

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PLAN ESTRATEGICO DE MARKETING PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES ORIENTADO
AL MERCADO DE CUENCA. APLICADO AL CENTRO DE
APOYO PSICOPEDAGOGICO “DESPERTAR”.

**TESIS PREVIA A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

AUTORAS: ANDREA GARCIA O.
 XIMENA PESANTEZ P.

DIRECTOR: ING. JOSE ERAZO SORIA

SEPTIEMBRE, 2008

Dedicatoria.-

Esta monografía esta dedicada a mis padres, Gladys O. y Henry G., que siempre estuvieron pendientes y lucharon para que me supere y consiga este título, para que en un futuro logre ser una persona responsable, y un buen profesional. De igual manera a mi esposo Gustavo y a mi hija, quienes han sido un pilar fundamental y con su entusiasmo, me han encaminado hacia este logro tan importante.

Andrea García O.

Esta monografía esta dirigida especialmente a mi madre Sonia Pizarro Zea, quien me ha apoyado a lo largo de mi vida y en la culminación de mi carrera, ya que fue mi inspiración y ejemplo de mujer luchadora para alcanzar mis metas.

Ximena Pesantez P.

Agradecimiento.-

Un agradecimiento muy especial, a Dios quien ha sido nuestra guía, a nuestros padres que han hecho todo lo posible para que esto se haga realidad, y para que alcancemos nuestros sueños, que nos apoyaron en nuestro trabajo y que estuvieron siempre en todos los problemas que se nos presentaron, a nuestra correctora de estilo, Sta. Gabriela Guillen, al Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”, por todo lo aportado para este trabajo y en especial a nuestro director Ing. José Erazo Soria quien dirigió y supervisó la elaboración de este material.

Certificación

Nosotros, ANDREA FERNANDA GARCIA OCHOA, con cedula de identidad 0103192423, con código 29409, XIMENA PATRICIA PESANTEZ PIZARRO con cedula de identidad 0103819090, con código 30895, estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Administración de Empresas, nos responsabilizamos por el contenido existente en esta monografía, que se detalla a continuación.

Atentamente

Atentamente

Andrea García O.
0103192423

Ximena Pesantez P.
0103819090

INDICE

Dedicatoria	I
Agradecimiento.....	II
Certificación.....	III
Índice.....	IV
Introducción.....	1

1.- CAPITULO I DESCRIPCION DE LA EMPRESA

1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Estructura Organizacional.....	5
1.2.1. Organigrama Estructural.....	7
1.2.2 Organigrama Funcional.....	8
1.2.3 Perfiles Administrativos.....	11
1.3 Objetivos y Políticas.....	13
1.4 Diagnostico del Producto “Servicio”.....	14
1.5Valores Corporativos.....	15

2.- CAPITULO II PLAN ESTRATEGICO DE MARKETING

2.1 Análisis Situacional.....	17
2.1.1 Fuerzas Competitivas.....	19
2.1.2 Investigación de Mercados.....	21
2.1.2.1 Definición del Problema.....	21
2.1.2.1.1 Objetivo de la Investigación.....	22
2.1.2.2 Definición de los límites de Investigación.....	23
2.1.2.3 Fuentes de Información.....	25
2.1.2.4 Definición del Informante.....	26
2.1.2.5 Definición de la Extensión de la Investigación.....	27

2.1.2.6	Diseño del Cuestionario.....	28
2.1.2.7	Análisis y Evaluación de los Datos.....	30
2.1.2.8	Informe Final.....	36
2.2	Misión y Visión Empresarial.....	39
2.3	Análisis FORD.....	40
2.4	Objetivos del Plan.....	42
2.5	Estrategias de Marketing.....	43
2.5.1	Estrategia de Diferenciación.....	43
2.5.2	Estrategia de Crecimiento.....	44
2.5.3	Estrategia Virtual.....	44
2.6	Programa de Acción.....	45
2.7	Presupuesto del Plan.....	48
2.8	Evaluación del Plan.....	49

3.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1	Conclusiones.....	51
3.2	Recomendaciones.....	52
3.3	Anexos.....	53
3.3.1	Tríptico Dirección De Educación.....	54
3.3.2	Definición del Informante.....	55
3.3.3	Informe Entregado a Padres y Escuelas.....	56
3.3.4	Estrategia de Diferenciación.....	57
3.3.5	Convenio con Padres de Familia.....	58
3.3.4	Triptico de Publicidad del Centro.....	59
3.3.5	Página Web del Centro Despertar.....	60
3.4	Bibliografía.....	61

Introducción

Está comprobado que el mejoramiento de los indicadores económicos y sociales se sustenta en la equidad y la calidad de la educación, especialmente de la educación básica. Dentro de este contexto, el acceso universal a los códigos de la modernidad y los imperativos para lograr la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje, depende de la participación de todos los factores sociales públicos y privados, de la profesionalización y protagonismo de las escuelas, los maestros, centros de apoyo psicopedagógico y los padres de familia.

Los cambios culturales que ha impuesto la revolución científico-técnica, electrónica e informática, requiere un nuevo tipo de institución escolar y centros de apoyo psicopedagógico para una adecuada adaptación a su entorno, tanto familiar como escolar y social, priorizando el correcto uso de sus potencialidades, lo cual repercutirá en un eficiente proceso enseñanza- aprendizaje; se debe vincular, de manera efectiva, la educación con el trabajo y la educación con la vida.

El documento que se presenta a continuación, pretende ser nuestro manual de trabajo, pues en él están redactados todos los niveles y elementos en las cuales se pretende trabajar tanto en el ámbito académico como administrativo.

Este material no pretende ser una guía estática, más bien es nuestra aspiración convertirlo en un documento base, orientado a acciones investigativas, que guíe nuestro hacer y que pueda replantearse, modificarse o incrementarse de acuerdo a

las necesidades del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” y de las necesidades de nuestros niños principalmente.

En este servicio existen varios elementos que corresponden al área académica y administrativa. Sin embargo, el elemento que detallaremos a continuación, se refiere al uso de la metodología que oriente nuestra filosofía y pedagogía. Una de nuestras constantes inquietudes durante el diseño de este documento fue ¿Cómo orientar de mejor manera nuestro servicio hacia el resto de las escuelas, niños y padres de la ciudad de Cuenca? Y al mismo tiempo ¿Cómo conseguir que la metodología que utilicemos sea la más idónea y que identifique al niño como individuo con necesidades y limitaciones?

Es así como en el Capítulo 1, hemos realizado la descripción de la empresa, su estructura organizacional, objetivos y políticas, diagnóstico del servicio y valores corporativos, lo que nos permitió tener una idea clara de lo que era el Centro y como estaba formado.

Desde el Capítulo 2, desarrollamos el Plan Estratégico de Marketing para el cuál definimos el análisis situacional del Centro, fuerzas competitivas y una investigación de mercado que empezamos determinando mediante una encuesta sencilla que realizamos a los padres de familia de manera personal sobre: ¿si le resulta difícil ayudar a sus hijos en las tareas?, ¿en que materias los niños tienen mayor dificultad?, ¿Cuentan con material bibliográfico para ayudar a los niños en las tareas?, ¿Conocen de la existencia de algún centro de apoyo psicopedagógico?, etc. que justifican la importancia de informar y aplicar en nuestro medio un

programa donde podríamos formar niños seguros y felices, informando a sus padres, escuelas lo importante de los hábitos de estudio.

El Plan de Marketing que hemos elaborado contiene aspectos como misión, visión, objetivos y establecimos estrategias fundamentales las cuales son factibles y aplicables dentro de nuestro servicio; por lo tanto, este trabajo tiene además la función de promover de mejor manera los diferentes servicios de los cuales dispone el Centro. Finalmente tratamos los resultados del Plan, sugerencias, fotografías, detalle de las referencias bibliográficas.

Este documento también servirá para la preparación de nuestros docentes; para guiarlos e invitarlos a plantear nuevas propuestas que serán evaluadas y replanteadas de acuerdo a las experiencias como Centro de Apoyo Psicopedagógico.

Y en este mismo sentir, los padres de nuestros niños son importantes miembros activos de este proceso, para los cuales, nuestros servicios como nuestros programas pretenden ser inclusivos e involucrativos.

Capítulo I

1.- Descripción de la Empresa

1.1. Antecedentes:

En el año 2000, un grupo de profesionales Psicólogos Educativos, Psicólogo Clínico, Educadores Especiales y Terapeuta de Lenguaje, plantean como objetivo brindar a la Familia y al niño un lugar en donde se le oriente al padre y se le informe sobre el desarrollo en cada área y se le incluya como parte del Equipo Multidisciplinario como uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de su niño.

Además, plantea la necesidad de mantener un vínculo de conexión con la escuela o centro donde se educa el niño, para coordinar el proceso y su desenvolvimiento, siendo eso una de las estrategias que permitan concienciar a las personas que están a cargo de las fortalezas y debilidades de nuestros niños.

En la actualidad, el Centro atiende a niños desde los 2 hasta los 10 años en el área de Recuperación, Psicología, Terapia de Lenguaje y Orientación Familiar. Además consta con la remisión directa de centros de la ciudad con los cuáles conjuntamente realizamos el esquema de planificación y objetivos a lograr, siendo esto un pilar fundamental para nuestros objetivos.

Es necesario recalcar que el sistema educativo en la ciudad de Cuenca tiene falencias en cuanto a la atención de niños con necesidades educativas especiales, ya sea por el número de niños o porque no poseen las condiciones necesarias para hacerlo.

Nuestra educación se basa en el aprendizaje global de los niños, más no en un aprendizaje personalizado de acuerdo al modo y forma de adquirir conocimientos de cada niño, ya que no existe la responsabilidad de los profesores de una institución o profesionales de apoyo de realizar el despistaje de los casos que se presentan.

En nuestra ciudad, existen diferentes centros, aulas de recuperación, consultorios que ayudan a los niños en la realización de sus tareas escolares, pero sin investigar por que esos niños necesitan de ayuda en dichas actividades. Bajo estos criterios y conocedores de los necesidades de apoyo en el desarrollo integral del niño como un ser social, se forma el Centro “Despertar”.¹

1.2 Estructura Organizacional:

En el Centro de Apoyo Psicopedagógico “**Despertar**” el tipo de administración que se aplica es el de Administración por Objetivos.

