

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
DISEÑO DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATÉGICO PARA
EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL, DESPERTAR INFANTIL

VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA
1094277046

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
2017

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
DISEÑO DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATÉGICO PARA
EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL, DESPERTAR INFANTIL**

VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA

1094277046

REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

DIRECTOR (A)

LUDY AMIRA FLOREZ MONTAÑEZ

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

2017

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	10
INTRODUCCION.....	12
1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL	14
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	14
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	15
1.2.1 LOGOTIPO	15
1.2.2 MISIÓN	15
1.2.3 VISIÓN.....	16
1.2.4 VALORES CORPORATIVOS	16
1.2.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	16
1.2.6 POLITICAS CORPORATIVAS.....	17
1.3 DIAGNÓSTICO	18
1.3.1 DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN (PRODUCTO Y/O SERVICIO) ..	18
1.3.2 DEPARTAMENTO CONTABLE	18
1.3.3 DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO	18
1.3.4 ORGANIGRAMA	19
1.3.5 INSTALACIONES	20
1.3.6 INFRAESTRUCTURA.....	21
1.3.7 CAPACIDAD.....	21
1.3.8 MATRIZ MEFI Y MEFE	22
1.3.9 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA INSTITUCIONAL	29
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	35
1.4.1 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	35
1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	37
1.5.1 TÍTULO	37
1.5.2 OBJETIVOS.....	37
1.5.2.1 GENERAL.	37

1.5.2.2	ESPECÍFICOS.....	37
1.5.3	JUSTIFICACIÓN.....	38
1.5.4	CRONOGRAMA	40
2.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	44
2.1	DISEÑO DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATEGICO PARA EL CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL, EN EL MUNICIPIO DE PAILITAS CESAR.....	44
2.1.1	DESARROLLO OBJETIVO NO. 1	45
2.1.1.1	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS	46
2.1.1.2	MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA INSTITUCIONAL	51
2.1.2	DESARROLLO OBJETIVO Nº 2	56
2.1.2.1	PASO 1. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO QUE SE OFRECE 58	
2.1.2.2	PASO 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL SERVICIO.....	63
2.1.2.3	PASO 3. TAMAÑO DE LA CATEGORÍA	64
2.1.2.4	PASO 4. SITUACIÓN DEL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO....	66
2.1.2.6	PASO 5. ANÁLISIS DE LAS FUERZAS DE PORTER	67
2.1.2.7	PASO 6. FACTORES MEDIO AMBIENTALES	69
2.1.2.8	PASO 7. VENTAJAS COMPETITIVAS	71
2.1.2.9	PASO 8. HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO	72
2.1.2.10	PASO 9. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO	75
2.1.3	DESARROLLO OBJETIVO N 3.....	77
2.1.3.1	MERCADO OBJETIVO	78
2.1.3.2	ESTRATEGIAS SUGERIDAS	79
2.1.3.3	ESTRATEGIA 1	79
2.1.3.4	ESTRATEGIA 2.....	80
2.1.3.5	ESTRATEGIA 3. DISEÑO DE FLYEERS	81
2.1.3.6	ESTRATEGIA 4. REDES DE COMUNICACIÓN.....	81
2.1.3.7	PRESUPUESTO DE LAS REDES SOCIALES.....	86
2.1.4	OBJETIVO N 4 MONITORIA Y CONTROL	86

2.1.4.1 PLANES DE CONTINGENCIA	87
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
ALCANCES DE LAS PRÁCTICAS.....	90
BIBLIOGRFIA.....	91

TABLAS

TABLA N°1 MATRIZ MEFI Y MEFE.....	22
TABLA N°2 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA INSTITUCIONAL.....	30
TABLA N°3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	41
TABLA N 4 MATRIZ MEFI Y MEFE.....	46
TABLA N°5 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA.....	51
TABLA N 6 VENTAJAS COMPETITIVAS.....	70
TABLA N 7 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO.....	72
TABLA N 8 PRESUPUESTO DE LAS REDES SOCIALES.....	74

FIGURAS

FIGURA N°1 LOGOTIPO DEL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL.....	15
---	-----------

GRAFICOS

GRAFICO N° 1 ORGANIGRAMA DEL CDI DESPERTAR INFANTIL.....	19
GRAFICO 2 INFORMACIÓN DEL DANE 2005.....	65

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CENPAE

ANEXO 2

CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA

ANEXO 3

REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL APOYO BRINDADO EN LAS ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS REALIZADAS EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL

ANEXO 4

CAPACITACION AL TALENTO HUMANO

ANEXO 5

CAPACITACION ESCUELA DE PADRES DE FAMILIA

ANEXO 6

MEJORACION EN LAS ESPACIOS DE LA INSTALACION

ANEXO 7

REPORTE DE AUTOEVALUACION

ANEXO 8

REPORTE DE EVALUACION

ANEXO 9

CERTIFICACION DE LA EMPRESA DE LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA Y TERMINACION DE LA PRÁCTICA

ANEXO 10

DISEÑO DE PLAN DE MEDIOS

ANEXO 11

DISEÑO DE UN PLAN DE MARKETING ESTRETEGICO

RESUMEN

Un plan de mercadeo es vital para el funcionamiento de una empresa, pues nos indica y nos da los parámetros que debemos seguir para poder cumplir con los respectivos objetivos y metas, así mismo es útil para poner en práctica estrategias que nos ayuden a pronosticar cualquier eventualidad que pueda afectar o fortalecer un proyecto.

El presente informe hace referencia al Centro de Desarrollo Despertar Infantil del municipio de Pailitas Cesar que tiene como finalidad la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia en niños(a) en edades de 1 a 5 años, este se realiza con el fin de desarrollar un aporte del diseño de un plan de mercadeo estratégico para lograr obtener un mejor posicionamiento en el mercado.

Para esto, se hizo necesario elaborar un análisis del factor interno y externo del jardín infantil, en el cual se definió el diseño del plan de mercadeo y se brindó información relevante de este, también se estudió la competencia en cuanto a sus atributos, estrategias, innovaciones y factores de éxito. Además, se realizó el diagnóstico por medio de la matriz DOFA y a partir de ella la matriz MEFI Y MEFE en las cuales se califican los factores internos y externos comparadas con sus calificaciones.

Este proyecto se considera ejecutar a corto plazo, como uno de los líderes y más reconocidos a nivel municipal y regional, apuntando a público de nivel socioeconómico 1,2 y 3 sin dejar de lado otros segmentos.

Ya que a partir del estudio realizado se puede deducir que el Centro de Desarrollo Despertar Infantil cuenta con fortalezas que la hacen diferente ante su competencia y con las cuales se puede trabajar para mejorar continuamente y así afrontar sus debilidades y amenazas.

Con el fin de que la información recopilada y el respectivo análisis generen nuevas ideas y con ello plantear estrategias para que el servicio prestado por el Centro de Desarrollo Despertar Infantil sea innovador y se diferencie de su competencia, un presupuesto inicial, un cronograma para alcanzar los objetivos iniciales, un monitoreo y unos planes de contingencia.

ABSTRACT

A marketing plan is vital for the operation of a company, it indicates and gives us the parameters that we must follow to be able to comply with the respective objectives and goals, likewise it is useful to put into practice strategies that help us forecast any eventuality that may affect or strengthen a project.

This report refers to the Child Awakening Development Center of the municipality of Pailitas Cesar, whose purpose is to provide a comprehensive early childhood care service for children between the ages of 1 and 5 years, this is done in order to develop a contribution of the design of a strategic marketing plan to achieve a better positioning in the market.

For this, it was necessary to elaborate an analysis of the internal and external factor of the kindergarten, in which the design of the marketing plan was defined and relevant information of this was offered, the competence was also studied in terms of its attributes, strategies, innovations and success factors. In addition, the diagnosis was made through the SWOT matrix and from it the MEFI and MEFE matrix in which the internal and external factors are qualified compared with their qualifications.

This project is considered to be executed in the short term, as one of the leaders and most recognized at the municipal and regional level, targeting the socio-economic public 1,2 and 3 without neglecting other segments.

Since from the study conducted it can be deduced that the Child Awakening Development Center has strengths that make it different from its competence and with which it can work to continuously improve and thus face their weaknesses and threats.

In order that the information collected and the respective analysis generate new ideas and thus propose strategies so that the service provided by the Child Awakening Development Center is innovative and differs from its competence, an initial budget, a timeline to reach the initial objectives, monitoring and contingency plans.

INTRODUCCION

Hoy en día el núcleo familiar ha cambiado, ya no solo los padres se dedican a trabajar, las mujeres también han incursionado cada vez más en el mundo laboral, hecho que ha permitido que las familias opten por utilizar más el servicio de los jardines infantiles en los últimos años, lo que ha creado una gran oportunidad empresarial. Es por esta razón que el Centro de Desarrollo Despertar Infantil se ve en la necesidad de desarrollar planes y estrategias que le puedan ayudar hacer más eficiente y competitiva en el mercado debido a que no cuenta con medios comunicativos donde se dan a conocer todos los servicios que presta la entidad.

Además se quiere brindar un apoyo a la empresa para mejorar su estabilidad y poder dar solución a esta debilidad que presenta permitiendo el desarrollo de las prácticas empresariales en el área administrativa ya que esta es la encargada de manejar todos los procesos que se ejecutan en el Centro de Desarrollo Infantil, donde se puede recopilar la información acerca de la empresa para poder conocerla más a fondo a través de un diagnóstico que se le realiza a la entidad en general utilizando la matriz DOFA como herramienta fundamental, en la cual se permitirá mostrar las principales falencias en los procesos que tiene la organización y en base a esto se plantea la propuesta de mejoramiento que permita al estudiante utilizar los conocimientos adquiridos en la formación académica que fue impartida durante la formación universitaria.

Por lo tanto se quiere realizar el diseño de un plan de mercadeo estratégico el cual es una guía que le permite a la empresa utilizar para ayudar a promover su servicio y llegar a los clientes potenciales, permitiendo así que la organización tenga un crecimiento a corto, mediano y largo plazo para obtener un buen posicionamiento en el mercado, estas estrategias de mercadeo van ofreciendo continuamente nuevos retos a las empresa, obligando a que las diferentes tareas que se desempeñan tenga constante evolución y que se concede en un proceso

de adaptación continuo, estas estrategias se dirige explícitamente a la ventaja competitiva y a los consumidores a lo largo del tiempo. Como tal, tiene un alto grado de coincidencia con la estrategia de la empresa y puede ser considerada como una parte integral de la perspectiva de estrategia de aquella. Y por esto va de la mano el diseño del plan de mercadeo, a modo de que pueda establecerse la forma en que las metas y objetivos de la estrategia se puedan materializar.

Así esto se realiza con el fin de darle un gran aporte a la empresa para que pueda tener mejores mecanismo de comunicación y permitiendo que el estudiante pueda adquirir una experiencia al primer acercamiento que se tiene al mundo laboral que nos rodea, obteniendo así una mejor visualización del entorno donde se perfeccionan las capacidades y conocimientos teóricos adquiridos en la academia, que a su vez nos ayuda a conocer la realidad, para emprender responsabilidades de las tareas a cargo, la experiencia de trabajar en equipo, de cumplir horarios y el manejo de escenarios propios de nuestra profesión y prestar un servicio como lo es la atención a los usuarios, el trabajo bajo presión, el manejo de la competencia, las charlas aplicativas al personal donde nos ayudan a formar como mejores profesional.

1. INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

El día 3 del mes de octubre del año 2011, se iniciaron labores en este CDI Despertar Infantil, para ello se dio fusión, es decir se unificaron dos hogares comunitarios de la Asociación de Pailitas tradicional y seis hogares comunitarios de la asociación Ribella Paz, para un total de 8 hogares fusionados siendo el I.C.B.F. El encargado de organizar lo que ahora es el CDI, en cabeza de las funcionarias LUZ MARINA OSPINO quien coloca al frente del CDI al a Coordinadora NIDIA ESTHER MORENO GUERRA y se nombra a la junta de padre de familias quienes serían los encargados de dirigir y velar por el buen desarrollo de esta población de Noventa y Seis (96) de niños y niñas vulnerables ubicada en la calle 10 N. 14 18 del barrio los Fundadores de Pailitas Cesar.

Los Padres de familia que hicieron parte de esa junta fueron: Representante legal Edith Trillos, Tesorera: Diana Patricia Valderrama; Fiscal Jhon Jairo Chinchilla; Secretaria: Patricia Cordobés; vocal. Las instalaciones de este CDI en su primera fase fue construido por la gestión del alcalde municipal, quien para esa fecha era el Doctor COL C Carlos Galván Martínez, liderada la obra por el arquitecto Jorge Rodríguez, para el año 2012 del mes de julio del día 12, se vuelve a realizar fusión en donde pasan tres hogares de la Asociación tradicional comunitarios y dos hogares de la Asociación Ribella Paz, para un total de 5 Hogares fusionados, siendo encargados de esta fusión el I.C.B.F., centro zonal Aguachica en cabeza de la Coordinadora del programa Luz Marina Ospina.

En el año 2014 se inicia la segunda fase de las instalaciones del CDI, con la gestión del Alcalde Municipal GENER CABALLERO MADARIAGA y la Asociación de padres de familia, liderada por la Representante Legal IDALIA PEREZ JIMENEZ, junto con la Coordinadora se construyeron tres (03) salones. Con ellos se unieron las dos sedes y la cobertura asciende a los 140 niños.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 LOGOTIPO

FIGURA N°1 Logotipo del Centro de Desarrollo Infantil



Fuente: Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil

1.2.2 MISIÓN

El CDI Ofrece a los niños y niñas una formación humana, académica y espiritual de alta calidad que les permita desarrollar habilidades para integrarse en un ambiente familiar y a la sociedad de este manera proporcionándole una formación integral.

