.0	16.0	32.0
32.0	64.0	32.0	64.0
64.0	128.0	64.0	128.0
128.0	256.0	128.0	256.0
256.0	512.0	256.0	512.0
512.0	1024.0	512.0	1024.0
1024.0	2048.0	1024.0	2048.0
2048.0	4096.0	2048.0	4096.0
4096.0	8192.0	4096.0	8192.0
8192.0	16384.0	8192.0	16384.0
16384.0	32768.0	16384.0	32768.0
32768.0	65536.0	32768.0	65536.0
65536.0	131072.0	65536.0	131072.0
131072.0	262144.0	131072.0	262144.0
262144.0	524288.0	262144.0	524288.0
524288.0	1048576.0	524288.0	1048576.0
1048576.0	2097152.0	1048576.0	2097152.0
2097152.0	4194304.0	2097152.0	4194304.0
4194304.0	8388608.0	4194304.0	8388608.0
8388608.0	16777216.0	8388608.0	16777216.0
16777216.0	33554432.0	16777216.0	33554432.0
33554432.0	67108864.0	33554432.0	67108864.0
67108864.0	134217728.0	67108864.0	134217728.0
134217728.0	268435456.0	134217728.0	268435456.0
268435456.0	536870912.0	268435456.0	536870912.0
536870912.0	1073741824.0	536870912.0	1073741824.0
1073741824.0	2147483648.0	1073741824.0	2147483648.0
2147483648.0	4294967296.0	2147483648.0	4294967296.0
4294967296.0	8589934592.0	4294967296.0	8589934592.0
8589934592.0	17179869184.0	8589934592.0	17179869184.0
17179869184.0	34359738368.0	17179869184.0	34359738368.0
34359738368.0	68719476736.0	34359738368.0	68719476736.0
68719476736.0	137438953472.0	68719476736.0	137438953472.0
137438953472.0	274877906944.0	137438953472.0	274877906944.0
274877906944.0	549755813888.0	274877906944.0	549755813888.0
549755813888.0	1099511627776.0	549755813888.0	1099511627776.0
1099511627776.0	2199023255552.0	1099511627776.0	2199023255552.0
2199023255552.0	4398046511104.0	2199023255552.0	4398046511104.0
4398046511104.0	8796093022208.0	4398046511104.0	8796093022208.0
8796093022208.0	17592186444416.0	8796093022208.0	17592186444416.0
17592186444416.0	35184372888832.0	17592186444416.0	35184372888832.0
35184372888832.0	70368745777664.0	35184372888832.0	70368745777664.0
70368745777664.0	140737491555328.0	70368745777664.0	140737491555328.0
140737491555328.0	281474983110656.0	140737491555328.0	281474983110656.0
281474983110656.0	562949966221312.0	281474983110656.0	562949966221312.0
562949966221312.0	1125899932442624.0	562949966221312.0	1125899932442624.0
1125899932442624.0	2251799864885248.0	1125899932442624.0	2251799864885248.0
2251799864885248.0	4503599729770496.0	2251799864885248.0	4503599729770496.0
4503599729770496.0	9007199459540992.0	4503599729770496.0	9007199459540992.0
9007199459540992.0	18014398919081984.0	9007199459540992.0	18014398919081984.0
18014398919081984.0	36028797838163968.0	18014398919081984.0	36028797838163968.0
36028797838163968.0	72057595676327936.0	36028797838163968.0	72057595676327936.0
72057595676327936.0	144115191352655872.0	72057595676327936.0	144115191352655872.0
144115191352655872.0	288230382705311744.0	144115191352655872.0	288230382705311744.0
288230382705311744.0	576460765410623488.0	288230382705311744.0	576460765410623488.0
576460765410623488.0	1152921530821246976.0	576460765410623488.0	1152921530821246976.0
1152921530821246976.0	2305843061642493952.0	1152921530821246976.0	2305843061642493952.0
2305843061642493952.0	4611686123284987904.0	2305843061642493952.0	4611686123284987904.0
4611686123284987904.0	9223372246569975808.0	4611686123284987904.0	9223372246569975808.0
9223372246569975808.0	18446744493139951616.0	9223372246569975808.0	18446744493139951616.0
18446744493139951616.0	36893488986279903232.0	18446744493139951616.0	36893488986279903232.0
36893488986279903232.0	73786977972559806464.0	36893488986279903232.0	73786977972559806464.0
73786977972559806464.0	147573955945119612928.0	73786977972559806464.0	147573955945119612928.0
147573955945119612928.0	295147911890239225856.0	147573955945119612928.0	295147911890239225856.0
295147911890239225856.0	590295823780478451712.0	295147911890239225856.0	590295823780478451712.0
590295823780478451712.0	1180591647560956903424.0	590295823780478451712.0	1180591647560956903424.0
1180591647560956903424.0	2361183295121913806848.0	1180591647560956903424.0	2361183295121913806848.0
2361183295121913806848.0	4722366590243827613696.0	2361183295121913806848.0	4722366590243827613696.0
4722366590243827613696.0	9444733180487655227392.0	4722366590243827613696.0	9444733180487655227392.0
9444733180487655227392.0	18889466360975310454784.0	9444733180487655227392.0	18889466360975310454784.0
18889466360975310454784.0	37778932721950620909568.0	18889466360975310454784.0	37778932721950620909568.0
37778932721950620909568.0	75557865443901241819136.0	37778932721950620909568.0	75557865443901241819136.0
75557865443901241819136.0	151115730887802483638272.0	75557865443901241819136.0	151115730887802483638272.0
151115730887802483638272.0	302231461775604967276544.0	151115730887802483638272.0	302231461775604967276544.0
302231461775604967276544.0	604462923551209934553088.0	302231461775604967276544.0	604462923551209934553088.0
604462923551209934553088.0	1208925847102419889106176.0	604462923551209934553088.0	1208925847102419889106176.0
1208925847102419889106176.0	2417851694204839778212352.0	1208925847102419889106176.0	2417851694204839778212352.0
2417851694204839778212352.0	4835703388409679556424704.0	2417851694204839778212352.0	4835703388409679556424704.0
4835703388409679556424704.0	9671406776819359112849408.0	4835703388409679556424704.0	9671406776819359112849408.0
9671406776819359112849408.0	19342813553638718225698816.0	9671406776819359112849408.0	19342813553638718225698816.0
19342813553638718225698816.0	38685627107277436451397632.0	19342813553638718225698816.0	38685627107277436451397632.0
38685627107277436451397632.0	77371254214554872902795264.0	38685627107277436451397632.0	77371254214554872902795264.0
77371254214554872902795264.0	154742508429109745805590528.0	77371254214554872902795264.0	154742508429109745805590528.0
154742508429109745805590528.0	309485016858219491611181056.0	154742508429109745805590528.0	309485016858219491611181056.0
309485016858219491611181056.0	618970033716438983222362112.0	309485016858219491611181056.0	618970033716438983222362112.0
618970033716438983222362112.0	1237940067432877976444724224.0	618970033716438983222362112.0	1237940067432877976444724224.0
1237940067432877976444724224.0	2475880134865755952889448448.0	1237940067432877976444724224.0	2475880134865755952889448448.0
2475880134865755952889448448.0	4951760269731511905778896896.0	2475880134865755952889448448.0	4951760269731511905778896896.0
4951760269731511905778896896.0	9903520539463023811557793793.0	4951760269731511905778896896.0	9903520539463023811557793793.0
9903520539463023811557793793.0	1980704107892604762311557793793.0	9903520539463023811557793793.0	1980704107892604762311557793793.0
1980704107892604762311557793793.0	396140821578520952462311557793793.0	1980704107892604762311557793793.0	396140821578520952462311557793793.0
396140821578520952462311557793793.0	79228164315704190492462311557793793.0	396140821578520952462311557793793.0	79228164315704190492462311557793793.0
79228164315704190492462311557793793.0	15845632863540838098492462311557793793.0	79228164315704190492462311557793793.0	15845632863540838098492462311557793793.0
15845632863540838098492462311557793793.0	3169126572708167619698492462311557793793.0	15845632863540838098492462311557793793.0	3169126572708167619698492462311557793793.0
3169126572708167619698492462311557793793.0	633825314541633523939698492462311557793793.0	3169126572708167619698492462311557793793.0	633825314541633523939698492462311557793793.0
633825314541633523939698492462311557793793.0	126765062908326704787939698492462311557793793.0	633825314541633523939698492462311557793793.0	126765062908326704787939698492462311557793793.0
126765062908326704787939698492462311557793793.0	25353012581665340957587939698492462311557793793.0	126765062908326704787939698492462311557793793.0	25353012581665340957587939698492462311557793793.0
25353012581665340957587939698492462311557793793.0	5070602516333068191517587939698492462311557793793.0	25353012581665340957587939698492462311557793793.0	5070602516333068191517587939698492462311557793793.0
5070602516333068191517587939698492462311557793793.0	1014120503266613683035317587939698492462311557793793.0	5070602516333068191517587939698492462311557793793.0	1014120503266613683035317587939698492462311557793793.0
1014120503266613683035317587939698492462311557793793.0	2028241006533227366071035317587939698492462311557793793.0	1014120503266613683035317587939698492462311557793793.0	2028241006533227366071035317587939698492462311557793793.0
2028241006533227366071035317587939698492462311557793793.0	4056482013066454732142071035317587939698492462311557793793.0	2028241006533227366071035317587939698492462311557793793.0	4056482013066454732142071035317587939698492462311557793793.0
4056482013066454732142071035317587939698492462311557793793.0	8112964026132909464284014071035317587939698492462311557793793.0	4056482013066454732142071035317587939698492462311557793793.0	8112964026132909464284014071035317587939698492462311557793793.0
8112964026132909464284014071035317587939698492462311557793793.0	1622592805226581892856802814071035317587939698492462311557793793.0	8112964026132909464284014071035317587939698492462311557793793.0	162259280522658189285680281407103

### **1.3 Descripción del área de trabajo**

Las prácticas a realizar se están llevando a cabo en la empresa COMFAORIENTE seccional Pamplona dentro del área de administrativa, ésta se encarga de atender e informar a los padres de familia, afiliados, estudiantes o particulares sobre qué tipos de servicios ofrece la caja de compensación familiar, como pueden acceder a ellos y que requisitos contiene, dentro de estos se destaca: el centro educativo, cursos, recreación, vivienda, créditos, entre otros servicios, Por medio de esta información se puede concluir que falencias puede estar presentando el área y así ofrecerle posibles soluciones a la empresa.

### **1.4 Funciones asignadas**

Las funciones asignadas como practicante del programa de administración de empresas en la empresa COMFAORIENTE Seccional Pamplona, en el departamento de secretaria son las siguientes:

- Recuperación de cartera
- Venta de servicios
- Apoyo en los diferentes eventos
- Cruce y validación de información
- Organización de papelería
- Charlas a las empresas afiliadas a ComfaOriente
- Apoyo constante al departamento de secretaria

## 1.5 Diagnóstico

La caja de compensación familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE seccional Pamplona, ubicada en Pamplona Norte de Santander cuenta con un buen reconocimiento en el municipio por su amplio número de programas y servicios ofrecidos a la comunidad, además cuenta con una buena ubicación geográfica e infraestructura, la cual consta del área administrativa y tres dependencias dentro de ella, primero está aportes y subsidios, segundo capacitación y recreación, tercero crédito y vivienda, por último cuenta con un fondo de empleo, además de esto cada dependencia cuenta con soporte por parte de la sede principal ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.

ComfaOriente seccional Pamplona cuenta un equipo de trabajo estable, actualmente son 4 administrativos que hacen posible el desarrollo y funcionamiento de la empresa, donde se manejan todos los procesos y servicios pertinentes de la caja, pero que a su vez por la cantidad de procesos que se realizan dentro de ésta, los administrativos se ven alcanzados con el tiempo para cumplir con las actividades, ya que son muy pocos para poder atender a tiempo las solicitudes de los afiliados y usuarios.

El área administrativa brinda atención a los afiliados y comunidad en general de forma personal y telefónica de los diferentes servicios que ofrece la caja, se busca ampliar la cobertura de las personas afiliadas que se atienden según las categorías, para ello se exponen y promueven todos los servicios de la caja de tal manera que se pueda desarrollar la mayor parte de ellos, una de las falencias encontrada en lo anterior, es que no cuentan con los medios suficientes para dar a conocer todos sus servicios, así mismo el tráfico de redes sociales es bastante

bajo, por lo tanto, sería mejor que la caja cuente con más formas o herramientas que le permitan obtener la captación de nuevos clientes y así mismo mantener a los actuales de la caja.

Por otra parte la manera en que se da a conocer el portafolio de servicios a las empresas no es el más adecuado, ya que en ciertas ocasiones hay empresas que no cuentan con proyección de video beam, por ende la caja se ve obligada a brindar la información de manera oral sin ningún soporte, para esto se propone diseñar e implementar nuevas herramientas de información, de tal manera que cualquier empresa pueda obtener la información más clara y entendible.

### **Servicio de aportes y subsidios**

En esta dependencia se verifica y se recibe el pago de los aportes que hacen las empresas afiliadas, con el fin de efectuar el pago de la cuota monetaria, para este tipo de trámites se cuenta con asesoramiento y escucha de inquietudes por parte de la encargada de esta área, también se brinda asesoría en el proceso de afiliación de trabajador y personas a cargo de cómo, cuándo y cuánto deben pagar por aportes a la caja, así mismo se brinda toda la información necesaria a los afiliados sobre a qué subsidios tienen derecho por pertenecer a la caja de compensación familiar, y por último se radican todos los procesos realizados y documentos de la seccional para ser reportados y enviados a la sede principal. En esta área se pudo evidenciar que para realizar las afiliaciones de personas naturales o jurídicas en la seccional, los usuarios deben esperar entre uno y dos meses que la sede principal apruebe su afiliación, por ende se debería mejorar esta parte ya que el tiempo de espera es mucho, una manera de agilizar el proceso de afiliación sería capacitando a la persona encargada de esta área, de tal manera que se pueda afiliar al personal desde la seccional en el menor tiempo posible.

## **Área de capacitación**

En esta dependencia se le informa a los afiliados y particulares sobre los servicios de capacitación ( cursos o programas académicos) que se estén ofertando en el momento y como acceder a ellos, ComfaOriente maneja una amplia cobertura de programas académicos lo que lo hace fuerte para el mercado competitivo, analizada ésta área se pudo concluir que no cuenta con una buena publicidad y promoción necesarios para dar a conocer sus programas académicos, por ende se recomienda proponer otras estrategias donde ésta y otras falencias puedan ser analizadas y posteriormente mejoradas para que los servicios puedan llegar a toda la comunidad.

Las capacitaciones ofrecidas por la caja de compensación familiar tienen como objetivo preparar y brindar el mejor conocimiento posible a los que se encuentren realizando dicha capacitación, esto con el fin de desarrollar competencias laborales fuertes y específicas, el cual permite ejercer una actividad productiva en forma laboral como trabajador independiente o dependiente, dentro de esta se pudo observar que la cartera de capacitación se encuentra vencida, lo cual perjudica en la liquidez de la empresa, se propone realizar un estudio de los procesos de cobro que tiene la empresa para analizar si estos saldos pendientes pueden ser recuperados o se pasan a cartera castigada.