En la administración se define un objetivo como la síntesis o suma de las aspiraciones de un grupo organizado, en el cuál las acciones se orientan a conseguir un fin o meta previamente establecida, cuyo logro en mayor o menor medida dará el índice de efectividad en una organización determinada

La estructura organizacional es horizontal, constituida con dos Departamentos:

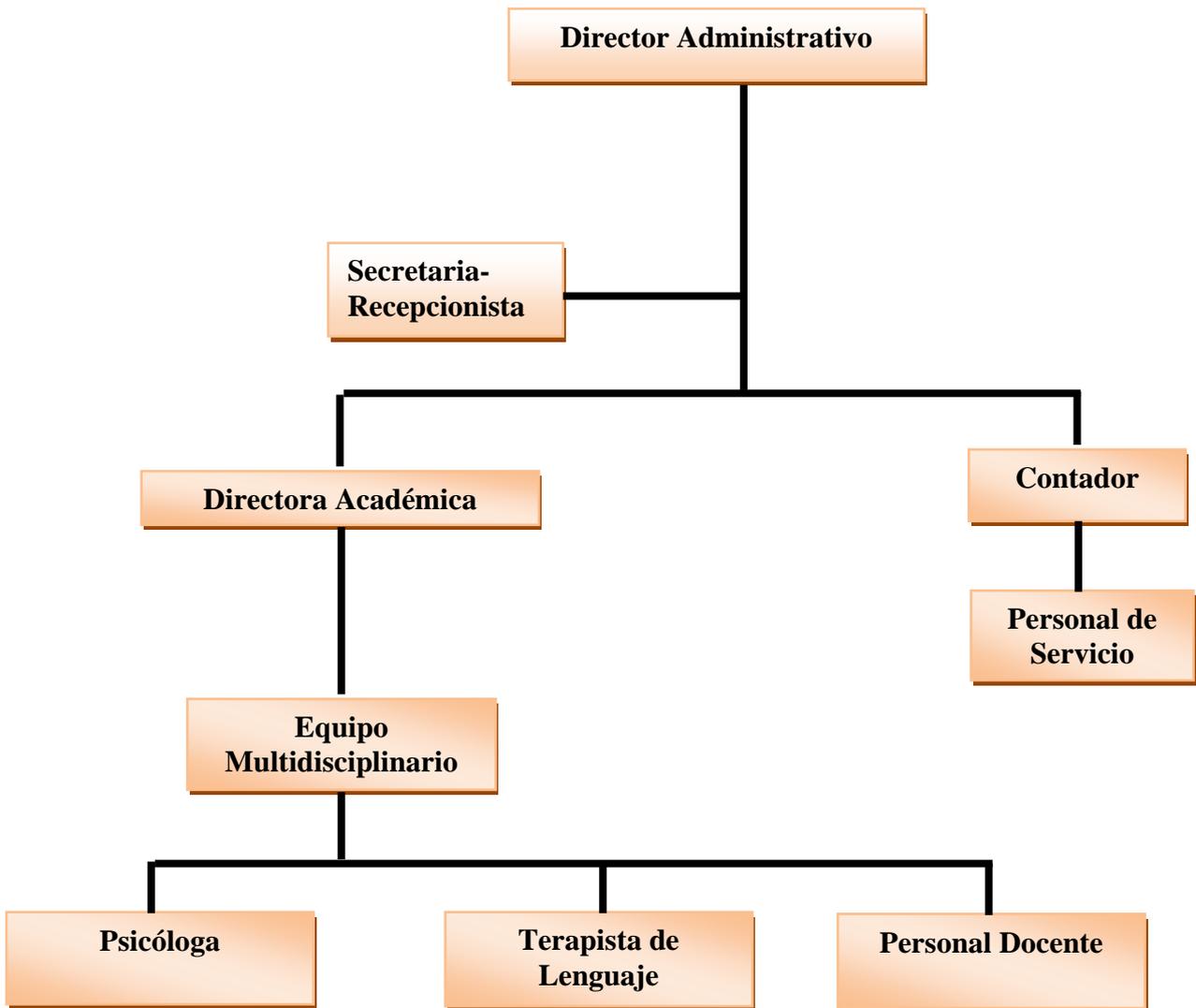
¹ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

- El Departamento de Línea será el Académico.
- El Departamento de Apoyo, será el Administrativo.

De acuerdo a las especificaciones se ha determinado el siguiente organigrama funcional para el Centro como la estructura organizativa más acorde con los requerimientos que exige su ejecución.

“DESPERTAR”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL²



² Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

Organigrama Funcional:³

Director Administrativo.- Planifica, organiza, dirige, define políticas y objetivos, controla las actividades de las diferentes áreas, es el representante de la organización, es responsable de los resultados y presentación de informes. Realiza la convocatoria de representantes de acuerdo a las disposiciones establecidas previamente. Brinda la seguridad que nuestro servicio requiere para padres de familia y niños que asisten al Centro, haciendo cumplir los reglamentos establecidos. Coordina su trabajo con toda actividad relacionada por la Dirección Académica.

Directora Académica.- Tiene a su cargo absolutamente todo el manejo del personal docente, hace cumplir leyes, reglamentos y disposiciones de las autoridades. Toma decisiones con responsabilidad; de igual manera, tiene acceso a información confidencial, realiza el archivo de documentos de orden confidencial de los niños y del personal docente, orienta el trabajo del Personal Docente y estimula el perfeccionamiento de los recursos Humanos; mantiene y fomenta las buenas relaciones entre el personal docente, padres de familia y autoridades. Coordina el proceso de evaluación permanente de los alumnos, participa en actividades conjuntas con otros centros, tiene la obligación de reunirse periódicamente con los representantes de cada niño así como con los respectivos representantes de la escuela que remiten a los mismos para comunicar los avances o trabajo realizado durante ese periodo; lleva los registros y más documentos oficiales del establecimiento y se responsabiliza por su uso y mantenimiento.

Secretaria- Recepcionista.- Es la principal imagen de atención al cliente, esta se encuentra físicamente en la entrada del Centro, así de esta manera, controla todo el tiempo el ingreso de personas y la atención a los mismos. Está encargado de

³ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

brindar información acerca de todos los servicios que brinda el Centro. Realiza inscripciones, matriculas, cobro de valores indicados. Tiene la obligación de reportar diariamente los valores que ingresan al Centro. Presenta presupuestos mensuales de gastos, listado de niños por cada nivel y realiza todos los trabajos relacionados con la oficina.

Contador.- Elabora la contabilidad y documentación que se exige de respaldo, manejo de presupuestos, prepara informes económicos para conocimiento de la Directora Académica. Efectúa conciliaciones bancarias, ejecuta labores contables de acuerdo con la programación que le entregue la Directora, realiza asientos contables de transacciones desarrolladas por el Centro, siguiendo instrucciones y procedimientos de contabilidad generalmente aceptados de esta manera respondemos por la imagen del Centro.

Personal de Servicio:

- **Servicio de Limpieza.-** Deberá cumplir con todas las normas establecidas para mantener el Centro en buen estado todos los días. Los servicios higiénicos, al igual que los pisos deberán ser aseados y desinfectados al ingreso y salida de los niños; las áreas verdes deberán mantenerse limpias todo el tiempo.

Equipo multidisciplinario.- Cumple con la función principal de apoyo a todo los niños en las diferentes áreas que requieran. Sus miembros tienen la obligación de reunirse periódicamente para el control y seguimiento de casos especiales, cumpliendo las metas por ellos establecidas, dentro de un margen de tiempo necesario para el buen apoyo a los mismos. Toda información que en el Equipo se maneje será únicamente de uso interno del mismo y con mucho cuidado se lo manipulará únicamente por las personas que lo requieren y siempre con la autorización debida. El Equipo deberá establecer un documento de reglamentos

que rijan sus funciones internas y el material del trabajo designado especialmente para su aula. Mantendrá archivos de cada caso con los profesionales a su cargo.

- **Psicólogo.** – Cumple con la función especial de evaluar cada caso que las profesoras remitan, ofrece citas para padres, terapias a niños y padres, coordinación de casos especiales con profesoras, detección y apoyo en casos de desadaptaciones, planificación de actividades, talleres periódicos, realización de las encuestas que el Centro requiera y coordinación especial de su trabajo con la dirección pedagógica y administrativa.
- **Terapista de Lenguaje.**- La terapeuta iniciara sus funciones con una evaluación de cada niño; una vez que los niños estén adaptados establecerá horarios de terapias según los casos requeridos, apoyo en las aulas en estimulación del lenguaje; brinda resultados de sus evaluaciones a los padres, reuniones periódicas con los mismos y talleres al respecto con los padres y maestros. Mantiene una carpeta por niño con todo el informe de su trabajo y deberá cumplir con las metas establecidas para cada caso. Tiene la obligación de informar de su actividad todo el tiempo a la Dirección.
- **Personal Docente.**- Su función principal es el cuidado, la enseñanza pedagógica de los niños y el apoyo a sus padres; para esto, realizará mensualmente una planificación basada en el currículo elaborado específicamente para el Centro, además de una planificación elaborada para brindar información a los padres de familia sobre el trabajo que realizarán los niños en el Centro, en caso de que desee apoyar en sus casas. Todas sus funciones estarán en coordinación con el Equipo Multidisciplinario; realizarán evaluaciones periódicas con el fin de

detectar áreas en menor desarrollo para darle mayor énfasis y entregarán los resultados de estas evaluaciones a los padres para su conocimiento.

El personal docente está compuesto por educadoras especiales, quienes manejarán un cuaderno de planificaciones y datos específicos de cada uno de los niños para poder analizar en las reuniones periódicas que reportan las áreas trabajadas y el progreso del niño. El Centro evaluará su trabajo todo el tiempo y proporcionará talleres en diferentes temas según la época y la necesidad.

Perfiles Administrativos:⁴

Director Administrativo:

- Título de Ingeniero Comercial o Economista
- Experiencia 3 años mínimo en cargos similares
- Conocimiento de Utilitarios
- Cursos de capacitación en empresas de servicios y puestas en marcha de proyectos.

Director Académico:

- Título de Lcdo. En Ciencias de la Educación
- Experiencia: 3 años mínimo
- Conocimiento en Dirección de Escuela
- Conocimiento de Computación

Secretaria-Recepcionista:

- Estudios: mínimo primer año de secretariado o carreras afines.
- Experiencia: mínima un año

⁴ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

- Conocimiento de Utilitarios
- Cursos y Capacitación en servicio y atención al cliente.

