

Lady Carolina Durán Quijije

Víctor Hugo Sandoval Erazo

**PLAN DE MARKETING PARA EL CENTRO DE
ESTIMULACIÓN TEMPRANA Y RECREACIÓN
EDUCATIVA TITARU.**

Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.) presentado como requisito parcial para la obtención del grado en Ingeniería Comercial de la Facultad de Negocios y Economía especialización mayor Marketing, especialización menor Recursos Humanos y Finanzas.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Quito, 2016

DURÁN Lady y SANDOVAL Víctor, Plan de Marketing para el Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU. Quito: UPACIFICO, 2016, 114 p. Magister Antonio Mendoza, (Trabajo de conclusión de carrera TCC presentado a la Facultad de Negocios de la Universidad Del Pacífico)

Resumen:

La educación evoluciona constantemente de acuerdo a las necesidades de las personas buscando siempre la innovación y calidad en el sistema educativo. Ante una disminución de niños neurotípicos al Centro Educativo de Atención Temprana y Recreación TITARU, en el sector de la Primavera en Cumbaya, se busca reposicionar la marca y un aumento de demanda.

Este Centro de Estimulación Temprana y educación recreativa, oferta a la fecha un programa escolar inclusivo mediante un aprendizaje a través del juego, rompiendo esquemas de la educación tradicional que han surgido como respuesta a una necesidad de mercado, en profundizar en la calidad de la educación inicial y ser pioneros en inclusión social. El Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU tiene siete años en el mercado brindando un estilo de educación no convencional que no ha sido totalmente difundido y compartido, por lo que este proyecto llega para brindar soluciones utilizando estrategias de mercadeo y comunicación y de esta manera satisfacer las necesidades del Centro Educativo y estar entre las mejores opciones al momento de elegir un establecimiento de educación diferente e inclusiva.

Palabras claves: Retención de clientes, Captación de Clientes, Aprendizaje lúdico, Educación Inclusiva.

	ENTREGA DE TRABAJO (CONCLUSIÓN DE CARRERA DE GRADO)	Fecha: 09/07/2015
	PA-FR-67	Versión: 001
		Página: 3 de 1

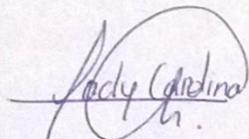
DECLARACIÓN

Al presentar este Trabajo de Conclusión de Carrera como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Ingeniería Comercial de la Universidad Del Pacífico, hacemos entrega del documento digital, a la Biblioteca de la Universidad.

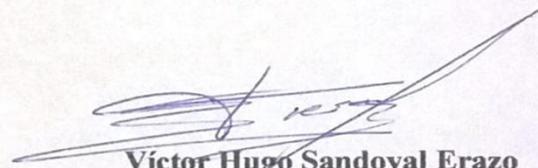
Los estudiantes certifican estar de acuerdo en que se realice cualquier consulta de este Trabajo de Conclusión de Carrera dentro de las Regulaciones de la Universidad, acorde con lo que dictamina la L.O.E.S. 2010 en su Art. 144.

Conforme a lo expresado, adjuntamos a la presente, se servirá encontrar cuatro copias digitales de este Trabajo de Conclusión de Carrera para que sean reportados en el Repositorio Nacional conforme lo dispuesto por el SENESCYT.

Para constancia de esta declaración, suscriben



Lady Carolina Durán Quijije



Víctor Hugo Sandoval Erazo

Estudiantes de la Facultad de Negocios
Universidad Del Pacífico

Fecha:

Quito, junio del 2016

Título de T.C.C.:

Plan de Marketing para el Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU.

Autores:

Lady Carolina Durán Quijije
Víctor Hugo Sandoval Erazo

Tutor:

Magister José Antonio Mendoza García

Miembros del Tribunal:

Teresa Erice PhD (C)
Magister Néicar Thais Camacho Salas

Fecha de calificación:

Magister Rodrigo Gallegos
Junio del 2016

DEDICATORIA

A mis padres y hermano, y de una manera muy especial a mi mami Esther que siempre ha estado conmigo en todo momento y apoyandome para no decaer, brindandome aliento y enseñandome que todo se puede lograr en la vida con mucha perseverancia.

A mis abuelitos Raquel y Gonzalo que me guían desde del cielo y siempre estuvieron a mi lado, brindándome apoyo y consejos para ser una mujer de bien.

A mis abuelitos Felipe y Alba que siguen a mi lado y sus consejos son sinónimos de sabiduría.

A mi novio Ricardo que siempre me apoyo y me dijo que lo lograría perfectamente.

Lady Carolina Durán Quijije

DEDICATORIA

A mi madrecita, quien ha sido mi base y fortaleza para avanzar y ser mejor cada día.

A mis sobrinos, Luis Fabricio y Johanna les amo con todo mi corazón, son las personas más importantes de mi vida.

Victor Hugo Sandoval Erazo

AGRADECIMIENTO

A mi profesor Antonio Mendoza por su esfuerzo y dedicación durante el tiempo que me brindó clases en diferentes materias y en la realización del trabajo final, tiene toda mi lealtad y admiración por todos los conocimientos recibidos y especialmente por sus consejos, manera de trabajar y motivación para luchar por los sueños. Él inculcó en mí un sentido de seriedad, compromiso y responsabilidad sin los cuales no tendría una formación completa.

A mi familia que de una u otra manera aportaron con consejos para poder culminar mis estudios y seguir adelante.

Lady Carolina Durán Quijije

AGRADECIMIENTO

A mi familia, mi hermano Fabricio quien ha sido un gran ejemplo para mí, a mi cuñada Juanita por siempre estar presente y ser un apoyo incondicional, a mi padre Víctor por los valores que me supo inculcar desde pequeño, a mi hermano Christian y mi primo Manolito por su apoyo y confianza, a mi tía Elvira quien ha sido un pilar fundamental, de quien he aprendido tanto y ha sido un pilar fundamental para lograr este objetivo.

A todos mis amigos y amigas que me han acompañado por este trayecto del camino, y que estoy seguro que se quedarán durante mucho tiempo más, a todos y cada uno; una y mil veces gracias por estar: Vlady, Diego, Juanito, Escar, Kevin, Jenniffer, Emi, Alex,

Pancho, Lis, Rafa, Walter, Cris, Carlos, José y Anita.

Por último, pero no menos importante; una mención especial a mi compañera de tesis Carolina, por su tiempo, paciencia, buena onda, perseverancia, es un placer para mi tener tu amistad y quedo eternamente agradecido.

Víctor Hugo Sandoval Erazo

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
I.A Planteamiento del Problema.....	2
I.A.1 Educación	3
I.A.2 Educación Inicial.....	5
I.A.3 Educación Inclusiva	7
I.B Objetivos de la Investigación	11
I.B.1 Objetivo General	11
I.B.2 Objetivos Específicos	11
I.C Justificación.....	12
I.D Alcance y Limitaciones.....	12
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
II.A Antecedentes de la Investigación.....	14
II.B Bases Teóricas	16
II.B.1 Situación Actual TITARU	16
II.C Bases Legales.....	32
CAPITULO III	36
MARCO METODOLÓGICO	36
III.A Naturaleza de la Investigación	36
III.B Población y Muestra	37
III.C Técnica de Recolección de Datos	38
III.D Instrumento de Recolección de Datos	38
III.D Análisis de los Datos	39
CAPITULO IV	40
ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN	40
IV.A Análisis de la encuesta a padres de familia de TITARU	40
IV.B Encuesta a Padres de Familia de Cumbaya	55
CAPITULO V	76
PLAN DE MARKETING	76
V.A Mercado.....	76

V.B Segmentación de Mercado.....	76
V.C Mercado Meta.....	77
V.D Análisis Interno	77
V.D.1 Fortalezas.....	77
V.D.2 Oportunidades.....	77
V.D.3 Valores.....	78
V.D.4 Debilidades.....	78
V.D.5 Amenazas	79
V.E Competencia	79
V.E.1 Colegio Alemán	79
V.E.2 Kikirikids	81
V.E.3 Play Time	82
V.E.4 Guaba Tree.....	83
V.F Diferenciación.....	85
V.G. Ventajas Competitivas.....	85
V.H. Posicionamiento	85
V.G. Marketing Mix.....	85
V.G.1 Servicio.....	85
V.G.2 Precio.....	87
V.G.3 Plaza	88
V.G.4 Comunicación.....	89
V.H Análisis Financiero.....	92
V.H.1 Flujo de Caja.....	94
CAPITULO VI.....	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS.....	103
ANEXO 1.....	103
ANEXO 2.....	105

RESUMEN EJECUTIVO

La educación evoluciona constantemente de acuerdo a las necesidades de las personas, buscando siempre la innovación y calidad en el sistema educativo. Ante una disminución de niños neurotípicos al Centro Educativo de Atención Temprana y Recreación TITARU, en el sector de Cumbaya, se busca reposicionar la marca y un aumento de demanda.

Este Centro de Educación inicial, oferta a la fecha un programa escolar inclusivo mediante un aprendizaje a través del juego, rompiendo esquemas de la educación tradicional que han surgido como respuesta a una necesidad de mercado, en profundizar en la calidad de la educación inicial y ser pioneros en inclusión social.