Por otra parte en esta área se maneja todo lo relacionado con el pago de matrícula y pensión de los niños que pertenecen al colegio de ComfaOriente seccional Pamplona, la cual cuenta con un buen número de niños inscritos en la institución y que a su vez ofrece una infraestructura adecuada para su formación, por otra parte el proceso de inscripción y recibo de documentos de los estudiantes no es el más idóneo ya que primero archivan físicamente los documentos y después sistematizan la información, lo cual provoca un atraso a la hora de necesitar un documento del estudiante, para esto se puede optar por primero

sistematizar la información en el aplicativo del colegio, de tal manera que si se llega extraviar algún documento físico éste ya se encuentre protegido en el aplicativo, otra falencia encontrada y que debe tratar en lo posible de mejorarse es que se habiliten a otras entidades bancarias para recibir los pagos de capacitación y pensión de los niños, ya que solo está habilitada una cuenta para realizar estos pagos y los afiliados ya han hecho las debidas reclamaciones de la falta de aprobación de otras entidades para los respectivos pagos.

### **Servicio de crédito y vivienda**

En la sección de créditos y vivienda se realiza los créditos a los beneficiarios siempre y cuando tengan un convenio con la caja y una antigüedad de afiliación, esto permite un mejor acceso a los programas ofrecidos y facilidades de pago, de tal manera que no pierdan la oportunidad de obtener los beneficios y servicios que ofrece la caja, se pudo encontrar en esta área que para postularse a vivienda los interesados necesitan reunir mucho dinero para poder aplicar a la solicitud y que a su vez cuenta con un numero amplio de requisitos, lo cual genera que muchos no puedan acceder a la postulación de vivienda, para ello se recomienda hacer un estudio de esos requisitos para analizar si son los más viables para los interesados.

### **Fondo de empleo**

En esta área se radican y se registran las hojas de vida de las personas en busca de trabajo o desempleadas en la bolsa de empleo, con el fin de que puedan integrarse al servicio público y mejorar su calidad de vida, también se maneja un mecanismo de protección, como es el FOSFEC el cual se encarga de otorgar beneficios a la población cesante que cumpla con los requisitos de acceso, con el

Fin de proteger a los trabajadores de los riesgos producidos por el tiempo desempleados.

Este fondo es importante para la caja de compensación familiar ComfaOriente, ya que le otorga un beneficio de mayor reconocimiento y captación de clientes, esto se da al momento de las personas inscribir su hoja de vida en la bolsa de empleo, ya que ayudará a que las empresas que seleccionen este trabajador y empiece a laborar se opte por afiliarlo a la caja de compensación y de esta manera se pueda obtener mayores afiliados y por ende mayor ingresos en ComfaOriente seccional pamplona.

### 1.5.1 Matriz de factores externos (MEFE)

<b>Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)</b>			
<b>Factores determinantes del éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Relativo</b>	<b>1,2,3 o 4</b>	<b>Ponderado</b>
O1 Convenios con varias entidades	0,11	3	0,33
O2 Reconocimiento de la empresa	0,20	4	0,80
O3 canales de comunicación	0,10	3	0,30
O4 Buena ubicación	0,13	3	0,39
<b>Amenazas</b>			
A1 Educacion gratuita por parte del gobierno	0,14	3	0,42
A2 Competencia fuerte en el Municipio	0,10	3	0,30
A3 Falta de medios de pagos	0,12	2	0,24
A4 Poco personal para realizar las actividades	0,10	2	0,20
<b>Suma</b>	<b>1,00</b>	<b>23</b>	<b>2,98</b>

*Ilustración 4 Matriz Mefe*

Fuente: propia

ANALISIS: Teniendo en cuenta el resultado obtenido de la matriz MEFE 2,98 se puede evidenciar que la empresa ComfaOriente Seccional Pamplona aprovecha al máximo estas oportunidades para contrarrestar cualquier tipo de amenaza externa, así mismo se puede observar que al ser una caja de compensación reconocida en el mercado la posiciona de forma significativa en el Municipio, por ende brindará mayores oportunidades de preparación a la comunidad en general.

Analizado lo anterior se puede resaltar que esta matriz brinda un aporte significativo, ya que al conocer el estado externo de la empresa permitirá obtener un grado de conocimiento alto sobre las amenazas que tiene la empresa para así combatirlas con estrategias y posibles soluciones que ayuden al crecimiento de la caja de compensación.

### 1.5.2 Matriz de factores Internos (MEFI)

<b>Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)</b>			
Factores determinantes del éxito	Peso Relativo	Calificación 1,2,3 o 4	Peso Ponderado
<b>Debilidades</b>			
D1 Cartera	0,14	1	0,14
D2 Ineficiencias en algunos procesos administrativos	0,13	2	0,26
D3 Ausencia de estrategias de marketing	0,12	1	0,12
D4 Poca inversión en investigación de mercado	0,09	2	0,18
<b>Fortalezas</b>			
F1 Amplia cobertura de servicios	0,20	4	0,80
F2 Formas de pago asequibles	0,10	4	0,40
F3 Única caja de compensación con centro educativo en el Municipio	0,13	4	0,52
F4 Recurso humano calificado	0,09	3	0,27
<b>Suma</b>	<b>1,00</b>	<b>21</b>	<b>2,69</b>

*Ilustración 5 Matriz Mefi*

Fuente: Propia

ANALISIS: esta matriz de factores internos se realiza con el fin de conocer a fondo como se encuentra la empresa internamente, para así poder analizar los resultados y tomar decisiones que le ayuden a mejorar sus procesos. De acuerdo al resultado arrojado por la matriz MEFI de 2,69 se puede evidenciar que la empresa ComfaOriente Seccional Pamplona, internamente presenta mayores fortalezas que debilidades, sin embargo no se puede pasar por alto que estas debilidades también son importantes y es recomendable tenerlas en cuenta en un corto o mediano plazo para un mejor desempeño de la empresa. También se puede observar que dentro de las debilidades de la empresa hay unas que son de mayor importancia como es la cartera vencida del área capacitación y la escasa estrategia de marketing, estas dos son vitales para el desarrollo y funcionamiento de la entidad, por ende se pretende atacar con estrategias y un plan de marketing donde se pueda realizar un estudio de todo el entorno de la empresa, buscando obtener un mayor reconocimiento de sus servicios con el objetivo de incrementar la liquidez de la empresa.

### 1.5.3 Matriz Dofa

Con ayuda de la matriz DOFA se requiere identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, que presenta la empresa COMFAORIENTE Seccional Pamplona, la realización de esta matriz es indispensable para poder llevar a cabo un plan de marketing, la cual se muestra a continuación.

	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
<b>MATRIZ DOFA</b> <b>empresa ComfaOriente</b> <b>seccional Pamplona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recurso humano calificado</li> <li>▪ Amplia cobertura de servicios</li> <li>▪ Formas de pago asequibles</li> <li>▪ Acceso a Institución educativa en el municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartera vencida</li> <li>▪ Ausencia de marketing</li> <li>▪ Ineficiencias de procesos administrativos</li> <li>▪ Ausencia de estrategias que direccionen el logro de objetivos</li> <li>▪ Falta de capacitaciones al personal</li> <li>▪ Ineficiencia en la forma de archivar los documentos</li> </ul>
<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Convenios con varias entidades</li> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Buena ubicación e infraestructura</li> <li>▪ Reconocimiento de la empresa</li> <li>▪ Subsidios de desempleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contar con un personal calificado ayudará mejorar los procesos de la empresa, buscando el reconocimiento a través de su efectividad para ejecutar las actividades asignadas.</li> <li>▪ Al tener una amplia cobertura de servicios y formas de pago asequibles incrementara la demanda de sus servicios y podrán establecer más convenios con entidades.</li> <li>▪ Contar con una buena ubicación e infraestructura permitirá tener una institución educativa adecuada para los estudiantes de la caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al contar con buenos canales de comunicación se podrá brindar información a los clientes morosos de la empresa, de tal manera que la cartera disminuya</li> <li>▪ la ausencia de marketing digital disminuye el crecimiento de la empresa, por ende se debe realizar un plan de marketing donde se pueda mejorar su desarrollo y crecimiento.</li> <li>▪ La necesidad de un archivo organizado ayuda a que la empresa cuente con todos los soportes de pago y documentos necesarios para su funcionamiento.</li> </ul>
--	--	---

Amenazas (A)	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educación gratuita por parte del gobierno</li> <li>▪ Competencia directa en el municipio</li> <li>▪ Banco asignado para pagos no cumple con los requerimientos de los usuarios.</li> <li>▪ Personal inestable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al contar con formas de pago asequibles ayudará la atracción de más usuarios combatiendo la educación gratuita que ofrece el gobierno.</li> <li>▪ El tener acceso a una institución educativa ayudará a ComfaOriente a estar mejor posicionada que la competencia.</li> <li>▪ El recurso humano calificado ayudará a disminuir la rotación del personal en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La cartera vencida que presenta la empresa se puede combatir con tener personal estable que pueda realizar los procesos de cobro.</li> <li>▪ Tener un plan de marketing bueno ayuda a que existan otras formas de pago que cumpla con los requerimientos de los usuarios</li> <li>▪ Se debe capacitar al personal administrativo para poder mejorar los procesos, de tal manera que la empresa siga siendo más fuerte que la competencia</li> </ul>

*Ilustración 6 Matriz Dofa*

Fuente: propia

Análisis: Actualmente la empresa ComfaOriente seccional Pamplona cuenta con una serie de factores importantes internos y externos, que de una u otra manera intervienen en su funcionamiento, esta matriz se realiza con el fin obtener un diagnóstico real del estado de la empresa, de tal manera que se logre identificar qué factores afectan positiva o negativamente a la entidad, para ello se establecieron posibles estrategias, de las cuales varias de ellas requieren de mayor atención , como es la falta de estrategias de marketing, para poder atender esta falencia de la empresa se requiere de una propuesta de mejoramiento como es el diseño de un plan de marketing donde se puede estudiar no solo la falta de estrategias sino el entorno de la empresa, de tal manera que se pueda dar solución a todas las problemáticas que ésta presenta.

Otra falencia que se logró identificar en la matriz Dofa es la necesidad de recuperar la cartera del área capacitación ya que presenta un gran monto de cartera vencida, para ello se requiere realizar un estudios de los métodos ya estipulados por la sede principal, mirar si estos métodos cumplen con un buen sistema de cobro, sino diseñar nuevos métodos ya que es indispensable para la entidad contar con una cartera sana. Por otra parte también se pudo evidenciar la falta de capacitación del personal administrativo para la realización de algunos procesos, esto debido a que la empresa realiza mucha rotación del personal lo que la perjudica para la ejecución efectiva de sus procesos internos, por ende se debería contar con más personal estable dentro de ella que logre cumplir con los requerimientos de la comunidad en general.

### 1.5.4 Matriz del perfil competitivo

Factores determinantes del Éxito	Peso	Comfanorte		ISER		SENA		Comfaorient		Intelcoc	
		Clasificación	Puntuación								
Promoción y publicidad	0,12	2	0,24	3	0,36	4	0,48	1	0,12	2	0,24
Competitividad en precios	0,14	2	0,28	2	0,28	4	0,56	3	0,42	2	0,28
Lealtad de los clientes	0,09	3	0,27	3	0,27	4	0,36	3	0,27	3	0,27
Experiencia en el mercado	0,08	3	0,24	3	0,24	3	0,24	4	0,32	2	0,16
Oferta de servicios capacitación	0,14	2	0,28	2	0,28	4	0,56	4	0,56	4	0,56
Ubicación geografica	0,06	2	0,12	3	0,18	3	0,18	4	0,24	4	0,24
Expansión departamental	0,1	3	0,3	3	0,3	4	0,4	3	0,3	2	0,2
Pagos en línea	0,09	4	0,36	4	0,36	3	0,27	1	0,09	2	0,18
Posicionamiento	0,07	3	0,21	3	0,21	4	0,28	3	0,21	2	0,14
Estrategias de mercado	0,11	3	0,33	3	0,33	4	0,44	2	0,22	3	0,33
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,63</b>		<b>2,81</b>		<b>3,77</b>		<b>2,75</b>		<b>2,60</b>

Nota: Los valores de las calificaciones son los siguientes: 1- Mayor debilidad, 2- Menor debilidad, 3-Fuerza menor y 4 - mayor

Ilustración 7 Matriz MPC

Fuente: propia

## Análisis

Para la elaboración de la matriz MPC se incluyeron 10 factores determinantes del éxito y 4 competidores principales en el Municipio de Pamplona como son: Comfanorte, ISER, SENA e Intelcoc. Esta matriz se realiza con el fin de conocer cómo se encuentra la empresa ComfaOriente frente a los competidores potenciales de Pamplona. Analizando la tabla el competidor más fuerte para ComfaOriente es el Instituto del Sena con un porcentaje de 3,77 este competidor se destaca como el más competitivo ya que ofrece una gran variedad de servicios capacitación y además de eso sin ningún costo alguno, lo cual lo posiciona por tener mayor impacto en el mercado pamplona frente a los demás competidores. Por otra parte los demás competidores que se evidencian en la matriz son competencias directas de ComfaOriente ya que todas ofrecen servicios de capacitación y abarcan gran parte del mercado Pamplonés.

Por último ComfaOriente se encuentra en desventaja con su competencia principal ya que no realiza publicidad y promoción constante de sus servicios como si lo hace el SENA, lo cual no le permite darse a conocer a los habitantes de Pamplona y su provincia.

## **1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### 1.6.1 Título

Plan de marketing para el área de capacitación de la Caja de compensación Familiar del Oriente colombiano ComfaOriente, Seccional Pamplona.

### 1.6.2 Objetivos

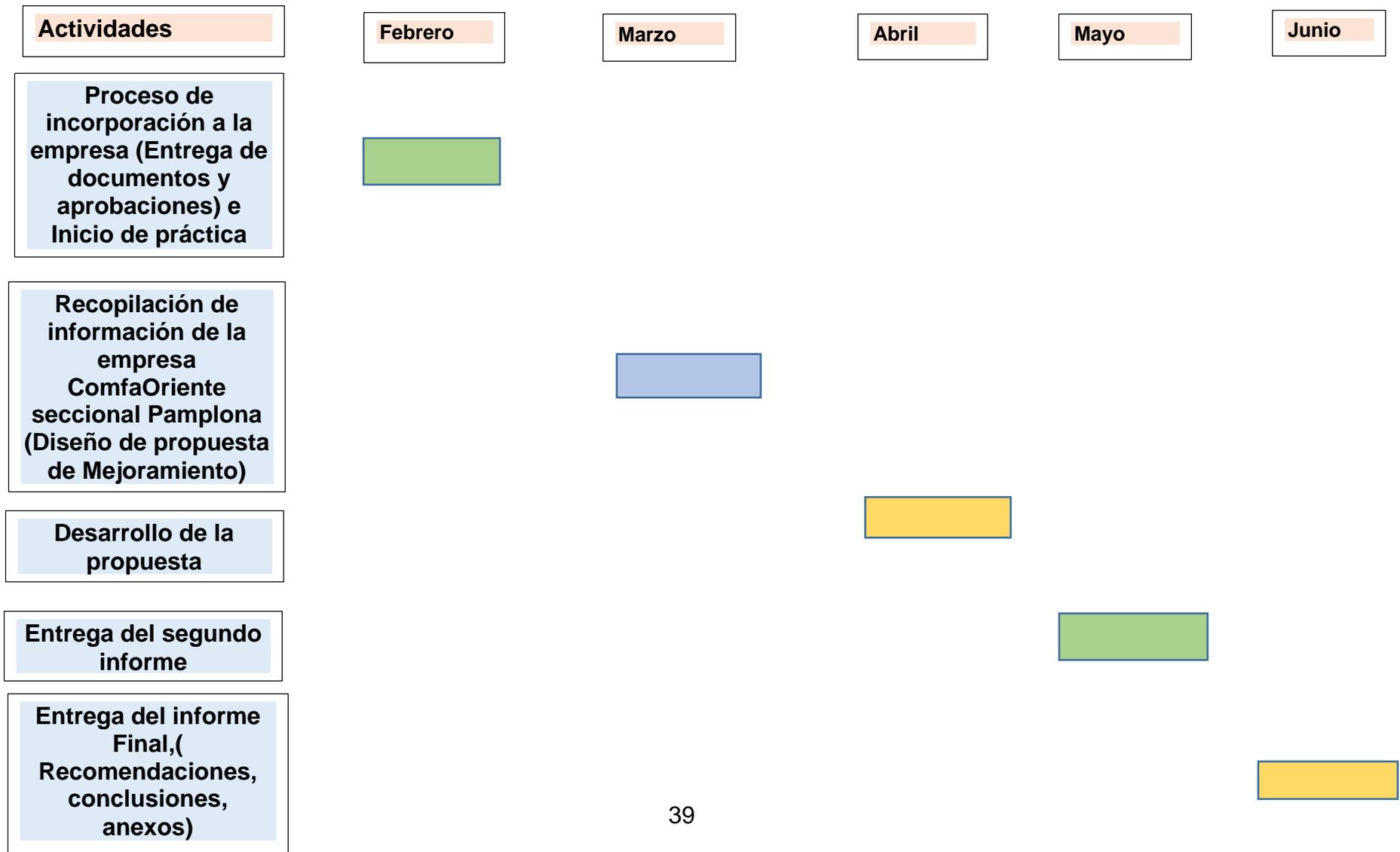
#### 1.6.2.1 Objetivo General

Diseñar un Plan de Marketing para el área de Capacitación de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano ComfaOriente, Seccional Pamplona.