Contador:

- Título de Contador Público.
- Experiencia: mínima 2 años en cargos similares.
- Conocimiento de Utilitarios.
- Cursos de actualización tributaria.

Servicio de Limpieza:

- Estudios: Bachiller
- Afinidad con los niños.
- Normas de limpieza y pulcritud.

Psicólogo:

- Título de Psicólogo Infantil
- Experiencia: 2 años mínimo
- Conocimiento y Aplicación de test académicos y de personalidad.

Terapista de lenguaje:

- Título de Tecnóloga Médica en Terapia de Lenguaje
- Experiencia: Mínimo 2 años
- Conocimiento y Aplicación de test para evaluaciones.

Personal Docente:

- Título de Licenciado En Ciencias de la Educación
- Experiencia: 2 años mínimo.

- Conocimiento básico de computación.
- Cursos de capacitación de problemas de aprendizaje y técnicas de estudio, evaluación de los aprendizajes.
- Conocimiento de Paradigma Ecológico Contextual y Significativo; métodos de Técnicas de Aprendizaje Activo.

1.3 Objetivos y Políticas:⁵

Objetivo General:

- Brindar el servicio de supervisión y ayuda psicopedagógica en la realización de tareas escolares, reforzando destrezas y conocimientos para los niños de primero a séptimo año de educación básica de las escuelas de la ciudad de Cuenca.
- Proponer y pilotear un currículo basado en la estimulación de las inteligencias dominantes y el desarrollo del pensamiento.

Objetivos Específicos:

- Asegurarse que el niño termine las tareas en el Centro.
- Desarrollar en los niños habilidades y destrezas.
- Desarrollo de estrategias de aprendizaje para la realización de tareas.
- Lograr que los niños aprendan a utilizar su tiempo en el desarrollo de sus tareas y en sus momentos libres.
- Desarrollar nuestra propia propuesta curricular, ponerla en funcionamiento, analizarla, criticarla, replantearla.
- Adaptar o crear espacios acordes a las necesidades de los niños y a nuestra filosofía educativa.

Políticas:

- Informes pedagógicos a los padres mensualmente

⁵ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

- Reuniones con las escuelas remitentes trimestralmente.
- Reuniones con cada profesional un viernes al mes.
- Registro de las experiencias de trabajo.
- Información personalizada a los padres.
- Propuesta de nuevos proyectos.

1.4 Diagnóstico Del Producto “Servicio”

Se a observado que en la ciudad de Cuenca, existen diferentes centros y consultorios que ayudan a los niños en la realización de sus tareas escolares pero sin investigar por que los niños necesitan la ayuda en estás actividades. Estos centros no cubren todas las necesidades básicas que tienen los niños al momento del aprendizaje escolar.

Como miembros de una sociedad, estamos llamados a velar y promover lugares en donde se brinde una atención de calidad, adecuada, justa, dirigida por profesionales, capacitados y con un programa idóneo adaptado a las necesidades de nuestra población infantil ya que la educación inicial es un proceso sistemático, continuo, integrado del desarrollo de los niños.

Es así como el Centro de Desarrollo Psicopedagógico “Despertar” presta, en general, el servicio de apoyo y supervisión para que los niños realicen las tareas escolares y refuercen temas de las clases que han recibido en sus respectivas escuelas. Es así como nace la idea de hacer una conexión entre nuestro Centro y los diferentes centros de la ciudad, obteniendo así la remisión directa de los niños a nuestro Centro y el trabajo conjunto en la realización de los esquemas de planificación y objetivos para el mejor desenvolvimiento de los niños.

Debido a que el Centro ha realizado una mínima actividad de publicidad y promoción en el mercado, no ha logrado la integración y el compromiso de todos los padres de familia debido a la falta de información sobre las funciones y servicios que el Centro ofrece, así como la importancia de ayudar al niño en esta etapa del desarrollo infantil.

1.5 Principios y Valores Corporativos⁶

Cientes Externos:

“El cliente no es un Dios pero si un Rey”⁷

La obligación para con los clientes nunca se interrumpe tratando que sus necesidades sean satisfechas y superadas con un servicio de máxima calidad, exclusivo y de primera.

Personal:

Los clientes internos son el activo más importante de la empresa, de su gestión dependerá un entorno de apertura, trabajo en equipo y participación. Al comprenderlos y satisfacerlos, estos proporcionarán rendimientos, permanencia en el mercado y un retorno apreciable para el Centro.

Por ello, el personal que labore en el Centro “Despertar” será incentivado *para que logre su máximo potencial mediante la capacitación y el estudio*, para promover una adecuada participación grupal y atención al cliente. Con ello, se esforzarán de modo permanente y continuo tratando de lograr un ambiente de trabajo agradable y tratando siempre a los clientes en forma eficiente eficaz y óptima.

⁶ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

⁷ Tomado del Folleto, GESTION EMPRESARIAL, Estrategias y Técnicas de Administración de Empresas, Dr. MOLINA N. Mario.

Calidad:

El mejoramiento continuo de la calidad es el objetivo primordial. Para cumplir con las necesidades de los clientes se buscará en forma constante innovación y mejoramiento en el servicio que se proporcionará a los clientes.

Servicio:

El servicio refleja el esfuerzo combinado. La conexión y remisión directa de otros centros de la ciudad distinguen a nuestro Centro de los competidores y lo mantienen en el mercado. Por lo tanto, se deberá dar un servicio de calidad como el pilar fundamental en nuestros objetivos.

Responsabilidad:

El Centro cuenta con profesionales en cada una de las áreas, pero sobre todo comprometidos a cumplir con lo panificado y a luchar por el mejoramiento de los niños.

Capítulo II

2.- Plan Estratégico De Marketing

2.1 Análisis Situacional De Mercado

En el aspecto educativo, el mercado de Cuenca es muy amplio e importante, así como la necesidad de los padres de familia en la supervisión y ayuda para la realización de tareas escolares de sus hijos. Esto representa un 78% de los padres de familia que tienen dificultades para ayudar a sus hijos a realizar tareas escolares y a pesar que en sus hogares cuentan con materiales de consulta, ellos prefieren enviar a sus hijos a centros para un mejor desenvolvimiento.⁸ Cabe recalcar que los principales clientes pertenecen a una clase media alta que desean una atención y un mejoramiento académico.

Desean adquirir un servicio completo, en un centro que les otorgue confianza, un equipo que lucha por los niños y mantiene conexión con las escuelas de donde provienen, combinando primordialmente, con el refuerzo de destrezas para un mejor desenvolvimiento.

⁸ Investigación de Mercados, Tabulación de Encuestas, pregunta número dos.

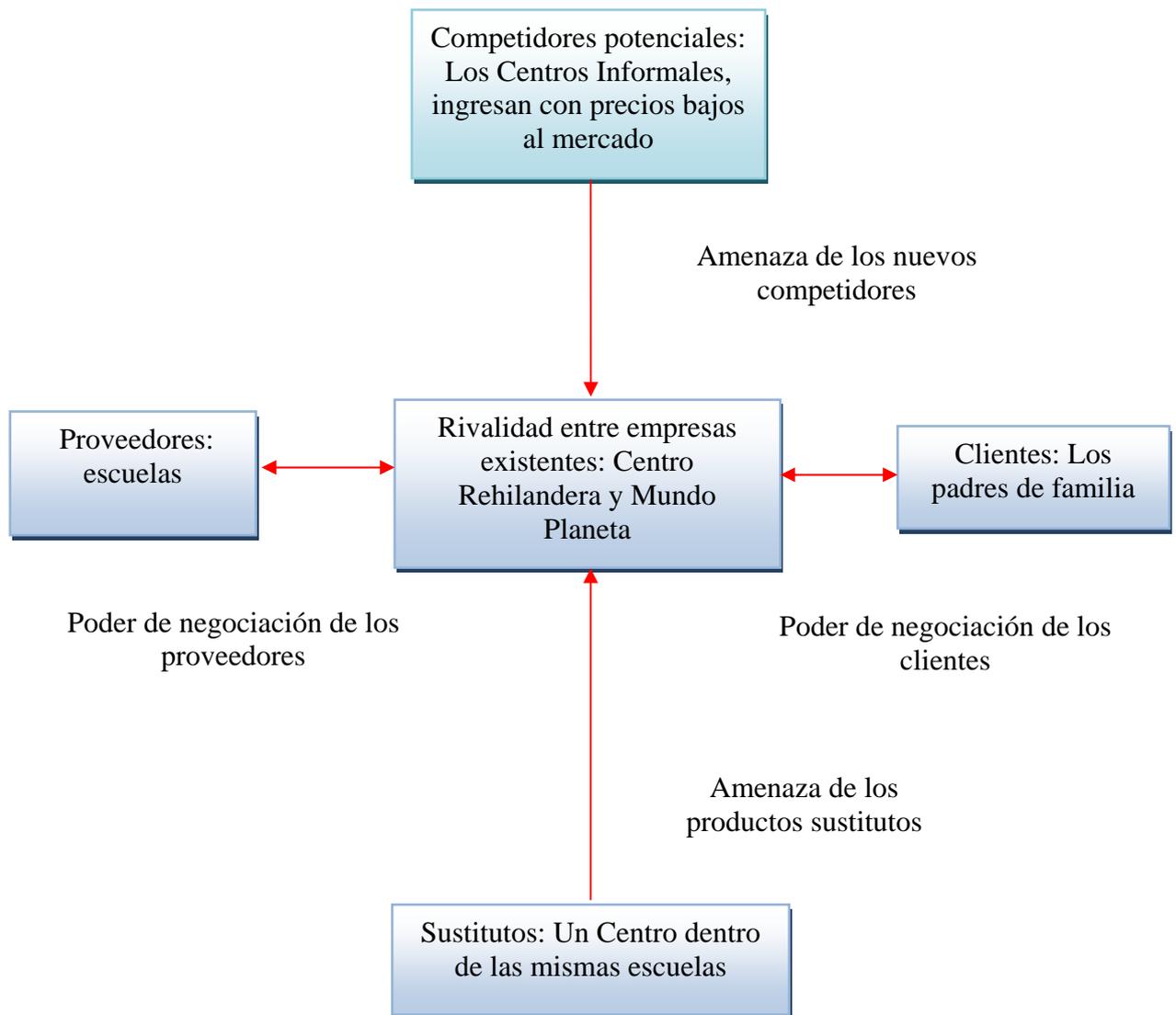
El número de niños que han asistido en los últimos cinco años a los diferentes centros en la ciudad de Cuenca, es de aproximadamente 330 niños; el precio por niño es de 40 dólares mensuales, lo cual ha ido incrementándose de acuerdo a los diferentes servicios que cada centro ofrece, ya que no sólo se dedican a la ayuda de tareas escolares y recuperación psicopedagógica; es por esto que el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” necesita una estrategia que restaure las proyecciones y planes esperados.