En consecuencia, se elabora el presente plan de marketing, como un estudio a nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, con el fin de orientar y brindar estrategias de captación y retención de clientes. El análisis consistió en el diseño de un estudio de mercado para poder obtener datos relevantes sobre los clientes actuales y potenciales clientes.

Se diseñaron dos tipos de encuestas y un focus group, para revelar datos relevantes sobre el mercado objetivo. La muestra fue de 73 personas que residen en el Sector de Cumbaya, que sean padres de familia de niños entre 1 y 5 años de edad, con un nivel socio económico medio alto y alto.

Se elaboró una propuesta y un presupuesto de inversiones para poder ejecutar las estrategias planeadas.

INTRODUCCIÓN

La realización de este proyecto, nace de la necesidad de poseer en el Sector de Cumbaya una oferta educativa inicial de calidad y diferente. Se desarrollará un Plan de Marketing a TITARU con el fin de fortalecerlo, al encontrarse en una etapa de crecimiento tardío.

Este Plan de Marketing cuenta con 6 capítulos, de los cuales en el primer capítulo se realiza un análisis de la situación actual, identificando los elementos necesarios y proyectarlos hacia posibles soluciones estratégicas. Además, en el segundo capítulo se detallan antecedentes sobre Centros Educativos homogéneos que sirven de base para la implementación de la propuesta y demostrar el alcance y las limitaciones de este estudio.

El tercer capítulo, detalla el tipo de investigación que se utilizó y la definición del tamaño de la muestra, se describen los instrumentos de investigación utilizados y se muestran los resultados de una manera gráfica. Por otro lado, el cuarto capítulo contiene el análisis descriptivo del estudio de mercado.

Dentro del quinto capítulo se detalla la propuesta planteada dentro de un Plan de Marketing, donde constan las estrategias de Plaza, Precio, Servicio y Comunicación donde conjuntamente se puntualiza el análisis financiero.

Finalmente, el sexto capítulo corresponde a las conclusiones de este estudio y a las recomendaciones que se realizan, basados en los objetivos generales del Plan de Marketing. Este plan se hace conveniente para el Centro Educativo TITARU e incentivará a todas aquellas personas que creen en el fortalecimiento de la inclusión social en la educación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

I.A Planteamiento del Problema

La educación en el Ecuador vive un proceso de cambio constante debido a diferentes perspectivas: políticas, económicas y sociales, que se tiene sobre este término, y consecuentemente a la acción transformadora para elevar la calidad y el perfeccionamiento de los educadores, en quienes recae el peso de formar personas bien preparadas para un desenvolvimiento efectivo en la vida futura.

Desde el punto de vista político, a partir de la presencia del ex Vicepresidente del Ecuador, durante el periodo 2007-2013, Lenin Moreno, el Ecuador se ha convertido en un modelo a seguir para la educación inclusiva en el mundo, esto es gracias a la eficiencia y eficacia de políticas públicas, lo que permitió dar un paso importante en la educación del país.

Dentro del aspecto económico, según datos de la Comisión Económica Para América Latina (CEPAL)¹, el Ecuador es el país en América Latina que más ha reducido la desigualdad, buscando ser una sociedad equitativa y de esta manera ampliar la cobertura en la educación. Por otro lado, durante el último gobierno, el presupuesto asignado a educación se ha triplicado en comparación a los otros gobiernos, y más de quinientos mil (500 000) docentes han recibido capacitación para cumplir con el objetivo, de acuerdo a la publicación que realizó el Ministerio de Educación.²

¹ Ministerio de Educación, 2014, Ecuador mejoró su sistema educativo en los últimos 7 años

² Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2015, Boletín de Prensa Nro. 596
Comité Interinstitucional para la Erradicación de la Pobreza designa nuevo
Secretario Técnico

Por último, en el contexto social, es importante mencionar la eliminación del cobro por concepto de matrícula en los establecimientos fiscales, lo que permitió que más niños y niñas tengan acceso al sistema educativo; inclusive en la actualidad existen programas de alimentación escolar y entrega de textos escolares gratuitos.

Adicionalmente, el Ecuador tiene programas en conjunto con los municipios para que éstos se encarguen de crear fácil acceso a las instituciones públicas mediante ascensores, así mismo se están desarrollando servicios públicos de atención médica, recreación y educación a personas con capacidades diferentes.

Es por esto que hemos decidido escoger este tema para su desarrollo, porque la causa que nos inspira es la búsqueda de una educación de calidad desde los primeros años y un desarrollo integral y equitativo para todos, promoviendo la inclusión, respeto y convivencia en pequeños centros para que estos sean ejemplos a seguir.

I.A.1 Educación

La educación es un derecho fundamental y un mecanismo crucial para el progreso de las personas y sociedades ya que permite a los niños y niñas captar los conocimientos necesarios para en un futuro asumir un rol activo en la toma de decisiones.

A lo largo del tiempo la percepción mundial del derecho a la educación ha cambiado constantemente debido a la evolución del entorno. Desde los finales de los años cuarenta hasta principios de los años sesenta, solo existía una impaciencia internacional para que se desarrolle una educación fundamental, es decir, el mundo se encontraba ansioso por eliminar el analfabetismo de manera radical e inculcar una instrucción elemental, al mismo tiempo. Después, a mediados de los años sesenta hasta finales de los años setenta, el problema del analfabetismo se extendió hasta la erradicación del analfabetismo funcional, es decir, la incapacidad de una persona para utilizar las capacidades de lectura,

escritura y cálculo de forma eficiente en las formas habituales de la vida, y se tuvo un interés por empezar a difundir la educación elemental. Finalmente, a principios de los años ochenta hasta actualidad, se considera a la alfabetización funcional un pilar importante dentro de las necesidades de aprendizaje de las personas y la educación elemental está orientada a la satisfacción de necesidades básicas del aprendizaje.³

Hoy en día, la educación constituye una de las transformaciones en el desarrollo más favorables y de mayor trascendencia. La educación permite la oportunidad de obtener aptitudes y conocimientos indispensables para el trabajo y la vida en todos sus aspectos. Permite disminuir el nivel de personas en la pobreza, y logra un mejor estado de salud en ellas.

Los beneficios de la educación se encuentran en un paradigma, debido a que solo se miden en términos económicos, como el aumento de ingresos nacionales y personales o la disminución de la pobreza, pero no tiene un enfoque de largo plazo, donde se mida por resultados en el desarrollo humano.

Dentro de una nación la educación constituye una parte muy importante debido a que la verdadera riqueza se encuentra en las personas, a quienes la educación les permite tener una vida más feliz, sana y productiva. Esto sucede porque la preparación educativa aumenta la capacidad de tomar decisiones con argumentos y de esta manera se tiene un mejor estilo de vida.

La educación es el aprendizaje de diversos conocimientos y permite transmitir principios y valores comunes hacia las nuevas generaciones. La primera etapa empieza por la enseñanza de conocimientos básicos, es decir, los niños aprenden a leer y escribir, además

³ Infante, María Isabel; Letelier, María Eugenia, 2013, Alfabetización y Educación Lecciones desde la práctica innovadora en américa latina y el caribe

se desarrolla la personalidad e identidad junto con las capacidades físicas e intelectuales. Es la etapa más importante ya que permitirá a los niños extender su formación y poder ser parte de la educación primaria, secundaria y superior. De esta manera, contribuye a la formación personal y profesional.

I.A.2 Educación Inicial

Para poder encontrar una definición del término “educación inicial” es necesario acudir a conceptos relacionados, tal como el de infancia, susceptibles a varias interpretaciones de acuerdo a cada contexto. Al hacer referencia a la “educación inicial” resulta confuso establecer una diferenciación específica entre ésta y expresiones cercanas como “educación preescolar” o “educación infantil”. Por otro lado, años atrás, estos términos encajaban en ambientes escolares orientados a niños de edades cercanas al ingreso en la escuela primaria.

Actualmente para ampliar estos conceptos, se debe considerar diversas modalidades de educación y aprendizaje dirigidas a niños desde sus primeros días de nacimiento hasta su ingreso a la escuela primaria. Las cuales abarcan una mezcla de jardines infantiles, guarderías, programas asistenciales, preescolares, clases de preprimaria, círculos infantiles presentes en Latinoamérica. De esta manera, a pesar de que exista una amplia gama de términos, son todos muy comunes y realmente viene a enmascarar una gran oferta de prácticas y de sistemas de atención a la infancia.

Por este motivo es útil delimitar el campo de interés tomando en cuenta la educación inicial como el período de cuidado y educación de los niños en los primeros años de su vida, que se produce fuera del ámbito familiar. Eso conduce a tener en cuenta las diversas modalidades educativas establecidas para niños desde el nacimiento hasta los 5 o 6 años de edad. En algunos casos se especifica cómo nivel anterior a la educación preescolar,

mientras en otros se integra con éste para cubrir todo el período previo a la escolaridad obligatoria.⁴

Los niños y las niñas de cero a cinco años se desarrollan dentro de un entorno natural para poder explorar, apreciar, percibir y aprender, mediante la correlación con la naturaleza, otras personas y su cultura. El objetivo de la educación inicial es fortalecer los conocimientos y originar experiencias relevantes en ambientes confortables, seguros y saludables.