#### 1.6.2.2 Objetivos específicos

- Diseñar un portafolio de servicios para el área de capacitación de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, ComfaOriente Seccional Pamplona.
- Posicionar los servicios de Capacitación de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano (Comfaorient) a través de estrategias y marketing digital, contribuyendo a un mayor posicionamiento y reconocimiento de la empresa.
- Aumentar el número de clientes mediante Marketing indirecto, enfocado a los habitantes del Municipio de Pamplona y su provincia.

### 1.6.3 Cronograma



## 2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1 Marco teórico

#### Marketing

El marketing es la herramienta o conjunto de actividades y procesos destinados a crear y comunicar valor de marca, identificando y satisfaciendo las necesidades y deseos de los consumidores. Es el proceso de hacer que las personas se interesen en un producto o servicio de tu empresa. Esto quiere decir que el marketing debe coordinar estrategias de venta que permitan dar a conocer el servicio.

#### Estrategias de marketing

Es el proceso que permite o logra que una empresa se centre en los recursos que tiene disponible para que los utilice de la mejor manera posible, estas estrategias parten de los objetivos o metas que tenga la empresa. Estas estrategias se usan para crear mayor número de clientes, incrementar ventas, mejorar el proceso de comercialización de un producto o servicio de tal manera que logre captar el mayor éxito posible.

#### Objetivos del marketing

El principal objetivo del mercadeo consiste en detectar las mejores oportunidades de mercado, identificar aquellas más rentables y factibles, tener una participación destacada en el mercado y beneficiar a la empresa cumpliendo sus objetivos

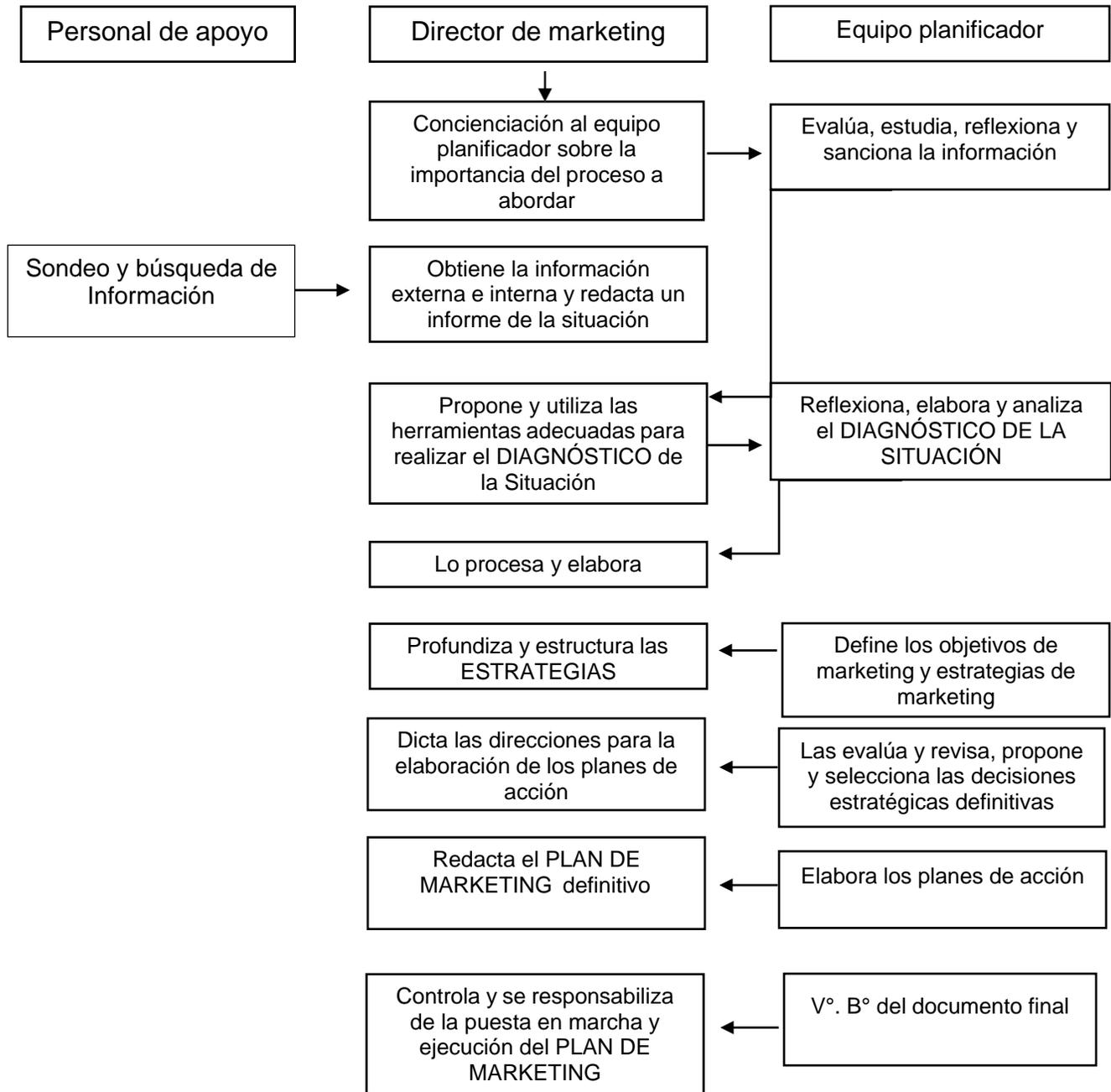
### 2.1.1 Plan de marketing

Es un documento escrito en el que de una forma sistemática y estructurada se realizan análisis y estudios a partir de unos objetivos a conseguir en un periodo de tiempo determinado.

#### Ventajas del plan de marketing

- Asegura la toma de decisiones comerciales y de marketing con un enfoque sistemático, acorde a los principios de marketing
- Permite que se logren los objetivos planteados.
- Se administran mejor los recursos de la empresa.
- Se dan a conocer las debilidades y amenazas que se pueden presentar a corto plazo.
- Estudia a la competencia directa y se evalúan las estrategias de mayor efectividad en las audiencias.
- Se identifican los problemas que hay que resolver de inmediato.
- Determinan posibles puntos débiles por medio de un análisis de riesgos.
- Se incentiva el trabajo y la cooperación en equipo para alcanzar los objetivos en común.
- Evalúa progresivamente el desempeño de las acciones y se revisa constantemente si es necesario modificarlas.
- A medida que se van cumpliendo los objetivos, se corrigen los errores para no repetirlos.
- Interacción con los usuarios.
- Fácil distribución de los contenidos.

### 2.1.2 Proceso para la elaboración del plan de marketing



*Ilustración 8 proceso de elaboración del plan de marketing*

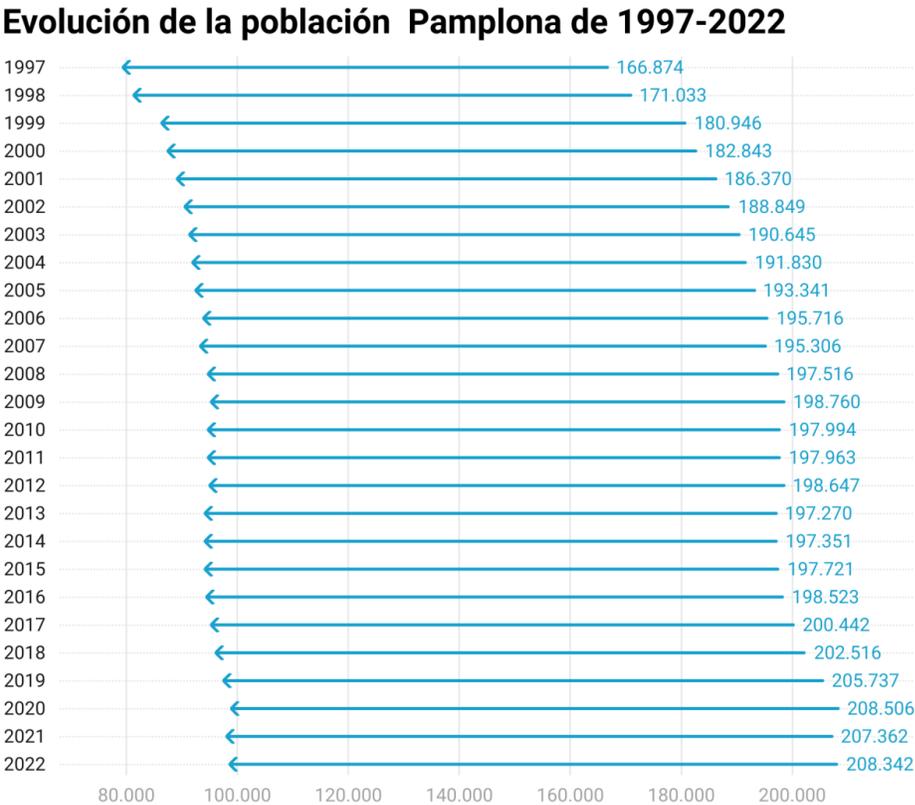
Fuente: propia a partir del libro el plan de marketing en la práctica (José María Sainz de Vicuña Ancín)

En base a lo anterior se procede a realizar el desarrollo del plan de marketing a partir del cuadro en el cual explica su proceso a seguir.

## 2.2 Análisis interno y externo

La empresa ComfaOriente seccional Pamplona requiere de un análisis externo e interno el cual servirá de base para la estructuración de estrategias de marketing, adicionalmente para realizar dicho análisis se tomó como base el diagnostico ya realizado, de tal manera que permitiese comprender a fondo el estado de la empresa.

### 2.2.1 Análisis del mercado



*Ilustración 9 evolución de la población Pamplona*

Fuente: Propia

Como se puede observar en el grafico anterior, la población de Pamplona para el año actual es de 208.342 personas, lo que hace un mercado atractivo ya que al pasar los años el número de la población va aumentando, por ende para ComfaOriente resulta beneficioso ya que sus servicios pueden llegar a más usuarios y obtener mayor reconocimiento, entonces el mercado meta de ComfaOriente son niños, jóvenes y adultos entre edades (7 años- 60 años). Ya que los servicios de capacitación van dirigidos a partir de ese rango de edad.

**Ubicación:** ComfaOriente seccional Pamplona se encuentra ubicada en Carrera 7 # 5-67 Centro, actualmente cuenta con su sede principal en la ciudad de Cúcuta norte de Santander.

<b>Contacto:</b>	<b>Teléfono</b>	<b>PBX</b>	<b>(7)</b>	<b>5748880</b>
Ext:	2601			Capacitación
Ext:	2602	Asistente		Pamplona
Ext:	2603	Aporte	y	subsidio
Ext.	2604	Agencia	de Empleo	y FOSFEC
Ext.	2605	Centro	Educativo	ComfaOriente Pamplona
EPS	Pamplona:	312	435	9546
WhatsApp:	310		205	6184

Horario y días de atención al público: 07:00 a.m. a 12 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Correo Electrónico: [seccionalpamplona@comfaorientes.com](mailto:seccionalpamplona@comfaorientes.com)

Para el análisis de mercado como primera medida se realizara una encuesta para levantar información sobre el proceso de compra de la comunidad Pamplonesa a la hora de elegir o adquirir un servicio.

#### 1.6.4 Diseño del instrumento

##### 2.2.2.1 Encuesta

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas cerradas dirigidas a la población Pamplonesa y su provincia, la cual está formada constantemente por personas o empresas afiliadas y no afiliadas a caja de compensación familia.

##### Muestra

Para la aplicación de la encuesta se escogió un tipo de muestreo probabilístico, el cual consiste en seleccionar individuos de la población de Pamplona al azar, con la misma probabilidad para ser seleccionados y hacer parte de una muestra que sea representativa. Para ello se enfocó en muestreo aleatorio simple para que todos tengan la misma probabilidad de ser encuestados.

Para conocer el número de personas a encuestar se debe realizar una formula, la cual se muestra a continuación.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde.

n= es el tamaño de la muestra

K= es el nivel de confianza

p= es la viabilidad positiva

q= es la viabilidad negativa

N= tamaño de la población

e= error

Aplicamos la formula.

Población:  $53.909 * 0.05 = 2,696$

N= 2.696 segmento objetivo

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 2.696}{0.09^2 * (2.696 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 112 personas a encuestar

Encuesta aplicada a los usuarios de Pamplona para conocer el proceso de compra

De ante mano le agradecemos su colaboración con el diligenciamiento de la siguiente encuesta, ya que es de suma importancia su aporte para el desarrollo

del trabajo de grado, cuyo objetivo es conocer el proceso de compra que realiza a la hora de adquirir un servicio.

Por lo tanto, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

1. Su edad está entre:

- a) 16 a 25 años
- b) 26 a 35 años
- c) 36 a 50 años
- d) 51 a 60 años
- e) Mayor de 60 años

2. ¿Conoce usted cuales son las empresas que ofrecen servicio de capacitación en Pamplona?

- a) Si \_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_

3. Señale cuál de las siguientes empresas suele usted acudir para adquirir algún servicio de capacitación.

- a) Caja de compensación familiar Comfanorte
- b) Iser
- c) SENA
- d) Intelcoc
- e) Caja de Compensación Familiar ComfaOriente
- f) Otra \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce usted la caja de compensación familiar ComfaOriente?

- a) Si \_\_\_\_
- b) No \_\_\_\_

5. ¿Le gustaría conocer el servicio de capacitación que ofrece la caja de compensación familiar Comfaorienté?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

6. ¿Le gustaría contar con ofertas en pamplona sobre servicios de capacitación?

a) Si \_\_\_\_\_

b) No \_\_\_\_\_

7. ¿Qué tiene usted en cuenta a la hora de escoger o adquirir un servicio de capacitación?

a) Los precios

b) Los programas académicos que ofrece

c) Calidad de los servicios

d) Gustos y preferencias

e) Otros \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo prefiere que sea contactado para ofrecerle información de servicios de capacitación?

a) Llamada Telefónica

b) Whatsapp

c) E- mail

d) Facebook

e) Otro \_\_\_\_\_

**9.** ¿Qué medio publicitario ha visto o escuchado que lo haya motivado a realizar la compra de un servicio de capacitación?