Los principales competidores del Centro “Despertar” en la ciudad de Cuenca en la realización de tareas escolares y recuperación psicopedagógica son: Rehilandera, Mundo Planeta, Crecer, Abejitas Laboriosas que han tomado una buena posición en el mercado. Por ejemplo Rehilandera ofrece la realización de tareas escolares, refuerzo e integración de niños con problemas de discapacidad, asistencia integral en el embarazo, asesoría a padres; gasta mucho en publicidad en escuelas y colegios. Mundo Planeta, a excepción del mismo servicio de las tareas escolares ofrecen talleres de arte, pintura y recreaciones para los niños.

Dentro de este análisis se distinguen los siguientes tipos de estructuras competitivas y se examinarán sus características:

2.1.1 Fuerzas Competitivas:

MODELO SOBRE LAS FUERZAS COMPETITIVAS SEGÚN MICHAEL PORTER



- ✓ **Competidores Potenciales:** En el medio en el que nuestro Centro se desenvuelve hemos podido observar y determinar que los competidores potenciales que constituyen una amenaza para nosotros, son aquellos centros llamados informales, ya que ingresan al mercado, a un precio muy bajo, el mismo que no representa el servicio que se está prestando; estos centros tienen los precios más bajos hasta atraer la clientela y poder posicionarse en el mercado. De esta manera, no ofrecen un servicio de calidad, ocasionando un deterioro en el progreso de los niños.

- ✓ **Poder de Negociación de los Proveedores:** Dentro de nuestros proveedores, están las escuelas, las cuales remiten al Centro a los niños que necesitan un apoyo en las tareas escolares y refuerzo en las áreas que más deficiencia tienen, por ejemplo las escuelas: Borja, Alemán, Asunción, Acuabis, etc.
Como podemos observar, al hablar de educación, estamos dirigiéndonos a un mercado muy delicado, es por eso que en este tipo de servicio el poder de negociación de los proveedores tiene el poder suficiente para exigir una conexión y organización entre el Centro, los padres y las escuelas que nos remiten las cuales cumplen el papel de nuestros proveedores.

- ✓ **Poder de Negociación de los Clientes:** Dentro de nuestro Centro, los clientes son los padres, debido a que ellos escogen, exigen y optan por el servicio. Es así como el poder de negociación de los clientes con nuestro Centro es agresivo, debido a que los padres exigen un precio cómodo pero con un servicio de calidad en donde ellos tengan la confianza para dejar a sus niños y los cuales tengan

deseo de ir al Centro y se sientan contentos y listos para desenvolverse bien.

- ✓ **Rivalidad entre empresas existentes:** En nuestro mercado, nuestra rivalidad la constituyen todos los centros que están junto con nosotros en el medio y son: Rehilandera y Mundo Planeta, debido a que ofrecen un servicio similar que el nuestro, utilizan una fuerte publicidad para entrar en el mercado dando fuerza a su imagen.

- ✓ **Sustitutos:** En nuestro servicio, un sustituto podría ser que las mismas escuelas que nos remiten a los niños, tuvieran un centro dentro de la misma después del horario de escuela, proporcionándoles almuerzos y buseta de regreso a sus domicilios cuando culmine el horario de realización de tareas y recuperación.

2.1.2. Investigación De Mercados

2.1.2.1 Definición Del Problema

El Centro Despertar, a lo largo de su desarrollo ha logrado trabajar conjuntamente con escuelas, niños y padres pero no en las proyecciones y planes esperados debido a:

El Centro de Apoyo Psicopedagógico Despertar ha realizado una mínima actividad que está relacionada con publicidad, promoción o posicionamiento en el mercado, dado que no ha existido un estudio previo de análisis de mercado para la comercialización de este servicio.

A pesar que el Centro ha tenido acogida en el mercado, no ha logrado la integración y el compromiso completo de todos los padres de familia, debido a la falta de información sobre las funciones y todos los servicios que este ofrece.

En este caso, con las oportunidades y problemas planteados anteriormente, se puede deducir que si la empresa continúa sin explotar sus posibilidades de ampliar su mercado y continúa sin hacer énfasis en sus estrategias de mercadeo y ventas como de posicionamiento de dicho servicio, afectará la posibilidad de aprovechar el mercado existente, la fortaleza de su infraestructura y de cumplir con los objetivos y presupuestos generales del Centro.

Esta situación hace necesaria la implementación de un posicionamiento del servicio mencionado, de un plan de mercadeo y capacitación acerca del servicio a venderse, procedimientos para la participación adecuada del personal y obtener los resultados esperados de las promociones y publicidades realizadas, las cuales se verán reflejadas en las ventas del servicio.

2.1.2.1.1 Objetivo De La Investigación

El presente estudio de mercado está elaborado para conocer la demanda existente de niños de primero a séptimo año de educación básica de la ciudad de Cuenca, que necesitan supervisión en la realización de tareas escolares y refuerzo en el desarrollo de destrezas antes que de conocimientos, de la inteligencia y el pensamiento, cambiando la memoria por la comprensión. Así como también se pretende conocer el nivel de información acerca de este tipo de centros y la cantidad de padres de familia que pueden ayudar a sus niños a desarrollar sus tareas así como tomar hábitos de estudio.

2.1.2.2.- Definición De Los Límites De La Investigación

Los límites de nuestra investigación de mercados se determinan en forma clara y precisa considerando los siguientes aspectos:

- ✚ **Aspecto Económico:** El Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” ha establecido dentro de su presupuesto anual un rubro aproximado de 1500 dólares como inversión, para el desarrollo de la investigación y de esta manera contar con los recursos económicos necesarios.

- ✚ **Aspecto Geográfico:** Se ha definido y determinado en forma precisa y clara el área geográfica para la realización de la investigación de mercados siendo esta el Cantón Cuenca, la Provincia del Azuay, la zona educativa en especial las escuelas de la ciudad de Cuenca.

- ✚ **Aspecto Temporal:** Por medio del Diagrama de Gantt, se ha programado de manera puntual las diferentes actividades a desarrollar, con el tiempo necesario para el desarrollo de cada una de ellas.

DIAGRAMA DE GANTT

Tiempo	Semanas mes de Febrero del 2008		Semanas mes de Marzo del 2008	
Actividades	3	4	1	2
Definición del Problema y Objetivo de la Investigación				
Definición de los límites de la Inv.				
Definición de las fuentes de Información				
Definición del Informante				
Estimación y Diseño de la muestra				
Diseño del Cuestionario				
Recopilación de la Información				
Análisis y Evaluación de los Datos				
Informe Final				

2.1.2.3. - Fuentes De Información

📌 Fuentes Directas o Primarias:

Para cuantificar la demanda se utilizó como fuente primaria la aplicación de encuestas que contengan los datos necesarios y suficientes para la demostración de las respectivas hipótesis planteadas desde un principio. El tipo de preguntas que se establecieron dentro del cuestionario son las preguntas de información ya que estas tienen el propósito de seleccionar a los informantes que verdaderamente conocen los asuntos que se investigan.

Debido a que el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” está orientado a trabajar con la población que representa un nivel medio alto, el universo para el proyecto se segmentó tomando como dato las estadísticas de la Dirección de Educación sobre los niños matriculados en escuelas particulares de la ciudad de Cuenca en el año lectivo 2006-2007. Obteniendo así:

Una Población de 16945 niños matriculados en las escuelas particulares de la ciudad de Cuenca. (Anexo 1)

📌 Fuentes Indirectas o Secundarias:

Obtendremos información valiosa sobre organizaciones importantes que ayudarán para el buen desempeño de las labores del Centro; entre éstas tenemos la Dirección de Educación de la cual obtendremos los datos de los niños matriculados en las escuelas particulares de la ciudad de Cuenca.

Las Fuentes indirectas juegan un gran papel y en el entorno de ellos obtendremos información y respaldo para el buen desempeño del Centro.

2.1.2.4.- Definición Del Informante

Es importante analizar la información del Informante es por esto que analizaremos nuestra competencia:

La competencia directa son los Centros REHILANDERA y MUNDO PLANETA.

REHILANDERA: Calificado como un centro integrado. Pertenece a un grupo de profesionales enfocados al progreso de los niños, al apoyo de los padres en la realización de tareas escolares, asistencia integral en el embarazo, dirigiéndose actualmente al apoyo a niños especiales integrados en escuelas, esto no deja de ser una fortaleza.

El Centro REHILANDERA está ubicado en Agustín Cueva y Honorato Loyola 3-55, tiene una decoración llamativa: con muebles, plantas juegos de recreación, y cuenta con el servicio de refrigerio a media tarde para los niños. Su capacidad instalada es de 4 aulas una para cada profesional un recibidor, una cocina, 2 baños.

Dada la extensión del Centro, no cuentan con departamentos para la directora, ni secretaria. (Anexo 2)

MUNDO PLANETA:

El concepto del Centro Mundo Planeta sobrepasa de gran manera a las del centro anteriormente mencionado. Se encuentra ubicado en la Avenida Remigio Crespo, tiene una decoración muy llamativa con jardines, plantas, juegos para patio, salón de video, salón recibidor. Su capacidad instalada es de dos plantas con aulas en la parte superior y dos en la inferior para la directora y secretaria, con cocina y baños

privados Además el Centro trabaja con talleres para recreación de los niños como por ej. Taller de manualidades, de pintura, etc.

2.1.2.5.- Definición de la Extensión de la Investigación

El universo que hemos tomado para el proyecto es de 16945 que equivale a los niños matriculados en las escuelas particulares de la ciudad de Cuenca, según datos de la Dirección de Educación del año escolar 2006-2007.