Promoviendo capacidades, habilidades e interese, que ayuden a que el niño establezca en equilibrio emocional y que optimice su estilo de vida y su convivencia afectiva con el entorno que lo rodea.

1.2.3 VISIÓN

Educar a nuestros niños y niñas con valores morales, éticos y cívicos. Con la presentación de un excelente servicio para el éxito del CDI donde se fortalece el desarrollo de los niños a nivel emocional, social, afectivo y familiar para alcanzar la meta que en el 2027 seamos el mejor CDI del Departamento Del Cesar.

1.2.4 VALORES CORPORATIVOS

- **COMUNICACIÓN:** forma asertiva de transmitir mensajes objetiva y efectivamente a la comunidad
- **IGUALDAD:** Reconocimiento de oportunidades y derechos
- **RESPONSABILIDAD:** Compromiso y capacidad de maximizar los esfuerzos con el fin de cumplir nuestros objetivos
- **ALEGRÍA:** Es la puerta de entrada de niños, niñas, profesores, el personal y los padres de familias, quien llega se contagia e irradia alegría, ama y disfruta lo que hace.

1.2.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un proceso dirigido a potenciar el desarrollo infantil con una educación inicial de calidad que fortalezca y potencie las capacidades de los niños y niñas durante el ciclo vital de la primera infancia y haciendo un acompañamiento a las familias y a la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dirigir los lineamientos administrativos y de gestión relacionados con el adecuado funcionamiento y gestión de la institución.
- Establecer las directivas institucionales relacionadas con la práctica docentes, el desarrollo de actividades con los niños y las niñas, planes de proyección y participación comunitaria.
- Definir los lineamientos generales para la gestión de los procesos pedagógicos de manera que la evaluación, el control y el seguimiento permanente sean mecanismos para orientar las estrategias de formación.

1.2.6 POLITICAS CORPORATIVAS

El centro de Desarrolló Despertar Infantil presta los servicios con eficacia y calidez para el desarrollo integral de la primera infancia y para el bienestar de las familias Pailitences en el marco de la garantía de derechos, la gestión de riesgos, la sostenibilidad ambiental, la seguridad de la información y con enfoque territorial. Abarcando los componentes de salud y nutrición, formación, acompañamiento, familiar, comunidad y redes, actividades pedagógicas, Entornó educativos y protectores.

Para ello contamos con Talento Humano competente, creativo, innovador, disciplinado, comprometido con la excelencia del servicio y con mucho sentido de pertenencia, los principios y valores institucionales para lo cual promovemos el cuidado de su salud, física, social y mental.

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 DEPARTAMENTO PRODUCCIÓN (PRODUCTO Y/O SERVICIO)

El CDI presta un servicio de atención a la primera infancia de alta calidad; los usuarios son atendidos por personas profesionales, las cuales tienen la función de prestarles un servicio de calidad a los usuarios desde el momento que lleguen hasta que termine su proceso formativo (desde materno hasta transición). Complementando estos servicios con las instalaciones necesarias y con la seguridad para ejercer las actividades.

1.3.2 DEPARTAMENTO CONTABLE

Registra oportunamente las operaciones contables llevando los soportes con facturas, la rendición de cuentas que se realiza mensual, efectuar los pagos al talento humano diligenciar los comprobantes de egresos es un departamento eminentemente técnico, conformado por un líder de contabilidad (Contadora Pública), que de manera sistemática (Programa BANCA VIRTUAL DEL BANCO AGRARIO) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

1.3.3 DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO

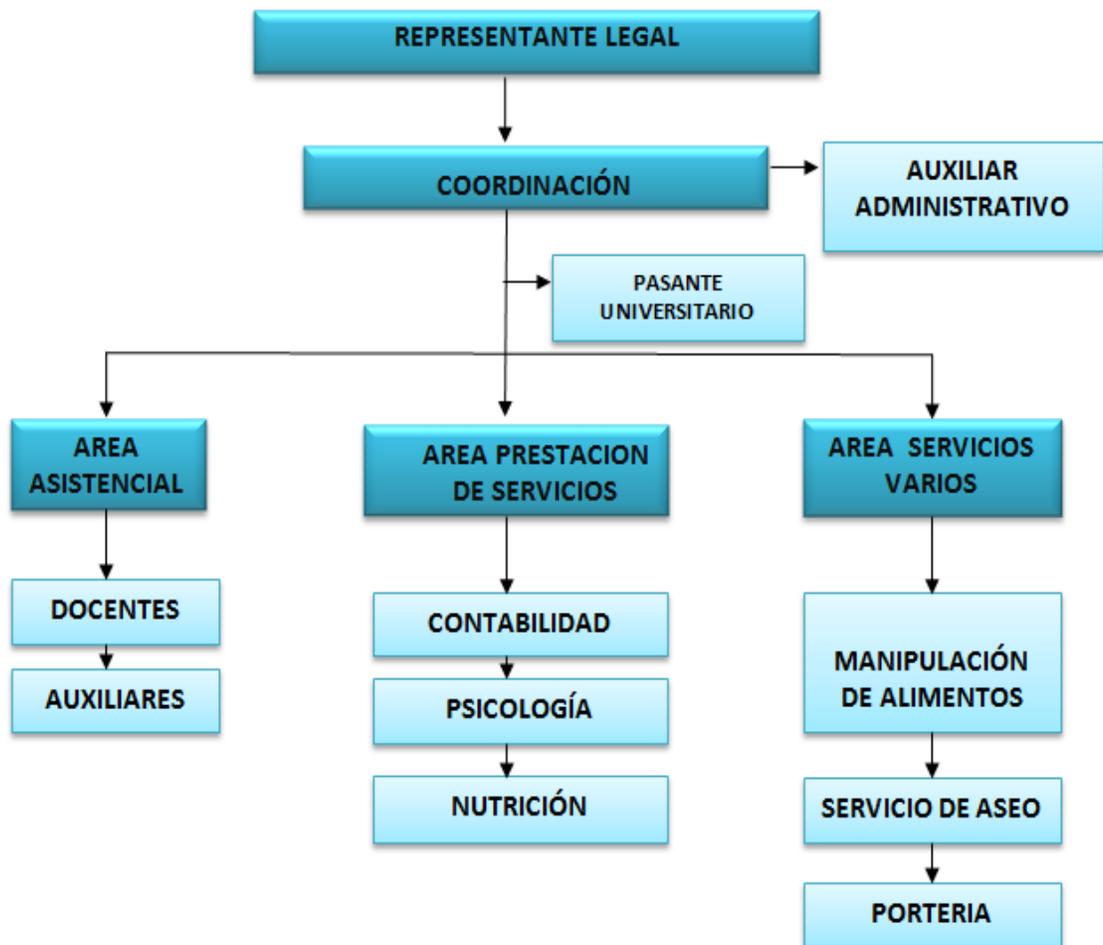
El CDI tiene un personal educativo altamente capacitado para el desarrollo integral a la primera infancia, prestando un servicio de alta calidad con amor y compromiso, donde se brindan temas idóneos relacionados con los diferentes

componentes de la atención integral, en un escenario donde se articulan y armonizan acciones con las familias y la comunidad en general, con responsabilidad y eficiencia. Cuenta con 21 trabajadores encargados y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

1.3.4 ORGANIGRAMA

El CDI Despertar Infantil tiene establecida su estructura organizacional con la finalidad de establecer un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de la entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

GRAFICO Nº 1 Organigrama del Centro de Desarrollo Despertar Infantil



Fuente: Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil

1.3.5 INSTALACIONES

Las instalaciones del Centro de Desarrollo Despertar Infantil cuentan con salones cómodos, juegos lúdicos, parque de entretenimiento, excelente alimentación, higiene y calidad, la atención es prestada por personal calificado, ofreciendo excelente atención como clases de música, teatro, transporte, actividades lúdicas y casita de muñecas ya que es “a través del juego que el niño y la niña aprende mejor”, todo con el fin de prestar un buen servicio y que sus usuarios actuales y potenciales se sientan felices.

1.3.6 INFRAESTRUCTURA

El Centro de Desarrollo Despertar Infantil cuenta con cómodas y animadas instalaciones en las cuales el niño y la niña se puedan sentir cómodos y disfrutar de agradables momentos, mientras juegan y a la vez aprenden a través de ayudas pedagógicas, vivenciando sus valores.

Cuenta con:

- 1 Salón Párvulo A
- 1 salones Párvulo B
- 2 Salones pre jardín
- 2 salones de jardín
- 1 comedor
- 1 oficina administrativa
- Servicio de Baño especial para los niños
- Servicio de baños especial para el Talento Humano
- 1 Parque Infantil
- 1 jardín infantil
- Huerta
- Patio de juegos
- Salón de Biblioteca, música, actividades recreativas, dibujo, lectura.

1.3.7 CAPACIDAD

El Centro de Desarrollo Despertar Infantil cuenta con un solo punto de servicio ubicado en la carrera 14 n.10-18 Barrio los Fundadores. Actualmente cuenta con 130 niños matriculados y tiene una capacidad de servicio de 140 alumnos.

1.3.8 MATRIZ MEFI Y MEFE

Tabla N°1 MATRIZ MEFI Y MEFE

MATRIZ EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)			
FACTORES DE DETERMINANTE DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
OPRTUNIDADES			
1. Concentración de gran número de niños entre edades de 1 a 5 años en el municipio de Pailitas.	0.09	4	0.36
2. Tendencia a utilizar cada vez más el servicio de los jardines infantiles debido a las necesidades de los padres de familia y a la conciencia que se está generando de hacer uso de ellos.	0.06	3	0.18
3. Distribución de espacios en la oficina de la instalación.	0.11	3	0.33
4. Tener un buen posicionamiento en el municipio de Pailitas por el servicio de alta calidad que se ofrece.	0.08	3	0.24
5. Adaptación a las tendencias que se están presentando hoy en día en la	0.06	3	0.18

atención a la primera infancia.			
6. La fidelidad de los usuarios con el Centro de Desarrollo Infantil.	0.08	3	0.24
7. Crear una dependencia de mercadeo para que se efectúe una mejor comunicación de los servicios que se ofrecen en la entidad.	0.06	4	0.24
TOTAL			1.77
AMENZAS			
1. Alta competencia de jardines infantiles en el municipio de Pailitas Cesar.	0.10	1	0.10
2. Innovaciones constantes en el servicio que ofrecen los jardines infantiles que se encuentra en el municipio para atraer a los padres de familia que tenga niños en edades de 1 a 5 años.	0.06	2	0.12

3. No cuenta con un buen sitio estratégico el cual afecta la asistencia de los niños (a) al jardín Infantil.	0.07	2	0.14
4. No poder brindar mayor cobertura y tener pérdida de los clientes, ya que los colegios inician la atención a niños desde la etapa de preescolar, recibiendo desde los 3 años.	0.09	2	0.18
5. Se evidencia una fuerte rivalidad con las casa de hogar que aún se utilizan en el municipio.	0.06	1	0.06
6. Mayor innovación tecnológica en comunicaciones por parte de otras entidades competidoras.	0.08	3	0.24
TOTAL	1		2.61

NOTA: Las calificaciones indican el grado de la eficiencia con que la empresa aprovecha las oportunidades y se defiende de las amenazas. Donde 4=mayor aprovechamiento de las oportunidades, y mayor defensa de las amenazas, 1= menor aprovechamiento de las oportunidades y menor defensa de las amenazas. El total del peso ponderado de 2.61.

MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)			
FACTORES	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. El Servicio que presta el jardín infantil cuenta con características muy importantes para el usuario, esta es su excelencia en el cuidado y educación que ofrece.	0.08	4	0.32
2. El CDI cuenta con horarios flexibles para sus usuarios, teniendo en cuenta a los padres que necesitan dejar a sus hijos hasta el final de la tarde.	0.06	4	0.24
3. Las instalaciones del CDI son adecuadas para prestar sus servicios, son instalaciones limpias, amplias, ventiladas, animadas e higiénicas para brindarle	0.12	3	0.36

un excelente servicio.	0.08	4	0.32
4. El CDI cuenta con personal capacitado con habilidades para prestar el servicio de desarrollo integral a los niños y niñas.	0.11	4	0.44
5. Cuenta con una escuela para padres de familia.	0.07	3	0.21
6. Capacitaciones al talento humano.			
TOTAL			1.89
DEBILIDADES			
1. El CDI no cuenta con diseños de mercadeo el cual maneja una baja publicidad de los servicios que se ofrecen en el jardín.	0.06	1	0.06
2. No cuenta con una buena distribución de la oficina administrativa.	0.09	1	0.09
3. Mejorar capacitaciones al Talento Humano sobre las Tics y las	0.07	2	0.14

nuevas metodologías que se están utilizando en la atención integral a la primera infancia.	0.08	1	0.08
4. El jardín aun realiza procesos manuales como la conservación de las hojas de vida en físico, la base de datos de los niños (a) y todos archivos que se utilizan para la ejecución de las actividades del jardín, lo cual está generando atrasos en la empresa.	0.07	2	0.14
5. El Jardín no cuenta con un transporte propio que sea adecuado para llevar a los niños que utilizan el servicio.	0.05	1	0.10
6. No destinan presupuesto para la publicidad de la entidad.	0.06	1	0.06
7. La entidad no cuenta con un área de mercadeo para poder promocionar el servicio.			
TOTAL	1		2.56

NOTA: Las calificaciones indican el grado de la eficiencia con que la empresa aprovecha las fortalezas y se defiende de las debilidades. Donde 4=mayor aprovechamiento de las oportunidades, y mayor defensa de las debilidades, 1= menor aprovechamiento de las fortaleza y menor defensa de las debilidades.