Los padres de familia son fundamentales en el desarrollo integral de los niños y niñas, debido a que son los principales agentes educadores en la vida de los niños y además son el pilar del entorno emocional donde se forma la personalidad. Las actitudes y comportamientos de los padres en la infancia del niño determinarán el comportamiento que éste tenga en la vida adulta. Así, se puede decir, que el crecimiento y desarrollo de un niño dentro de un clima de afecto, confianza y respeto, dará como resultado una persona segura en sí misma y más abierta; por el contrario si el niño crece en un clima rígido y autoritario será un adulto con problemas de autoestima y retraído.

Cuando se habla de familia, no se refiere solamente a como tradicionalmente se conoce, es decir, padre, madre e hijos ya que actualmente se entiende como familia al grupo de personas unidas por un parentesco que proporciona a todos sus integrantes apoyo emocional, afecto y protección.⁵

La educación inicial en el Ecuador ha cambiado drásticamente en la última década, dejando atrás concepciones erróneas por parte de los padres de familia, los cuales asumían que los centros educativos eran espacios seguros donde podían dejar a los niños y niñas

⁴ Egido, Inmaculada, 2000, La educación inicial en el ámbito internacional: Situación y perspectivas en Iberoamérica y en Europa

⁵ Ba, Dambo, 2015, Familia y Derechos del niño

mientras trabajaban, considerando únicamente a los centros como “guarderías” en donde recibían cuidado y alimentación. Por otro lado, se consideraba a la educación inicial como un nivel obligatorio para entrar a la Educación General Básica, es decir, “escuelas” donde se aprendía a leer y escribir; Al día de hoy se puede decir que ambos conceptos son erróneos por falta de información y socialización de los reglamentos por parte del Ministerio de Educación.

Es un pilar fundamental en la formación humana tomar en cuenta el desarrollo socio-emocional. Este punto de vista se aleja de los métodos de la educación escolarizada, para promover una enseñanza apropiada e innovadora sin adelantar los procesos de lectura innecesariamente, y de esta manera buscar la forma de cómo se debe trabajar correctamente con los niños y niñas para lograr un desarrollo como seres humanos y no solamente un desarrollo académico.

I.A.3 Educación Inclusiva

El Ecuador tiene como propósito reducir el porcentaje de exclusión racial y eliminar las diferencias sociales para el ingreso a Centros Educativos, tomando en cuenta que mientras más alta sea la tasa de inscripción de los niños y niñas en los Centros Educativos, menor será el porcentaje de trabajo infantil.

Nosotros pensamos que el Ecuador se ha convertido en un referente en políticas de inclusión social, a pesar de que aún queda mucho por hacer, destacando que hay más personas con capacidades especiales insertadas laboralmente y mencionando logros importantes por los programas sociales como Misión Manuela Espejo y Joaquín Gallegos Lara, que han sido la puerta para empezar por una integración social de manera responsable.

Dentro de la sociedad siempre han existido diferencias políticas, sociales, raciales, lingüísticas, económicas, de capacidad, pero la más inaceptable se produce en la educación porque se espera que sea un instrumento para transformar la sociedad y no un medio en donde se aprenda a excluir.

La rigidez del sistema de educación tradicional para la enseñanza y la imposición de mallas curriculares estandarizadas no acorde a la realidad de cada país, son las principales causas de exclusión educativa, por lo que se busca la total participación de los ciudadanos a través de la mejora de los sistemas educativos actuales.

La educación de calidad es el reto de los centros educativos del mundo. El término “educación inclusiva” se lo puede ver desde diferentes puntos, por lo que se vuelve confuso al no tener un significado mundial. La inclusión se puede definir como una modalidad, que abarca niños con capacidades diferentes dentro de un grupo general de educación. De una manera más amplia, la educación inclusiva se relaciona con la participación de los niños y niñas con capacidades diferentes en un centro educativo “común”.

La educación inclusiva se puede entender como educación personalizada, debido a que se agrupan personas de acuerdo a características homogéneas como la edad, con una variedad de necesidades y habilidades. De esta manera los usuarios pueden entender que las personas se pueden parecer entre sí pero nunca podrán ser idénticas y lograrán una visión plural y diversa.

Los centros de educación inclusiva no necesitan prerequisites de entrada o un proceso de selección. El objetivo de la educación inclusiva es combatir la discriminación para cumplir los derechos a la igualdad de oportunidades y derechos a la educación. La educación inclusiva permite a las personas que aprendan juntos sin importar el lugar de

origen, el perfil personal, social o cultural, problemas de aprendizaje o alguna capacidad diferente. Es un centro de aprendizaje donde todos los alumnos reciben una enseñanza adaptada a sus necesidades y no solo aquellos que presentan diferentes necesidades especiales.

La educación inclusiva puede ser concebida como un proceso que permite abordar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los educandos a través de una mayor participación en el aprendizaje, las actividades culturales y comunitarias y reducir la exclusión dentro y fuera del sistema educativo. Lo anterior implica cambios y modificaciones de contenidos, enfoques, estructuras y estrategias basados en una visión común que abarca a todos los niños en edad escolar y la convicción de que es responsabilidad del sistema educativo regular educar a todos los niños y niñas. El objetivo de la inclusión es brindar respuestas apropiadas al amplio espectro de necesidades de aprendizaje tanto en entornos formales como no formales de la educación. La educación inclusiva, más que un tema marginal que trata sobre cómo integrar a ciertos estudiantes a la enseñanza convencional, representa una perspectiva que debe servir para analizar cómo transformar los sistemas educativos y otros entornos de aprendizaje, con el fin de responder a la diversidad de los estudiantes. El propósito de la educación inclusiva es permitir que los maestros y estudiantes se sientan cómodos ante la diversidad y la perciban no como un problema, sino como un desafío y una oportunidad para enriquecer las formas de enseñar y aprender.⁶

A pesar de que el Ecuador es un referente en el tema de inclusión educativa, pensamos que recién estamos en la primera etapa debido a que se entiende por inclusión solo aceptar y mezclar niños con diferentes capacidades, cuando en realidad lo que se busca es

⁶ Echeita, Gerardo; Ainscow, Mel, 2010, La Educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente

enriquecer la convivencia y respetarnos los unos a los otros para garantizar la formación de niños y niñas saludables y felices, capaces de aprender y desarrollar en un mismo entorno sin discriminación y buscando eliminar los estereotipos.

Para poder ubicar niñas y niños con capacidades diferentes, los Centros Educativos deben contar con la información y procedimientos necesarios; y con la financiación necesaria para proveer la accesibilidad que este tipo de educación necesita. Siendo la educación inclusiva un modelo que permita ofrecer educación especial dentro de los centros educativos regulares.

Cuadro 1: Diferencias entre Educación Tradicional y Educación Inclusiva.

ENFOQUE TRADICIONAL	ENFOQUE INCLUSIVO
Se enfoca en el estudiante	Se enfoca en todos los estudiantes
Programa especial para el estudiante	Estrategias para el profesor
Se realizan diagnósticos para categorizar y tratar el déficit	Se identifican las características de los estudiantes para definir los apoyos que necesitan
Valoración por expertos	Valoración por equipos colaborativos
Ubicación en un aula especial	Ubicación en un aula que sea efectiva para todos

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Actualmente la sociedad cuenta con gran diversidad cultural, ideológica, étnica, religiosa, social, entre otros, por lo tanto ser diverso es lo normal. De esta manera se puede decir que la diversidad es una característica intrínseca de las personas porque todos los seres humanos son diferentes, no existen dos seres idénticos.

Por ejemplo, cuando existe un nacimiento de personas gemelas aparentemente son dos personas con idénticas características físicas pero esto no implica que tengan la misma personalidad, los mismos hábitos y gustos, incluso se puede dar el caso que dentro de las personas gemelas, una persona puede poseer algún síndrome, mientras la otra no. De esta manera se puede observar el término de diversidad y es donde el amor de los padres no mira diferencias.

Figura 1: Aspectos positivos de la Inclusión

Los aspectos positivos de la inclusión para los niños son:

- Los estudiantes se sienten en igualdad de condiciones.
- Surgimiento de respeto por las diferencias.
- Se comparten experiencias dentro y fuera del aula.
- Crece la tolerancia y aceptación hacia las diferencias

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

El Ecuador atraviesa un proceso de reestructuración e implementación de proyectos en el Sistema Educativo que tienen como prioridad la creación de un modelo inclusivo flexible que satisfaga las necesidades de la sociedad en base a la diferencia entre integración e inclusión, garantizando la igualdad de oportunidades y calidad en la educación para una transformación radical del actual modelo educativo. Finalmente es necesario pasar de la lógica de la homogeneidad a la lógica de la heterogeneidad.

I.B Objetivos de la Investigación

I.B.1 Objetivo General

Realizar una asesoría al Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU para colaborar con estrategias de corto y mediano plazo para la captación y retención de potenciales clientes en el sector de La Primavera.

I.B.2 Objetivos Específicos

- Identificar los motivos de la deserción de los niños neurotípicos del Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU.
- Indagar y conocer los procesos actuales de marketing y recursos humanos para establecer diferentes tipos de estrategias y mejorar las áreas mencionadas.