Tamaño De La Muestra

$$n = \frac{Z^2 (N) (P) (Q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (P) (Q)}$$

DATOS:

Z= 95% Nivel de Confianza

Error= 5 %

N= 16945

P= 50% probabilidad de que ocurra

Q= 50% probabilidad que no ocurra

$$n = \frac{(1.96)^2 (16945) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (16945-1) + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$$

$$n = 375.6$$

$$n = 376$$

2.1.2.6. – Diseño Del Cuestionario

CENTRO DE APOYO PSICOPEDAGÓGICO “DESPERTAR”

Esta encuesta tiene por objeto estudiar la demanda existente de niños comprendida entre primero a séptimo año de educación básica de la ciudad de Cuenca que necesitan supervisión y ayuda en la realización de tareas escolares.

Instrucciones:

- a) Lea detenidamente cada pregunta para que responda acertadamente
- b) Escriba una x dentro del casillero que corresponda a la respuesta

Contenidos:

1. **¿Tiene usted hijos de primero a séptimo año de educación básica? (si su respuesta es positiva conteste las siguientes preguntas)**

SI _____ NO _____

2. **¿Le resulta difícil ayudar a sus hijos a realizar sus tareas escolares?**

SI _____ NO _____

3. **¿En cuál de estas materias tiene su hijo mayor dificultad para realizar sus tareas?**

- Matemáticas ()
- Lenguaje ()
- Ciencias Naturales ()
- Estudios Sociales ()
- Inglés ()
- Computación ()
- Ninguna ()

4. ¿Cuenta con material bibliográfico o de Internet para que su hijo realice trabajos de investigación?

SI_____ NO_____

5. ¿Cuánto tiempo se demora su hijo en realizar sus tareas escolares?

De 1 a 2 horas ()

De 2 a 3 horas ()

De 3 a más horas ()

6. ¿Conoce Usted de la existencia de algún Centro de Apoyo Psicopedagógico?

SI_____ NO_____

7. ¿Estaría dispuesto a enviar a su hijo a un Centro de apoyo para la realización de tareas escolares? (si su respuesta es positiva conteste las siguientes preguntas).

SI_____ NO_____

8. ¿Cuántas veces estaría dispuesto a enviar a su hijo al Centro?

- Todos los días ()

- Dos veces a la semana ()

- Tres veces a la semana ()

9. ¿Cuánto estaría Ud. dispuesto a pagar mensualmente por enviar a su hijo al Centro?

- Todos los día \$50 SI_____ NO_____

- Dos veces a la semana \$20 SI_____ NO_____

- Tres veces a la semana \$40 SI_____ NO_____

Gracias por su Colaboración

CENTRO DE APOYO PSICOPEDAGÓGICO

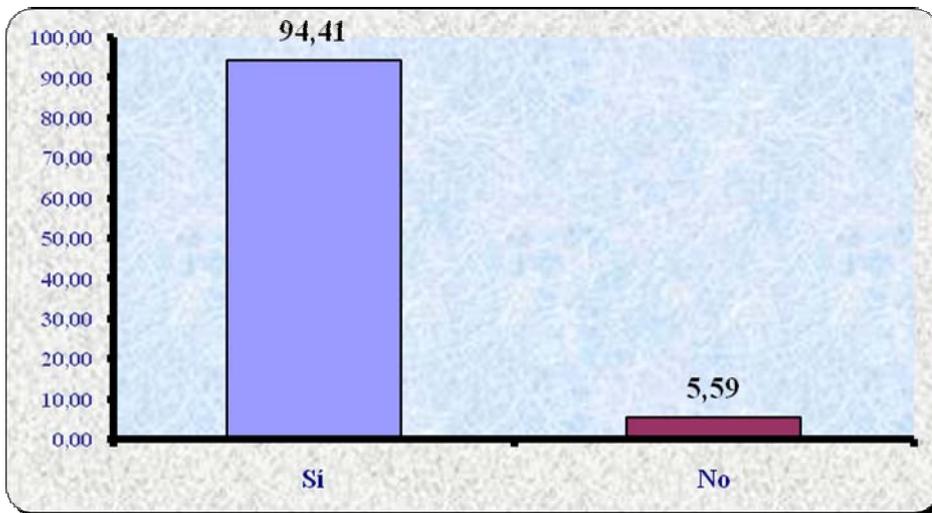
"DESPERTAR"

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

PREGUNTA #1

¿Tiene Usted hijos de primero a séptimo año de educación básica?

Opción		Porcentaje
Sí	355	94.41
No	21	5.59
TOTAL	376	100.00



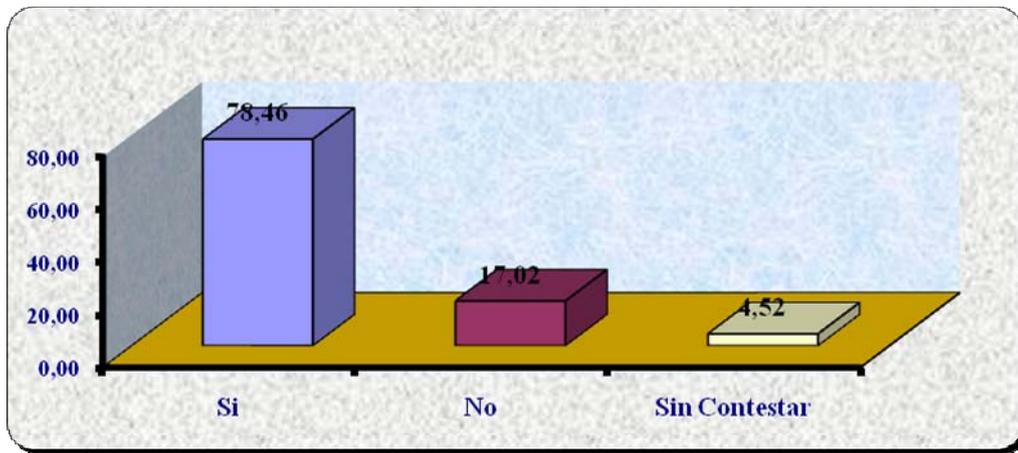
Interpretación:

Según las encuestas realizadas, se pudo observar que existe un porcentaje del 94.41% de niños existentes de primero a séptimo año de educación básica.

PREGUNTA #2

¿ Le resulta difícil ayudar a sus hijos a realizar sus tareas escolares?

Opción		Porcentaje
Si	295	78.46
No	64	17.02
Sin Contestar	17	4.52
TOTAL	376	100.00



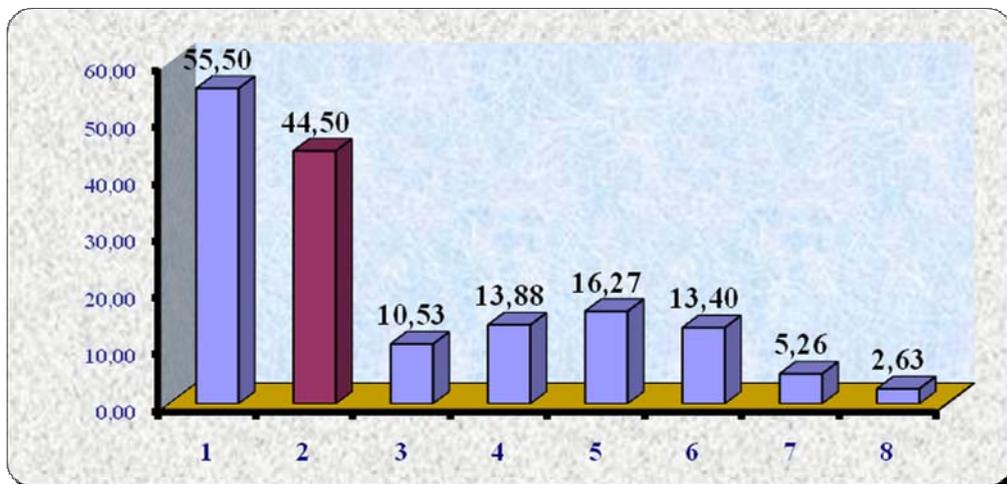
Interpretación:

Como podemos darnos cuenta, en los resultados de las encuestas, el 78.46% de padres tienen dificultades para ayudar a sus hijos ya sea por el tiempo, por su trabajo o en algunos casos por la falta de paciencia hacia las actitudes de los niños.

PREGUNTA #3

¿En cuál de estas materias tiene su hijo mayor dificultad para realizar sus tareas?

Opción		Porcentaje
Matemáticas	232	55.50
Lenguaje	186	44.50
Ciencias Naturales	44	10.53
Estudios Sociales	58	13.88
Inglés	68	16.27
Computación	56	13.40
Ninguna	22	5.26
Sin contestar	11	2.63
TOTAL	418	161.96



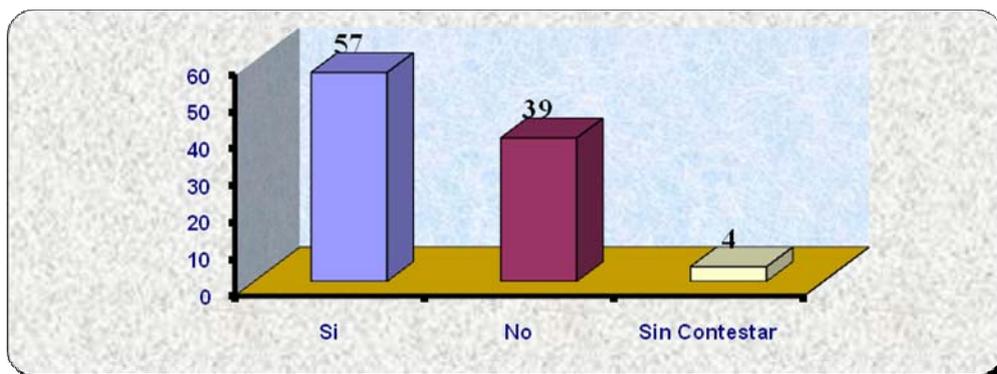
Interpretación:

Según los resultados de las encuestas el porcentaje más alto es de 55.50% en la materia de matemáticas continuando con lenguaje con un 44.50% esto quiere decir son las materias en la que los niños de primero a séptimo presentan mayor dificultad para desarrollar y en las cuales se requiere mayor atención y refuerzo.

PREGUNTA # 4

¿Cuenta con material bibliográfico o de Internet para que su hijo realice trabajos de investigación?