El total del peso ponderado de 2.56

Fuente: *Mendoza, Flórez 2017*

Al analizar la matriz MEFI (factores Internos) el total del ponderado de las fortalezas con las cuales cuenta el Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil actualmente fue de 1,89 a comparación del resultado en las debilidades de 0,67 de un total en general de 2,56.

En cuanto a la matriz MEFE (factores externos) se observó que son más fuertes las oportunidades que las amenazas, ya que el total del ponderado de las oportunidades fue de 1,77 frente a 0,84 de las amenazas, de un total en general de 2,61.

Con esta información se puede concluir que el Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil cuenta con fortalezas y oportunidades que si son utilizadas a su favor y se toman las decisiones correctas se pueden llegar a contrarrestar sus debilidades y amenazas y alcanzar satisfactoriamente sus metas.

1.3.9 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA INSTITUCIONAL

Tabla N°2 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA

<p style="text-align: center;">MATRIZ DOFA</p>	DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS(F)
	<p>(D1). El CDI no cuenta con diseños de mercadeo el cual maneja una baja publicidad de los servicios que se ofrecen en el jardín.</p> <p>(D2).No cuenta con una buena distribución de la oficina administrativa.</p> <p>(D3). Mejorar capacitaciones al Talento Humano sobre las Tics y las nuevas metodologías que se están utilizando en la atención integral a la primera infancia.</p> <p>(D4).El jardín aun realiza procesos manuales como la conservación de las hojas de vida en físico, la base de datos de los niños (a) y todos los archivos que tienen para la</p>	<p>(F1). El Servicio que presta el jardín infantil cuenta con características muy importantes para el usuario, esta es su excelencia en el cuidado y educación que ofrece.</p> <p>(F2).El CDI cuenta con horarios flexibles para sus usuarios, teniendo en cuenta a los padres que necesitan dejar a sus hijos hasta el final de la tarde.</p> <p>(F3). Las instalaciones del CDI son adecuadas para prestar sus servicios, son instalaciones limpias, amplias, ventiladas,</p>

	<p>ejecución de las actividades del jardín, lo cual está generando atrasos en la empresa.</p> <p>(D5). El Jardín no cuenta con un transporte propio que sea adecuado para llevar a los niños que utilizan el servicio.</p> <p>(D6). No destinan presupuesto para la publicidad de la entidad.</p> <p>(D7). La entidad no cuenta con un área de mercadeo para poder promocionar el servicio.</p>	<p>animadas e higiénicas para brindarle un excelente servicio.</p> <p>(F4). El CDI cuenta con personal capacitado con habilidades para prestar el servicio de desarrollo integral a los niños y niñas.</p> <p>(F5). Cuenta con una escuela para padres de familia.</p> <p>(F6). Capacitaciones al talento humano.</p>
--	--	--

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
<p>(O1). Concentración de gran número de niños entre edades de 1 a 5 años en el municipio de Pailitas.</p> <p>(O2). Tendencia a utilizar cada vez más el servicio de los jardines infantiles debido a las necesidades de los padres de familia y a la conciencia que se está generando de hacer uso de ellos.</p> <p>(O3). Distribución de espacios en la oficina de la instalación.</p> <p>(O4). Tener un buen posicionamiento en el municipio de</p>	<p>(D102) Realizar eventos donde se puedan dar a conocer todos los servicios que se brindan y de este modo desarrollar integración para crear un vínculo más cercano entre la institución, los padres de familia y sus alumnos.</p> <p>(D406) Llevar un control a los padres de familia realizando llamadas telefónicas, correos electrónicos, utilizando las redes sociales, donde se les pueda enviar información pertinente acerca de sus hijos y así crear una relación amigable y duradera que permita estar en contacto continuo ellos.</p> <p>(D102) Diseñar un plan de mercadeo donde le permite al jardín lograr que más familias del municipio conozcan de la calidad de servicio que se</p>	<p>(F102) Dar a conocer el jardín infantil por medio de flyeers, para atraer a más familias y lograr que se interesen por conocer las instalaciones y los servicios que se prestan en él.</p> <p>(F406) Realizar estrategias pedagógicas que le permitan al jardín infantil poder ofrecer actividades extracurriculares para que los niños desarrollen la creatividad y que a su vez les permita sentirse satisfechos con los servicios que se le brindan.</p> <p>(F204) Crear una página web y redes sociales para dar a</p>

<p>Pailitas por el servicio de alta calidad que se ofrece.</p> <p>(O5).Adaptación a las nuevas tendencias que se están presentando hoy en día en la atención a la primera infancia.</p> <p>(O6).La fidelidad de los usuarios con el Centro de Desarrollo Infantil.</p> <p>(O7).Crear una dependencia de mercadeo para que se efectúe una mejor comunicación de los servicios que se ofrecen en la entidad.</p>	<p>ofrece.</p> <p>(D607) Destinar presupuesto para la publicidad, ya que se quiere lograr a través de este medio que más familias conozcan el jardín infantil y deseen hacer parte de él.</p>	<p>conocer los servicios que se prestan en el CDI, información pertinente que el cliente desee conocer sobre este.</p> <p>(F601) Continuar ofreciendo sus servicios con amor y atención, siendo este un factor diferenciador para que los padres de familia se sientan mejor atendidos.</p>
---	--	--

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS DA)	ESTRATEGIAS (FA)
<p>(A1).Alta competencia de jardines infantiles en el municipio de Pailitas Cesar.</p>	<p>(D1A2).Fortalecer la escuela de padres con charlas pedagógicas y capacitándolos para que utilicen los medios de comunicación para crear una relación amigable, donde se pueda lograr crecer la confianza de los padres hacia el jardín infantil.</p>	<p>(F1A1).Dar a conocer la calidad de los servicios que presta el jardín infantil en las reuniones con los padres de familia y mantener en contacto con ellos para ir comunicándoles el desarrollo que han ido teniendo sus hijos o las dificultades con las que cuenta.</p>
<p>(A2).Innovaciones constantes en el servicio que ofrecen los jardines infantiles que se encuentra en el municipio para atraer a los padres de familia que tenga niños en edades de 1 a 5 años.</p>	<p>(D5A1).Gestionando presupuesto para tener un mejor transporte, obteniendo de esta manera que los niños (a) puedan llegar a las instalaciones del jardín sin ningún problema y lograr contrarrestar a la competencia en el servicio que se ofrece el CDI.</p>	<p>(F5A5).Promocionar el servicio del jardín a los padres de familia del municipio de Pailitas a través de tarjetas para poder darles a conocer la información del todos los servicios que se ofrecen del CDI, logrando de esta manera conozcan más sobre la entidad y así pueden llegar a adquieran nuestros</p>
<p>(A3). No cuenta con un buen sitio estratégico el cual afecta la asistencia de los niños (a) al jardín Infantil.</p>	<p>(D6A4).Ofrecer un servicio con mayor cobertura donde le permita brindar a los padres de familias actuales y potenciales que el CDI es el lugar ideal donde deben estar</p>	
<p>(A4).No poder brindar mayor cobertura y tener</p>		

<p>pérdida de los clientes, ya que los colegios inician la atención a niños desde la etapa de preescolar, recibiendo desde los 3 años.</p> <p>(A5). Se evidencia una fuerte rivalidad con las casa de hogar que aún se utilizan en el municipio.</p> <p>(A6). Mayor innovación tecnológica en comunicaciones por parte de otras entidades competidoras.</p>	<p>sus hijos.</p> <p>(D3A6).Capacitar más al talento humano con los medios tecnológicos y pedagógicos que se utilizan hoy en día ya que sirven como herramienta fundamental para prestar un servicio de alta calidad y poder ser un competidor en el mercado de los Jardines Infantiles en el municipio.</p>	<p>servicios.</p> <p>(F3A6).Diseñar un esquema de publicidad, creando la página web y utilizando las redes sociales para dar a visualizar la información pertinente que los padres de familia deseen conocer de los servicios que se prestan en el CDI.</p> <p>(F3A5).Aprovechar el crecimiento constante del segmento de niños en edades de 1 a 5 años para implementar estrategias de mercadeo que impacten a los padres de familia utilizando todas las herramientas con las que cuenta el Centro de Desarrollo Infantil.</p>
---	---	--

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

En el área de trabajo en la cual fui asignada para llevar a cabo el desarrollo de la práctica empresarial es en la área administrativa y apoyo al talento humano, el cual está conformado por la representante Legal, la Coordinadora, la contadora Pública, una Auxiliar administrativa, Este departamento está vinculado a realizar controles de supervisión de todas las actividades, con el fin de garantizar que todos los procesos se realizan de manera eficiente.

Las funciones que se realizan en este departamento son:

- El control de pólizas de seguro de la empresa.
- La revisión de los gastos administrativos y verificación de inventarios.
- Desarrollar los procesos de verificación de las cuentas y soportes que permitan eficiente en la presentación de los informes financieros.
- La Sistematización de la información de los beneficiarios en los instrumentos o herramientas dadas para la operación.
- Realizar los procesos de archivo digital y físico.
- Apoyar el equipo en la elaboración de los informes de gestión.
- Participar en los programas de capacitación que se efectúan.

1.4.1 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

- El estudiante realiza actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades que se encuentren dentro del Centro de desarrollo infantil, Despertar infantil.

- Apoyar a la coordinadora y al personal educativo en el desarrollo de programas y actividades que organice en el CDI.
- Apoyo en la elaboración de actas y lista de asistencia según actividades realizadas por el personal del CDI.
- Realización y Actualización de la base de datos de los usuarios del CDI.
- Logística de evidencias de las actividades que se desarrollan.
- Apoyo en el servicio brindando al usuario, información básica de los servicios que puede recibir por parte del CDI.
- Apoyar a la coordinadora del CDI con investigación de mercados, inteligencia competitiva e investigaciones relacionadas con las empresas.
- Apoyo al talento humano con charlas lúdicas, capacitación en el clima organizacional, habilidades gerenciales, competitividad organizacional entre otros.
- Apoyo al personal educativo en proyectos de aulas que se realizan.
- Cualificación al talento humano en los temas relacionados con emprendimiento.

1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.5.1 TÍTULO

DISEÑO DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATÉGICO PARA EL CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL, EN EL MUNICIPIO DE PAILITAS CESAR.

1.5.2 OBJETIVOS

1.5.2.1 GENERAL.

Diseñar un plan de mercadeo estratégico para el Centro de Desarrollo Despertar Infantil, en el municipio de Pailitas Cesar.

1.5.2.2 ESPECÍFICOS.

- Diagnosticar la situación del entorno del Centro de Desarrollo Despertar Infantil.
- Diseñar un plan de mercadeo estratégico para el Centro de Desarrollo Infantil.
- Diseñar estrategias de mercadeo para el Centro de Desarrollo Infantil.
- Establecer mecanismos de control y evaluación al diseño de plan de mercadeo estratégico para el Centro de Desarrollo Infantil.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se realiza con el fin de diseñar un plan de mercado estratégico según William A. Cohen dice “que todas las empresas necesitan del marketing para tener éxito, y la clave de tal enfoque se encuentra en el plan de marketing que le conducirá, paso a paso, a través de una serie de procedimientos y formularios, a saber qué hacer, como y porque hacerlo. ” de esta manera dar un gran aporte al Centro Desarrollo Infantil dándoles a conocer las variables de tipo cuantitativo y cualitativo que se analizan para que se puede llevar a cabo la implementación de las estrategias y lograr mejorar la calidad del servicio que se ofrece y la atención a los usuarios, como sabemos las estrategias de mercadeo deben ser medibles, realizables y alcanzables utilizando la tecnología como un pilar fundamental y los procedimiento orientados a resolver problemas empresariales.

Según (PEDRAZA RODRIGUEZ, 2009), “el plan de negocios para la creación de un jardín infantil preescolar privado fundamentado en principios y valores cristianos, quien desarrolló un trabajo que consistió en la realización de un estudio para la inversión de la creación de un centro educativo privado a nivel preescolar dentro del municipio de Cajicá, en este detalla los estudios que intervienen en la creación de un plan de negocios para este tipo de empresa, actividades de las variables que intervienen en la creación de un jardín Infantil de carácter privado buscando cumplir estándares de calidad exigidos por la secretaria de educación y el ministerio de educación nacional.” (P87).

Esta investigación me apporto material de estudio importante para el análisis de las variables cualitativas que se utilizan para poder conocer y analizar el entorno en el que hacen parte un jardín Infantil y a partir de ello poder establecer las estrategias pertinentes para mi proyecto y poder desarrollar todos los factores pertinentes con el fin de lograr el objetivo propuesto, así mismo dando un gran aporte a la

empresa que las decisiones que se toman bajo parámetros técnicos y confiables son garantizados, por lo tanto, llevará a una minimización del riesgo a una mejor planificación de las actividades de acuerdo a las estrategias que se diseñen.