- a) Publicidad online
- b) Anuncios radiales
- c) Folletos
- d) Redes sociales
- e) Televisión
- f) Otro \_\_\_\_\_

**10.** ¿Con que frecuencia suele adquirir los servicios de capacitación?

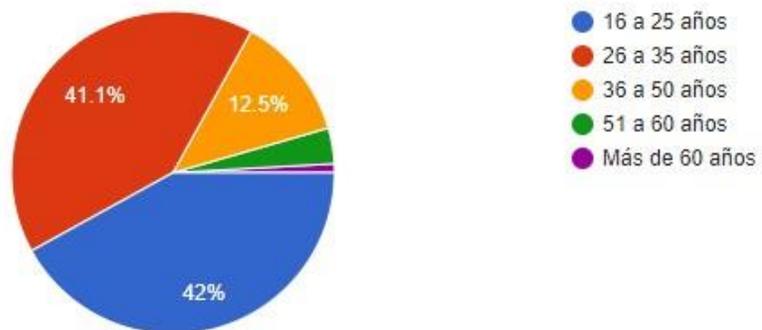
- a) Constantemente
- b) Algunas veces
- c) Casi nunca

## Resultados de la encuesta

---

### 1. Su edad está entre

112 respuestas



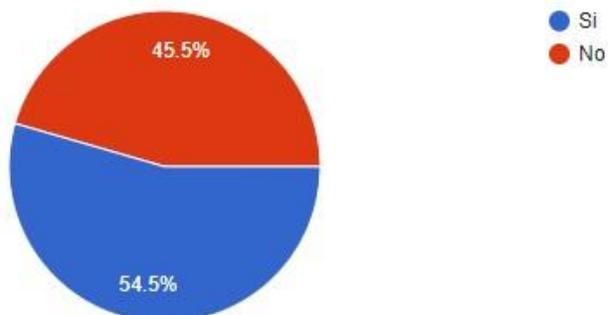
---

Análisis: partiendo de la encuesta se puede concluir que las personas en edades de 16 a 25 años y 26 a 35 años son el mercado meta más potencial que adquiere servicios de capacitación, lo cual lo hace atractivo para Comfaorienté seccional Pamplona.

---

### 2. ¿Conoce usted cuales son las empresas que ofrecen servicio de capacitación en Pamplona?

112 respuestas

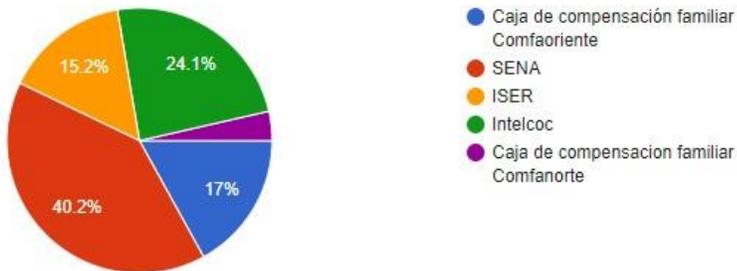


Análisis: Más del 50% de los encuestados manifiesta que conoce las empresas que ofrecen servicio de capacitación en Pamplona, lo que es bueno para el desarrollo de la propuesta, ya que será más fácil comunicar la información sobre el servicio de capacitación que ofrece la empresa ComfaOriente seccional Pamplona.

3. Señale cuál de las siguientes empresas suele usted acudir para adquirir algún servicio de capacitación

 Copiar

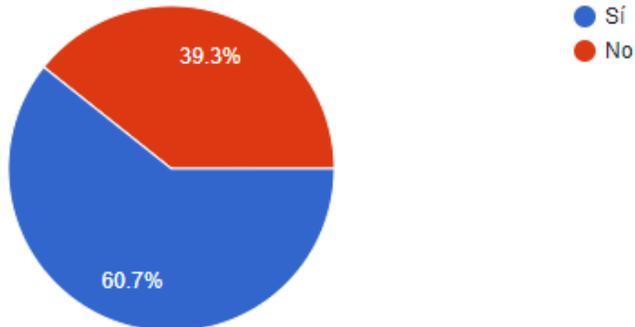
112 respuestas



Análisis: del 100% de los encuestados el 40.2% informa que acude al SENA para adquirir algún servicio de capacitación, por lo que para ComfaOriente su competencia principal es el SENA y también presenta otra competencia no menos fuerte como es Intelcoc con 24.1%.

4. ¿Conoce usted la caja de compensación familiar ComfaOriente?

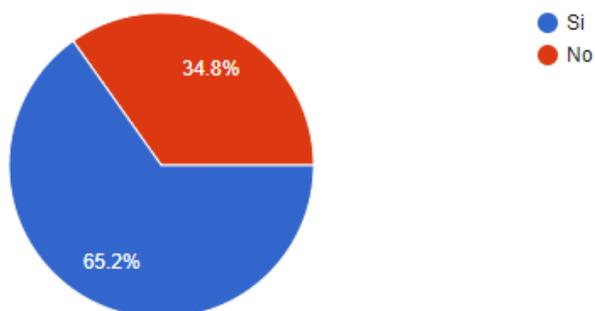
112 respuestas



Análisis: Más del 60% de los encuestados conocen la caja de compensación familiar ComfaOriente, por lo que este dato es clave para ofrecer un mejor servicio a la comunidad de Pamplona y su provincia.

5. ¿Le gustaría conocer el servicio de capacitación que ofrece la caja de compensación familiar Comfaorientes?

112 respuestas

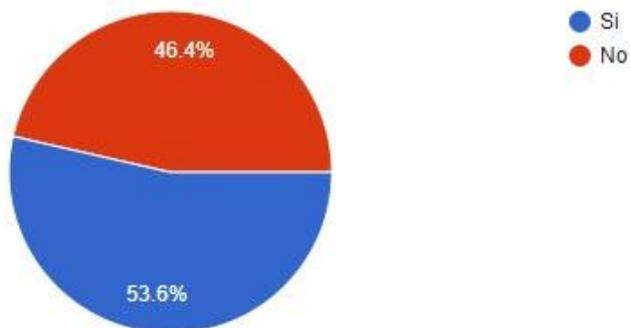


Análisis: un 65.2% le gustaría conocer el servicio de capacitación que ofrece la caja de compensación familiar ComfaOriente seccional Pamplona, por ende esta información es crucial para dar a conocer el servicio de capacitación.

---

6. ¿Le gustaría contar con ofertas en pamplona sobre servicio de capacitación?

112 respuestas



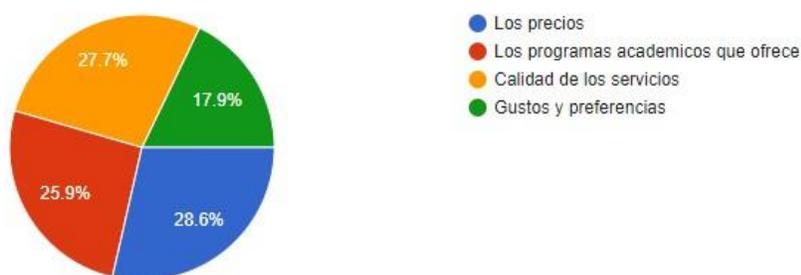
:

Análisis: 53.6% de los encuestados mencionan que les gustaría contar con ofertas en Pamplona sobre servicio de capacitación, por lo que es importante este resultado ya que nos permite presentar unas ofertas que logren la captación de nuevos clientes y así mismo fidelizar a los que ya se tienen.

7. ¿Qué tiene usted en cuenta a la hora de escoger o adquirir un servicio de capacitación?

 Copiar

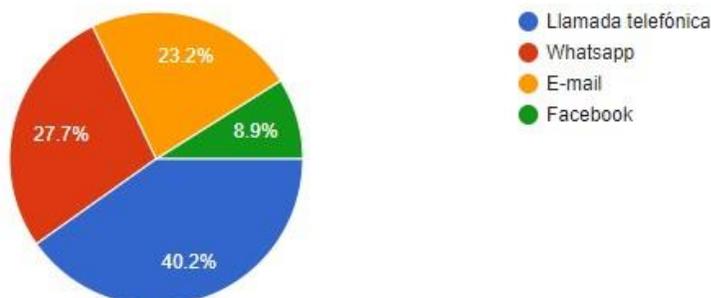
112 respuestas



Análisis: para los encuestados los precios son importantes a la hora de comprar o adquirir un servicio, ya que la mayoría manifiesta que es lo primero que miran antes de, por ende este resultado nos ayuda a tener una visión más grande de lo que quiere la población y así mismo ofrecerle lo que necesitan.

8. ¿Cómo prefiere que sea contactado para ofrecerle información de servicio de capacitación?

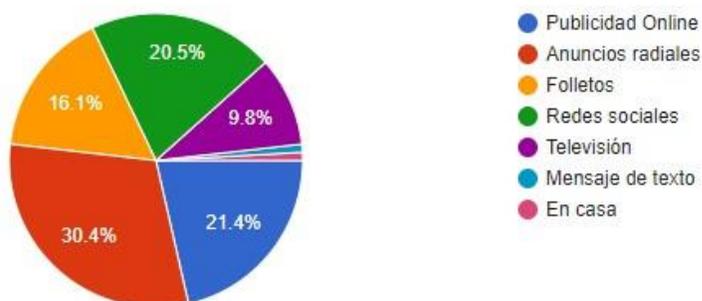
112 respuestas



Análisis: el 40.2% de los encuestados prefiere que se le haga una llamada telefónica para informarse sobre servicio de capacitación, esto puede ser por un mejor contacto directo con la empresa que presta este servicio, así mismo se les facilita realizar preguntas y ser respondidas al instante.

9. ¿Qué medio publicitario ha visto o escuchado que lo haya motivado a realizar la compra de un servicio de capacitación?

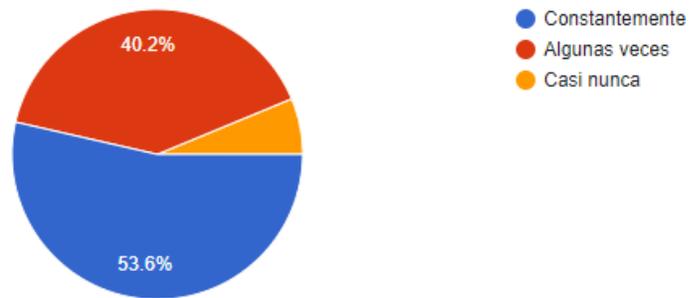
112 respuestas



Análisis: el 30.4% de los encuestados manifiesta que ha escuchado sobre capacitación por medio de anuncios radiales, lo cual ComfaOriente debe aprovechar este medio para dar a conocer sus servicios, ya que es uno de lo que más escucha la población, y esto le permitirá llegar a más personas, también un porcentaje atractivo del 20.5% y 21.4% dicen que se han enterado por mensajes de texto y redes sociales, por ende ComfaOriente debe potencializarse en estos medios para obtener buenos resultados.

10. ¿Con que frecuencia suele adquirir el servicio de capacitación?

112 respuestas



Análisis: como se puede observar en la gráfica, el servicio de capacitación es bastante demandado ya que al capacitarse las personas tendrán la oportunidad de tener cargos buenos y altos, además del conocimiento que este les puede aportar para su vida personal y profesional.

Para analizar el mercado como segunda medida se realiza una tabla en la cual se muestran los ingresos del servicio de capacitación, dado por años de la empresa ComfaOriente seccional Pamplona.

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Cobertura</b>	1.000	762	1.749	965	176
<b>Ingreso</b>	\$ 95.563.003	\$ 117.358.500	\$ 61.473.200	\$ 64.480.750	\$ 6.652.600

*Tabla 1 informe de ingresos y cobertura ComfaOriente seccional Pamplona*

Fuente: Informe de ingreso y cobertura ComfaOriente

#### Análisis de ingresos servicio capacitación

Con base a la tabla anterior se puede observar los ingresos y cobertura dada por años pertenecientes al área de capacitación de la caja de compensación familiar ComfaOriente seccional Pamplona, se evidencia que en el año 2019 la empresa tuvo una cobertura de 762 y un ingreso de 117.358.500, lo que indica que se realizaron cursos o programas de mayores precios como es la preparación de pruebas de estado y técnicos, el cual tienen un costo más alto que los cursos modulares (cortos), por otra parte en el año 2020 donde se puede diferenciar los ingresos que tuvo este año con referencia al año anterior, ya que hubo una mayor cobertura de sus programas académicos de 1.749 y un ingreso de 61.473.200, esto explica que aunque la cobertura es alta el ingreso no lo iguala, debido a que en este año se realizaron mayores cursos cortos, los cuales tienen un precio menor a los técnicos y preparaciones de prueba de estado, por ende se ven reflejados en el ingreso del mismo año, de acuerdo a esto se puede observar que

a pesar de que hay un crecimiento en las ventas, este crecimiento no es del todo satisfactorio para la empresa Comfanorte seccional Pamplona, ya que esta debe cumplir con un presupuesto destinado por la sede principal, como análisis final se concluye que los ingresos por concepto de capacitación de la caja de compensación familiar varían de acuerdo al número de cobertura y los diferentes programas académicos que se logre abarcar al final de cada año.

### 2.2.2.2 Precios de servicios de capacitación

<b>SERVICIO DE CAPACITACIÓN - PAMPLONA 2022</b>			
<b>PROGRAMA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>TARIFA POR PERSONAS</b>
CAPACITACIÓN	OTROS CURSOS 20 HORAS	A	\$ 31.600
		B	\$ 37.200
		C	\$ 45.100
		D	\$ 50.800
CAPACITACIÓN	CURSOS MODULARES DE 40 HORAS	A	\$ 45.100
		B	\$ 50.800
		C	\$ 56.400
		D	\$ 62.000
CAPACITACIÓN	SEMINARIOS DE 8 HORAS	A	\$ 23.700
		B	\$ 28.200
		C	\$ 31.600
		D	\$ 36.100
CAPACITACIÓN	TALLERES DE 4 HORAS	A	\$ 13.500
		B	\$ 18.000
		C	\$ 20.300
		D	\$ 25.900
CAPACITACIÓN	TECNICO LABORAL POR COMPETENCIA EN ASISTENCIA	A	\$ 225.500
		B	\$ 266.500
		C	\$ 307.500

	ADMINISTRATIVO	D	\$ 369.000
CAPACITACIÓN	CURSOS COMPLEMENTARIOS 30 HORAS	A	\$ 39.500
		B	\$ 45.100
		C	\$ 50.800
		D	\$ 56.400
CAPACITACIÓN	INGLES CADA NIVEL DE 20 HORAS	A	\$ 31.600
		B	\$ 37.200
		C	\$ 45.100
		D	\$ 50.800
CAPACITACIÓN	PREICFES (SABER)	A	
		B	
		C	
		D	\$ 4.500.000
CAPACITACIÓN	SIMULACROS	A	\$ 16.000
		B	\$ 17.000
		C	\$ 18.000
		D	\$ 20.000
CAPACITACIÓN	TALLERES PARA EMPRESAS	A	\$ 38.700
		B	\$ 44.300
		C	\$ 49.800
		D	\$ -

*Ilustración 10 Tabla de precios servicio capacitación*

Fuente: Propia

### 2.2.3 Penetración

A la fecha ComfaOriente seccional Pamplona cuenta con acceso a gran parte de la Provincia del Municipio, pero no logra llegar abarcar la totalidad de los pueblos aledaños a Pamplona, esto puede ser por razones como:

1. La competencia principal ofrece programas académicos gratis, lo cual coloca en desventaja a la caja para poder llegar a toda la población.
2. La publicidad de los programas académicos que ofrece ComfaOriente seccional Pamplona no logra llegar a todos los corregimientos pertenecientes a la provincia del Municipio, esto debido a que no se conoce el presupuesto que se necesita para poder comercializar su servicio mediante el marketing, también porque no existe un programa radial o televisivo que logre llegar a toda la provincia.
3. No se realiza promoción constante de los programas académicos que ofrece la caja de compensación ComfaOriente, por ende no logra captar la atención de nuevos clientes de la provincia.