- Reestructurar e implementar un nuevo modelo de comunicación con los potenciales clientes para mantener una relación más directa.

I.C Justificación

El Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU tiene siete años en el mercado brindando un estilo de educación no convencional que no ha sido totalmente difundido y compartido, por lo que este proyecto llega para brindar soluciones utilizando estrategias de mercadeo y comunicación y de esta manera satisfacer las necesidades del Centro Educativo y estar entre las mejores opciones al momento de elegir un establecimiento de educación diferente e inclusiva.

El Plan de Marketing reúne características técnicas que aseguran el cumplimiento de los objetivos, buscando consolidar, reestructurar y desarrollar de manera integral los procesos existentes y nuevos; Lo que finalmente permitirá ampliar la demanda de potenciales clientes neurotípicos interesados en estudiar en El Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU.

Aprovechar la presencia de un nuevo estilo de educación no tradicional como una opción al momento de escoger un Centro Educativo, para la formación del niño en el ámbito intelectual, personal y cultural; Permitiendo dentro de este marco de referencia la adaptación hacia nuevas perspectivas de educación y además buscando concientizar la inclusión social entre niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes, que será una contribución al mercado objetivo y a la sociedad.

I.D Alcance y Limitaciones

El plan de marketing que se va a realizar es una propuesta para el Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU, es decir, no existe la implementación de las

estrategias propuestas. Dentro de esta investigación existen diferentes tipos de limitaciones, si la directora de TITARU no cuenta con los ingresos necesarios para poder implementar las diferentes estrategias surgirán limitaciones económicas, por otro lado están las limitaciones sociales y culturales al que nos someteremos si el mercado objetivo no conoce sobre la educación inclusiva y el aprendizaje lúdico.

En resumen de este capítulo se puede destacar que:

- Lenin Moreno es un referente de la educación inclusiva en el Ecuador y en el mundo.
- La educación evoluciona constantemente de acuerdo a las necesidades de las personas buscando siempre la innovación y calidad en el sistema educativo.
- Se erradico el analfabetismo mundial para poder llegar a un alfabetismo funcional para satisfacer necesidades básicas del aprendizaje.
- La educación inicial es corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el gobierno.
- La educación inicial sufrió una transición en la última década, pasó de ser un lugar para dejar a los niños mientras los padres trabajan a espacios recreativos para enseñanza básica.
- La sociedad es totalmente diversa, ya que no existen dos seres idénticos.
- La educación es un derecho fundamental de los niños y niñas sin opción a discriminación de ningún tipo, buscando la interculturalidad y las buenas prácticas de convivencia.
- Para el cumplimiento de la propuesta existen limitaciones de tipo económico, social y cultural.
- Los principales objetivos a cumplir son la creación de estrategias a mediano y largo plazo para captación y retención de clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II.A Antecedentes de la Investigación

Luego de realizar una indagación de diversas fuentes y especialmente de internet, encontramos algunos proyectos relevantes en el área de marketing que han servido de base para justificar los resultados del planteamiento del problema, tales como la realizada por tres profesionales en el área de Administración y Marketing, denominado “Plan de Marketing para incrementar el número de estudiantes en el Centro Educativo la Sabiduría de la Ciudad de Barranquilla”, quienes se planteaban como objetivo general aumentar la demanda de estudiantes debido a las falencias detectadas en el área de promoción de la oferta de servicios, por medio de estrategias que permitan aumentar el reconocimiento de la marca y reposicionamiento.⁷

Una estudiante de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas UPY de España, diseño un plan de empresa para una escuela infantil, donde se destaca la educación diferenciada y de calidad analizando la situación actual de la educación inicial en España, un referente para nuestra investigación debido a la utilización del método CEMEDETE proveniente del mismo país, donde este centro educativo apuesta por la autonomía de los niños y niñas en la realización de todas las actividades.⁸

Por otro lado, estudiantes de La Universidad Nacional de Loja realizaron un “Plan de marketing para el Centro Educativo Particular Alborada de la Ciudad de Loja, periodo

⁷ Ceballos, Arévalo, Giraldo; 2012, Plan de Marketing para incrementar el número de estudiantes en el Centro Educativo la Sabiduría de la Ciudad de Barranquilla, file:///C:/Users/user1/Downloads/Dialnet-PlanDeMarketingParaIncrementarElNumeroDeEstudiante-4495604%20(1).pdf

⁸ Facultad de Administración y Dirección de Empresas, 2014, Plan de Carrera para una escuela infantil, <https://riunet.upy.es/bitstream/handle/10251/38117/TFC%20laura.pdf?sequence=1>

2012-2013”, de donde se pudo rescatar la perspectiva y la focalización excluyente entre padres de familia actuales, padres de familia potenciales y personal.⁹

De la misma manera, estudiantes de La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, realizaron un Plan de Marketing para el Colegio Particular Alfredo Pérez Chiriboga, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, quienes realizaron este plan debido al crecimiento sostenible que mantenía la institución, por medio de la investigación analizaron la oferta de servicio, y analizar los beneficios que conlleva realizar un plan de marketing, logrando una satisfacción del cliente al final de la investigación.¹⁰

Finalmente, un estudiante de la Universidad San Francisco de Quito, realizó una investigación denominada “Creación de institución educativa preescolar en Ibarra con énfasis en alta enseñanza”, debido a la falta de un centro educativo inicial en la provincia de Imbabura que brinde una formación armónica de los niños y niñas con énfasis en el desarrollo de la creatividad, desarrollo lúdico y poseer libertad para la construcción del conocimiento, buscando ser líderes regionales y posicionarse como un centro que brinda el desenvolvimiento autónomo, buscando resultados positivos y una propuesta por medio del estudio realizado y es por esto que fue necesario fundar una institución educativa preescolar orientada en la nuevas exigencias del diario vivir y poder direccionar las necesidades de educación inicial para lograr la satisfacción de su mercado objetivo que son los niños de entre 0 y 5 años de edad.¹¹

⁹ Universidad Nacional de Loja, 2013, Plan de marketing para el Centro Educativo Particular Alborada de la Ciudad de Loja, periodo 2012-2013, <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6282/1/Israel%20Antonio%20M%C3%A9ndez%20Maldonado.pdf>

¹⁰ Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2012, Plan de Marketing para el Colegio Particular Alfredo Pérez Chiriboga, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, https://issuu.com/pucesd/docs/153_proyecto_de_disertaci_n_de_gra

¹¹ Universidad San Francisco de Quito, 2012, Creación de institución educativa preescolar en Ibarra con énfasis en alta enseñanza, <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1661/1/106315.pdf>

II.B Bases Teóricas

II.B.1 Situación Actual TITARU

El Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU abrió sus puertas en el año 2009 por la Dra. María Cristina Paredes, con el objetivo de promover la inclusión social en su centro y ser un espacio de recreación educativo para todos los niños y niñas aledaños al sector de Cumbaya, usando el método del aprendizaje a través del juego, de esta manera se busca romper los esquemas de escolarización tradicionales.

A menudo el juego es definido como una actividad realizada por sí misma, caracterizada por los medios y no por la finalidad (el proceso es más importante que cualquier punto final u objetivo), por su flexibilidad (los objetos se ponen en diferentes combinaciones o los roles son actuados de formas nuevas) y afecto positivo (los niños a menudo sonrían, se ríen y manifiestan que lo disfrutan). Estos criterios contrastan el juego con la exploración (investigación centrada en cómo un niño se familiariza con un nuevo juego o ambiente que después puede conducir al juego), el trabajo (que tiene un objetivo definido) y los juegos estructurados (actividades más organizadas en las que hay un objetivo, típicamente ganar). En el desarrollo, los juegos con reglas tienden a ser más comunes después de los 6 años, mientras el juego es muy frecuente en niños de 2 a 6 años.¹²

En sociedades contemporáneas la introducción del juego es una situación relativamente reciente, el juego contribuye enormemente al desarrollo intelectual, emocional y físico, los beneficios del juego a la lectura y escritura pueden ser mejorados al darles a los niños papel y crayones. A través del juego el niño coordina sus movimientos, explora el mundo que lo rodea organiza su pensamiento y controla su propio cuerpo. La creatividad puede

¹² Smith, Peter; Pellegrini, Anthony, 2008, Aprendiendo a través del juego

ser impulsada al darles bloques que encajan tipo lego; en definitiva el juego es lo mejor para los niños y les proporciona un ambiente alegre y estimulante para su desarrollo social.

El centro infantil a través de sus siete años de experiencia siempre ha tratado de mantener un mayor porcentaje de niños neurotípicos y una minoría de niños con capacidades diferentes. TITARU tiene una capacidad máxima de cuarenta y ocho (48) niñas y niños entre uno y seis años de edad divididos en seis (6) aulas ya que su educación está basada en la personalización y no se aceptan más de ocho (8) niños por aula. Además el Centro Educativo cuenta con espacios verdes bien equipados y limpios, espacios multisensoriales, casita de madera, agua y arte, sala de comedor, áreas de juegos, espacio de construcción.