Opción		Porcentaje
Si	214	57
No	147	39
Sin Contestar	15	4
TOTAL	376	100.00



Interpretación:

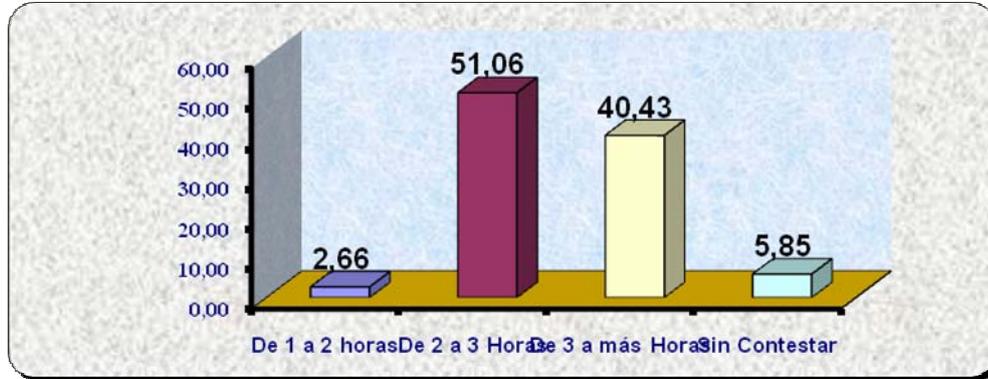
Un 57% de los padres de familia cuentan con material bibliográfico o internet para que los niños puedan desarrollar sus tareas, Y el 39% no cuenta con material necesario para que los niños desarrollen sus tareas. A pesar de que los padres disponen de materiales bibliográficos no tienen el tiempo disponible para ayudarlos debido a que la mayoría trabaja.

PREGUNTA # 5

¿Cuánto tiempo se demora su hijo en realizar sus tareas escolares?

Opción		Porcentaje
De 1 a 2 horas	10	2.66
De 2 a 3 Horas	192	51.06

De 3 a más Horas	152	40.43
Sin Contestar	22	5.85
TOTAL	376	100.00



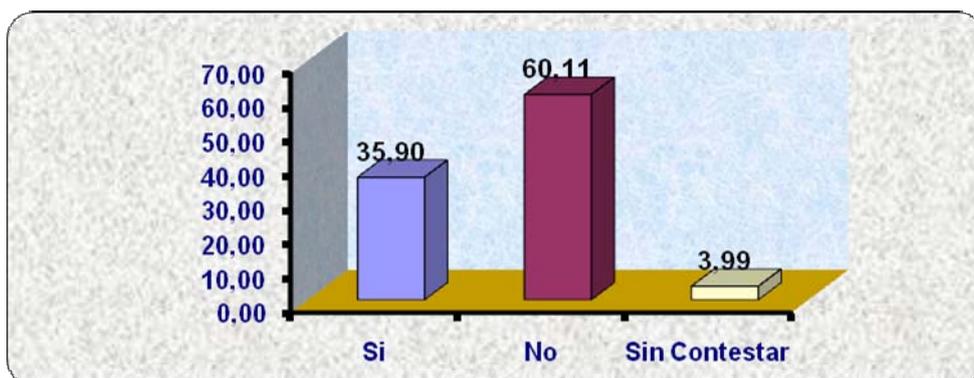
Interpretación:

El 51% de niños se demora entre 2 a 3 horas en hacer sus tareas escolares, un 40% de 3 horas o más lo que demuestra que los niños presentan problemas ya sea en hábito de estudio o porque no entienden sus tareas o mientras las realizan hacen otras actividades ajenas a estas y no logran el nivel de concentración que requiere.

PREGUNTA # 6

¿Conoce usted de la existencia de algún Centro de Apoyo Psicopedagógico?

Opción		Porcentaje
Si	135	35.90
No	226	60.11
Sin Contestar	15	3.99
TOTAL	376	100.00



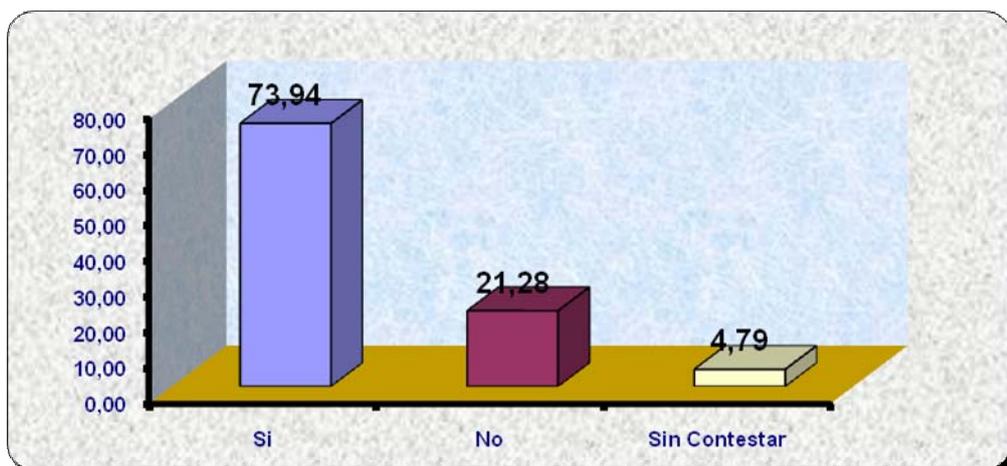
Interpretación:

Como podemos observar el 60% no conoce de la existencia de algún Centro lo suficiente para optar por el servicio, y el 35.90%, conoce de la existencia pero no lo suficiente por la falta de publicidad o información para ofrecer el servicio.

PREGUNTA # 7

¿Estaría dispuesto a enviar a su hijo a un Centro de Apoyo para la realización de tareas escolares?

Opción		Porcentaje
Si	278	73.94
No	80	21.28
Sin Contestar	18	4.79
TOTAL	376	100.00



Interpretación:

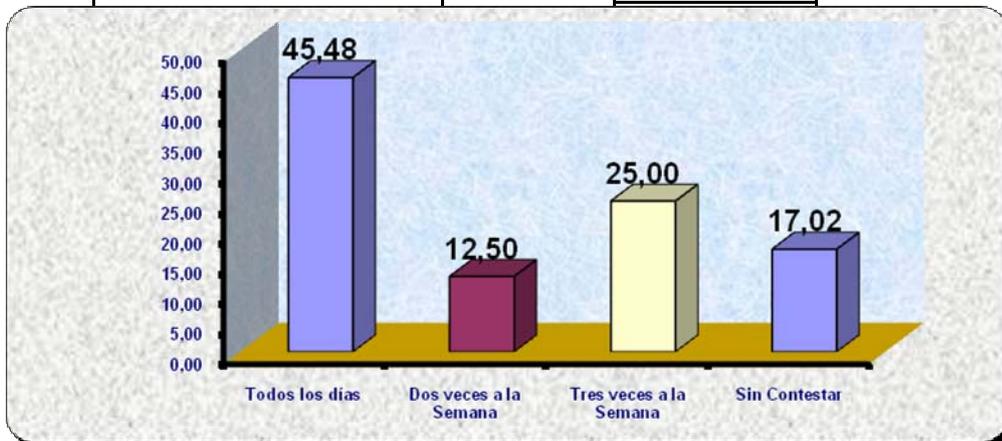
De acuerdo a las encuestas el 73.94% de los padres estaría dispuesto a enviar a sus niños a un Centro de Apoyo Psicopedagógico dedido a que la mayoría de los pa-

dres trabajan y los niños no reciben la atención necesaria y el apoyo para esto. Contando que los niños no sólo realizan sus tareas si no también estudian y refuerzan lo que no han comprendido.

PREGUNTA # 8

¿Cuántas veces estaría dispuesto a enviar a su hijo al Centro?

Opción		Porcentaje
Todos los días	171	45.48
Dos veces a la Semana	47	12.50
Tres veces a la Semana	94	25.00



Interpretación:

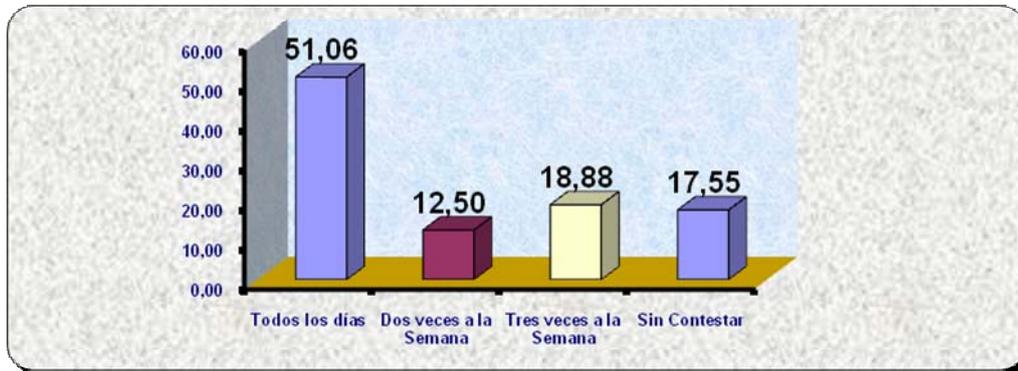
La frecuencia con la que los padres quisieran enviar a sus niños a los niños es todos los días con un porcentaje del 45.48% donde ellos pueden realizar sus tareas estudiar, y reforzar áreas en las que necesitan más ayuda.

PREGUNTA # 9

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente por enviar a su hijo al Centro?

Opción	Si	No	Total	Porcentaje
Todos los días	168	24	192	51.06
Dos veces a la Semana	44	3	47	12.50

Tres veces a la Semana	59	12	71	18.88
Sin Contestar			66	17.55
TOTAL			376	100.00



Interpretación:

Un 51% de las personas encuestadas, considera factible enviar a sus niños todos los días con un costo de 50 dólares. Debido a que no consideran factible envíale dos o tres días ya que todos los días necesitan apoyo y el precio no tiene gran diferencia.

2.1.2.8.- Informe Final de la Investigación de Mercado

En base a las encuestas realizadas, podemos observar que en la ciudad de Cuenca el mayor porcentaje de padres (94.41%) tienen niños de primero a séptimo año de educación básica, resultado que se apega a la realidad. El tener niños de primero a séptimo año de educación básica es una responsabilidad muy grande ya que es en esta etapa donde ellos aprenden a desenvolverse. Es así como por diferentes factores como el tiempo, la sociedad que ahora requiere que padres y madres trabajen, los padres presentan dificultad para ayudar a sus hijos en el desarrollo de sus tareas, según como se puede observar en la tabulación de las encuestas con un porcentaje de 78.46%.