### 2.2.4 Financiera

ComfaOriente seccional pamplona actualmente está avalada por la súper intendencia de subsidio familiar, la cual le suministra el aplicativo o sistema en el cual deben llevar los procesos financieros exigidos, como son informes por ventas, por ingresos, por gestión entre otros requerimientos, por ende se puede decir que financieramente ComfaOriente seccional Pamplona cumple con la realización de cada proceso financiero y se es remitido a la sede principal para llevar el respectivo control.

### 2.2.5 Inversiones

Actualmente la caja de compensación Familiar del oriente colombiano, (ComfaOriente) tiene inversiones físicas en inmuebles y bienes propios como son: la Sede principal ComfaOriente ubicada en la ciudad de Cúcuta, Sede seccional pamplona donde funciona (sede administrativa y centro educativo), sede recreacional villa Silvania ubicada en Cúcuta Y colegio campestre, centro recreacional las lomas y por ultimo centro recreacional villa chirama, ubicado en Chinacota.

### 2.2.6 Análisis interno

Para el análisis interno se utilizará como herramienta las cinco (5) fuerzas de Porter, las cuales se describen a continuación:

El modelo de las 5 fuerzas de Porter se enfoca en las variables que definen el denominado micro- entorno de una empresa.

Las fuerzas de Porter permiten analizar un sector del mercado en función de cinco fuerzas identificadas. Con ello, una empresa puede conocer la competencia que tiene en su mismo ámbito dentro del mercado en el que opera. De esta manera, se puede analizar con el objetivo de hacer frente a esta situación.

A través de la estrategia de Porter se pueden maximizar recursos y superar a la competencia.

## Beneficios

Los beneficios que obtiene una empresa al aplicar de forma correcta un análisis de las 5 Fuerzas de Porter, pueden ser elementales en el afán de mantener y direccionar la compañía hacia un camino próspero y triunfante. Los beneficios que podemos destacar son:

- Conocer a profundidad el sector de la empresa.
- Anticipar y prepararse para los cambios que pueda presentar el ecosistema.
- Implementar mejoras constantes en la compañía.
- Identificar nuevas oportunidades de negocio.

El análisis de las Cinco Fuerzas de Porter se realiza para analizar y diagnosticar las principales presiones del mercado en el que se encuentra inmersa la empresa ComfaOriente seccional Pamplona.

### 2.2.6.1 Cinco fuerzas de Porter

1. Poder de negociación de los compradores: El público objetivo que persigue ComfaOriente es bastante amplio, ya que los programas académicos que se ofertan son para todo tipo de público, además de esto sus precios son bajos ya que por ser caja de compensación familiar maneja un precio adecuado a su sector, esto ha logrado fidelizar a un importante porcentaje de afiliados y usuarios que siguen utilizando los servicios de esta empresa, lo que conlleva a la empresa a contar con un amplio margen de poder de negociación.

**2. Poder de negociación de los proveedores:**

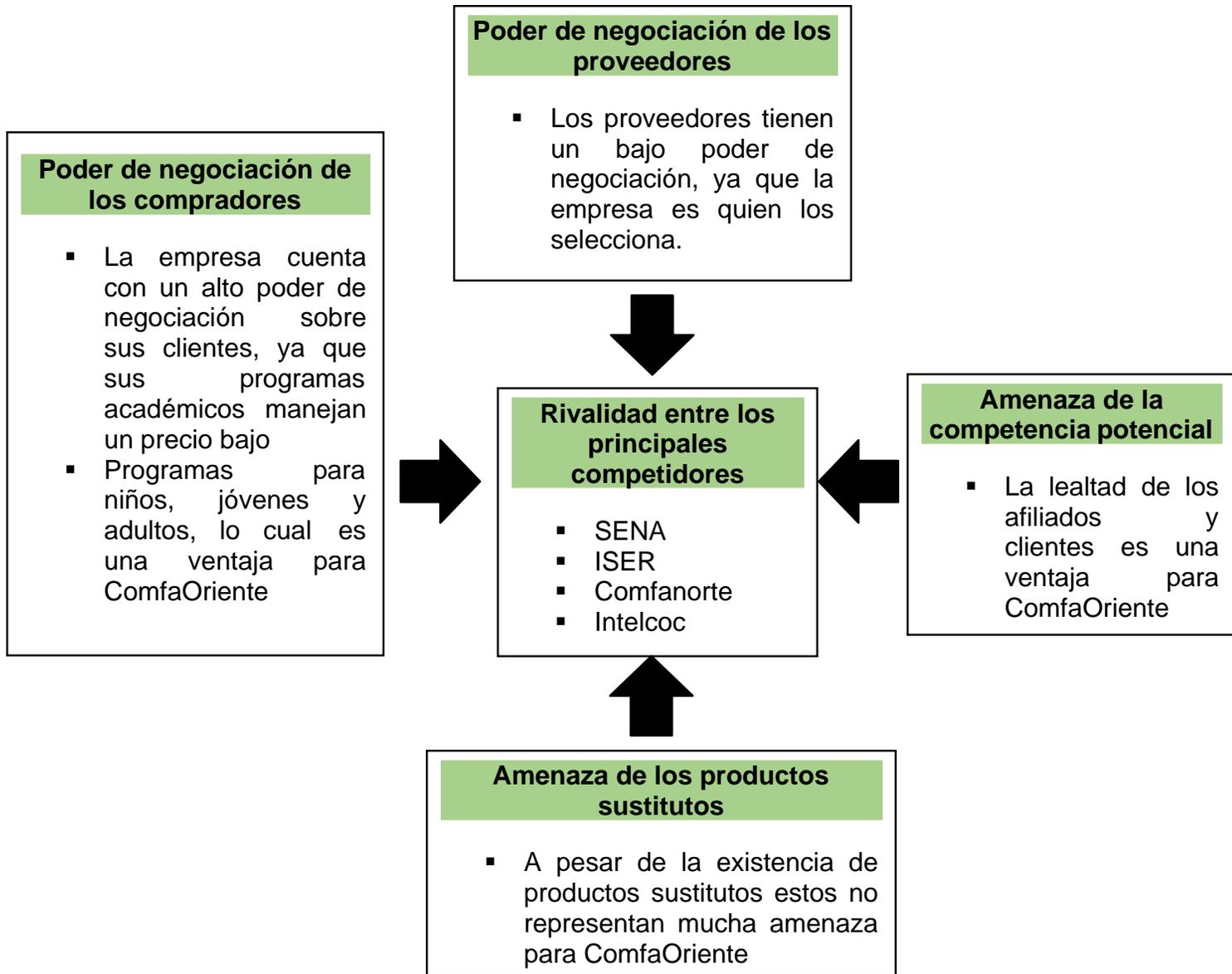
ComfaOriente seccional pamplona no cuenta con un proveedor en específico, ya que los productos o servicios que solicita se encuentran a constante disposición de la caja, para ello el proceso de selección de sus proveedores ComfaOriente tiene en cuenta factores primordiales como: precio, calidad, tiempo de entrega y disponibilidad, los proveedores seleccionados son para proveer los siguientes artículos o servicios:

1. Papelería
2. Productos de aseo
3. Combustibles para los vehículos de la caja
4. Material educativo
5. Equipos de computo

Esto ocasiona que la empresa tenga un mayor poder de negociación frente a los proveedores y no dependa totalmente de uno solo para su funcionamiento.

**3. Amenaza de la competencia potencial:** gracias a su larga trayectoria en el mercado de servicios como caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona cuenta con una ventaja alta frente a los nuevos competidores y es su reconocimiento en el mercado departamental, para que una nueva empresa ingrese al mercado de servicios debe superar y pasar por una serie de barreras o requisitos que otorgan las cajas de compensación.

4. Amenaza de productos sustitutos: el riesgo en este factor es moderado ya que ComfaOriente seccional pamplona se encuentra ubicada en un Municipio con una tamaño y población pequeña, por lo que ha surgido poca competencia de servicios sustitutos que amenacen con los programas académicos ofertados por ComfaOriente, Aunque se pueden encontrar productos similares y hasta de mayor calidad en otras empresas, ComfaOriente ofrece una amplia y creciente variedad de programas a precios asequibles, lo que la ha mantenido dentro del mercado de servicios.
  
5. Rivalidad entre los principales competidores: la única empresa que puede ser capaz de rivalizar con ComfaOriente seccional pamplona en relación a los programas académicos que ofrece y por su reconocimiento en el mercado es el instituto de aprendizaje SENA, ya que también ofrece cursos cortos y además gratis, lo que hace que ComfaOriente tenga una ventaja menor frente a la demanda de sus programas académicos ofertados, además del SENA hay otros competidores que aunque no son el principal rival de ComfaOriente también se consideran importantes por su tiempo en el mercado y por algunos servicios que ofrecen que de una u otra manera afectan a la caja, estos dos competidores son la caja de compensación familiar Comfanorte, Icfes y en algunos casos la universidad de Pamplona, esto conlleva a que ComfaOriente realice constantemente colaboraciones o apoyos a las empresas afiliadas que necesiten capacitaciones, charlas, entre otras peticiones que la caja pueda brindar, además de esto la empresa fortalece la atención al cliente de tal manera que le permita captar la atención de nuevos clientes.



*Ilustración 11 Cinco fuerzas de Porter*

Fuente: Propia

### 2.2.7 Análisis externo

Se dispone de la herramienta PESTEL para obtener un contexto del macro entorno que contribuya con la obtención de información y facilite la toma de decisiones para el desarrollo de estrategias a plantear.

#### Político

Actualmente el mandatario de Colombia es el presidente Iván Duque Márquez, cuyo mandato inició el 7 de agosto de 2018 y finalizará el 22 de agosto de 2022. Sus principales pilares de gobierno, enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo son: la legalidad, la equidad y el emprendimiento. Los posibles cambios políticos del gobierno pueden generar un impacto positivo o negativo para el sector en el que se desenvuelve ComfaOriente.

#### Económico

Este factor con respecto a las políticas cambiarias afecta a la empresa ComfaOriente seccional Pamplona, debido a que dichas políticas buscan controlar el cambio de divisas, y estas a su vez tienen efectos sobre diferentes aspectos económicos del país, y sobre el manejo de la inflación de los servicios, por ende se considera como un impacto medio, ya que esto puede limitar el coste de los servicios ofrecidos. El aumento de la inflación se considera una amenaza alta debida a que si hay un aumento en el precio de los servicios de capacitación las ventas pueden disminuir y provocar una baja demanda de los servicios ofertados a la comunidad Pamplonesa.

## Social

ComfaOriente debe aprovechar los grupos de interés que buscan servicios cortos y a precios bajos, El aumento de la población es algo positivo para la empresa, ya que una gran cantidad de ésta es joven, que es realmente el mercado potencial para los servicios que ofrece. El aumento en el número de millennials quienes tienen un alto nivel educativo y toman sus propias decisiones, además cuentan con poder adquisitivo y están interesados mucho más que las generaciones anteriores.

## Tecnológico

Este ítem para la empresa se considera importante con una oportunidad alta ya que cuenta con sistemas y aplicativos actualizados que permiten consultar la información real de los afiliados a la caja, también tiene acceso a herramientas gratuitas o de bajo costo que le ayudarán a perfeccionar sus procesos internos y a llevar un control constante de mejoras.

## Ambiental

En las últimas décadas las variables ecológicas han ganado una inmensa relevancia en todos los sectores. Para ComfaOriente se han convertido en un criterio presente, por tanto se maneja una cultura de reciclaje donde puedan aprovecharse y reutilizar todos los elementos que sean posibles, de tal manera que se contribuya con el medio ambiente.

## Legal

Al ser caja de compensación familiar deben cumplir con una serie de leyes que le permitan mantenerlas dentro del mercado de servicios, tales como:

- Ley 21 de 1982: ARTÍCULO 40. Las Cajas de Compensación Familiar que se establezcan a partir de la vigencia de la presente Ley deberán estar organizadas en la forma prevista en el artículo anterior y obtener personería jurídica de la Superintendencia, de Subsidio Familiar, que sólo podrá reconocerla cuando se demuestre su conveniencia económica y social y cumpla además uno de los siguientes requisitos:
  1. Tener un mínimo de quinientos (500) empleadores obligados a pagar el subsidio familiar por conducto de una Caja.
  2. Agrupar un número de empleadores que tengan a su servicio un mínimo de diez mil (10.000) trabajadores afiliados.
  
- ARTÍCULO 43. Los aportes recaudados por las Cajas por concepto de subsidio familiar se distribuirán en la siguiente forma:
  1. Un cincuenta y cinco por ciento (55%) como mínimo para el pago de subsidio familiar en dinero.
  2. Hasta un diez por ciento (10%) para gastos de instalación, administración y funcionamiento.
  3. Hasta un tres por ciento (3%) para la construcción de la reserva legal de fácil liquidez dentro de los límites de que trata la presente Ley.

4. El saldo se apropiará para las obras y programas sociales que emprendan las Cajas de Compensación con el fin de atender el pago del subsidio en servicios o especie, descontados los aportes que señale la ley para el sostenimiento de la Superintendencia del subsidio Familiar.

- ARTÍCULO 57. Afiliación a las Cajas de Compensación Familiar. Las Cajas de Compensación Familiar tienen la obligación de afiliar a todo empleador, trabajador independiente y pensionado.

### **2.3 Diseñar un portafolio de servicios para el área de Capacitación de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, ComfaOriente Seccional Pamplona.**

Portafolio de servicios.

Es un documento o presentación en el cual una empresa describe las características y oferta de un producto o servicio, este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, socios, proveedores entre otros.

Contar con un portafolio de servicio para capacitación permitirá captar la mayor atención posible del público objetivo, así mismo es importante que se cuente con este ya que expresa información más detallada y clara del servicio capacitación.

Táctica.

Este portafolio se deberá mostrar y llevar a las visitas a empresas que realiza la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, así mismo mostrarlo y explicarlo a todas las personas que ingresen a la empresa a informarse sobre los servicios que ofrece la caja, sean afiliados o no afiliados, por ultimo

Presentarlo a todos los empleados de la empresa y en lo posible hacerlo notar en las redes sociales que tiene la empresa.

El portafolio que se muestra a continuación fue diseñado para la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, esta estrategia de diseño surgió del diagnóstico realizado en el cual no se visualizaba estrategias de marketing como es el portafolio de servicios para el servicio capacitación, ya que la empresa cuenta es con un portafolio general de la caja.