El propósito de la directora Dra. María Cristina Paredes es conseguir la integración entre niños neurotípicos y con capacidades diferentes forjando valores de tolerancia, respeto y solidaridad para prepararlos a una sociedad inclusiva. Priorizando la idea de que cada niño es un conjunto único de talentos y que todos los niños y niñas tienen el potencial para lograr grandes cosas.

II.B.1.a Metodología

La metodología de TITARU es vincular a los niños y niñas con experiencias previas por medio de espacios preparados, alejándose de los métodos tradicionales como son el uso de mesa central, el unísono de trabajos predeterminados como colorear o recortar todos al mismo tiempo; optando por nuevas metodologías como por ejemplo propuestas de trabajo, donde el niño puede escoger entre distintas actividades para fomentar la toma de decisiones del niño. El motor del aprendizaje es la enseñanza mediante el juego a través

de estimulación multisensorial en actividades donde los niños estimulen los sentidos de tacto, oído, vista, gusto y olfato.

II.B.1.b Horarios

TITARU inicia la recepción de los niños y niñas desde las siete y media de la mañana (7H30), sólo a partir de esta hora los niños y niñas cuentan con personal suficiente para su recepción y vigilancia. A las nueve y diez en punto de la mañana se inicia la ronda de integración, por lo que la hora límite de ingreso es hasta las ocho y media de la mañana (8H30), lo cual permite al niño ambientarse, y responder de mejor manera en todas las actividades del día. Los niños y niñas terminan su rutina diaria de actividades a la una de la tarde (13h00), lo que permite a los padres retirar a los niños y niñas hasta las dos y media de la tarde (14H30).

Tomando en cuenta el sector en el que se encuentra el Centro Educativo y las necesidades de los padres de familia para con los niños y niñas, consideramos que el horario se adapta perfectamente debido a que es un centro de enseñanza infantil y no guardería.

II.B.1.c Precios

Existen servicios diarios de estimulación y recreación educativa desde cinco, seis y hasta siete horas como máximo, de acuerdo a esta carga horaria está establecido el siguiente cuadro de precios:

Cuadro 2: Precios por Carga Horaria

HORAS	PRECIO
5 horas	\$300 (incluye refrigerio)
6 horas	\$325 (incluye refrigerio y sopa)

7 horas

\$355 (incluye refrigerio y sopa)

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Adicional a esto, se detalla los precios estipulados para completar el proceso de inscripción.

- Matrícula \$ 100,00
- Seguro \$ 50,00
- Material Didáctico: \$ 200,00
- Pensión Mensual: \$325,00
- Sopas \$20 (opcional)
- Evaluación, Diagnóstico e Informe: \$25,00
- Sesión diaria individual en Terapia de comunicación, física o de juego \$20,00

Tomando en cuenta los Centros Educativos dirigidos a niveles socioeconómicos medio alto, alto, pensamos que los precios están acorde a los servicios que se ofrecen.

II.B.1.d Uniformes

El uniforme consta de camiseta blanca con logo, pantalón de calentador azul, mandil de Titarú y gorra, esta última debe quedarse en el locker todos los días. El uniforme es de uso diario y obligatorio, y debe estar perfectamente identificado con el nombre del niño o niña.

Nosotros pensamos que el uso de uniformes en el centro educativo es beneficioso tanto para padres como para los niños y niñas, para los padres porque se evita el enfrentamiento de sus hijos por el tipo de ropa que utilicen para asistir al Centro Educativo, y para los niños y niñas promueve la disciplina e igualdad y además otorga identidad.

II.B.1.e Cumpleaños

Se puede celebrar el cumpleaños de los niños y niñas dentro del horario de clases, es responsabilidad de los padres de familia la organización del cumpleaños, así como el alquiler o contratación de juegos y entretenimiento. El horario de la fiesta es de diez y media de la mañana (10h30) a doce y media de la tarde (12h30). Se labora con horario normal hasta las diez de la mañana (10h00). Para poder arreglar el lugar se debe ir con treinta minutos de anticipación a fin de estar listos después que los niños y niñas atiendan la primera actividad dirigida de la mañana.

Nosotros consideramos que la celebración de los cumpleaños durante las horas de clases si es una buena opción que pueden tener los padres de familia debido a que los niños estrechan de mejor manera sus relaciones con todos los compañeros y maestras, además es una buena ocasión para reforzar la autoestima de los niños y también se muestran valores de vida como la importancia de la amistad, compartir y ser parte de un equipo.

II.B.1.f Menú Saludable

TITARU ofrece el servicio de sopa del día, la misma que se servirá a partir de las Doce y cuarenta y cinco de la tarde (12h45) hasta la una y cuarto de la tarde (13h15) según los horarios y necesidades de los niños y niñas, el costo es de un dólar diario. Puede ser tomada de manera ocasional, previo aviso en la mañana a la maestra responsable del grupo.

Nuestra opinión acerca del menú saludable es que estamos de acuerdo con que sea opcional ya que hay niños que pueden tener distintos tipos de alergias alimenticias y otros pueden tener alguna dieta específica. Además consideramos que se deben educar a los niños y niñas desde las primeras comidas para adaptar su paladar hacia alimentos saludables para obtener un desarrollo óptimo y crecimiento.

II.B.1.g Transporte

Se ofrece servicio de transporte de puerta a puerta. El costo del transporte para el valle de Cumbaya, Tumbaco y Miravalle está fijado de acuerdo a la distancia, accesibilidad y distribución de rutas, cuyo cuadro referencial está a disposición de los padres toda vez que sea requerido.

El pago del transporte debe ser cancelado durante los cinco primeros días del mes, junto con la pensión. Por este servicio se entrega una factura emitida directamente por la persona que realiza el recorrido.

La utilización del transporte de puerta a puerta es fundamental para precautelar la seguridad de los niños y niñas, además al momento de fijar un horario se incentiva el sentido de puntualidad y responsabilidad en los niños y niñas, por otra parte entre los beneficios para los padres está el poder de deslindarse emocionalmente y contribuye a la independencia temprana de los niños y niñas.

II.B.1.h Seguro de Accidentes

Dentro del valor que corresponde a la inscripción anual, todos los niños y niñas están cubiertos por un seguro contra accidentes. TITARU está asociado con Seguros Equivida, el cual tiene una cobertura sobre:

- Gastos médicos por accidente
- Renta diaria por hospitalización
- Ambulancia por accidente
- Beca estudiantil.

Al igual que con el transporte consideramos que es un beneficio importante que los niños y niñas posean un seguro de accidentes, ya que genera tranquilidad en los padres de familia por cualquier caso fortuito que se presente en el Centro Educativo.

II.B.1.i Natación

Se incluye en el currículum de TITARU ocho clases de natación para todos los niños y niñas en los meses de abril y mayo, para lo cual se solicita una autorización por escrita de los padres de familia en donde se confirme la participación del niño o niña y el compromiso de pago. No es obligatorio, pero sí totalmente recomendable.

Este servicio tiene un costo extra y no se contempla en la pensión, se fijará oportunamente con la maestra Sra. Alicia Caballero en forma de paquete global. El transporte hacia la piscina cubre el centro infantil. Se lo realiza por grupos, una vez hecha la evaluación inicial.

Consideramos que la natación es uno de los deportes más completo y divertido, en edades tempranas el contacto con el agua se debe interpretar como juego con el fin de que los niños y niñas además de divertirse tomen contacto con el medio acuático para que pierda el miedo y se familiarice con él.

II.B.1.j Educación Bilingüe

Se oferta una aproximación afectiva y auditiva al idioma inglés. Los niños son agrupados de acuerdo a su nivel de desarrollo y madurez. La edad es un referente y no un determinante y los grupos de trabajo son monitoreados por una responsable de grupo. Se utiliza un programa bilingüe de estimulación temprana a través de la música Mid World Music.

En Mid World Music los niños y niñas hacen música, en lugar de solo escucharla a través del CD, los niños y niñas cantan, bailan y exploran diversos instrumentos musicales de percusión menor como: tambores, toc toc, resonadores, cascabeles, maracas. Se incentiva

su expresividad, por medio de elementos como: pañuelos, cintas de colores, parachute, pelotas y títeres.

Mid-World Music es un programa bilingüe creado por profesionales de la educación y de la música que fomenta el desarrollo integral de niños de cero a cinco años. Introducimos al niño al mundo de la música a través del juego, respetando sus procesos naturales, fortaleciendo sus destrezas y desarrollando sus inteligencias. Nuestra meta es tener niños dinámicos física y mentalmente, seguros de sí mismos, sensibles al arte, que amen la música y sobretodo que crezcan felices.¹³

Pensamos que es una buena opción para una inducción al idioma inglés, ya que los niños prefieren jugar con instrumentos y aprender canciones, a ser repetitivos con algunas palabras básicas. Es una buena opción para enseñar mediante el juego y mantener el objetivo principal.

II.B.1.k Clases de música

TITARU realiza como eje transversal de las actividades diarias, clases de música, se considera grupos y niveles de desarrollo de los niños. Esta actividad se trabaja a través de la palabra, movimiento y ritmo para lograr destrezas integrales en la construcción del ser de una manera natural y significativa para el niño.

Consideramos que la música es un recurso atractivo que puede favorecer el aprendizaje de los niños y niñas, además se puede trabajar como técnica de relajación al poder manipular los instrumentos de música acorde al gusto de cada niño.