De esta manera el diseño de un plan estratégico de mercadeo permite determinar grandes aportes que le proporcionara al Centro de Desarrollo Despertar Infantil adquirir un nuevo direccionamiento estratégico que le ayude a utilizar en forma eficiente sus recursos, en estrategias pertinentes a los requerimientos actuales del mercado, generando el mayor valor para los niños y sus familias; lo cual es una fortaleza y oportunidad que le garantizar su permanencia en el mercado.

Ya que un plan de mercadeo se utiliza como una herramienta hoy en día dentro de las organizaciones para la toma de decisiones, por lo cual esto permite mejorar el funcionamiento de la entidad y ofrecer la oportunidad de estar en un mercado competitivo, obteniendo con cada una de las estrategias medir el progreso de la organización, estas incluyen una línea de tiempo detallada que indica cuándo debe iniciarse y completarse cada cualidad y también lograr que de esta manera se dé a conocer a los habitantes del municipio de Pailitas y usuarios todos los servicios que brinda el jardín Despertar infantil.

1.5.4 CRONOGRAMA

Tabla N°3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO ACTIVIDAD	AGOSTO				SEPTIEMB RE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIE MBR	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
INICIO Prácticas empresariales E inducción																		
Conocimiento de la Empresa, área de trabajo e Inducción																		
Apoyo a las actividades que se realizan en el Centro de Desarrollo Despertar Infantil																		
Apoyo a los Docentes en la búsqueda de niños y niñas beneficiarios del servicio del CDI Despertar Infantil.																		

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 DISEÑO DE UN PLAN DE MERCADEO ESTRATEGICO PARA EL CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL, EN EL MUNICIPIO DE PAILITAS CESAR.

Inicialmente, el Centro de Desarrollo Despertar Infantil no cuenta con el manejo de un plan estratégico de mercadeo, según Sallenave (1991), afirma que “La Planificación Estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa” (P87).

Por lo cual el plan de marketing es un medio de información que es de gran importancia para la empresa para fortalecerse dentro del mercado y llegar así a la comunidad de Pailitas Cesar, se le propone la elaboración del diseño de un plan de mercadeo estratégico con el fin de lograr el objetivo propuesto.

El objetivo del diseño del plan estratégico, es realizar el análisis que permita determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para lo cual se construyó una matriz de opciones estratégicas donde permite que los beneficiarios del Centro de Desarrollo Infantil conozcan todos los servicios y beneficios que se ofrecen, así poder llegar a obtener un posicionamiento dentro del mercado.

2.1.1 DESARROLLO OBJETIVO NO. 1

Diagnosticar la situación del entorno del centro de desarrollo Despertar Infantil.

El Centro de Desarrollo Infantil se encuentra en el sector educativo, dedicada a la educación para la primera infancia, preescolar, párvulo, pre jardín y jardín). Teniendo como objetivo brindar amor, comprensión, educación y formación en valores donde los niños se sientan cómodos y felices mientras aprenden.

Su finalidad es lograr que los niños y niñas generen un cambio en su comportamiento social y espiritual a través de un ambiente propicio para su convivencia en la institución y en cualquier ambiente en que se desarrolle. Su principal competencia son los jardines infantiles.

Según las expectativas que tiene el Centro de Desarrollo Infantil y la finalidad de su funcionamiento, los aspectos corporativos son elaborados aplicando e identificando lo primordial para que los usuarios y/o beneficiarios tengan clara la responsabilidad social y corporativa que tiene el Centro de Desarrollo Infantil, teniendo en cuenta que uno de los objetivos del Jardín Infantil es poder ser una empresa sostenible y competitiva, las estrategias deben ir enfocadas a el cumplimiento de tales objetivos.

La imagen del centro debe generar confiabilidad, apatía y credibilidad para poder establecer un impacto favorable en el mercado. Entre los principales aspectos que el Centro debe estructurar para su inicio y para poder ofrecer sus servicios e imagen están, la Misión, la Visión, los objetivos generales y específicos, el logotipo y eslogan.

2.1.1.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos

TABLA N 4 MATRIZ MEFI Y MEFE

MATRIZ EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)			
FACTORES DE DETERMINANTE DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
OPRTUNIDADES			
1. Obtener una mayor concentración de los clientes potenciales en el sector.	0.09	4	0.36
2. Con la tecnología que se utiliza hoy en día hay más oportunidad de promocionar el servicio que se ofrece en el Centro desarrollo Infantil.	0.07	3	0.21
3. Crear un área de mercado con sus respectivas instalaciones.	0.10	3	0.30
4. Tener un buen posicionamiento en el mercado por su servicio.	0.08	4	0.32
5. La fidelidad de los usuarios con el Centro de Desarrollo Infantil.	0.2	3	0.6

TOTAL			1.79
AMENZAS			
1. Estrategias que implementa la competencia en el mercado para atraer a los usuarios afecta con el desarrollo del Centro del Desarrollo Infantil	0.10	1	0.10
2. Los colegios inician la atención a niños desde la etapa de preescolar, recibiendo desde los 3 años.	0.07	2	0.14
3. La baja tasa de natalidad que se está evidenciando hoy en día afecta al Centro de Desarrollo ya que las familias optan por tener 1 hijo máximo 2.	0.09	2	0.18
4. Fuerte rivalidad con la competencia.	0.03		0.03
5. Mayor innovación tecnológica en comunicaciones por parte de otras entidades competidoras.	0.08	1 2	0.16
TOTAL	1		2.4
NOTA: Las calificaciones indican el grado de la eficiencia con que la empresa			

aprovecha las oportunidades y se defiende de las amenazas. Donde 4=mayor aprovechamiento de las oportunidades, y mayor defensa de las amenazas, 1= menor aprovechamiento de las oportunidades y menor defensa de las amenazas. El total del peso ponderado de 2.4.

MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)			
FACTORES	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. El CDI cuenta con buenas instalaciones donde permite tener mejor comodidad para el desarrollo de las actividades que se realizan.	0.08	4	0.32
2. El servicio que presta es de alta calidad ya que cuenta con personal especializados en el área de párvulo, psicología y psicopedagogía está certificado por el Instituto Colombia de Bienestar Familiar.	0.06	4	0.24
3. Tiene un seguimiento al			

mercado objetivo que son los padres de familia con una escuela de padres que tiene el CDI para estar en continuo contacto con ellos.	0.12	3	0.36
4. Cuenta con el sistema de cámara de alta calidad y seguridad para que poder llevarles un mejor seguimiento a los niños (a).	0.09	4	0.36
TOTAL			1.28
DEBILIDADES			
1. El jardín infantil no cuenta con un plan de marketing.	0.05	1	0.06
2. No tiene un área de mercadeo donde se puedan presentar los servicios que se ofrecen en el CDI.	0.09	2	0.18
3. Maneja baja promoción del servicio que se ofrece en el Centro de Desarrollo Infantil.	0.07	2	0.14
4. No cuenta con medios tecnológicos para tener un	0.08	1	0.16

mejor posicionamiento en el mercado.			
TOTAL	1		1.82
<p>NOTA: Las calificaciones indican el grado de la eficiencia con que la empresa aprovecha las fortalezas y se defiende de las debilidades. Donde 4=mayor aprovechamiento de las oportunidades, y mayor defensa de las debilidades, 1= menor aprovechamiento de las fortaleza y menor defensa de las debilidades.</p> <p>El total del peso ponderado de 1.82</p>			

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

Al analizar la matriz MEFI (factores Internos) el total del ponderado de las fortalezas con las cuales cuenta el Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil actualmente fue de 1,28 a comparación del resultado en las debilidades de 0,54 de un total en general de 1,82.

En cuanto a la matriz MEFE (factores externos) se observó que son más fuertes las oportunidades que las amenazas, ya que el total del ponderado de las oportunidades fue de 1,79 frente a 0,61 de las amenazas, de un total en general de 2,4.

Con esta información se puede concluir que el Centro de Desarrollo Infantil Despertar Infantil cuenta con fortalezas y oportunidades que si son utilizadas a su favor y se toman las decisiones correctas se pueden llegar a contrarrestar sus debilidades y amenazas y alcanzar satisfactoriamente sus metas.

2.1.1.2 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA INSTITUCIONAL

Se realiza un diagnostico a la empresa para evidenciar todas sus fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades permitiendo así realizar estrategias para que la empresa se pueda fortalecer dentro de un mercado competitivo.

Tabla N°5 MATRIZ DE DIAGNOSTICO DOFA

<p style="text-align: center;">MATRIZ DOFA</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS(F)</p>
	<p>(D1). El jardín infantil no cuenta con un plan de marketing.</p> <p>(D2). No tiene un área de mercadeo donde se puedan presentar los servicios que se ofrecen en el CDI.</p> <p>(D3). Maneja baja promoción del servicio que se ofrece en el Centro de Desarrollo Infantil.</p> <p>(D4). No cuenta con medios tecnológicos para tener un mejor</p>	<p>(F1). El CDI cuenta con buenas instalaciones donde permite tener mejor comodidad para el desarrollo de las actividades que se realizan.</p> <p>(F2). El servicio que presta es de alta calidad ya que cuenta con personal especializados en el área de párvulo, psicología y psicopedagogía está certificado por el Instituto Colombia de Bienestar Familiar.</p>

	<p>posicionamiento en el mercado.</p>	<p>(F3). Tiene un seguimiento al mercado objetivo que son los padres de familia con una escuela de padres que tiene el CDI para estar en continuo contacto con ellos.</p> <p>(F4). Cuenta con el sistema de cámara de alta calidad y seguridad para que poder llevarles un mejor seguimiento a los niños (a).</p>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>(O1). Obtener una mayor concentración de los clientes potenciales en el sector.</p> <p>(O2). Con la tecnología que se utiliza hoy en</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>(D2O3) Crear un área de mercadeo donde se permitan utilizar todos los medios de comunicación para presentar el servicio que tiene el Centro de</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>(F1O2) Dar a conocer el jardín infantil por medio de volanteo, para atraer a la comunidad de Pailitas Cesar y lograr que se interesen por conocer las instalaciones y los</p>

<p>día hay más oportunidad de promocionar el servicio que se ofrece en el Centro desarrollo Infantil.</p> <p>(O3). Crear un área de mercado con sus respectivas instalaciones.</p> <p>(O4). Tener un buen posicionamiento en el mercado por su servicio.</p> <p>(O5). La fidelidad de los usuarios con el Centro de Desarrollo Infantil.</p>	<p>Desarrollo Infantil.</p> <p>(D4O2) Utilizar la tecnología para desarrollar estrategias publicitarias como herramienta fundamental para ofrecer el servicio que presta el Centro de Desarrollo Infantil.</p> <p>(D3O4) Destinar presupuesto para la publicidad, ya que se pretende a través de este medio lograr que más familias conozcan el jardín infantil y deseen hacer parte de él.</p>	<p>servicios que se prestan en él.</p> <p>(F2O2) Crear una página web y redes sociales para dar a conocer los servicios que se prestan en el CDI, información pertinente que el cliente desee conocer sobre este.</p> <p>(F3O4) Aprovechar el crecimiento constante del mercado para implementar estrategias de mercadeo que impacten a los usuarios utilizando todas las herramientas con las que cuenta el Centro de Desarrollo Infantil.</p>
---	---	---

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
<p>(A1). Estrategias que implementa la competencia en el mercado para atraer a los usuarios afecta con el desarrollo del Centro del Desarrollo Infantil</p> <p>(A2). Los colegios inician la atención a niños desde la etapa de preescolar, recibiendo desde los 3 años.</p> <p>(A3). La baja tasa de natalidad que se está evidenciando hoy en día afecta al Centro de Desarrollo ya que las familias optan por tener 1 hijo máximo 2.</p> <p>(A4). Fuerte rivalidad con la competencia.</p> <p>(A5). Mayor innovación tecnológica en</p>	<p>(D3A2) Realizar charlas a los padres de familia para que se integren más al Centro de Desarrollo Infantil y de esta manera participe en las actividades que se desarrollan con sus hijos. Logrando así la fidelidad con la entidad</p>	<p>(F2A5) Diseñar un esquema de publicidad y promoción para dar a conocer la calidad de los servicios que presta el Centro de Desarrollo Infantil para que de esta manera conozcan más sobre la entidad y poder lograr que adquieran nuestros servicios.</p> <p>(F3A6) Dar a conocer los servicios del CDI por los medios de comunicación tecnológicos.</p>

comunicaciones por parte de otras entidades competidoras.		
---	--	--

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

2.1.2 DESARROLLO OBJETIVO Nº 2

El Diseño del plan de mercadeo estratégico para el Centro de Desarrollo Infantil comprende los siguientes pasos:

En este paso se realiza un análisis de la situación competitiva de la empresa desarrollando los diferentes pasos para poder determinar estrategias de mercadeo que puedan lograr estar en un mercado competitivo con todas las habilidades y servicio que cuenta la entidad.

Las actividades que se desarrollan en el Centro de Desarrollo Despertar infantil están reguladas por las siguientes normas:

El ministerio de Educación contempla el Plan Operativo de Atención Integral (POAI), "Es fundamental que tanto en las entidades territoriales, como los prestadores del servicio diseñen e implementen un Plan de Atención Integral (PAI) para la organización sistemática del proceso de atención a los niños, las niñas y sus familias (la comunidad y las instituciones). Éste define los objetivos y las acciones que se van a desarrollar a partir de la caracterización de cada uno de ellos. El PAI señala la ruta de trabajo a seguir y, en tal sentido, debe ser elaborado con la participación de las familias y los docentes, responder al contexto y ser flexible de manera que permita revisiones y ajustes, de acuerdo con los avances y cambios que se den durante el proceso." (P87).