## SERVICIOS GENERALES

01 SALUD Y EDUCACIÓN

02 CREDITO Y VIVIENDA

03 CAPACITACIÓN

04 RECREACIÓN Y TURISMO

05 APORTES Y SUBSIDIOS

06 FOSFEC



# SERVICIO CAPACITACIÓN



30 HORAS

## CURSO MARKETING Y ESTRATEGIAS

120 MINUTOS PARA VENTAS

PLAN	INSCRIPCIÓN
A	24.000
B	20.000
C	16.000
D	12.000



30 HORAS

## CURSO SERVICIO AL CLIENTE

PLAN	INSCRIPCIÓN
A	24.000
B	20.000
C	16.000
D	12.000



20 HORAS

## CURSO FOTOGRAFÍA

PLAN	INSCRIPCIÓN
A	24.000
B	20.000
C	16.000
D	12.000

CERTIFICATE YOUR TECHNICAL SKILLS IN

## ASISTENTE ADMINISTRATIVO

1.000 HORAS

**MATRÍCULAS ABIERTAS**

www.ccf.edu.uy

20 HORAS

INSCRIPCIÓN

A	24.000
B	20.000
C	16.000
D	12.000

BOGOTÁ

4:10 & 6:00 PM

Niños de 7 a 13 años

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

## CURSO DE CREACIÓN DE COMICS

## INGLÉS KIDS

POR NIVEL

20 HORAS

INSCRIPCIÓN

A	24.000
B	20.000
C	16.000
D	12.000

# SERVICIO CAPACITACIÓN

**Peinado para niñas**

**40 HORAS**

CATEGORÍA	PRECIO
A	45.000
B	35.000
C	25.000
D	15.000

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**CURSO GLOBOFLEXIA**

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**20 HORAS**

**CURSO TÉCNICA Country**

CATEGORÍA	PRECIO
A	35.000
B	25.000
C	15.000
D	5.000

**Horario:**  
Sábado  
8:00 am a 12:00 m

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**CURSO PLASTILINA**

**8 a 11 años**

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**CURSO CERTIFICADO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

**VIRTUAL Y PRESENCIAL**

**TARIFAS**

Categoría A	110.000
Categoría B	100.000
Categoría C	100.000
Particular	100.000

**Pamplona**

**CURSO TNS**

**40 HORAS**

A	45.000
B	35.000
C	25.000
D	15.000



**COMFAORIENTE E.P.S.'S**  
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO  
NIT: 890500675-8

## SALUD



### ¿COMO ACCEDER A MOVILIDAD?

Si está afiliado a COMFAORIENTE EPS-S y se vincula laboralmente o tiene una relación contractual generadora de ingresos que le imponga la obligación de estar en el régimen contributivo, ya no debe preocuparse de buscar otra entidad para afiliarse a este régimen, pues hoy es posible solicitar el traslado del Régimen Subsidiado al Contributivo con nuestra entidad, ya que gracias al Decreto 3047 del 2014, hoy Decreto 780 del 2016, se estableció la movilidad entre regímenes a partir del 28 de junio del 2014. Solo debe llamar

CONTACTO



3124359546



ComfaOriente seccional Pamplona ofrece la institución educativa, cuya finalidad es prestar un servicio de educación, desde Prescolar hasta 5 de primaria.

**CONTACTO**



**3174836333**



# CREDITO Y VIVIENDA



## ¡LE DAMOS CRÉDITO A SUS SUEÑOS! CRÉDITO SOCIAL

Crédito Social es un servicio de Compañero que brinda apoyo financiero a la población afiliada con el objetivo de contribuir al bienestar de las familias. En la actualidad, nuestros afiliados cuentan con diferentes opciones de líneas de crédito:

- AHORRO PREVID
- EDUCACIÓN
- TURISMO
- SALUD
- COMPRA DE CARTERA
- VIVIENDA
- LIBRE INVERSIÓN
- FOMENTO INDUSTRIAL

### REQUISITOS GENERALES:

- La empresa debe estar al día en el pago de los aportes.
- El empleador debe haber suscrito acuerdo de libranza.
- Antigüedad laboral mínima de 3 meses.
- Ser afiliado activo.
- Análisis de estudio de crédito.
- El codeudor debe cumplir los mismos requisitos del solicitante.
- No requiere experiencia crediticia.

CRÉDITOS HASTA  
**\$3 MILLONES**

**SIN CODEUDOR**  
CON PLAZO DE 12 MESES  
CON ANTIQUEDAD LABORAL



MONTO	PLAZO	ANTIQUEDAD
HASTA \$500.000	6 MESES	MAYOR A 1 AÑO
DE \$500.000 A \$1.000.000	DE 7 A 10 MESES	MAYOR A 2 AÑOS
DE \$1.000.000 A \$3.000.000	DE 10 A 12 MESES	MAYOR A 3 AÑOS

EN COMPAÑERÍA Y COMODIDAD

**SISTEMA DE LIBRANZA  
SIN EXPERIENCIA CREDITICIA**



## POSTULATE AL SUBSIDIO DE VIVIENDA

VALOR DE SUBSIDIO PARA VIVIENDA NUEVA  
S.P.L.M.V. AÑO 2022: \$7000.000

EN DóL.M.V.		EN VALORES		VALORES DEL S.P.V.	
DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	EN DóL.M.V.	EN VALORES
0	2,0		\$2.000.000	30	\$30.000.000
>2,0	4,0	\$2.000.000	\$4.000.000	20	\$20.000.000
VALOR SUBSIDIO / CONTRATO EN OTRO PROPO. URBANO				0	0\$
VALOR SUBSIDIO PARA RE-ALABRAMENTO URBANO				0	0\$
VALOR SUBSIDIO / CONTRATO EN OTRO PROPO. RURAL				15	150.000.000
VALOR SUBSIDIO PARA RE-ALABRAMENTO RURAL				0	0\$

### REQUISITOS GENERALES:

- Estar afiliado a Compañero.
- Ingresos mensuales del hogar no superiores a cuatro salarios mínimos manuales vigentes vigentes.
- No ser propietario de vivienda.
- No ser beneficiario de un subsidio de vivienda.

### CRONOGRAMA DE POSTULACIONES 2022

POSTULACIONES	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
PRIMERA POSTULACIÓN	01 de Marzo al 31 de Marzo
SEGUNDA POSTULACIÓN	01 de Junio al 30 de Junio
TERCERA POSTULACIÓN	01 de Octubre al 31 de Octubre

PBX. 5748880 EXT. 1095

SUBSIDIO DE VIVIENDA

# TURISMO

AGENCIA DE VIAJES COMFAORIENTE



Planes  
Todo Incluido

DECAMERON  
All Inclusive Hotels & Resorts

ADEMÁS PREGUNTE POR NUESTROS PLANES:

Planes turísticos  
Nacionales  
e Internacionales

Tiquetes aéreos  
nacionales  
e Internacionales

Cruceros

Plan de Bodas  
y aniversario

Pasadas por el  
Norte de Santander

Planes de Quinceañeras  
Nacionales  
e Internacionales

CONTACTO



3145757439



- Parque acuático para adultos
- Zona acuática para niños
- Cancha de fútbol y minifútbol
- Juegos acuáticos: Tapa, Minitajo, Bolas criollas, Bolo campesino, Pool
- Alquiler de escenarios deportivos
- Espacios recreativos bajo techo
- Salones para eventos sociales y empresariales

OLIMPIADAS  
INTEREMPRESAS  
COMFAORIENTE

Centro Recreacional  
• FÚTBOL • MINIFÚTBOL  
• MINIFÚTBOL • BOLAS CRIOLLAS

# FOSFEC

Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo  
y Protección al Cesante



**Servicio  
de Empleo**

**AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN  
DE EMPLEO DE COMFAORIENTE**

## CONOCE TU CATEGORÍA

### CATEGORÍA A

Trabajadores con ingresos hasta dos Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

### CATEGORÍA B

Ingresos entre dos y cuatro Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

### CATEGORÍA C

Ingresos de más de cuatro Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

### CATEGORÍA D

Particulares:  
Categoría de No Afiliados a la Caja de Compensación.

## CUOTA MONETARIA

NUESTRA CUOTA  
MONETARIA MENSUAL  
AÑO 2022

# \$38.614





Inscríbete o Solicita  
información al

seccionalpamplona@comfaoriente.com

📞 310 205 6184 📞 317 218 3614 Ext. - 2602



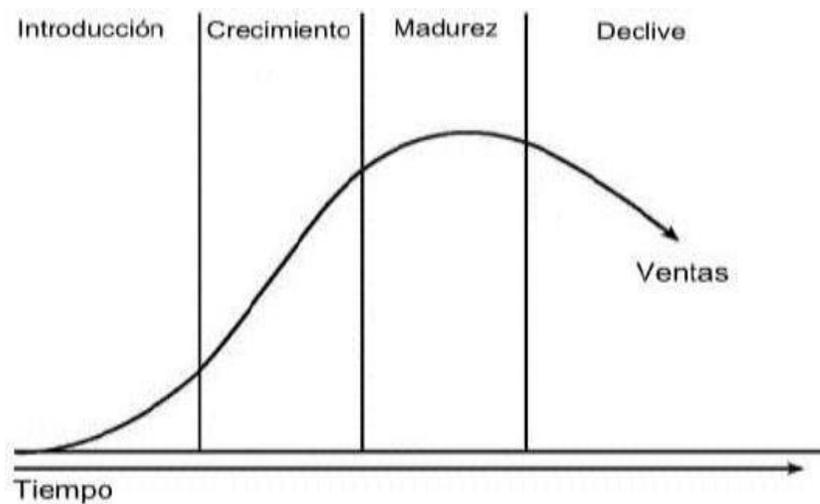
*Ilustración 12 Portafolio para el servicio capacitación*

Fuente: Propia (Canva)

## 2.4 Estrategias

Posicionar el servicio de capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano (ComfaOriente) a través de estrategias y marketing digital, contribuyendo a un mayor posicionamiento y reconocimiento de la empresa.

Ciclo de vida del área de capacitación



*Ilustración 13 ciclo de vida de los servicios capacitación*

Fuente: propia

Para lograr fortalecer los servicios de capacitación de la empresa ComfaOriente seccional pamplona se elaborará una serie de estrategias que le permitan a la empresa comercializar e impulsar las ventas de sus servicios a través de la captación de nuevos clientes, por lo cual la idea principal para llegar a todo el mercado departamental es formular o diseñar

Estrategias de mercadeo, a continuación se describe el servicio de capacitación de la empresa ComfaOriente.

Servicios de capacitación de la caja de compensación familiar del Oriente colombiano, ComfaOriente

### **Carreras técnico laborales (1000 horas)**

- Cuidado estético de manos y pies
- Peluquería
- Diseño y confección de modas
- Atención a la primera infancia
- Auxiliar en diseño grafico
- Seguridad ocupacional
- Asistente administrativo
- Análisis y desarrollo de sistemas de información

### **Técnico laboral por competencia en:**

- Soporte y mantenimiento equipos de computo

### **Cursos modulares (40 horas)**

- Sistemas básicos
- Paquetes contables TNS
- Excel medio - avanzado
- Contabilidad básica y financiera
- Corte y cepillado

### **Cursos modulares (20 horas)**

- Automaquillaje
- Peinados
- Técnica en uñas acrílicas
- Bisutería básica
- Ingles kids

- Ingles adultos

Bachillerato por ciclos y preparaciones a pruebas de estado (ICFES)

Fichas de inscripción del servicio de capacitación

	<b>FORMATO INSCRIPCIÓN CAPACITACIÓN INDEPENDIENTES O PARTICULARES</b>	V: 00	F-SEP-02
	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO</b>	Fecha de Aprobación: 26/Jul/2021	
	<b>SECCIONAL PAMPLONA</b>	Página 1 de 1	

DATOS PERSONALES DE QUIEN RECIBE EL BENEFICIO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ CC: _____ TI: _____ OTRO: _____	
LUGAR DE EXPEDICIÓN: _____	
EDAD: _____	SEXO: _____
FECHA DE NACIMIENTO:	
DIRECCION DOMICILIO:	
TELEFONO:	
CORREO ELECTRONICO:	
BENEFICIO QUE RECIBE CAPACITACIÓN: _____ RECREACIÓN: _____	
OBSERVACIÓN:	
<p><b>Nombre del curso:</b></p>	
<p><small>DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE: La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAMILIAR DEL ORIENTE debe hacer tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación, o supresión) de datos personales, para lo cual cumple con las exigencias con Ley 1581 de 2012 conocida como Ley de Protección de Datos Personales y de su decreto reglamentario 1074 de 2015, "Toda la información aquí suministrada es VERDICA y manifiesto mi autorización de que por cualquier medio se verifiquen los datos aquí contenidos y en caso de inconsistencia, se apliquen las sanciones contempladas en la ley".</small></p> <p><small>Tendrán en cuenta lo anterior, de manera previa, expresada e informada, autorizo a COMFAMILIAR DEL ORIENTE para que recolecte y trate mis datos personales (incluido datos sensibles) para los fines relacionados y en particular para aquello relacionado con cuestiones de orden legal por el tiempo que sea necesario para alcanzar dicha finalidad o el máximo legal permitido. Esta autorización comprende la información que suministro verbalmente o por escrito.</small></p> <p><small>En caso de ser necesario para cumplir las finalidades autorizadas o para procesos de cloud computing o big data, autorizo que los datos personales suministrados sean transferidos y/o tramitados a cualquier país del mundo que proporcione o se niveles adecuados de protección de datos.</small></p> <p><small>De otra parte, me comprometo a leer, escribir, respetar y aplicar la política de tratamiento de datos personales de COMFAMILIAR DEL ORIENTE disponible en la página web <a href="http://www.comfamiliaroriente.com">www.comfamiliaroriente.com</a></small></p>	
<p>Firma _____</p> <p>C.C. _____ de _____</p> <p>Fecha y Lugar de Expedición _____</p> <p>Correo Electrónico _____</p> <p>Teléfono de Contacto _____</p> <p>Huella: <input type="text"/></p>	

	<b>FORMATO INSCRIPCIÓN CAPACITACIÓN AFILIADOS/BENEFICIARIOS</b>	V: 00	F-SEP-03
	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO</b>	Fecha de Aprobación: 26/Jul/2021	
	<b>SECCIONAL PAMPLONA</b>	Página 1 de 2	

DATOS PERSONALES TRABAJADOR AFILIADO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ CC: _____ TI: _____ OTRO: _____	
LUGAR DE EXPEDICIÓN: _____	
EDAD:	SEXO:
FECHA DE NACIMIENTO:	
DIRECCIÓN DOMICILIO:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
BENEFICIO QUE RECIBE CAPACITACIÓN: _____ RECREACIÓN: _____	
DATOS PERSONALES DEL BENEFICIARIO	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ CC: _____ TI: _____ OTRO: _____	
LUGAR DE EXPEDICIÓN: _____	
DIRECCIÓN DOMICILIO:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
DATOS DE LA EMPRESA DONDE EL AFILIADO TRABAJA	
EMPRESA:	TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:	
OBSERVACIÓN:	
<p><b>DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE:</b> La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE debe hacer tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación, o supresión) de datos personales, para lo cual cumple con las exigencias con Ley 1581 de 2012 conocida como Ley de Protección de Datos Personales y de su decreto reglamentario 1074 de 2015, "Toda la información aquí suministrada es VERDICA y manifiesto mi autorización de que por cualquier medio se verifiquen los datos aquí contenidos y en caso de inexactitud, se apliquen las sanciones contempladas en la ley".</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, de manera previa, expresada e informada, autorizo a COMFAORIENTE para que recolecte y trate mis datos personales (incluso datos sensibles) para las fines relacionados y en particular para aquella relacionada con cuestiones de orden legal por el tiempo que sea necesario para alcanzar dicha finalidad o el máximo legal permitida. Esta autorización comprende la información que suministro verbalmente o por escrito.</p> <p>En caso de ser necesario para cumplir las finalidades autorizadas o para procesos de cloud computing o big data, autorizo que los datos personales suministrados sean transferidos y/o tramitados a cualquier país del mundo que proporcione a no niveles adecuados de protección de datos.</p> <p>De otra parte, me comprometo a leer, escribir, respetar y aplicar la política de tratamiento de datos personales de COMFAORIENTE disponible en la página web <a href="http://www.comfaorientes.com">www.comfaorientes.com</a></p>	

	FORMATO INSCRIPCIÓN CAPACITACIÓN AFILIADOS/BENEFICIARIOS	V: 00	F-SEP-03
	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de Aprobación: 26/Jul/2021	
	SECCIONAL PAMPLONA	Página 1 de 2	

_____ Firma C.C. _____ de _____ Fecha y lugar de expedición C.C.: _____ _____ Correo electrónico: _____ Teléfono de contacto: _____ Huella: <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin: 10px auto;"></div>	_____ Firma C.C. _____ de _____ Fecha y lugar de expedición C.C.: _____ _____ Correo electrónico: _____ Teléfono de contacto: _____ Huella: <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 50px; margin: 10px auto;"></div>
***COPIA CONTROLADA***	

*Ilustración 14 Fichas de inscripción*

Fuente: ComfaOriente (área de Calidad)

**2.4.1 Estrategias de promoción:** ayudará a causar una gran impresión en el proceso de decisión de compra del usuario, Para esto se diseñaran afiches y folletos con los que se pueda dar a conocer el servicio capacitación.