II.B.1.l Servicios Terapéuticos

¹³ Mid World Music, 2015, Quienes Somos

TITARU incluye dentro de la atención diaria los siguientes servicios:

Terapia Física: Se realizan actividades grupales e individuales de equilibrio, coordinación y recreación para lograr una adaptación de sus actividades y rutinas de cuidado diario. Además se hacen ejercicios terapéuticos de resistencia, fortalecimiento y movilidad de las articulaciones.

Terapia de comunicación y lenguaje: Las discapacidades en el lenguaje son referidos a problemas con la emisión de sonidos por otro lado los problemas con el aprendizaje de comunicación hacen referencia a las dificultades al momento de pronunciar y combinar palabras.

Estimulación sensorial: La estimulación sensorial busca favorecer el ingreso de información al cerebro y activar los sentidos, por medio de colchonetas y colchones para terapia, espejos dentro de las aulas de clase, piscina de pelotas y de agua y cubos y figuras armables de espuma para estimulación temprana.

Evaluación de ADIR y ADOS para niños en el Espectro Autista: Mientras el ADIR es un modelo de entrevista clínica que abarca una evaluación profunda de personas con algún Trastorno del Espectro Autista (TEA), resulta muy útil en el diseño de planes educativos y de tratamiento. Por otro lado, el ADOS es una evaluación estandarizada de un conjunto de actividades para determinar la comunicación y el juego, y de esta manera observar el comportamiento social para el diagnóstico de los TEA.

Psicología Educativa y Familiar: La incorporación de psicólogos educativos y familiares buscan mejorar el rendimiento escolar, la relación familia-escuela y procesos de enseñanza y aprendizaje; además se crea un clima escolar seguro y positivo, brindando apoyo tanto a padres de familia como a los niños y niñas.

Programa de estimulación personalizada por medio del método CEMEDETE: El Centro Médico de Diagnóstico y Tratamiento Educativo, plantea la problemática de los niños con alguna capacidad distinta desde la estructura de identidad y la evolución a través del desarrollo cognitivo. Se observan los parámetros del porque los niños realizan o no una actividad, no solo si lo pueden realizar.

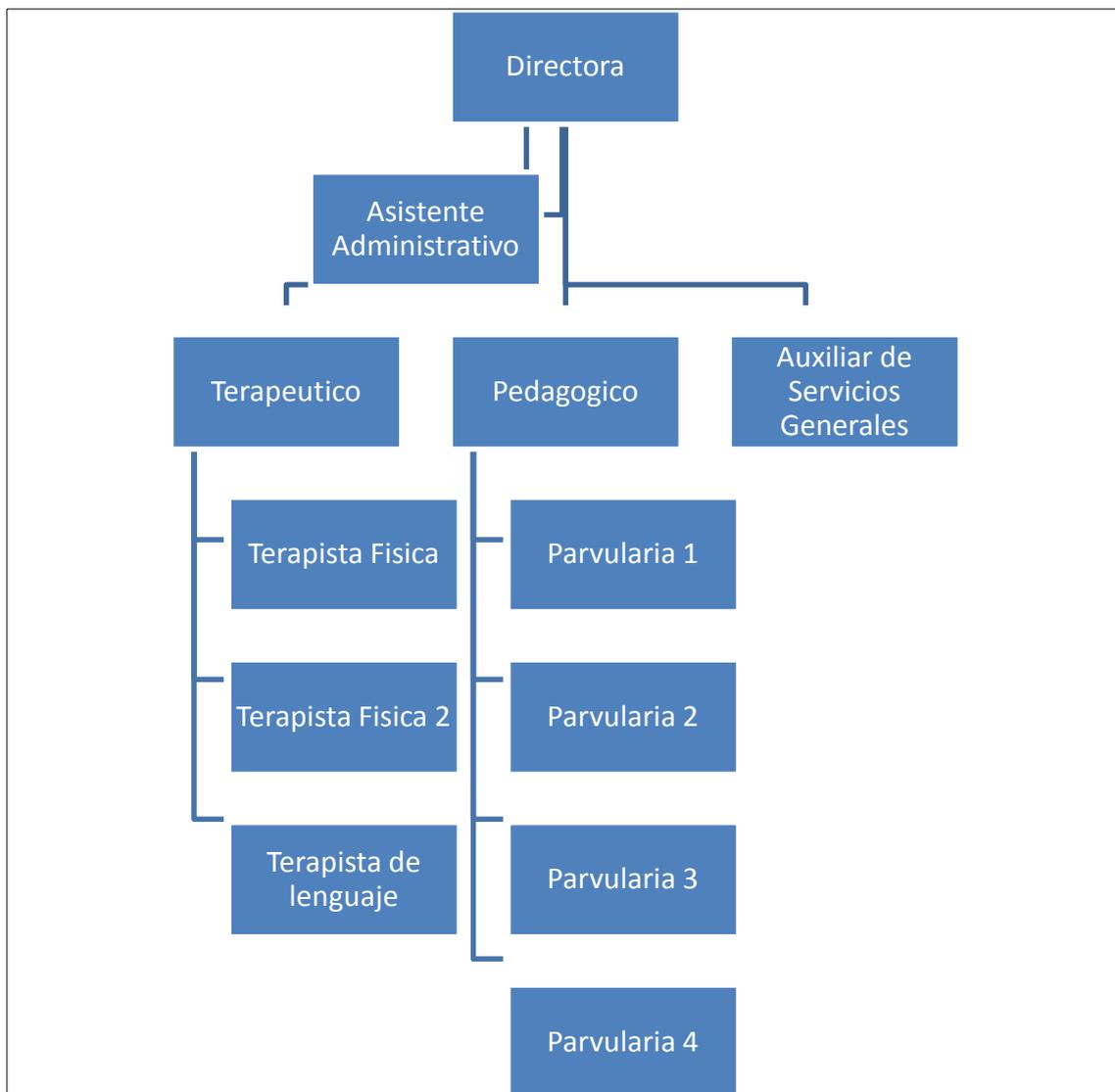
II.B.1.m Talleres para padres

Se dictan talleres dirigidos a los padres de familia en donde se tratan temas relacionados al cuidado de los hijos. En estos talleres se busca que los padres aprendan a mejorar el estilo como padres, leer la mirada de los hijos para detectar mentiras, incentivar la escucha activa, parámetros para contar cuentos, derivar obstáculos que afecten la relación entre padres e hijos y construir acuerdos que realmente se cumplan.

II.B.1.n Organigrama

Se presenta como la representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa y sirve fundamentalmente para brindar asistencia y orientación de cada una de las unidades existentes, de esta manera se busca evitar la falta de coordinación, la duplicidad de esfuerzos, políticas vagas y la toma de decisiones inciertas. A continuación se muestra el organigrama de TITARU.

Figura 2: Organigrama de TITARU



Fuente: Durán, Sandoval, 2016, Información obtenida de TITARU

Las funciones de los colaboradores del Centro Educativo TITARU son las siguientes:

Directora:

- Planificación pedagógica de la propuesta educativa.
- Seguimiento, monitoreo y evaluación para estudiantes y docentes.
- Planificación de los espacios físicos del centro.
- Planificación de reuniones con padres de familia y profesores.

- Toma de decisiones administrativas y pedagógicas.
- Planificación del cronograma escolar
- Planificación y coordinación de actividades informativas y de capacitación.
- Relaciones publicas institucionales.
- Preparación y control del programa nutricional del lunch y sopa de medio día.

Asistente Administrativo:

- Creación de redes de comunicación con padres de familia.
- Encargada de ser el personal en contacto con potenciales clientes.
- Control y seguimiento de casos administrativos.
- Manejo de suministros de oficina, material de aseo y material didáctico.
- Elaboración de roles de pagos
- Manejo de cartera de clientes.

Profesores:

- Preparación del espacio físico y actividades.
- Planificación y ejecución de la clase.
- Elaboración de material didáctico.
- Control, acompañamiento, observación y juego con niños según áreas.
- Cuidado de alimentación y aseo.
- Establecer un vínculo como herramienta de comunicación oportuna con los padres de familia.
- Manejo de libreta de comunicación de cada niño.
- Elaboración de registros de progresos y evaluaciones.
- Entrega de reportes individuales a padres de familia.

Terapistas

- Realizar servicios terapéuticos personalizados en el área de lenguaje y comunicación y área física.
- Elaboración y planificación de plan terapéutico.
- Evaluación y diagnóstico de cada niño con recomendaciones.
- Elaboración de informes de seguimiento personalizados.
- Desarrollo corporal para niños neurotípicos.

Auxiliar de Servicios Generales

- Brinda soporte en la preparación de alimentos.
- Apoyo eventual en el cuidado de niños.
- Desinfección general de áreas de trabajo y juguetes.
- Recolección de desechos.

Dentro de TITARU la tasa de rotación del personal es extremadamente alta por lo que se analizará, para determinar sus causas y las consecuencias que se genera tanto con los niños y niñas, padres de familia y la relación con el Centro Infantil.