Lineamientos Técnicos de salud y prevención en la atención a la primera Infancia.¹
Bajo los lineamientos que rige el ICBF 2006 "Se realiza el diagnostico situacional arrojado por la ficha de caracterización donde se tiene en cuenta las necesidades de la población".²

¹ Ministerio de Educación Nacional. Bases sólidas para el desarrollo humano. Altablero N°41 Junio-Agosto 2007

Expedición de licencias de funcionamiento-decreto 3433 de 2008: por el cual se reglamenta la expedición de licencias de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media. ³

Decreto 57 de 2009: por el cual se reglamenta el acuerdo 138 de 2004, se regula la inspección, vigilancia y control de las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, que presten el servicio de educación inicial a niñas y niños entre los cero (0) y menores de seis (6) años de edad y se deroga principalmente el decreto distrital 243 de 2006. ⁴

Decreto 243 de 2006: Por el cual se reglamenta el Acuerdo 138 de 2004 y se regula el funcionamiento de los establecimientos públicos y privados que prestan el servicio de educación inicial." ⁵

Mediante la ley 12 de 1991, el estado colombiano se compromete a asegurar "que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada"

Infraestructura: Además de dar aplicación a las normas establecidas por el ICONTEC en NSR -98, NTC 4595 Y NTC 9596 y a lo contemplado en la Ley 400

² ICBF-Sociedad Colombiana de Pediatría. El arte de criar hijos con amor. Colombia 2006

³ Educación inicial para la primera infancia. Ministerio de educación nacional. [en línea]. Colombia.

⁴ Educación inicial para la primera infancia. Ministerio de educación nacional. [en línea]. Colombia.

⁵ Educación inicial para la primera infancia. Ministerio de educación nacional. [en línea]. Colombia.

de 1997, Decretos 33 de 1998 y 34 de 1999, los Jardines Infantiles deberán cumplir con las siguientes especificaciones: ⁶

- Dos metros cuadrados construidos por niño o niña atendidos.
- Edificación que cuente con patio interior o que se encuentre cerca de un parque o zona verde.
- Adecuación de escaleras con pasamanos y protección del acceso a estas.
- Mínimo una unidad sanitaria por cada 20 niños o niñas.
- Mínimo una unidad sanitaria para los adultos.
- La cocina o área de preparación de alimentos debe estar aislada de los salones de actividades de niños y niñas. Sus condiciones de seguridad deberán estar certificadas por el Cuerpo de Bomberos.
- No se permitirá el uso de combustibles líquidos.
- Si la edificación es de dos pisos, los niños y niñas de párvulos, pre jardín y jardín, deberán ubicarse en el primer piso.
- Si el inmueble cuenta con terraza, en ningún caso esta podrá ser habilitada como zona de recreo o actividades de los niños o niñas de párvulos, pre jardín y jardín.

2.1.2.1 Paso 1. Especificaciones del servicio que se ofrece

De este modo el Centro de Desarrollo Infantil presta sus servicios a la comunidad del Municipio de Pailitas Cesar ofreciendo el servicio de cuidado y protección, entre estratos de 1,2,3 y 4, ubicado calle 10 N. 14 18 del barrio los Fundadores de Pailitas Cesar. Cuenta con un personal capacitado para desarrollar su aprendizaje durante la infancia en edades de 1 a 5 años, Además de contar con un espacio educativo destinado a favorecer el desarrollo de los niños a través de interacciones con los adultos y por ende desarrollar y crear espacios escolares con otros niños con las herramientas que cuenta el jardín para que se fortalezcan

⁶Educación inicial para la primera infancia. Ministerio de educación nacional. [en línea]. Colombia-ICONTEC Ley 400 de 1997, Decretos 33 de 1998 y 34 de 1999 Jardines Infantiles

y adquieran habilidades y destrezas a través del juego y experiencias educativas que los enriquezcan física, emocional, social e intelectualmente. El jardín cuida cada etapa del desarrollo para fortalecer la seguridad y autoestima de los niños, realizando tareas que les permitan el ingreso al sistema escolarizado con una metodología dinámica e innovadora; utilizando los diferentes juegos como herramienta esencial del aprendizaje en esta primera etapa de su infancia, siendo éste el vehículo más importante mediante el cual los niños aprenden, y desarrollan ideas sobre el mundo. A continuación, se hace una breve descripción de las actividades.

- ✓ **Párvulos A:** En los niños de este curso se debe facilitar la adaptación al Jardín Infantil, el niño se interesa por caminar, subir escaleras, estar parado o dando vueltas, agarrar objetos usando los dedos como pinzas, arrojar objetos y buscarlos; se debe aprovechar este interés para lograr su fácil adaptación al nuevo espacio que está explorando.

El Jardín cuenta con el diseño de una estructura segura que permite al niño desarrollar las actividades descritas y otras propias de su edad como:

- Conocer las partes del cuerpo en forma de juego.
- Dar paseos caminando y dejar que experimenten diferentes texturas, árboles, hojas, pasto.
- Socialización con los otros niños
- Desarrollar los reflejos, siendo estas respuestas involuntarias a estímulos; que ayudan al niño a adaptarse al medio mientras aparecen las conductas voluntarias.
- En esta edad no se les exige mucho del lenguaje.

✓ **Párvulos B:** En todas las edades se desarrollan en el niño competencias cognitiva, corporal, comunicativa, socio-afectiva, estética, en este curso se le enseña al niño a:

- Compartir los juguetes
- Pegar y rasgar.
- Pintar con vinilos y con las manos.
- Identificar los colores básicos
- Identificar animales
- Canciones cortas que el niño pueda aprender fácilmente.
- Escuchar cuentos
- Dibujar en forma espontánea
- Imitar la línea vertical
- Formar frases de dos palabras
- Reconocer partes del cuerpo
- Desplazarse con autonomía
- Saltar con los dos pies
- Distinguir las funciones intestinales

Comienzan a desarrollar motricidad fina en la cual se hará más énfasis en el siguiente nivel de aprendizaje. El niño en la edad de 2 años aún no identifica formas, posee un vocabulario de 200 a 300 palabras.

✓ **Pre jardín:** Desde esta edad se le enseña a:

- Desarrollar la escritura espontánea.
- Reconocer tamaños (grande, mediano y pequeño)
- Reconocer las principales figuras geométricas
- Reconocer colores primarios y algunos secundarios

- Caminar en la punta de los pies
 - Plegar hojas vertical y horizontalmente
 - Pintar con trazos más definidos
 - Dibujar animales
 - Realizar asociación, por ejemplo que indiquen si hay parecidos entre los animales que observaron en clase
 - Se les enseña dónde viven los animales, qué comen, y todo lo relacionado con su hábitat.
 - Moldear con arcilla
 - Usar frases cortas
 - Iniciar la utilización de verbos.
 - Adquirir hábitos de higiene y orden
 - Controlar esfínteres
 - Guardar los juguetes y materiales.
- ✓ **Jardín:** En este curso es importante promover en el niño el reconocimiento de semejanzas y diferencias en la escritura de nombres propios a partir de modelos presentados en rótulos, por medio de la muestra de varios nombres de sus compañeros de grupo, éstos deben ser grandes y llamativos y a medida que se les muestra se les pronuncia cada nombre para que los niños repitan, se les ubica en el piso de manera ordenada los rótulos anteriormente vistos, todo esto con el fin de que los reconozcan. De esta forma el niño comparte e interactúa con los demás compañeros de grupo.

El niño aprenderá a diferenciar y a encontrar semejanzas:

- Tamaño (pequeño- grande)
- Longitud: distancia que se toma de un punto de partida a un punto de llegada (Largo, corto, más largo).

- Altura: (alto, bajo).
- Volumen: (objeto: grueso, delgado); (animal: gordo, flaco)
- Superficie: ancho y angosto
- Peso: pesado y liviano
- Noción de igual y diferente
- Relaciones espaciales (adelante, atrás, a un lado, al otro, cerca, lejos)
- Ritmo, secuencia, sincronía (tiempo)
- Aspecto social del tiempo: (día, noche, mañana, tarde, noche)
- Cuantificadores: son una cantidad que envuelve un número, pero no lo precisa, (nada, todo, mucho, poco)

En general estos cursos se desarrollan de igual forma en la mayoría de jardines infantiles, Realizarán actividades extracurriculares como ejercicio físico, danza, salidas ecológicas. El Centro de Desarrollo Despertar Infantil contará con una sala de juegos para recreación de los niños y fiestas de cumpleaños, se ofrecerá servicio de nutricionista, psicología, y cuidados médicos, lo más importante es que nuestro servicio se distinguirá por la alta calidad y confianza, todo esto respaldado por el prestigio que caracteriza al El Centro de Desarrollo Despertar Infantil, para la tranquilidad de nuestros clientes.

- ✓ **Horario:** El horario será programado con el padre de familia al iniciar el año lectivo, los padres de familia pueden dejar los niños en el Jardín desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Durante este tiempo se realizarán las actividades mencionadas de acuerdo al curso que se encuentra cada niño.
- ✓ **Talleres Creativos:** En las horas de la tarde los niños pueden disfrutar de actividades de música, expresión corporal, títeres, cuentos y manualidades.
- ✓ **Talleres de estimulación adecuada:** Actividades de gimnasia y música, que fomentan en los niños la adquisición de importantes herramientas para su

desarrollo, estimulan todos los sentidos, aumentan la coordinación de grandes y pequeños músculos, y promueven el desarrollo de lenguaje y coordinación dinámica general.

2.1.2.2 Paso 2. Descripción del proceso del servicio

Proceso de matrícula

- **Entrega de Información** Se hace entrega al padre de familia la carpeta de matrícula (con los documentos solicitados y ficha de información personal). Estos documentos son de presentación obligatoria al momento de la matrícula.
- **Matricula de niños** Se entrega la carpeta con la información requerida del niño a la secretaria quien verificará la documentación, con el fin de iniciar el proceso de matrícula, los únicos documentos necesarios para matricular al niño son el registro civil, el carné de vacunas, carné de EPS, Sisbén, 1 foto, cedula de los padres, certificado médicos, fotocopia del recibo de servicio de la luz.
- **Asignación de Salón** Después de recibir las matriculas la coordinadora y profesoras realizaran la evaluación de los niños que ingresaron al jardín para asignarles salón de clase. (Párvulo A, Párvulo B, Pre-Jardín, Jardín)
- **Inicio de Clases** Iniciamos actividades en el mes de enero y finalizamos el año en diciembre.
- **Ingreso de los Niños** El ingreso diario de los niños estará acordado desde las 7:00 a.m. a 7:30 a.m. de lunes a viernes; los niños serán recibidos por una profesora de manera rotativa.
- **Recibimiento** Las profesoras desde las 7:30 y hasta las 8:15 a.m. serán las encargadas del recibo y traslado de los niños a sus salones.

- **Actividades Diarias**
 - Juego libre y actividades rutinarias.
 - Taller de Artes y Manualidades.

- Taller recreativo y artístico
- Actividades de Adaptación
- Desayuno, Almuerzo y Refrigerio.
- Garabateo (rayar con crayola sobre carteleras).
- Actividades de lectura y pintura.
- Siesta.
- Actividades musicales.
- Actividades de motricidad.
- Juego libre.
- Analizar la situación del entorno del jardín infantil La Casita de Dulce.

2.1.2.3 Paso 3. Tamaño de la Categoría

El Centro de Desarrollo Infantil corresponde al barrio los Fundadores del municipio de Pailitas Cesar, el cual se encuentra rodeado aproximadamente por 18 barrios y cuentan con una población infantil numerosa.

La mayoría de la población del sector pertenece al estrato 1, 2,3 y 4 donde la mayoría de las familias trabajan, tanto padre como madre.

Se observó que en el municipio de Pailitas hay aproximadamente 1 jardín infantil que es considerado competencia directa y se encuentran 2 Asociaciones donde trabajan cada una con 20 madres comunitarias donde se consideran competencia indirecta para el Centro de Desarrollo Despertar Infantil, el jardín se encuentra en la capacidad de prestar un servicio en las mismas condiciones y de calidad, prestando el servicio aproximadamente de 80 a 140 niños y niñas en edad preescolar.

El Centro de Desarrollo Infantil actualmente cuenta con una demanda real de 130 alumnos, para el mes de noviembre aspira aumentar el número de matrículas a 140. Es decir un incremento del 10% para el año 2017.

- La población de Pailitas Cesar ubicada dentro del grupo etáreo de 0 y 14 años representa 5.974 habitantes, de acuerdo con los datos suministrados por el censo del DANE 2005⁷. De esta población, el 5,17% corresponde a menores de 1 año (309), el 32 % está dentro 1 y 4 años (1.907) y el restante 62.8% se trata de población infantil y adolescente ubicada entre los 5 y 14 años (3.758).
- En el municipio de Pailitas asistían al sistema público educativo en 2005⁸ un total de 4.863 estudiantes, de los cuales el 18,2% se encontraba matriculado en el nivel preescolar.
- Según el Censo de Población de 2005⁹, el municipio de Pailitas presentaba una asistencia escolar de 72,2% para el rango de edad de 3 a 5 años.