Una de las causas de ello sería que la mayoría de niños empiezan a desarrollar dificultad en ciertas materias básicas como matemáticas según como se puede observar en la tabulación de las encuestas con un porcentaje de 55.50% y en la materia de lenguaje con un porcentaje del 44.50%.

Otro aspecto importante de nuestro análisis, es el hecho de que dentro de las familias los padres cuentan con material bibliográfico o de internet en un porcentaje del 57% pero no lo utilizan porque los padres no tienen el tiempo para permanecer con sus niños elaborando los deberes e incluso hay veces que no entienden lo que los niños tienen que investigar, aspecto que podríamos aprovechar debido a que en la ciudad sí existe mercado para nuestro servicio, al igual que disposición para que ingresen al Centro, ya sea para realizar los deberes o para recuperación en las materias que necesiten apoyo.

Se puede observar también que el tiempo que se demoran los niños en casa para realizar sus tareas escolares en mayor porcentaje es de 2 a 3 horas con un 51%,

siendo un tiempo muy largo debido a que si tiene un correcto hábito de estudio demoraría menos.

La razón para esto es que muchos de los niños realizan sus deberes solos y mientras lo hacen desarrollan otras actividades al mismo tiempo como por ejemplo ven televisión, comen, juegan, lo que les impiden desarrollar bien sus destrezas y presentar deberes de calidad.

Un factor que será tomado en consideración para el desarrollo de los niños dentro del Centro, es el hecho de que los padres el momento de inscribir a sus niños, se orientan en primer lugar por el lugar, juguetería, materiales, personal de trabajo; en segundo lugar por la atención e información que se le brinde, lo que establece ya una conexión con nosotros; y en tercer lugar por la confianza que brindemos al

escuchar lo que le preocupa al padre siendo un factor motivacional más grande para ellos y para los niños.

Nuestro análisis también detectó que la poca información para la elección es el principal problema al momento de adquirir el servicio debido a que hay un porcentaje del 60.11% de personas que no conocen sobre la existencia de estos centros lo que nos convierte en uno de los pocos centros, con conexión en las escuelas para ofrecer y trabajar conjuntamente con nuestro servicio.

A pesar de la falta de información las personas están dispuestas a enviar a su niños a un centro de apoyo psicopedagógico, según la tabulación de las encuestas en un 73.94% siempre y cuando sea un centro donde los niños deseen ir, se sientan a gusto y sobre todo mantengan una conexión con la escuela de donde viene el niño.

La frecuencia con la que los padres tienen la posibilidad de enviar a sus niños, es todos los días según las encuestas en un 45.48%, con una disposición al pagar un valor mensual de 50 dólares según la tabulación de encuestas en un 51%, con un servicio de calidad donde realicen sus tareas, estudien y refuercen las materias con más dificultad.

El valor agregado que la empresa ha otorgado a los padres, es la conexión que se mantiene con las escuelas y con cada profesor de los niños para trabajar conjuntamente, informes mensuales donde tanto los padres como la escuela estén al tanto de lo que día a día se va trabajando, lo que según las encuestas es lo que los padres buscan, un centro que les de la tranquilidad que sus niños van a salir adelante.

De esta manera, y mediante este análisis minucioso, se ha llegado a la conclusión que el Centro de Apoyo Psicopedagógico es una alternativa viable tanto para los padres de familia como para los niños, debido a que cuenta con el personal idóneo, la infraestructura, horarios cómodos y la capacidad para dar un servicio de calidad del cual los padres y las escuelas de donde provienen se sientan satisfechos del servicio.

2.2 Misión y Visión Empresarial

- **Misión:**

El Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” para la realización de tareas escolares se plantea orientar la acción pedagógica para favorecer el crecimiento personal, inculcar el valor de la responsabilidad y el amor al estudio. Se compromete a reforzar las destrezas y contenidos con aprendizajes significativos, a fin de formar sujetos prácticos y con sentidos del deber, para que respondan a las exigencias de la sociedad contemporánea, siendo este el promotor de sus aprendizajes, valorando su identidad e impulsándolo a ser un líder positivo con sus propias convicciones y principios.⁹

⁹ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

- **Visión:**

Brindar una nueva educación, basada en principios fundamentales de conocimientos, valores y lograr ayudar a los estudiantes a desarrollar su inteligencia a nivel de pensamiento creativo, práctico y teórico, para que sean capaces de enfrentar los problemas que se presentan en su vida personal o de estudio y para que puedan solucionarlos de la mejor manera para una buena adaptación en la sociedad actual.¹⁰

2.3 Análisis FORD

La evaluación general de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Riesgos se denomina análisis FORD.

El análisis Ford nos sirve para desarrollar un estudio minucioso, tanto del entorno externo como del interno de nuestra empresa.

El análisis del entorno externo (oportunidades y riesgos): su objetivo primordial es distinguir nuevas oportunidades de mercado, las mismas que constituyen un conjunto de situaciones favorables para la venta de un producto y que deben ser aprovechadas al máximo. De la misma manera, algunos antecedentes del entorno representan un riesgo que provocan un suceso desfavorable y que de no tomarse medidas defensivas, puede causar un deterioro en las ventas y utilidades.

El análisis del entorno interno (fortalezas y debilidades): todo negocio necesita evaluar sus fortalezas y debilidades de manera periódica. Las fortalezas son circunstancias totalmente favorables para el buen desempeño de la empresa, las debilidades representan situaciones negativas pero que se pueden superar en base a políticas y estrategias adecuadas.

¹⁰ Archivos del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”

Análisis Del Entorno Interno

Fortalezas

Las principales fortalezas del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” y de las cuales se debe aprovechar son las siguientes:

- La variedad de opciones que dispone el Centro para ofrecer el servicio como meta principal sacar adelante al niño, ya que dispone de terapia de lenguaje, psicología tanto para los niños como para los padres.
- Servicios con niveles satisfactorios de calidad.
- Precios competitivos y accesibles para los padres de familia.
- El personal que labora en el Centro Despertar está conformado por profesionales capacitados y especializados en temas de la niñez que tienen un buen conocimiento del negocio.

Debilidades

El Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar” presenta algunas debilidades, enfocándonos entre las más relevantes y con el objetivo de darle solución y mitigar el impacto negativo que puedan causar afectando el futuro del Centro, son las siguientes:

- Falta de reconocimiento en el mercado local, puesto que al no tener mucha publicidad no se ha logrado un posicionamiento.
- La posibilidad de ingreso constante de nuevos centros dentro del mercado.
- La falta de información hacia el resto de escuelas de la Ciudad.

Análisis Del Entorno Externo

Oportunidades

Las principales oportunidades detectadas y definidas en las que el Centro debe aprovechar son las siguientes:

- La conexión que mantiene el Centro con las diferentes escuelas con las que ha venido trabajando a lo largo de su desarrollo, lo que ha logrado que estas escuelas remitan al centro a los niños que necesitan la ayuda psicopedagógica.
- El trabajo conjunto con las escuelas y en mejor de los casos directamente con la profesora para ver las deficiencias del niño, trabajar y reforzar dichas áreas y de esta manera mantener contacto y tanto la escuela como el Centro estar al tanto del avance del niño.
- Horario Factible para los padres de familia que trabajan y tienen que dejar a sus niños en el Centro.

Riesgos

Existen riesgos muy importantes, los mismos que deben ser tomados en cuenta, ya que en un punto determinado podrían afectar drásticamente el desarrollo del Centro, estos son los siguientes:

- Los diferentes centros de la ciudad que son nuevos, y que no les importa dar un servicio a un precio demasiado bajo hasta atraer clientela.
- La imitación de la competencia.
- Otro riesgo importante son las escuelas que han venido remitiéndonos a los niños.

Estas constituyen un riesgo, al plantearse la posibilidad de crear un centro de apoyo psicopedagógico dentro de la misma escuela, después de clases, quedándose los alumnos a recibir recuperación con los mismos profesores y en las áreas que más bajos se encuentren durante una o dos horas y al proporcionar busetas de regreso a sus domicilios cuando culmine el horario de realización de tareas y recuperación.

2.4 Objetivos Del Plan

✚ La Prestación de servicios de calidad como: Recuperación Pedagógica, Control de deberes, Apoyo Psicológico, Terapia Familiar y Terapia de Lenguaje los cuales dispone el Centro, con profesionales expertos en su área que logren brindar seguridad y cariño, estimulando al niño en sus diferentes áreas de desarrollo para lograr un desenvolvimiento integral, con conocimientos básicos que serán un pilar fundamental para un exitoso desempeño en su futuro escolar.

✚ Satisfacer las necesidades, tanto de los niños como de los padres al momento de acudir al Centro. De la misma manera se busca satisfacer las necesidades de las escuelas en el momento de remitir a los niños a nuestro Centro.

Todo esto se busca lograr por medio de la metodología que utilizamos, basada en programas pedagógicos que respetan el ritmo y las necesidades educativas de cada niño, potencializando al máximo sus habilidades y destrezas. Con lo planteado anteriormente se busca satisfacer un diez por ciento más de las necesidades de niños, padres y escuelas de lo que se ha venido satisfaciendo hasta el año anterior.

✚ Obtener un reconocimiento en el mercado para de esta manera alcanzar las utilidades esperadas. Dicho reconocimiento se logrará mediante la publicidad que se realice en las escuelas particulares de la ciudad acerca del Centro, la misma que se incrementará en un veinte por ciento más que el año anterior.

2.5 Estrategias De Marketing

✚ Estrategia de Diferenciación:

- Nuestra mayor estrategia de diferenciación es contar con un equipo multidisciplinario, el mismo que mantiene una conexión con las escuelas de las cuales provienen los niños y a las cuales se les entrega los informes

donde se evalúa cada área. (Anexo 3). De la misma manera este equipo tiene un trato directo con los padres de familia de cada niño para que estos realicen un convenio para apoyar a los niños en lo que el equipo crea necesario.