En función del número de niños y niñas que recibe el Centro Educativo, nosotros pensamos que los tres niveles de jerarquía están acorde a las necesidades tanto para el Centro Educativo como para los niños, logrando un buen ambiente laboral entre los colaboradores y un ambiente propicio y saludable para los niños.

II.B.1.o Comunicación

De la información recopilada por parte de la directora del Centro Infantil Dra. María Cristina Paredes, la forma para captar cliente es principalmente el testimonio de boca a boca por parte de los clientes actuales y adicional a esto, paga por un anuncio en la revista

bimensual de oferta de servicios que circula en los Valles de Tumbaco y Cumbaya, denominada, Ventana de Anuncios.

Se ve como una alternativa crear e implementar un plan de marketing para el Centro Infantil TITARU, ya que toda la oferta de servicios que se mantiene en la actualidad, no está debidamente difundido. Además, realizaremos un análisis profundo acerca de la continua deserción de niños y niñas neurotípicos/as del Centro infantil, y la alta rotación del personal.

II.B.2 Definiciones

Dado que parte del análisis se enfocará en niñas y niños con capacidades diferentes será necesario entender algunos conceptos que sirvan de ejes y apoyo al momento de proceder con la lectura. Para empezar se abordará con el término de niños neurotípicos definido por Wikcionario como todo aquel que tenga un desarrollo neuronal y mental típico o común.

Por otro lado, la educación es un proceso de socialización donde los niños y niñas reciben y asimilan todo tipo de conocimientos, cuando los niños sufren algún tipo de capacidad diferente intelectual, el sistema educativo tradicional no puede tratar estas necesidades. Debido a esto aparece el concepto de educación especial que comprende todas aquellas características diferenciadas encaminadas a compensar dichas necesidades ya sea en centros educativos tradicionales o especiales.

Para poder lograr una inclusión plena es necesario entender y diferenciar de mejor manera los términos de deficiencia, discapacidad y síndrome. Según la Dra. Olga Sierra Cuadrillero, maestra especialista en Pedagogía Terapéutica y en Audición y Lenguaje, una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica, mientras que una discapacidad es toda restricción o ausencia

(debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano, además un síndrome se caracteriza por agrupar diversos síntomas que caracterizan a una determinada enfermedad.

La sociedad en general percibe la discapacidad como una condición permanente, no obstante existen discapacidades temporales y permanentes. Así por ejemplo si se fractura la pierna se trata de una discapacidad temporal, por otra parte, dentro de la discapacidad permanente se habla de tres niveles: leve, moderado y severa, para cada uno de los casos habrá diferentes profesionales que determinen por medio de diferentes pruebas específicas que nivel de discapacidad presenta. Cabe destacar que estos niveles no son siempre estáticos porque un individuo puede pasar de nivel severo a leve o viceversa.

A continuación se detalla los distintos tipos de discapacidad:

- **Discapacidad Intelectual:** Es una disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, es decir, cuando una persona tiene ciertas limitaciones en su funcionamiento mental para aprender, comprender y comunicarse. Estas limitaciones hacen que los niños aprendan de una manera más lenta que los niños neurotípicos. La mayoría de los niños con una discapacidad intelectual pueden aprender a hacer muchas cosas, pero les toma más tiempo y esfuerzo que a los otros niños.
- **Discapacidad Física:** Es una disminución en las habilidades motrices del individuo. Según el INEGI, Instituto Nacional de Estadísticas Geografía e Informática de la ciudad de México, este grupo se divide en tres subgrupos:

210: Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza, por ejemplo incluyendo la amputación de piernas, luxación de caderas y daño en la médula espinal.

220: Discapacidades de las extremidades superiores, por ejemplo amputación de brazos y parálisis de brazos.

299: Insuficientemente especificadas del grupo de discapacidades motrices, por ejemplo desviación de cadera y parálisis.

- Discapacidad Sensorial: Es una disminución de uno o varios sentidos del individuo, por lo general se utiliza para discapacidad auditiva, visual y de lenguaje.
- Discapacidad Psíquica: Es cuando se presenta crisis en el comportamiento adaptativo y se presenta por diversos trastornos como la depresión, que se presenta cuando el estado de ánimo de una persona sufre tristeza por un prolongado tiempo y no le permite relacionarse con otras personas ni realizar sus actividades diarias, por lo que la tristeza se convierte ya en una enfermedad, por otro lado la esquizofrenia es un trastorno de la personalidad con distorsión del pensamiento, frecuentemente tienen un sentimiento de estar controlados por ideas delirantes, por último el pánico es el miedo exagerado que paraliza a la persona y escapa de lo racional, aparece de manera súbita y se prolonga durante varias horas.

A nivel médico se entiende por síndrome a un cuadro clínico que merece ser examinado por tener un cierto significado. Gracias a las particularidades se recopilan datos y adquiere cierta identidad con causas particulares.

Se define el Síndrome de Down como una anomalía de tipo congénito que se origina por la aparición de una repetición exacta de todo o parte del cromosoma 21 en el organismo, esto provoca retraso en la forma que se desarrolla el niño de manera mental y física, además cada caso es diferente uno de otro. Por otro lado, según Asperger Autismo

Network, el síndrome de Asperger es un trastorno biológico que afecta varias áreas del desarrollo personal. Una personas con AS (Síndrome de Asperger por sus siglas en inglés) no podría percibir los indicadores sociales o el lenguaje corporal de otras personas y podría no notar los sentimientos de otros a su alrededor. Como resultado una persona con AS es probablemente extraña o excéntrica, lo que conduce hacia un aislamiento social.

II.C Bases Legales

La educación y la calidad de vida de las personas son las principales causas por la cual la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1989) reconocen los derechos de los niños a tener una educación. El derecho a la educación es trascendental para el progreso económico, social y cultural de todas las sociedades. A pesar de ser relevante continúa siendo inaccesible para miles de niños del mundo.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 26 estipula que la educación es derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber inexcusable del Estado y, en su artículo 344 reconoce por primera vez en el país a la Educación Inicial como parte del sistema educativo nacional.¹⁴

La educación inicial en el Ecuador se ha modificado constantemente de manera positiva, producto de una serie de decisiones de política pública y de un cambio radical de pensamiento de la población con respecto a la formación inicial de los hijos.

El Ministerio de Educación, mediante el Proyecto Educación Inicial de Calidad con Calidez, trabaja en pro del desarrollo integral de niños y niñas menores de 5 años, atiende

¹⁴ Ministerio de Educación del Ecuador, 2014, Currículo de Educación Inicial

su aprendizaje, apoya su salud y nutrición, y promueve la inclusión, la interculturalidad, el respeto y cuidado de la naturaleza, y las buenas prácticas de convivencia.

El Reglamento de aplicación a la Ley de Educación Intercultural de 2012, en el Artículo 27, define que el nivel de Educación Inicial se divide en dos (2) subniveles:

Inicial 1, que no es escolarizado y comprende a infantes de hasta tres (3) años de edad;

Inicial 2, que comprende a infantes de tres (3) a cinco (5) años de edad.¹⁵

La confusión en los padres de familia se presenta porque no es requisito para ingresar a las Educación Básica el haber pasado por un Centro de Educación Inicial.

En la Ley Orgánica de Educación Intercultural publicada en marzo de 2011 se determina que “la Educación Inicial es corresponsabilidad de la familia, la comunidad y el Estado con la atención de los programas públicos y privados relacionados con la protección de la primera infancia.”¹⁶

Es recomendable que los niños y niñas tengan la oportunidad de formarse dentro de un Centro Educativo Inicial adicional de la educación recibida con la familia para que el desarrollo sea pleno y satisfactorio.

Según los archivos del Ministerio de Educación el sistema fiscal paso de recibir 29 813 niñas y niños de tres y cuatro años en 2006 a 185 141 niños y niñas en el 2013, lo que ha generado un crecimiento exponencial de la oferta de Centros de Educación Inicial.

Según La Ley Intercultural de Educación en el capítulo VI que habla sobre las necesidades educativas específicas, en el artículo 47 dice:

¹⁵ Ministerio de Educación del Ecuador, 2014, Currículo de Educación Inicial

¹⁶ Brown, María, 2014, Educación Inicial: Ni guardería ni escuela

Educación para las personas con discapacidad.- Tanto la educación formal como la no formal tomarán en cuenta las necesidades educativas especiales de las personas en lo afectivo, cognitivo y psicomotriz.

La Autoridad Educativa Nacional velará porque esas necesidades educativas especiales no se conviertan en impedimento para el acceso a la educación.

El Estado ecuatoriano garantizará la inclusión e integración de estas personas en los establecimientos educativos, eliminando las barreras de su aprendizaje.

Todos los alumnos deberán ser evaluados, si requiere el caso, para establecer sus necesidades y las características de la educación que necesitan. El sistema educativo promoverá la detección y atención temprana a problemas de aprendizaje especial y factores asociados al aprendizaje que pongan en riesgo a estos niños, niñas y jóvenes, y tomarán medidas para promover su recuperación y evitar su rezago o exclusión escolar.