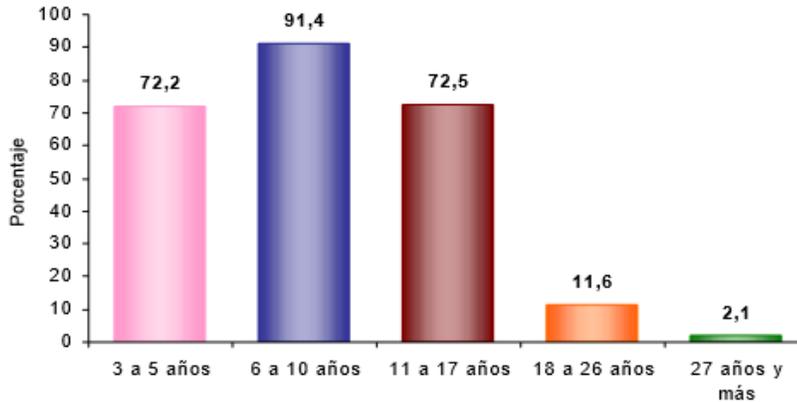
⁷DANE, Boletín Censo General 2005, perfil Pailitas Cesar

⁸ PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL PAILITAS CESAR 2008-2011

⁹ DANE, Boletín Censo General 2005, perfil Pailitas Cesar

GRAFICO 2 Información del DANE 2005

Asistencia escolar



El 72,2% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal; el 91,4% de la población de 6 a 10 años y el 72,5% de la población de 11 a 17 años.

Fuente: DANE Boletín Censo General 2005, perfil Pailitas Cesar

2.1.2.4 Paso 4. Situación del ciclo de Vida del producto

Según Levitt, Theodore (1981). “los productos, igual que los seres vivos, nacen, crecen, se desarrollan y mueren, pero el mundo de la empresa hace que estos conceptos puedan quedarse algo obsoletos ya que en la actualidad el ciclo de vida tiene una nueva etapa vital para el desarrollo satisfactorio del producto.”(P87)

El servicio ofrecido en el Centro de Desarrollo Despertar Infantil se encuentra en etapa de crecimiento, dado que el cuidado de los niños y niñas en edad preescolar hoy en día es muy apetecido por la mayoría de las familias, principalmente cuando tienen que trabajar y por lo tanto buscar un sitio confiable donde dejar a sus hijos, además se ha generado una mayor conciencia en los padres de que sus hijos asistan a un jardín infantil, situación que ha provocado que la demanda por jardines infantiles aumente, es por esta razón que el Centro de Desarrollo

Despertar Infantil ha tenido que esforzarse por mantenerse en un mercado tan competitivo optando por buscar estrategias eficaces que logren mantenerlo en el mercado, su estrategia principal es asumir estos problemas como un reto para buscar sobresalir ante su competencia.

2.1.2.5 Estacionalidad

Los meses de mayor demanda que se presenta en esta categoría es marzo, mayo, junio, julio, agosto septiembre y octubre debido a que las matriculas aumentan significativamente en un 80% ya que en estos meses se presenta el ingreso de nuevas familias al municipio, el inicio de la temporada escolar, oportunidad laboral para los padres de familia lo cual permite que sus hijos utilicen el jardín infantil.

2.1.2.6 Paso 5. Análisis de las fuerzas de Porter

El análisis se fundamenta en la metodología Porter, donde se analizan las “cinco fuerzas” que ejercen los competidores, proveedores, sustitutos y consumidores. Las principales dificultades a que se ve enfrentada esta propuesta, corresponden a las barreras de entrada determinada por costos fijos (altos) y marca (nueva), sensibilidad al precio por parte de consumidores e impacto en imagen.

Según Porter, “el estudio de estas cinco fuerzas nos permite llegar a un mejor entendimiento del grado de competencia de nuestra organización y nos posibilita la formulación de estrategias, bien para aprovechar las oportunidades del propio mercado o bien para defendernos de las amenazas que detectemos.”(P87)

- **Poder de negociación de los consumidores:** El Centro de Desarrollo Despertar Infantil cuenta en su mayoría con padres que necesitan dejar a sus hijos toda la jornada completa y que además llevan más de seis meses de

permanencia en el jardín infantil, para ellos se manejan un servicio de calidad y horarios flexibles de 7:00am a 4: pm.

- **Poder de negociación de los proveedores:** El poder de negociación de los proveedores del Centro de Desarrollo Despertar Infantil es bajo, ya que cuenta con diferentes proveedores en la ciudad que dependiendo del volumen de compra que realicen a si mismo son los precios y la modalidad de pago, cada proveedor maneja precios diferentes lo que permite que el jardín infantil decida a que proveedor hacerle los pedidos. Cuentan con proveedores de materiales pedagógicos, insumos de aseo y productos de la canasta familiar.
- **Presión de sustitutos:** El Centro de Desarrollo Despertar Infantil se ve afectado por un servicio que puede llegar a satisfacer las mismas necesidades en cuanto a cuidado de los niños y niñas, el cual es las niñeras, que para este caso muchas veces los padres prefieren dejar a sus hijos al cuidado de alguien que les genere más confianza y que puedan estar en sus hogares sin tener que desplazarse hacia otras partes; estos padres no tienen conciencia de la importancia de tener una educación temprana; por otro lado un sustituto podrían ser los hogares comunitarios que se encuentran cerca al sector.
- **Capacidad de la categoría:** Después de observar donde se encuentra ubicado el Centro de Desarrollo Despertar Infantil en el municipio de Pailitas Cesar, se concluye que se encuentran establecidos 1 jardín infantil, el cual es considerado su competencia directa y que están en la capacidad de prestar sus servicios y de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Los jardines infantiles se diferencian en su infraestructura, nivel académico, formación en valores, utilización de la tecnología, enseñanza de un idioma extranjero y estrategias diferentes que utilizan cada una para darle un valor agregado a su servicio.

La infraestructura del Centro de Desarrollo Despertar Infantil permite atender a 20 alumnos en cada uno de sus niveles: párvulo A, párvulo B, pre jardín, y jardín. La capacidad con que cuenta el Centro de Desarrollo Despertar Infantil en total es de 140 alumnos.

- **Rivalidad** El Centro de Desarrollo Despertar Infantil presenta una alta rivalidad, ya que es un mercado muy amplio y además sus principales competidores son jardines infantiles que están en continuo mejoramiento y búsquedas de valor agregado para ser más competentes y preferidos por sus clientes.

2.1.2.7 Paso 6. Factores medio ambientales

Para poder generar el diseño de un plan estratégico según la comunicación de la empresa tiene que tener en cuenta los siguientes factores:

- **Demográfico:** La edad donde los niños empiezan a asistir a un jardín infantil es relativa. La mayoría de niños y niñas asisten antes de los dos años, puesto que en la mayoría de casos en su núcleo familiar tanto la madre como el padre trabajan y por lo tanto los niños deben asistir desde muy pequeños. En el Centro de Desarrollo Despertar Infantil la mayoría de los niños y niñas empiezan a asistir a partir de un 1 año, aunque hay casos en que llegan desde los 10 meses pero son relativos puesto que hay familias que trabajan y necesitan hacerlo.
- Hoy en día se evidencia un crecimiento considerablemente en la demanda de educación preescolar para el grupo etareo de 1 a 5 años en el municipio de Pailitas, ya que las familias con hijos en esta etapa han tenido la necesidad de utilizar el servicio de los jardines infantiles tanto para la educación inicial como para el cuidado de sus hijos, hecho que se ha considerado una oportunidad para el Centro de Desarrollo Infantil ya que si trabaja por hacer más atractivos sus servicios y se enfoca en este mercado puede llegar a atraer a más familias.

- **Tecnológico:** La educación y la calidad del servicio que se ofrece es importante para los clientes, debido a esta necesidad el jardín se ve obligado a hacer uso de la tecnología para utilizarla como una herramienta de comunicación, donde los niños y niñas puedan observar imágenes, pintar, realizar juegos lúdicos entre otros, es decir una nueva forma innovadora de educación que genera beneficios para sus usuarios y de esta forma lograr ser más competitivos en el mercado y generar rentabilidad.
- **Socio cultural:** El Centro de Desarrollo Despertar Infantil se esfuerza por ofrecerles a sus usuarios excelentes cuidados y educación, teniendo como prioridad inculcarles a los niños y niñas valores desde su etapa preescolar, que los formen y los hagan crecer como personas. Los valores más inculcados son: el amor, el cuidado, el respeto, agradecimiento, amistad, humildad, dignidad, entre otros; brindando así una seguridad a los padres de familia por el servicio y la buena enseñanza que reciben en el desarrollo de su crecimiento.
- **Económico:** La categoría puede verse afectada por la variedad de oferta de jardines infantiles que ha aumentado significativamente en el municipio de Pailitas, el cuidado y la educación de los niños y niñas ha crecido en los últimos años debido a la necesidad de los padres de dejar sus niños en un lugar confiable mientras van a trabajar, por lo tanto los costos en los que deben incurrir los jardines infantiles son altos para poder ser competitivos, deben incurrir en costos en cuanto a los materiales educativos que se utilizan, en la infraestructura, manejando estratos medios para que adquieran el servicio.
- **Ambiental:** El Centro de Desarrollo Infantil tiene un impacto positivo en cuanto al entorno natural ya que se le permite a los niños y niñas el contacto directo con el medio ambiente ya que este es muy importante, permitiendo así realizar actividades recreativas y pedagógicas donde se utilizan materiales reciclables, enseñándoles así los niños y niñas en esta etapa sobre el cuidado del medio

ambiente obteniendo así experiencias que los llevaran a poder tomar decisiones y a pensar sobre todo lo que los rodea.

2.1.2.8 Paso 7. Ventajas Competitivas

Una ventaja competitiva es cualquier característica de una empresa, que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.

TABLA N 6 VENTAJAS COMPETITIVAS

JARDINES INFANTILES	VENTAJAS COMPETITIVAS
CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL	La ventaja competitiva del jardín Despertar Infantil es tener sus instalaciones amplias, cómodas y muy atractivas, donde permite el desarrollo de las actividades pedagógicas que se realizan con los usuarios, contando con un servicio de cuidado y dedicación en cada uno de los niños y niñas que asisten a él, el Centro de Desarrollo Despertar Infantil se preocupa por ofrecerles a sus clientes un servicio de calidad donde puedan sentirse tranquilos y

	confiados ofreciendo una mayor cobertura para que todos los niños pueda utilizar sus servicios.
HOGAR INFANTIL	Su ubicación representa una ventaja, ya que está ubicado en un sitio estratégico, en esta zona hay un gran número de familias con la necesidad de dejar a sus hijos en un jardín infantil, además cuenta con servicios llamativos.
ASOCION DE HOGARES COMUNITARIOS MIXTOS	Su ventaja competitiva es tener más de 20 madres comunitarias en diferentes sitios del municipio de Pailitas, ofreciendo un servicio de calidad.

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

2.1.2.9 Paso 8. HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO

Es de reconocer la importancia que posee el eficiente servicio al cliente dentro de las empresas, sus características agrupan la identidad y solvencia de las organizaciones, las cuales se valen de esta metodología para el perfeccionamiento de procesos estratégicos que cubran y satisfagan las necesidades, requerimientos y dudas del consumidor, a través de estrategias comunicativas que permitan invitar a este a permanecer o acceder a la organización.

TABLA N 7 HABILIDADES PARA PRESTAR EL SERVICIO

JARDINES INFANTILES	HABILIDADES
CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL	<p>Cuenta con un adecuado equipo de profesionales y una buena planta física, al igual que con una visión clara de contar con una excelente educación académica, que dinamice continuamente el aprendizaje a partir del desarrollo integral de los niños y niñas y de la vivencia de sus valores éticos, morales y religiosos, formando niños y niñas más felices, más creativos, ricos en valores que sean capaces de afrontar y asumir positivamente todos los cambios y emprender una vida escolar con éxito; lo que le permite mejorar e innovar continuamente. Con el fin de ofrecerles a sus usuarios un servicio de excelente calidad, garantizando una buena educación y cuidados de los niños.</p>

	<p>El servicio en el jardín infantil se presta con amor, cuidado, interés, respeto y profesionalismo, lo cual ayuda a ser preferido por sus usuarios, contando con 11 profesores y una gran herramienta que tiene el jardín es que permite el desarrollo de las pasantías a estudiantes en atención a la primera infancia la cual ayuda a mejorar el servicio del centro de desarrollo.</p>
<p>HOGAR INFANTIL</p>	<p>Cuenta con una llamativa infraestructura que respalda la calidad de su servicio, con la ventaja de poder atender a un mayor número de usuarios ofreciéndoles servicios de calidad, gracias a su infraestructura y a su crecimiento brinda a sus usuarios gran variedad de servicios, calidad e innovación.</p>
<p>ASOCION DE HOGARES COMUNITARIOS MIXTOS</p>	<p>Ofrece mayor comodidad a sus usuarios por el servicio que brinda las madres comunitarias en sus casas facilitándoles así a los padres de familia para que tenga</p>

	la oportunidad de que sus hijos utilicen el servicio.
--	---

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

2.1.2.10 Paso 9. Matriz de Perfil Competitivo

Es una herramienta que identifica a los competidores más importantes de una empresa e informa sobre sus fortalezas y debilidades particulares. Los resultados de ellas deben usarse en forma cautelosa como ayuda en el proceso de la toma de decisiones.