- El Centro, como valores agregados tiene la motivación para los niños, por medio de festejos de los cumpleaños donde participan todos los niños del Centro, salidas una vez al mes a parques, piscinas, etc. dependiendo del desenvolvimiento y resultados obtenidos durante el periodo de trabajo. (Anexo 4)

- Se trabaja con entrega de reconocimientos, diplomas por parte del Centro a aquellos niños que se hayan esforzado tanto en la escuela como en el Centro, obteniendo así excelentes calificaciones en sus evaluaciones y cumplimiento de deberes.

- El Centro maneja un convenio desarrollado con cada padre, en donde se detallan qué áreas pedagógicas y conductuales el Centro y ellos se comprometen a trabajar y los parámetros a utilizar para lograr el mismo. (Anexo 5)

Estrategia de Crecimiento:

Todas las empresas buscan el crecimiento de la misma, para ello optamos por la siguiente alternativa:

- Desarrollando nuevos Segmentos:
En las escuelas:

- Incentivar los servicios que otorga el centro a nuevas escuelas, mediante charlas informativas por parte del Centro a los profesores que laboran en las mismas
- Otorgando trípticos con las características del Centro (Anexo 6)
- Tramitar el ingreso del equipo multidisciplinario a una reunión de padres de familia.

Con los padres de familia

- Dar una charla sobre el funcionamiento del Centro.
- Invitar a conocer las instalaciones a donde los niños van a asistir.

Estrategias Virtuales

Hemos escogido como estrategia el Sitio Web de manera sencilla donde nosotros vamos a hacer conocer a los consumidores nuestro servicio

mediante la misión, la visión y las características fundamentales del producto.

El mecanismo de información que se va a utilizar es elaborar los Sitios Web en Cd, diskette y ponerlo a disposición del mercado en lugares estratégicos es decir en escuelas, editoriales o usar boletines que contengan el sitio web del Centro. (Anexo 7)

2.6 Programas De Acción

El Programa de Acción que aplicaremos en el Centro de Apoyo Psicopedagógico es la distribución de la publicidad a realizarse en el mismo.

1. ¿Qué hacer?

Distribuir al equipo multidisciplinario en las diferentes escuelas de la ciudad de Cuenca para dar las charlas y entrega de trípticos a los profesionales que laboran en las mismas.

2. ¿Cuándo hacer?

Se realizará durante el transcurso del año lectivo, con mayor énfasis al inicio de clases y con los padres de familia en las primeras reuniones o primera entrega de libretas de los niños.

3. ¿Cómo hacer?

Para desarrollarlo dividimos en dos tipos de charlas informativas: la primera hacia las escuelas para que conozcan nuestro tipo de trabajo, cómo mantendremos el contacto con ellas y los diferentes profesionales que están a cargo de cada niño que sea remitido al Centro y el tipo de informes mensuales que se les entregará. Segundo, la charla informativa y de invitación hacia los padres de familia que busca como objetivo darles a conocer nuestro servicio, las instalaciones y los profesionales que dispone el Centro.

Para llevar acabo esta acción el equipo multidisciplinario tiene que dividirse en las diferentes escuelas de la ciudad para esto hemos visto como prioridad llevar un esquema para este plan.

Fecha de Inicio de la Acción:

OBJETIVO PRINCIPAL	RESPONSABLE	TIEMPO DE CONSECUCIÓN	PRIORIDAD
---------------------------	--------------------	------------------------------	------------------

Escuela Porvenir	Lcda. Fanny Varea	Una Semana	Entrevista Directora
Escuela Porvenir	Lcda. Fanny Varea	Día establecido	Charla personal de la escuela
Escuela Porvenir	Lcda. Fanny Varea	Una Semana	Sacar cita para reunión con padres
Escuela Porvenir	Lcda. Fanny Varea	Día establecido	Charlas con los padres de familia

4. ¿Por qué hacer?

Lo hacemos de esta manera porque queremos ser reconocidos por las demás escuelas y por los padres de familia dando un buen asesoramiento de nuestro servicio. De igual manera para que el personal del Centro este más interrelacionado con las escuelas y con los padres para que de esta manera el desenvolvimiento del niño sea el más satisfactorio.

5. ¿Dónde hacer?

La distribución de nuestra publicidad se va a desarrollar en dos lugares primordiales: primero en las escuelas en donde se va a impartir las charlas informativas para el reconocimiento del Centro tanto físico como laboral.

Segundo en el Centro en el momento en el que los padres se acerquen a conocer las instalaciones, los profesionales, el método y los objetivos para los que se trabaja con los niños.

2.7 Presupuesto Del Plan:

NÚMERO	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	JUSTIFICACIÓN
1	Página Web	1	Para Publicidad en Escuelas
2	Trípticos	600	Para entrega en escuelas
3	Hojas A4 con logotipo Centro	700	Para entrega de informes a padres y escuelas.
4	Cds.	100	Para guardar sitio web
5	Transporte		Movilización
6	Imprevistos		Gastos no presupuestados

2.8 Evaluación Del Plan

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, se ha podido observar que el Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”, con un plan estratégico de marketing tiene muchas posibilidades de explotar sus recursos en todos los aspectos:

Además, el plan trata también de impulsar al personal del Centro a involucrarse más, es por eso que para dicha publicidad se ha planteado dividir al equipo en las diferentes escuelas para así trabajar en conjunto por un fin común los niños y el Centro.

Para la evaluación del programa de acción de dicho Plan, nos hemos planteado las siguientes políticas:

- ✚ La Distribución del equipo multidisciplinario para las visitas en las diferentes escuelas de la ciudad se realizará mediante un tipo de sorteo en donde consten todas las escuelas y a la vez todos los profesionales del Centro. Esta distribución tomará internamente un periodo de tiempo corto, es decir de una semana para organizarnos y movilizarnos a las escuelas que se hayan asignado.

- ✚ El plan se va a llevar a cabo con mayor énfasis al inicio del año escolar, donde el profesional encargado de emitir la charla pertinente, deberá enviar un oficio a la directora de la escuela, con los parámetros a tratar, el tiempo de la charla, etc. La Directora de la escuela asignada deberá emitir una respuesta que quedará en el archivo del Centro como resultado de la aplicación del plan.

🚦 El desarrollo de los dos tipos de charlas expuestas en el plan se va a evaluar de la siguiente manera:

Al personal encargado de la charla: se evaluará de acuerdo a una tarjeta de control, expuesta anteriormente donde consta el tiempo y plazo para cada actividad.

La charla informativa al personal de cada escuela: se controlará mediante una hoja donde conste nombre, apellido, grado al que dirige, número de alumnos y firma.

Charla informativa y de invitación a los padres: de la misma manera se controlará por el número de trípticos entregados en dicha reunión, y por los datos de la profesora encargada del grado sobre el número de alumnos que ella cree que necesitan la ayuda psicopedagógica.

Como hemos podido observar, todas estas actividades tienen un plazo corto para desarrollarse (un mes), debido a que las escuelas y los padres de familia al inicio de clases o en la primera entrega de aportes, es en donde toman la decisión acerca de que los niños necesitan el refuerzo. De la misma manera, la evaluación de estas actividades se ha planteado de una manera práctica y accesible para el personal del Centro, de las escuelas y los padres de familia.

Conclusiones y Recomendaciones

3.1 Conclusiones:

En conclusión, según el estudio que se ha ido realizando, existe una demanda insatisfecha para el servicio prestado por el Centro, contando con el personal idóneo y necesario para operar como centro.

Por lo afirmado anteriormente, se puede decir que el Centro es una buena opción para los consumidores, siendo atractivo tanto física como laboralmente y tiene las capacidades necesarias para abarcar una mayor parte del mercado.

Mediante la aplicación de este Plan de Marketing, se logrará llegar a más plazas, es decir al resto de escuelas particulares de la ciudad, en las cuales existen niños y padres que desconocen este servicio, el mismo que nosotros pondremos a consideración.

Se demostró que la inversión del Plan es rentable, debido a que en el momento que los niños acudan al Centro, después de la aplicación del mismo en cada una de las escuelas particulares de la ciudad de Cuenca, se habrá recuperado la inversión y alcanzado los resultados esperados.

Por lo planteado anteriormente, el Plan expuesto para el Centro “Despertar” es manejable y accesible, tanto por inversión, tiempo y personal disponible para que su desarrollo se lleve a cabo de manera satisfactoria.

3.2 Recomendaciones:

Nuestra recomendación es aplicar este Plan que se ha expuesto anteriormente en forma detallada, ya que este nos da la posibilidad de ampliar nuestro mercado.

Potenciar los recursos existentes, en especial los recursos humanos para mejorar la calidad, seguridad y confianza y para aumentar la reputación de la misma.

El plan de marketing se debe manejar de manera adecuada, ya que al dirigirnos a la educación no podemos exponernos, ni exponer a padres, escuelas y niños a una publicidad mediocre la cual afecte nuestra imagen y reputación.

El Centro tiene que estar pendiente de los resultados y de los diferentes acontecimientos que se presentan en el entorno y estar preparada en cualquier momento para examinar, cambiar o modificar la implantación de sus estrategias, programas e incluso de sus objetivos.

3.3 ANEXOS

3.3.1 Anexos 1:

Tríptico Dirección De Educación

Anexo 3.3.2:

Definición del Informante

Anexo 3.3.3:

Informe Entregado a Padres y Escuelas

Anexo 3.3.4:

Estrategia De Diferenciación (Foto Cumpleaños)



Anexo 3.3.5:

**Convenio Padres de Familia y el Centro de Apoyo
Psicopedagógico “Despertar”**

Anexo 3.3.6:

**Tríptico De Publicidad del Centro de Apoyo
Psicopedagógico “Despertar”**

Anexo 3.3.7:

**Página Web Del Centro De Apoyo Psicopedagógico
“Despertar”**

3.4 Bibliografía

Libros:

BUZZELL, Robert D. **Marketing**. (Un análisis Contemporáneo), Edit MacGraw Hill, New Cork, 1972

ERAZO S, José. **Mercadotecnia**, (Un análisis Global de Gestión)

HOLTJE, Herbert F. **Mercadotecnia**, Schaum, Edit. MacGraw Hill, 1999, 289 págs.

KOTLER, Philip. **Manual de la Mercadotecnia** (tomo 1 séptima Edición) 268 Págs.

McCARTHY, E Jerome. **Marketing Básico**, Edit. Irwin, Illinois 1981

Folletos:

Archivos Centro “Despertar”. **Manual Administrativo del Centro de Apoyo Psicopedagógico “Despertar”**