Estos son los beneficios principales de una estrategia de promoción:

- Captar al público adecuado.
- Aumentar el conocimiento de tu marca.
- Atraer a posibles clientes y consumidores.
- Dar a conocer tu promoción en el mejor momento.
- Potenciar el tráfico de clientes de calidad.
- Diferenciarte de la competencia.
- Ofrecer una mayor calidad a tus clientes.
- Interactuar con tu público objetivo.
- Impulsar a tus clientes a tomar una decisión.
- Encontrar posibles asociaciones.
- Crear relaciones con tus clientes.
- Mejorar tu reputación.
- Ampliar las oportunidades boca a boca.
- Sacar ventaja a la competencia en la cuota de mercado.
- Incrementar las ventas y los beneficios.

Por tanto, son muchos los beneficios potenciales que puedes lograr con una estrategia de promoción.

#### 2.4.1.1 Perifoneo.

Se emplea para denominar la acción de emitir, por medio de altoparlantes un mensaje o aviso de cualquier tipo, con el objetivo de motivar a las personas a realizar una compra.

En este caso el perifoneo como estrategia de promoción del servicio de capacitación generaría un impacto positivo en la comunidad Pamplonesa ya que muchos de los habitantes del Municipio se encuentran en constante tránsito por las calles de Pamplona, así mismo la mayor parte de los habitantes que están en el Municipio son estudiantes, lo que hace un mercado potencial para la caja de compensación familiar ComfaOriente, ya que son estos los que mayor demandan los servicios de capacitación.

Táctica.

Para llevar a cabo esta estrategia de promoción se utilizara un afiche y un audio, el cual deberá ser emitido en puntos clave de Pamplona, como son:

- Centro de acopio, ya que allí se encuentran en constante transito la mayor parte de los habitantes de la provincia de Pamplona.
- En el parque, este sitio es importante ya que el público objetivo que persigue ComfaOriente se encuentra en mayor parte en ese sitio.
- Afuera y alrededores de instituciones educativas, es importante que la información llegue a estos sitios ya que circulan una gran mayoría de estudiantes por lo cual les interese conocer la información para así poder adquirir o realizar algún servicio de capacitación.

Un audio en memoria USB, del cual debe constar:

- ✓ Los servicios de capacitación que se estén ofertando en el momento
- ✓ Contacto
- ✓ Horarios de atención
- ✓ Lugar de acceso
- ✓ Entre otra información necesaria para su promoción

La información a emplear se entrega en un documento para que hagan la posterior grabación y así poder escucharla, además del afiche impreso que debe suministrarse al encargado de realizar dicho perifoneo.

Audio para perifonear.



Audio Para Perifonear.mpeg

*Ilustración 15 Audio perifoneo*

Fuente: Comfaoriente

Afiche para realizar la estrategia de perifoneo



*Ilustración 16 Afiche*

Fuente: Propia (Canva)

#### 2.4.1.2 Folleto

Los folletos publicitarios se emplean para mostrar información más detallada y manejable a la hora de comprar un producto o servicio, crean sensación de cercanía y confianza que suele ser valorado por nuestro target de manera muy positiva. Es una forma de expresar quién eres de manera clara y concisa.

Para la empresa ComfaOriente seccional Pamplona los folletos son claves para la captación de nuevos clientes y para un reconocimiento alto del servicio capacitación, por ende se optó por diseñar un folleto con información del servicio de capacitación que se estén ofertando en el momento.

Táctica.

Estos folletos deberán ser repartidos en los mismos puntos del perifoneo pero adicional a eso deberán ser llevados para posterior entrega a empleados de las empresas a las cuales se les realice visita por parte de la caja de compensación familiar ComfaOriente, seccional Pamplona y repartirlos o darlos a conocer a la comunidad Pamplonesa para que a través de estos puedan conocer e informarse de servicios que sean de su interés.

A continuación se muestra una lista de clientes que se pudieron obtener a raíz de la estrategia de promoción implementada, y que a su vez están interesadas en realizar un servicio de capacitación en la caja de compensación Familiar ComfaOriente seccional Pamplona.

N°	Nombre	Teléfono	Modalidad	Capacitación
1	Marleny rozo Santafé	3102687459	Presencial	Ingles
2	Judith Marcela	3132130963	Presencial - Virtual	Marketing y estrategias
3	Luis Carlos Arévalo Gómez	3229112239	Virtual	Excel Intermedio
4	Adriana carolina Gutiérrez Ortiz	3153926685	Virtual	Ofimática Básica
5	Maryuris Solipa Beltrán	3118990161	Presencial	TNS
6	Alcira Villarreal Iturriago	3142227332	Virtual	Servicio al Cliente
7	German Andrés Prieto Urquiola	3209853070	Presencial - Virtual	Ajedrez
8	Heidy Zulay Tineo Tatalua	3135549724	Virtual	Asistente Administrativo
9	Yorledys Tinoco Estrada	3125058022	Virtual	TNS
10	Kevin José Iturriago Ospino	3128767287	Virtual	TNS
11	Samelis Ortiz Díaz	3113437631	Presencial y Virtual	Belleza - Ofimática Básica
12	Ana Irina Hostia Ospino	3166261019	Presencial	Word avanzado

Folleto diseñado para el servicio de capacitación de la caja de compensación familiar ComfaOriente, seccional Pamplona



**APRENDA AJEDREZ**  
CON COMFAORIENTE

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

Inscríbete o Solicita información al  
seccionalpamplona@comfaorientes.com  
☎ 277 218 3614 Ext. 200

VIGILADO SuperSubsidio



**Peinado para niñas**

**40 HORAS**

CATEGORÍA	TARIFA POR PERSONA
A	45.100
B	50.800
C	56.400
D	62.000

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**



**INSTITUTO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO DE COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA**



**INGLÉS KIDS**  
POR NIVEL

**20 HORAS**

CATEGORÍA	TARIFA POR PERSONA
A	31.600
B	37.200
C	45.100
D	50.800



**20 HORAS**

**CURSO CREACION DE COMICS**

**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

CATEGORÍA	TARIFA POR PERSONA
A	23.000
B	29.000
C	35.600
D	42.000

**HORARIO:**  
Martes  
Miércoles  
Jueves  
**4:30 A 6:00 PM**  
Niños de 7 a 13 años

Ofrecemos una excelente prestación del servicio, generando una satisfacción de los afiliados, usuarios y comunidad en general.



**20 HORAS**

**CURSO TÉCNICA Country**

CATEGORÍA	TARIFA POR PERSONA
A	23.000
B	29.000
C	35.600
D	42.000

**Horario:**  
Sábado  
**8:00 am a 12:00 m**

Inscríbete o Solicita información al  
seccionalpamplona@comfaorientes.com  
☎ 310 205 6184 ☎ 317 218 3614 Ext. - 2602

**COMFAORIENTE**  
VIGILADO SuperSubsidio

Conoce la oferta que tenemos para ti en Asistente Administrativo, Belleza, Informática, Inglés, Talleres y Manualidades entre otros. Son cursos presenciales y virtuales.

Nuestros docentes te brindarán todo el acompañamiento en el proceso de aprendizaje. Al culminar el curso, y al ser aprobado recibirás una Certificación.

**30 HORAS**

**CURSO MARKETING Y ESTRATEGIAS DIGITALES PARA VENTAS**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	39.600
B	45.100
C	50.800
D	56.400

**30 HORAS**

**CURSO SERVICIO AL CLIENTE**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	39.600
B	45.100
C	50.800
D	56.400

**Pamplona**

**CURSO TNS 40 HORAS**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	45.000
B	50.800
C	56.400
Particular	62.000

**20 HORAS**

**CURSO FOTOGRAFÍA**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	31.800
B	37.200
C	45.100
D	50.800

**CERTIFÍCATE COMO TÉCNICO LABORAL EN ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**1.000 HORAS**

**MATRÍCULAS ABIERTAS**

HORARIOS FLEXIBLES

**CURSO CERTIFICADO DE: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS VIRTUAL Y PRESENCIAL SEMINARIO DE CUATRO DÍAS**

TARIFAS	VALOR
Categoría A	\$13.500
Categoría B	\$18.000
Categoría C	\$20.300
Particular	\$25.900

**COMFAORIENTE**

**WORD KIDS**

**20 HORAS**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	31.800
B	37.200
C	45.100
D	50.800

**21 DE JUNIO AL 1 DE JULIO**

**Vacaciones recreativas**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	32.000
B	33.200
C	35.000
D	45.000

Horario: 2 a 6 pm

**COMFAORIENTE**

**EXCEL KIDS**

**20 HORAS**

CATEGORIA	TARIFA POR PERSONA
A	31.800

Ilustración 17 Folleto

Fuente: Propia

## **2.4.2 Estrategia de marketing digital**

Crear anuncios por medio del internet: este se emplea para dar a conocer una marca, empresa o producto a un determinado público, a todas horas y en cualquier día del año. No importa dónde se encuentren los usuarios, ya que únicamente es necesario disponer de un punto de acceso a la red.

Táctica.

A través de la herramienta Google Ads, la cual es el programa de publicidad en línea de Google. A través de este se crearan anuncios en línea para llegar a las personas en el momento exacto en que se interesan por el servicio capacitación de la empresa ComfaOriente seccional Pamplona, A continuación se muestra un ejemplo de cómo sería el proceso para el anuncio.

## 1. Ingresa a la página oficial Google Ads



*Ilustración 18 Ingreso a la página oficial*

Fuente: Google Ads

## 2. Inserte los datos de la empresa

Indique el nombre de su empresa

Nombre de su empresa

Esto nos ayuda a mostrar su anuncio cuando las personas buscan el nombre de su empresa.

[Atrás](#) [Siguiente](#)

*Ilustración 19 nombre de la empresa*

Fuente: Propia

### 3. Sitio web

Cuéntenos a dónde van las personas después de hacer clic en su anuncio

Su sitio web  
https://comfaorientecom/

Tenga en cuenta lo que anuncia a fin de ingresar la página más relevante de su sitio web. Puede ser su página principal o una más específica.

Atrás Siguiente

*Ilustración 20 sitio web*

Fuente: Google Ads

### 4. Crea tu anuncio

Título 1  
Comfaorientec  
12/30

Título 2  
Caja de compensación familiar  
29/30

Título 3  
servicios de capacitación  
25/30

Descripción 1  
contáctenos  
11/90

Descripción 2  
seccionalpamplona@comfaorientec.com  
34/90

**Mostrar un botón de llamada en el anuncio**

Colombia ▾   
3102056184



Anuncio - comfaorientec.com  
Comfaorientec | Caja de compensación familiar | servicios de capacitación contáctenos.  
seccionalpamplona@comfaorientec.com.  
Llamar a la empresa

*Ilustración 21 creación de anuncio*

Fuente: Google Ads

## 5. Agregue palabras clave

Agregue temas de palabras clave para que coincidan con su anuncio en las búsquedas

Temas de palabras clave seleccionados:



Temas de palabras clave sugeridos:

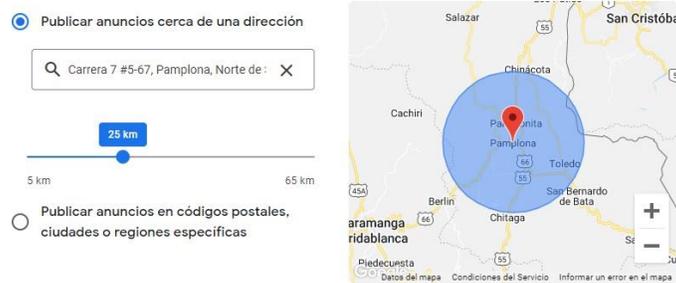


*Ilustración 22 palabras clave*

Fuente: Google Ads

## 6. Elige dónde quieres que se muestre tu anuncio

A continuación, muestre su anuncio en los lugares correctos



*Ilustración 23 ubicación*

Fuente: Google Ads

## 7. Elige el presupuesto para obtener los resultados deseados

Establezca un presupuesto para obtener los resultados deseados

Seleccionar una opción de presupuesto

Establecer mi propio presupuesto

Moneda:

peso colombiano (COP) ▼

COP3000

promedio diario · Máximo mensual: COP91,200

Obtenga aproximadamente de 110 a 240 clics en el anuncio por mes



Presupuestos habituales de la competencia

*Ilustración 24 presupuesto*

Fuente: Google Ads

## 8. Revise el anuncio

Revise su campaña para asegurarse de que sea adecuada

<b>Nombre de la campaña</b> Comfaoriente 	
<b>Objetivo de la campaña</b> Tráfico del sitio web	
<b>Su sitio web</b> <a href="https://comfaoriente.com/">https://comfaoriente.com/</a>	
<b>Nombre de la empresa</b> Comfaoriente	
<b>Texto del anuncio</b> Comfaoriente   Caja de compensación familiar   servicios de capacitación   contáctenos   seccionalpamplona@comfaoriente.com 	
<b>Número telefónico</b> 3102056184	

---

**Ubicaciones**

25 kilómetros de Carrera 7 #5-67, Pamplona, Norte de Santander, Colombia 

---

**Temas de palabras clave**

servicios, Técnicos, servicios educativos, capacitacion, Cursos modulares, preparaciones icfes 

---

**Presupuesto**

COP3,000 promedio diario · COP91,200 al mes como máximo 

*Ilustración 25 configuración de campaña*

Fuente: Google Ads

## 9. Confirme pago

### Confirme la información de pago

País de facturación

 Colombia

Zona horaria

 (GMT-05:00) hora de Colombia

La zona horaria se aplica a toda su cuenta y no se puede cambiar más adelante.

Oferta inicial

 50% [Aplicar](#)

Sí, enviarme sugerencias de rendimiento, ofertas promocionales, invitaciones para probar nuevas funciones y encuestas

No, no quiero recibir sugerencias de rendimiento, ofertas promocionales, encuestas ni invitaciones para probar nuevas funciones

*Ilustración 26 configuración de pago*

Fuente: Google Ads

## Estrategia de Merchandising

Es una estrategia que impacta de forma positiva al cliente a través de un producto o servicio promocional con el fin de conseguir el posicionamiento de la marca.

### Ventajas del Merchandising

- Impactan de forma directa al cliente
- Generan un recuerdo de marca
- Permite promocionar productos menos vendibles
- Te hacen destacar por encima de tu competencia

Dar a conocer la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, por medio de.

Bonos de cumpleaños: estos representaran la forma en que la empresa ComfaOriente seccional Pamplona quiere premiar a sus afiliados por pertenecer y escoger la caja de compensación familiar del Oriente colombiano. Se realizará con el fin de que los clientes actuales y nuevos clientes tengan la oportunidad de realizar un servicio de capacitación con el 50% de descuento en cualquier servicio de capacitación por el mes de su cumpleaños.

### Táctica.

Se enviará el bono de cumpleaños por medio de correo electrónico o vía whatsapp al correo o número de teléfono que suministraron los afiliados a la caja de compensación familiar del oriente colombiano en el momento de la afiliación, también se deberá tener en cuenta aquellas personas que no poseen ninguno de

estos medios de contacto para poder brindarle la información sobre el bono de cumpleaños al cual tienen acceso.