TABLA N 8 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

JARDINES INFANTILES	PONDERACION	CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL		HOGAR INFANTIL		ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS MIXTOS	
		CALIFICACION	RESULTADOS	CALIFICACION	RESULTADOS	CALIFICACION	RESULTADOS
La calidad en la educación y el cuidado de los niñas y niños	0,22	4	0,88	3	0,66	3	0,66
Buena ubicación, comodida	0,17	2	0,34	4	0,68	3	0,51

d, buena instalacion es y seguridad para los niños(a).							
Personal calificado	0,18	3	0,54	3	0,54	2	0,36
Buena relación con los padres de Familia	0,13	3	0,39	3	0,39	3	0,39
Formación de valores	0,16	3	0,48	3	0,48	3	0,48
Años de experiencia	0,14	4	0,56	4	0,56	4	0,56
TOTAL	1		3,19		3,31		2,96

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

Después de realizar un análisis de la matriz de perfil competitivo se puede concluir que el Hogar Infantil es el competidor que más amenaza representa para el Centro de Desarrollo Despertar Infantil con un resultado de 3,31 ya que las instalaciones son amplias, cómodas, agradables.

Se puede concluir que la Asociación de Hogares Comunitarios Mixto no representa una competencia muy fuerte para el Centro de Desarrollo Despertar Infantil ya que sus instalaciones y servicios no son tan amplios como el de sus competidores.

El Centro de Desarrollo Despertar Infantil tiene una calificación total de 3,19 ya que cuenta con una educación de calidad y es reconocido por los excelentes cuidados que les dan a los niños, el cual ha sido su gran diferenciador, al igual que sus años de experiencia, cuenta con una buena infraestructura, segura y cómoda, con personal calificado, formación en valores, y además se preocupan por mantener una relación duradera con sus cliente y una amigable y sincera con los niños. Sin embargo su competencia es fuerte ya que cuenta con jardines infantiles que ofrecen sus mismos servicios y con la misma calidad, por lo que es necesaria un diseño de un plan estratégico que le pueda servir a la empresa para hacer una inversión donde permita estar en el mercado competitivo y mejorar así continuamente sus instalaciones y todos sus servicios.

2.1.3 DESARROLLO OBJETIVO N 3

Elaborar estrategias de mercadeo para el Centro de Desarrollo Infantil

Es importante tener claro las estrategias de mercadeo que se quieren implementar para obtener una comunicación efectiva donde permita al Centro de Desarrollo Despertar Infantil estar en las nuevas tendencias que tiene el mercado hoy en día. Los objetivos definen la finalidad de cada una de las acciones de las estrategias a implementar, las cuales están fijadas como metas a traspasar en beneficio de la imagen corporativa del Centro de Desarrollo Infantil, a la hora de establecer determinadas estrategias se debe tener en cuenta que estas deben ser medibles, cuantitativas, alcanzables y realistas de lo contrario no podrán ser ejecutados.

2.1.3.1 MERCADO OBJETIVO

Padres de familia que tiene niños y niñas que se encuentren en edades de 1 a 5 años que están ubicados en estratos 1, 2,3 y 4 en el municipio de Pailitas Cesar.

Atributos de producto: De los servicios ofrecidos por el Centro de Desarrollo Infantil se resalta la excelente educación, cuidados y atención de los niños y niñas en edad preescolar, con cómodas y agradables instalaciones donde los niños se sientan felices, a un precio competitivo y con personal calificado para la prestación de sus servicios.

Combinación de atributos preferida por los clientes: A la hora de adquirir el servicio, el mercado objetivo al que se dirige el Centro de Desarrollo Infantil tiene en cuenta los siguientes atributos: calidad en la educación

- Ambiente e instalaciones agradables y seguras
- Personal calificado
- Precios asequibles
- Servicios prestados con amor y atención.

OBJETIVOS

- Posicionar al Jardín Infantil en los hogares que tengan hijos de 1 a 5 años estrato socioeconómico medio en el municipio de Pailitas como un establecimiento “Premium” de educación pre básico, de calidad educativa única por medio de sus métodos educacionales, que destaque por su infraestructura y servicios, y su flexibilidad en base a la extensión de horarios.
- Ofrecer el servicio del Centro de Desarrollo Infantil a través de los medio de comunicación donde permitan observar los clientes los diferentes beneficios que obtienen al adquirir el servicio

- Lograr promover al Centro de Desarrollo Infantil en un mercado competitivo
- Obtener una comunicación directa con los padres de familia para que estén enterados de todas las actividades y beneficios que se les brinda a sus hijos.
- Creando alianzas con centros de salud, las madres de familia comunitaria que solo trabajan con niños en edades de 0 a 2 años, así como empresas del municipio, para lograr un servicio completo y que transmita confianza a clientes.
- Fidelizar a los clientes con una atención personalizada. Estos se lograrán mediante una estrategia de desarrollo de los productos, modificando las características de un servicio existente en el mercado dando mayor seguridad y confort y, creando un nuevo nivel de calidad en el servicio mediante la mantención de calidad con las capacitaciones al talento humano.

2.1.3.2 ESTRATEGIAS SUGERIDAS

2.1.3.3 Estrategia 1

Capacitación del personal de la empresa en servicio al personal.

Táctica: se quiere capacitar al personal para que este más actualizado con las nuevas tendencias tecnológicas y para mejora la calidad del servicio.

Acción: Se busca concientizar al personal de la importancia del cliente para la Organización, y del papel que juega cada empleado para lograr su satisfacción.

Tiempo: 3 meses

Medio: Directo, interacción entre capacitador y empleados.

Costo: honorarios del capacitador, refrigerios

Indicador: El indicador son los docentes con el servicio que se les ofrece a los niños.

2.1.3.4 Estrategia 2.

Seguimiento a los padres de familia a través de la escuela para padres

Táctica: Fortalecer la escuela de padres realizando charlas 1 vez a la semana para crear una relación amigable, donde se pueda lograr crecer la confianza de los padres hacia el jardín infantil.

Acción: Es de gran importancia que los padres estén actualizados e informados de temas referentes a la educación de sus hijos. Por lo tanto se implementa un plan de capacitaciones 1 vez a la semana dependiendo de la respuesta y necesidades de los padres, donde se tratan diferentes temas que ayudan a la formación complementaria de los niños y de los problemas que se presentan a sus respectivas edades y como estas pueden ser tratadas. Las actividades serán realizadas en las noches para que todos los padres interesados puedan asistir y serán hechas en lugares diferentes al jardín infantil.

Presupuesto: 400.000 Al mes

Indicador: el indicador será el número de padres que asistan y su satisfacción con las actividades.

- **Servicio al cliente:** La atención al cliente es primordial para el Centro de Desarrollo Despertar Infantil, para ello se ofrece una excelente atención desde el momento que los clientes potenciales necesitan conocer de sus servicios hasta los clientes actuales que necesitan de información y comunicación continúa.

Se realizarán reuniones cada dos semanas obligatoria para dar información pertinente con respecto a la educación y comportamiento de los niños y niñas.

Las maestras llamarán a los padres de familia en los momentos que lo crean correcto para dar información oportuna con respecto a la conducta y al desarrollo académico de sus hijos, también en ocasiones donde se realicen eventos o se necesite de la ayuda del padre de familia. Posteriormente se mantendrá en contacto con los padres de familia para saber cómo van las cosas y como se sienten con respecto al servicio que se está dando y de esta forma saber que tan satisfechos se encuentran los usuarios del jardín infantil. De esta forma se evaluará la satisfacción de los clientes.

2.1.3.5 Estrategia 3. Diseño de Flyers

Táctica: Dar a conocer el jardín infantil mediante flyers.

Acción: Se hará entrega de flyers en el barrio Los Fundadores y sus barrios aledaños con el fin de dar a conocer el Centro de Desarrollo Despertar Infantil, exponiendo toda información relevante como: nombre, dirección, beneficios y horarios, con el propósito de aumentar el número de matrículas.

Indicador: El número de personas que reciban los flyers y el aumento de las matrículas en el mes.

Presupuesto requerido para mil volantes: \$30.000 pesos mes.

2.1.3.6 Estrategia 4. Redes de comunicación

Táctica: Crear de una página web y redes sociales llamativas donde los padres puedan interactuar con la institución.

Acción: Observando que el Centro de Desarrollo no cuenta con medios de comunicación donde permita dar a conocer los servicios que brinda se le sugiere la implementación de redes sociales y páginas web que les permite tener una mejor posición en el mercado.

- **FACEBOOK:** Crear un fan page en Facebook del Centro Desarrollo Despertar Infantil con información fundamental como ubicación, números de contacto, servicios y beneficios que brinda además las actividades y trabajos que realizan los miembros laborales del Centro.

Es recomendable que sea constante la actualización de la información que se esté retroalimentando diariamente.

La creación del Fan Page es gratuita en el Facebook, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.

Realizar en los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 250.000 al mes.

- **YOUTUBE:** Crear página de YouTube para el Centro de Desarrollo Infantil del municipio de Pailitas con información primordial del Centro y un video bien estructurado que visualice los servicios y beneficios del Centro, se debe estar firmando eventos importantes que el Centro realiza e ir subiendo los videos a la página para que los padres de familia pueda observar la importancia del jardín Infantil.

Se debe realizar la actualización de la información y subir videos que visualicen los servicios y beneficios del Centro tres (4) veces por semana como mínimo para mantener la página YouTube actualizada y activa.

La creación de la página YouTube no presenta costos por parte de YouTube, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 250.000 al mes.

- **TWITTER:** Elaborar un Twitter exclusivo para el Centro Desarrollo Infantil en donde se publique información de las actividades realizadas y a realizar del Centro.

Se recomienda que la actualización del Twitter sea diaria y con palabras y frases específicas.

La creación del Twitter no tiene costos por parte de la red Twitter, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 250.000 al mes.

- **PAGINA WEB:** Crear una página web empresarial en donde se estructure aspectos corporativos del Centro, tales como, Misión, Visión, Objetivos entre otros además resaltar los servicios y beneficios del Centro e ir actualizando la página con información de las actividades realizadas por el Centro de Desarrollo Infantil.

Es de gran importancia que se esté actualizando diariamente o cuatro veces a la semana la página para mantener actualizada y comunicada a la población objetivo.

El valor de la creación de la página varía según el tipo de página web, la actualización y retroalimentación de la página debe ser pagado por aparte.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 250.000 al mes.

- **INSTAGRAM:** Crear un perfil en Instagram del Centro de Desarrollo Despertar Infantil con información primordial como teléfonos de contacto y dirección para que la población pueda comunicarse con el Centro, las imágenes y mensajes que se suban al perfil de Instagram tienen que representar el trabajo de gran importancia que realiza el personal del Centro además los servicios y beneficios del Centro.

Se sugiere que la actualización de la información e imágenes del Centro en el perfil de Instagram se estén actualizando diariamente o cuatro veces a la semana.

La creación del Perfil en Instagram no presenta valor por parte de la app Instagram, la actualización debe ser realizada por una persona encargada específicamente para eso.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 250.000 al mes.

- **RADIO:** Realizar cuñas radiales con información clara y contundente de los servicios y beneficios del Centro Desarrollo Infantil además transmitir la cuña en emisoras que más sintonía presente en el municipio de Pailitas.

Las cuñas radiales se deben realizar cuatro veces a la semana o diariamente para poder posicionarse en la mente del usuario.

El valor de la creación de la cuña radial es independiente del valor de la transmisión de la cuña.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 200.000 al mes.

- **PERIÓDICO:** Realizar una publicación en periódicos que se manejan en el municipio sobre información del Centro, la información debe ser concisa y primordial respecto a los servicios y beneficios que ofrece el Centro de Desarrollo Infantil.

Se recomienda que las publicaciones sean 3 o 2 veces por semana eso también varía según las veces que el periódico es impreso en el municipio.

El valor de la publicación varía según la cantidad de párrafos y la sección en la que se desea que aparezca la información.

Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.

Presupuesto: 100.00 al mes

2.1.3.7 PRESUPUESTO DE LAS REDES SOCIALES

TABLA N 9 PRESUPUESTO DE LAS REDES SOCIALES

REDES DE COMUNICACION	TOTAL
FACEBOOK	250.000
YOUTUBE	250.000
TWITTER	250.000
PÁGINA WEB	250.000
INSTAGRAM	250.000
RADIO	200.000
PERIÓDICO	100.000
TOTAL DEL PRESUPUESTO	1.550.00

Fuente: Mendoza, Flórez 2017

2.1.4 OBJETIVO N 4 MONITORIA Y CONTROL

La coordinadora del Centro de Desarrollo Despertar Infantil será la encargada de monitorear la efectividad de las estrategias de mercadeo diseñadas para cumplir el objetivo de tener un mejor posicionamiento en el mercado. Esto se verá reflejado a través del número de matrículas realizadas en el año 2017 con respecto a las realizadas los últimos años.

A través de la interacción que se tiene con los padres de familia se podrá conocer cómo perciben el servicio prestado por el jardín infantil y se podrán escuchar quejas o sugerencias que ayuden a estar en continuo mejoramiento con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar su fidelidad.

Los clientes al estar satisfechos con los servicios prestados por el jardín infantil generaran un boca a boca positivo que permitirá hacer al jardín infantil atractivo en el mercado generando recordación de marca.

2.1.4.1 Planes de contingencia

Cada mes realizar un informe sobre el avance y los resultados de la implementación de las estrategias para verificar que la inversión hecha este generando los ingresos esperados y que por lo tanto las estrategias sean empleadas adecuadamente y en el momento correcto, también saber en qué momento se necesitan hacer modificaciones al plan de acción garantizando que sean aplicadas en el momento oportuno.

CONCLUSIONES

- Se observó que durante los 6 años de servicio del Centro de Desarrollo Despertar Infantil no se han desarrollado planes de mercadeo, pero en la actualidad se ve la necesidad de diseñar un plan estratégico para así generar satisfacción en los clientes y rentabilidad, por lo tanto el jardín infantil decide iniciar un cambio teniendo conciencia de la necesidad del mercadeo en los centros de educación infantil, puesto que estos también necesitan mercadear su labor con el objetivo de mantenerse en el mercado a través del tiempo, debido a que el mercado cada vez se torna más exigente ocasionando una amenaza para su futuro.
- Es de vital importancia intensificar el nivel de comunicación para dar a conocer al Centro de Desarrollo Despertar Infantil y mantener una relación amigable y constante con los padres. Internet es el medio más utilizado hoy en día por adultos y niños, por lo tanto es una excelente oportunidad para la creación de la página web y redes sociales, que sean amigables y de fácil manejo para que llamen la atención y cautiven a clientes actuales y potenciales con información relevante acerca de los servicios que ofrece el Centro de Desarrollo Despertar Infantil.
- Del trabajo realizado se puede concluir la presente propuesta de mejoramiento del diseño del plan de mercadeo estratégico sirve como guía con el fin de lograr que el Centro de Desarrollo Despertar Infantil tenga un mejor posicionamiento en el mercado de la educación infantil en el municipio de Pailitas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Centro de Desarrollo Despertar Infantil tener en cuenta la realización del diseño del plan de mercadeo estratégico para que genere un mayor impacto en el municipio de Pailitas y así llegar a fortalecer más el servicio que brinda el Jardín Infantil.
- Se recomienda al Centro de Desarrollo Despertar Infantil, que aprovechen mejor la tecnología para dar a conocer el jardín infantil y generar recordación de marca, además Continuar diferenciándose por el amor y la dedicación que les dan a los niños.
- Por otro lado, se recomienda innovar en la adecuación de la planta física, en especial en el área administrativa y en la creación de una área de marketing que se encargue en la publicidad de los servicios que se ofrecen en la empresa, lo que es muy tenido en cuenta por los padres a la hora de elegir un jardín infantil para sus hijos.
- Se recomienda seguir realizando estudios semestrales que le permitan conocer las opiniones de los padres y las exigencias del mercado, necesarias para la implementación de mejoras en las actividades y procesos.

ALCANCES DE LAS PRÁCTICAS

Con la realización de la práctica empresarial pude obtener la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la academia y enriquecer aún más la experiencia laboral, fortaleciendo así todos los conocimientos, lo cual son de gran importancia para la vida profesional; interactuar con personal profesional que tiene una gran experiencia laboral y que se desenvuelve en muchas áreas es gratificante e importante para mi desarrollo personal y profesional además genera mayor compromiso con las actividades laborales y la empresa o entidad donde se trabaja. Por otra parte comprendí el valor de tener una gran relación laboral y una buena relación con los niños(a) y padres de familia, teniendo claro que el respeto, la puntualidad, la tolerancia y solidaridad son valores primordiales en la vida profesional, asimismo adquirí mayor conocimiento en la realización y estructuración de informes según lo que la empresa en este caso el Centro de Desarrollo Despertar Infantil y también la oportunidad de participar con el apoyo del talento humano en todas los proyectos pedagógicos realizados.

BIBLIOGRFIA

- PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN JARDIN INFANTIL PREESCOLAR PRIVADO FUNDAMENTADO EN PRINCIPIOS Y VALORES CRISTIANOS EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ, 2009)
- <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/pd%20-%20pailitas%20-%20cesar%20-%2008%20-%2011.pdf>
- http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-101943_cesar.pdf
- <https://www.gestiopolis.com/el-plan-estrategico-de-marketing/>
- http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-184841_archivo_pdf.pdf
- <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Politica%20Nacional%20de%20Prestación%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf>
- <http://www.deceroasiempre.gov.co/QuienesSomos/Documents/7.De-Salud-en-la-Primera-Infancia.pdf>
- ICBF-Sociedad Colombiana de Pediatría. El arte de criar hijos con amor. Colombia 2006
- Ministerio de Educación Nacional. Bases sólidas para el desarrollo humano. Altablero N°41 Junio-Agosto 2007
- Lineamiento Técnico de Salud en la Primera Infancia
- Comisión Intersectorial para la Atención Integral de Primera Infancia
- <http://www.encyclopedia-infantes.com/sites/default/files/dossiers-complets/es/cuidado-infantil-educacion-y-cuidado-en-la-primera-infancia.pdf>
- <http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-ciclo-de-vida-del-producto-36.htm>- Principal :: Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición

ANEXOS

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CENPAE



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 17 de julio de 2017

GA170.90PA00.10-098

Señora
IDALIA PEREZ JIMENEZ
Representante Legal
CDI DESPERTAR INFANTIL, INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF
Pailitas (Cesar)

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.094.277.046, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el segundo periodo académico del año 2017, en esa Empresa.

Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo partícipe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

*Recibido
Nativis Centeno P
Coordinadora*



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz

6

ANEXO 2
CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA



CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)
HOGAR AGRUPADO DESPERTAR INFANTIL
PAILITAS - CESAR
NIT: 900.404.019-9



Pailitas- Cesar, Agosto 01 de 2017

Señor:

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director
Centro de Prácticas y Asesoría Empresaria

Cordial Saludo

La entidad Centro de Desarrollo Infantil (CDI), Hogar Agrupado Despertar Infantil, Tiene el agrado de vincularse a su proyecto y es de gran virtud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante **VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA**.

Por lo cual la empresa acepta a la estudiante **VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA**, con Cédula **1.094.277.046**, del programa de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, a desarrollar actividades dentro de nuestra empresa relacionadas con la dependencia Administrativa y Cualificación del Talento Humano, las practicas la realizara en un horario de 8.00 am a 4:00 pm, con un periodo de 5 meses, del 01 Agosto de 2017 al 01 Diciembre del 2017.

Cabe aclarar que la realización de las pasantías no genera ningún vínculo laboral y las realizara de lunes a viernes que son los días que presenta el servicio esta entidad.

Agradezco su Atención Prestada y Hasta otra Oportunidad.


IDALIA PEREZ JIMENEZ
Representante Legal



Carrera 14 N. 10- 18 Barrio Los Fundadores
Cel. 310-4020807 Pailitas – Cesar



ANEXO 3

**REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL APOYO BRINDADO EN LAS ACTIVIDADES
PEDAGÓGICAS REALIZADAS EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL**



**ITEM: ACTIVIDADES
LUDICORECREATIVAS, GOBERNACION DEL
CESAR**



ITEM: SALIDAS PEDAGOGICAS



**ITEM: APOYO AL TALENTO HUMANO
ACTIVIDADES DE AULA**



**ITEM: APOYO AL TALENTO HUMANO
ACTIVIDADES RECREATIVAS**



**ITEM: APOYO AL TALENTO HUMANO
PROYECTOS AMBIENTALES**



**ITEM: APOYO AL TALENTO HUMANO
PROYECTO DE AULA**



**ITEM: APOYO AL TALENTO
ACTIVIDADES LUDICORECREATIVAS**



**ITEM: APOYO AL TALENTO
ACTIVIDADES LUDICORECREATIVAS**

ANEXO 4
CAPACITACION AL TALENTO HUMANO



ITEM: SOCIALIZACION DEL VOLANTE PUBLICITARIO



ITEM: CAPACITACION EN COMUNICACIÓN ASERTIVA

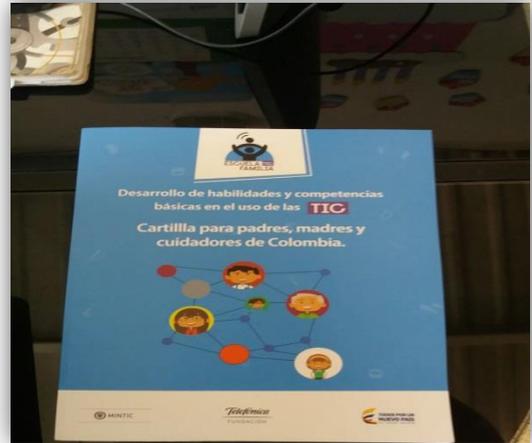


ITEM: CAPACITACION EN MOTIVACION LABORAL



ITEM: CAPACITACION EN MANEJO DEL TIEMPO

CAPACITACION EN LAS TIC





ANEXO 5
CAPACITACION ESCUELA DE PADRES DE FAMILIA



**CAPACITACION A PADRES DE FAMILIA Y
ACTIVIDADES MOTIVACIONALES**

ANEXO 6
MEJORACION EN LAS ESPACIOS DE LA INSTALACION



ANEXO 7
REPORTE DE AUTOEVALUACION



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Via Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Viviana Yesenia Mendoza M. Fecha: D. M. / A.

Nombre de la Empresa: CDI Despertar Infantil Programa: Administración Empresa

Dependencia Entidad: Area Administrativa Evaluador: Viviana Mendoza

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión

1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro?

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? Me ofrece la oportunidad de realizar la práctica en una entidad donde se puede aplicar los conocimientos.

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI NO

Explique Adquirí nuevos conocimientos y logré realizar satisfactoriamente las actividades propuestas.

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna

Explique

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación

6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?

¿Cuál?

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.8	Cumpli con las actividades sugeridas por el director del CENPAE.
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5.0	Realice la entrega puntual de los informes.
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4.8	Aplico los conocimientos adquiridos en la academia.
Nota Integral	48,6	

ANEXO 8
REPORTE DE EVALUACION



REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante.		
ESTUDIANTE:	Viviana Yesenia Mendola Mendocci	ORGANIZACIÓN:	CDI Despertar Infantil
PROGRAMA:	Administración de Empresa	DEPENDENCIA:	Área Administrativa.
EVALUADOR:	Narciso K. Contreras Redaza	FECHA:	

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X				
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	X				
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X				
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	X				
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X				
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.	X				
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Una joven con un espíritu de emprendimiento y liderazgo capaz de asumir sus responsabilidades y ejecutarlas con compromiso y sentido de pertenencia.				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLE CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?		Asumió con responsabilidad y compromiso las actividades propuestas de manera excelente.
	NO				
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	No se tiene sugerencias ni recomendaciones. Fue un excelente estudiante.				
Narciso Contreras P			Viviana		
FIRMA EVALUADOR			FIRMA PRACTICANTE		

ANEXO 9

**CERTIFICACION DE LA EMPRESA DE LA IMPLEMENTACION DE LA
PROPUESTA Y TERMINACION DE LA PRÁCTICA**



CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)
HOGAR AGRUPADO DESPERTAR INFANTIL
PAILITAS - CESAR
NIT: 900.404.019-9



**LA COORDINADORA DEL CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR
INFANTIL**

CERTIFICA

Que VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA identificada con la CC. 1.094.277.046 de Pamplona N.S, estudiante de la facultad de ciencias Económicas y Empresariales del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizó las prácticas profesionales en el CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL DE PAILITAS, CESAR NIT 900.404.019 durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre del año en curso, donde desarrollo y cumplió con las actividades requeridas por parte del Centro de Desarrollo Infantil y aplico sus conocimientos para la realización de su trabajo de grado.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a los 24 días del mes de noviembre del año 2017.

Nairovis Contreras Bohaya

**NAIROVIS CONTRERAS
COORDINADORA**





CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)
HOGAR AGRUPADO DESPERTAR INFANTIL
PAILITAS - CESAR
NIT: 900.404.019-9



**LA COORDINADORA DEL CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR
INFANTIL**

CERTIFICA

Que VIVIANA YESENIA MENDOZA MENDOZA identificada con la CC. 1.094.277.046 de Pamplona N.S, estudiante de la facultad de ciencias Económicas y Empresariales del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizó el diseño de un plan de marketing y un plan de medios como propuesta de mejoramiento para el CENTRO DE DESARROLLO DESPERTAR INFANTIL DE PAILITAS, CESAR NIT 900.404.019 durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre del año en curso, donde desarrollo y cumplió con las actividades requeridas por parte del Centro de Desarrollo Infantil y aplico sus conocimientos para la realización de su propuesta.

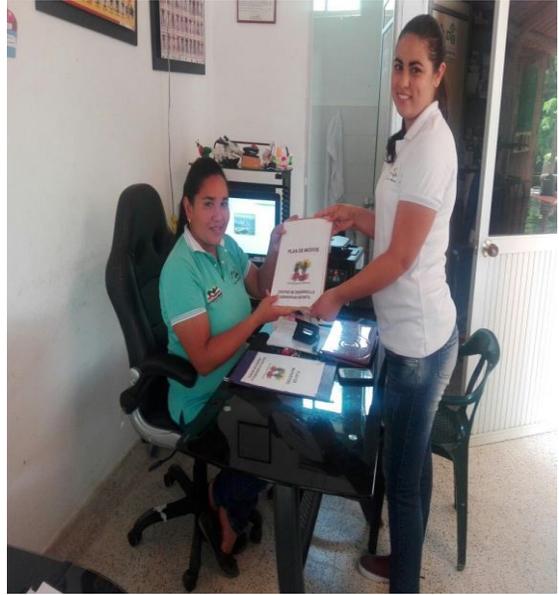
Se expide la presente certificación a solicitud del interesado a los 24 días del mes de noviembre del año 2017.

Nairovis Contreras Pechaya

**NAIROVIS CONTRERAS
COORDINADORA**



ANEXO 10
DISEÑO DE PLAN DE MEDIOS



ANEXO 11
DISEÑO DE UN PLAN DE MARKETING ESTRETEGICO