 **COMFAORIENTE**  
*Sólo beneficios*

*Queremos desearte un feliz cumpleaños y mucha felicidad.*

Recuerda que, por ser el Mes de tu Cumpleaños tienes derecho a realizar un servicio de capacitación con el

**50% De Descuento**



**Contáctanos**  
Whatsapp 3102056184  
Tel: 3172183614 Ex 2601

VIGILADO SuperSubsidio 

*Ilustración 27 Bono de Cumpleaños*

Fuente: Propia

#### **2.4.4 Estrategia de marketing indirecto**

**Aumentar el número clientes mediante marketing indirecto, enfocado a los habitantes del Municipio de Pamplona y su provincia.**

Marketing indirecto.

El marketing indirecto es aquel que se utiliza para emitir información masiva de manera visual y auditiva a un público en general. Este se emplea por medios como radio, Tv entre otros.

Táctica.

Se realizara publicidad masiva del servicio capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, por medio de la televisión TVN norte Pamplona, Radio del ejército nacional Colombia Estéreo Pamplona, estos dos canales de comunicación abarcan una gran cobertura de la provincia de Pamplona, por lo cual se optó por ellas, ya que el target de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona se encuentra en Pamplona y su provincia.

**Publicidad masiva por medio de televisión Pamplona, TVN norte.**



Realizar publicidad masiva por este medio permitirá captar la atención de nuevos usuarios, esta publicidad se realizara o se llevara cada vez que la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona

Oferte nuevos servicios de capacitación, lo cual permitirá ofrecer información actualizada y clara al público en general.

Táctica.

Para realizar la publicidad del servicio capacitación se deberá contar con la siguiente información:

Información del servicio de capacitación que se esté ofertando en el momento,

- Nombre de la empresa ( ComfaOriente, seccional Pamplona)
- Breve reseña de la empresa
- Imagen corporativa
- Fotografías del servicio capacitación
- Beneficios para afiliados
- Promociones
- Contactos
- Lugar donde se llevara a cabo el servicio de capacitación.

Esta información será necesaria e importante para poder realizar la transmisión del servicio capacitación de la seccional Pamplona.

Tiempo y costo de transmisión.

Transmisiones 3 veces diarias durante un mes por 300.000 pesos aproximadamente, como bien sabemos la publicidad por el medio de televisión siempre es un poco más costosa que por otros medios informativos, pero es importante que cualquier empresa grande o pequeña cuente con este servicio, ya que este le permitirá a llegar a ese público deseado.

Contacto.



**Dirección**

Calle 5 #5-33  
centro



**Teléfono**

3025985023



**E-Mail**

telecomunicacionesbevesa@gmail.co  
m



**Horario**

8:00 am – 12:00 pm y  
2:00 pm – 6:00 pm

## Publicidad masiva por medio de Radio del ejército nacional Colombia Estéreo Pamplona 99.8 FM



Al realizar publicidad masiva por radio va permitir que las personas que no ven televisión o no han escuchado sobre el servicio capacitación que ofrece la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, puedan conocer de este y de esa manera poder acceder a ellos, logrando así incrementar el números de clientes para el servicio capacitación.

Táctica.

Esta publicidad se llevara a cabo en las instalaciones del batallón de Pamplona, en el cual se contara con un espacio adecuado, donde un representante de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona se dirija a ofrecer e informar por medio de la radio la oferta actual sobre el servicio de capacitación al aire, permitiendo tener un contacto más directo con los posibles clientes potenciales de Pamplona y su provincia.

Costo de emisión.

Para emitir esta información se deberá cancelar un valor por el espacio a adquirir, el cual se encuentra en 130.000 pesos aproximadamente, este valor se deberá cancelar cada vez que se vaya a utilizar el espacio en la radio para ofrecer el servicio capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona.

Contacto.



Teléfono

3045591546



Cl. 5 #4-19, Pamplona, Norte de Santander, Colombia

## 2.5 Plan de acción

Es un cuadro que establece el camino para conseguir las metas que tiene una empresa, Refleja la ruta que debe seguir en periodo de tiempo determinado con base en una planeación, se considera que el éxito de un buen plan de acción depende de la constante revisión de su cumplimiento. A continuación se muestra el plan de acción diseñado para el servicio de capacitación de la empresa ComfaOriente seccional Pamplona.

<b>Estrategias</b>	<b>Acción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Meta</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Responsable</b>
<b>Diseñar portafolio de servicios para el servicio capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona.</b>	Diseñar portafolio de servicios para el servicio capacitación, con el fin de mostrar los servicios ofertados de la empresa ComfaOriente, seccional Pamplona.	Constante mente	Incentivar a las personas a conocer más de la empresa y los servicios que esta ofrece para su Posterior adquisición.	_____	Jefe de la seccional pamplona.
<b>Aprovechar el Reconocimiento de la empresa en el mercado para promocionar sus servicios a través del Perifoneo.</b>	Emitir la información del servicio de capacitación a través de auto parlantes y afiche	Constante mente	Llegar a toda la cantidad posible de personas mediante la publicidad auditiva, logrando así	8.000 a pie 17.000 moto por Hora	Jefe de la seccional Encargado del perifoneo

			Motivar a las personas a realizar una compra		
<b>Diseñar folletos publicitarios con el fin de dar a conocer de una forma más clara y precisa la información del servicio capacitación.</b>	Proporcionar a la comunidad Pamplonesa un folleto atractivo y manejable con información precisa de los servicios de capacitación que se estén ofertando en el momento, para ello se propone imprimir Folletos mensuales.	Constante mente	Incrementar el número de cobertura para el servicio de capacitación de ComfaOriente , a través de un folleto claro y Detallado de los servicios ofertados.	70.000 (100 unidades)	Jefe de la seccional

<p><b>Ofrecer un Bono de Cumpleaños para los afiliados a la Caja de compensación Familiar Del Oriente Colombiano, Comfaorienté seccional Pamplona.</b></p>	<p>Diseñar un Bono de cumpleaños para los afiliados de Comfaorienté seccional Pamplona, con el fin de que puedan adquirir un servicio de Capacitación con el 50% de descuento.</p>	<p>Siempre</p>	<p>Fidelizar a los clientes o afiliados actuales y nuevos de la empresa, logrando preferirnos frente a la Competencia.</p>	<p>_____</p>	<p>Jefe de la sede Principal Jefe de la seccional Auxiliar de Capacitación</p>
<p><b>Dar a conocer el servicio de capacitación por medio de una estrategia de marketing digital que contribuya al posicionamiento de la caja de compensación familiar del orienté colombiano, ComfaOrienté seccional Pamplona.</b></p>	<p>Crear anuncios por medio de la herramienta Google Ads para posicionar la empresa ComfaOrienté seccional Pamplona, logrando su</p>	<p>Mensual</p>	<p>Captar el mayor número posible de vistas o clics (110 a 240) para la página oficial y redes sociales,</p>	<p>91.200</p>	<p>Jefe de la sede principal Jefe de la seccional</p>

	Reconocimiento a nivel Departamental.		Logrando obtener un público mayor al cual ofrecer el servicio de capacitación.		
<b>Realizar Publicidad masiva por medio de marketing indirecto del servicio de capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano ComfaOriente seccional Pamplona.</b>	Realizar publicidad masiva en la televisión Pamplona, TVN norte del servicio capacitación que ofrece la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional	Mensual	Incrementar el mayor número posible de clientes a través del medio visual como es la televisión, ya que alcanza una amplia cobertura	300.000	Jefe de la sede principal  Jefe de la seccional Pamplona.

	Pamplona.		donde se encuentra el target para ComfaOriente .		
<b>Realizar Publicidad masiva por medio del marketing indirecto del servicio capacitación de la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona.</b>	Realizar publicidad masiva por medio de Radio del ejército nacional Colombia Estéreo Pamplona 99.8 FM, del servicio capacitación que ofrece la caja de compensación familiar del oriente colombiano,	Contantem ente	Incrementar el mayor número posible de clientes a través del medio auditivo como es la radio, ya que alcanza una amplia cobertura	130.000	Jefe de la sede principal Jefe de la seccional

	ComfaOriente seccional Pamplona.		donde se encuentra el target para ComfaOriente .		
--	--	--	--	--	--

*Ilustración 28 Plan de acción*

Fuente Propia

## CONCLUSIONES

Una vez diseñado el plan de marketing para el servicio de capacitación de la caja de compensación familiar del Oriente colombiano, Comfaoriente seccional Pamplona se obtienen las siguientes conclusiones.

Al haber realizado el diagnóstico del estado actual de la caja de compensación familiar del Oriente colombiano ComfaOriente seccional Pamplona, me permitió identificar aquellos procesos que estaban realizando bien acorde a su actividad económica, así mismo las fallas o falencias que se estaban presentando en los diferentes procesos internos de la caja, por lo que haber realizado un buen análisis permitió observar en qué medida se podría dar una propuesta que permitiese mejorar esas fallas encontradas.

Durante el proceso de formación cursado en la Universidad de Pamplona se logró obtener los conocimientos y habilidades necesarias para proponer, diseñar y crear estrategias que permitiese el diseño del plan de marketing, para su diseño se observó detalladamente falencias o deficiencias en el servicio capacitación, por lo que se optó por diseñar un plan de marketing que permitiese dar a conocer e incrementar el número de clientes del servicio capacitación de ComfaOriente, de tal manera que contribuya al reconocimiento y posicionamiento de la empresa.

El servicio de capacitación que ofrece la caja de compensación familiar del Oriente colombiano ComfaOriente, seccional Pamplona son servicios con precios asequibles para la comunidad Pamplonesa, aunque no son muy demandados por la competencia fuerte que existe en el Municipio, estos deberían tener un mayor reconocimiento y posicionamiento en el mercado de Pamplona y su provincia.

El plan de marketing es necesario realizarlo en cualquier empresa, sea del tamaño o actividad económica que sea, toda empresa debe contar y ejecutar un

Plan de marketing para poder notar a tiempo las fallas que se puedan estar presentando, en su producto o servicio. Esto permitirá contar con una visión más clara de lo que se quiere lograr como objetivo o meta.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda evaluar el plan de marketing antes de implementarlo, con el fin de conocer la rentabilidad que este puede traer para el área de capacitación, mediante indicadores de desempeño, el costo, la tasa de conversión, porcentaje de participación del producto, estos son claves para su implementación.

Implementar el plan de marketing para el servicio capacitación de la caja de compensación familiar del Oriente Colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona, con el fin de dar a conocer el servicio e incrementar el número de clientes posibles, para así lograr posicionar el servicio de capacitación en la mente del cliente permitiendo generar más venta del mismo

Realizar reuniones periódicas con planeación estratégica de la sede principal para analizar cómo se encuentra el servicio capacitación de la seccional Pamplona, para así lograr cumplir con las metas establecidas del servicio.

Informar a la comunidad de Pamplona y su provincia sobre las actualizaciones de oferta del servicio capacitación, por medio de la página oficial de la caja y redes sociales activas, para tener mayor posible demanda del servicio.

Su competencia siempre estará innovando sus servicios, por ende es importante que ComfaOriente seccional Pamplona también innove en los servicios que ofrece, para no quedar atrás con lo que se esté demandando en el momento.

Planear con tiempo los objetivos, procedimientos y metas al que se quiere llegar con el servicio capacitación, de tal manera que permita obtener resultados positivos e incrementar la demanda del servicio.

Lograr llevar la información sobre el servicio capacitación a aquellos sitios de la

provincia de Pamplona donde aún no se tiene conocimiento ni claridad de lo que ofrece la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona para los afiliados y particulares del departamento.

## **ALCANCE DE LA PRÁCTICA**

Las prácticas empresariales son de gran motivación para quienes optan por realizarlas ya que es un acercamiento real y directo con la empresa, por ende como estudiante de la Universidad de Pamplona del Programa de Administración de empresas decidí optar por esta opción ya que me permite tener un contacto real con la empresa y así mismo poder aportar los conocimientos aprendidos durante mi tiempo en la Universidad.

Mi tiempo por la caja de compensación familiar del oriente colombiano, ComfaOriente seccional Pamplona fue de gran provecho para mí, ya que me permitió llegar más allá de lo pensado, logrando proponer, analizar y conocer a fondo como son los procesos en una empresa, como se maneja una empresa y a partir de que puede llegar a tener éxito la empresa. Durante estos cuatro meses que estuve realizando la practica en ComfaOriente seccional Pamplona pude retarme a mí como administradora de empresas y llevarme grandes enseñanzas de cada una de las personas que me aportaron en este gran proceso.

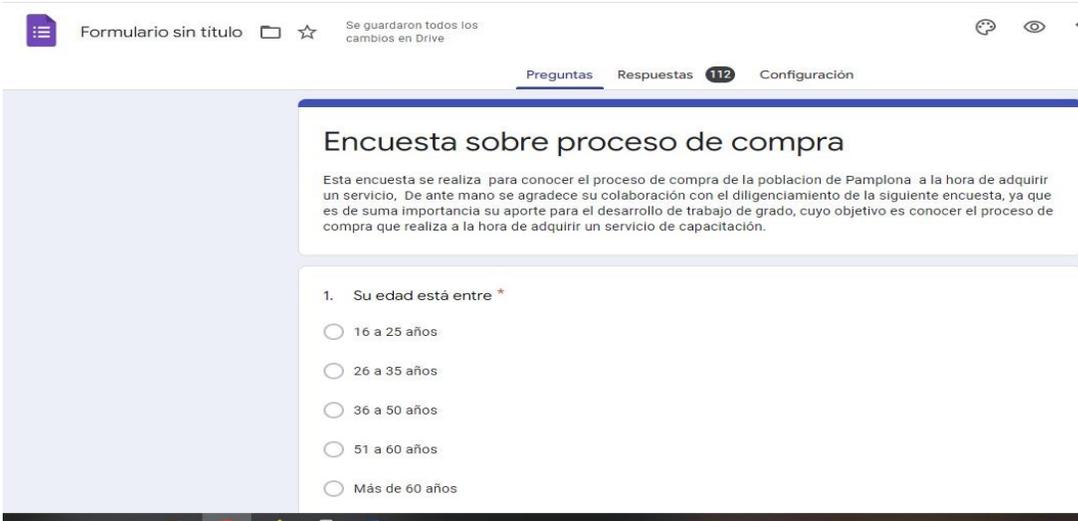
Me llevo grandes enseñanzas de los diferentes procesos que se realizan en la caja, ya que siempre estuve presta aprender y conocer de todo lo que estaba a mi alcance.

## EVIDENCIAS

Estrategia de promoción para el servicio de capacitación a través de folletos.



# Aplicación de encuestas a la comunidad Pamplonesa a través de formularios de Google.



# Evidencias de socialización del Plan de Marketing con la empresa Comfaoriente, seccional Pamplona.



## BIBLIOGRAFÍA

<https://comfaorientecolombiano.com/>

<https://retos-directivos.eae.es/en-que-consiste-el-analisis-pestel-de-entornos-empresariales/>

Libro el plan de marketing en la práctica (autor José María Sainz de Vicuña Ancín)

<https://www.thepowermba.com/es/blog/las-5-fuerzas-de-porter#:~:text=Como%20hemos%20indicado%2C%20las%20cinco,sustitutivos%20y%20rivalidad%20entre%20competidores>

<https://comfanorte.com.co/tag/pamplona/>

[https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/servicios\\_entidad.aspx](https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/servicios_entidad.aspx)

<http://www.iser.edu.co/>

<https://ssf.gov.co/>

<https://ads.google.com>

[https://www.canva.com/design/DAE\\_7YFdlvg/0Jli9XLj-7NTJZBOzslrw/view?utm\\_content=DAE\\_7YFdlvg&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=publishsharelink&mode=preview](https://www.canva.com/design/DAE_7YFdlvg/0Jli9XLj-7NTJZBOzslrw/view?utm_content=DAE_7YFdlvg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink&mode=preview)