Los establecimientos educativos están obligados a recibir a todas las personas con discapacidad; a crear los apoyos y adaptaciones físicas, curriculares y de promoción adecuadas a sus necesidades; y a procurar la capacitación del personal docente en las áreas de metodología y evaluación específicas para la enseñanza.¹⁷

Al crear un ambiente de inclusión positivo en los Centros Educativos automáticamente se genera un ambiente de respeto, aceptación y tolerancia, debido a que los estudiantes aprenden a interactuar entre ellos, de esta forma se logra que los estudiantes aprendan a tratar a todos por igual y así también tienen más confianza, mentalidad abierta, valores marcados y seguridad en sí mismos.

¹⁷ Vicepresidencia de la República del Ecuador, 2011, Módulo I: Educación Inclusiva y Especial

Recapitulando podemos destacar que:

- Un niño neurotípico es todo aquel que tenga un desarrollo neuronal y mental común.
- Existen centros educativos inclusivos y especiales encaminados a desarrollar una educación para todos,
- La deficiencia es la pérdida parcial de una función motriz o psíquica.
- La discapacidad es la pérdida permanente de funciones motrices e intelectuales, para poder realizar una actividad.
- Existen cuatro tipos de discapacidades: intelectuales, sensoriales, físicos y psíquicos, que pueden ser leves, moderadas y severas de acuerdo a su tipo.
- El síndrome es el conjunto de síntomas característicos de una enfermedad.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

III.A Naturaleza de la Investigación

En cuanto a la naturaleza de la investigación de este plan de marketing a TITARU se realiza una investigación proyectiva, cuantitativa, cualitativa, factible, y descriptiva, por los siguientes motivos:

Es una investigación proyectiva debido que se va a elaborar una propuesta para mejorar la captación y retención de clientes, diseñando estrategias de comunicación, publicidad y promoción que van a servir en el futuro del Centro Educativo para solucionar los problemas que se han encontrado en el mismo.¹⁸

Por otra parte es un proyecto factible debido a que se han encontrado soluciones a los problemas que presenta el centro educativo, y tras un análisis se puede satisfacer una necesidad concreta.¹⁹

Es un proyecto de investigación cuantitativa ya que se va a realizar la toma de muestra para realizar las respectivas encuestas a los clientes para conocer su satisfacción con el servicio que brinda TITARU, siendo esta muestra un número determinado de personas calculado mediante la fórmula del Tamaño de la Muestra para población infinita.

Además se complementa con la investigación cualitativa, debido a que se utiliza un focus group donde se puede detallar y profundizar en la información recopilada, analizando de mejor manera debido a la descripción detallada de los datos.

¹⁸ Hurtado Jacqueline, 2008, Investigación Proyectiva, <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>

¹⁹ Definición de, 2008, Proyecto Factible, <http://definicion.de/proyecto-factible/>

Por otra parte se utilizará una investigación descriptiva debido a que se realizará bajo hechos reales al recolectar datos a través de la directora y dueña de TITARU, la misma que nos ha permitido realizar el proyecto de asesoría.

III.B Población y Muestra

El universo de TITARU está constituido por una población finita de 20 niños.

El universo de padres de familia de niños entre 1 y 5 años de edad que residen en el sector de Cumbaya, está conformada por una población finita de 31,463 habitantes, registrados en las bases de datos del INEC.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Cuadro 2: Resultados de la muestra

N	31463
Z	1,96
p	0,95
q	0,05
d	0,05
n	72,83 ≈ 73

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Donde N es el tamaño de la población; Z es una constante que determina el nivel de confianza, en nuestro caso, usaremos un nivel de confianza del 95% por lo que la constante Z será igual a 1,96; p es la proporción esperada de individuos que poseen en la población la característica del estudio y q es la proporción de individuos que no la poseen y d es el error muestral deseado en tanto por ciento.

El universo de personal que trabaja en el Centro Educativo TITARU se compone de 6 integrantes, quienes corresponden a 4 docentes y 2 terapistas, una terapeuta de lenguaje y una terapeuta física.

III.C Técnica de Recolección de Datos

El proyecto se basa en una investigación cuantitativa y cualitativa, debido a que se realizó encuestas dirigidas a los padres de familia que son actuales clientes de TITARU para conocer sobre la aceptación de la propuesta actual y determinar en qué aspectos se puede mejorar. Además se realizó encuestas dirigidas a los padres de familia de niños de entre 1 y 5 años que residen en el sector de Cumbaya para determinar el reconocimiento de la marca y la participación de mercado.

Por otra parte, se realizó un focus group con los docentes del Centro Educativo TITARU, que se incluye dentro de las técnicas proyectivas, ya que revela aspectos inconscientes de la conducta humana, con el fin de analizar la perspectiva de los clientes internos sobre su lugar de trabajo.

III.D Instrumento de Recolección de Datos

Conjuntamente con TITARU por motivos de accesibilidad se realizaron 16 encuestas a los padres de familia que actualmente reciben los servicios del Centro Educativo. La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.²⁰ El cuestionario consta de 8

²⁰ Thompson Iván, 2010, Definición de encuesta, <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

reactivos de las cuales 7 son preguntas cerradas de opción múltiple y una pregunta abierta. Esta encuesta forma parte de los anexos de este trabajo. (Ver Anexo 1)

De igual forma, se realizaron 73 encuestas dirigidas a los padres de familia de niños entre 1 y 5 años de edad, que residen en el sector de Cumbaya, los cuales por motivos de afluencia de personas se realizaron en sitios estratégicos como Paseo San Francisco, Scala Shopping y Ventura Mall. Este cuestionario consta de 12 preguntas de las cuales 9 son preguntas cerradas de opción múltiple y 3 son preguntas abiertas. Esta encuesta forma parte de los anexos de este trabajo. (Ver Anexo 2)

Por otra parte, se decidió realizar un focus group con todos los docentes del TITARU como participantes, aprovechando que son pocos y su gran apertura para participar con este estudio, y así poder conocer de mejor manera el ambiente de trabajo. El focus group (o grupo focal) es un método o forma de recolectar información necesaria para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de personas (generalmente de 6 a 12 personas) con el fin de entrevistarlas y generar una discusión en torno a un producto, servicio, idea, publicidad, etc.²¹

III.D Análisis de los Datos

Para el análisis de datos de las encuestas realizadas por TITARU a sus clientes, y a los padres de familia de Cumbaya, se utilizó el método de tabulación de los resultados obtenidos mediante gráficos en pastel y en barras, para luego proceder a un análisis de cada pregunta.

²¹ Crece Negocios, 2012, Focus Group, <http://www.crecenegocios.com/focus-group/>

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

IV.A Análisis de la encuesta a padres de familia de TITARU

Una vez realizadas las encuestas, se procedió a tabular las respuestas finales de los padres de familia que actualmente tienen a sus hijos en TITARU.

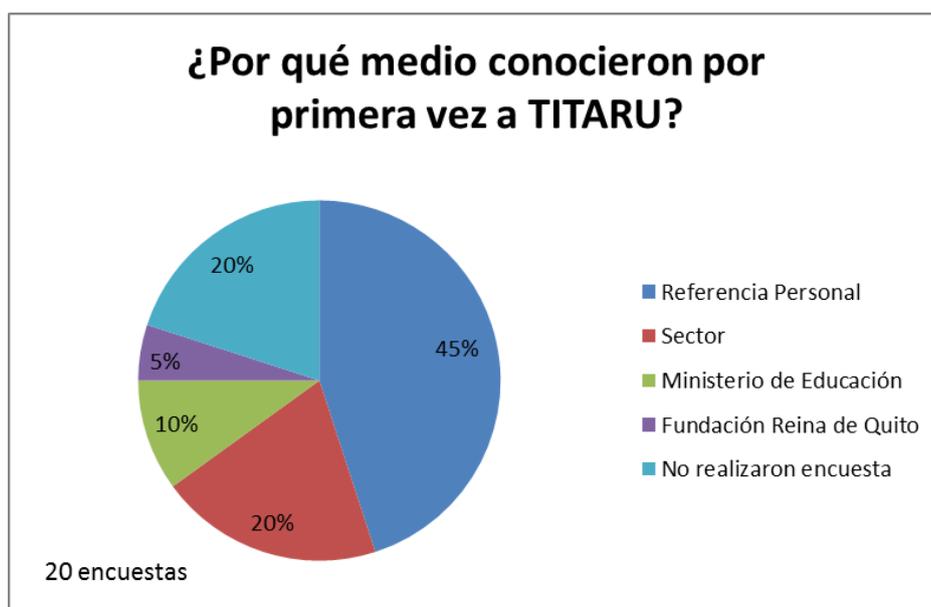
PREGUNTA 1: ¿Por qué medio conocieron por primera vez a TITARU?

Cuadro 3: Resultados de Pregunta 1

PREGUNTA 1	
Referencia Personal	9
Sector	4
Ministerio de Educación	2
Fundación Reina de Quito	1
No realizaron encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 1: Resultado Porcentual de la Pregunta 1



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 20 encuestados, el 45% de padres de familia llegaron a TITARU por referencia personal y un 20% llegaron por que el Centro Educativo se encuentra cercano al sector de residencia.

Esta pregunta se realizó para determinar por qué canal llegaron los padres de familia hacia TITARU y conocer si la Revista Mensual Ventana de Anuncios, con la que el Centro Educativo trabaja, era un medio de localización.

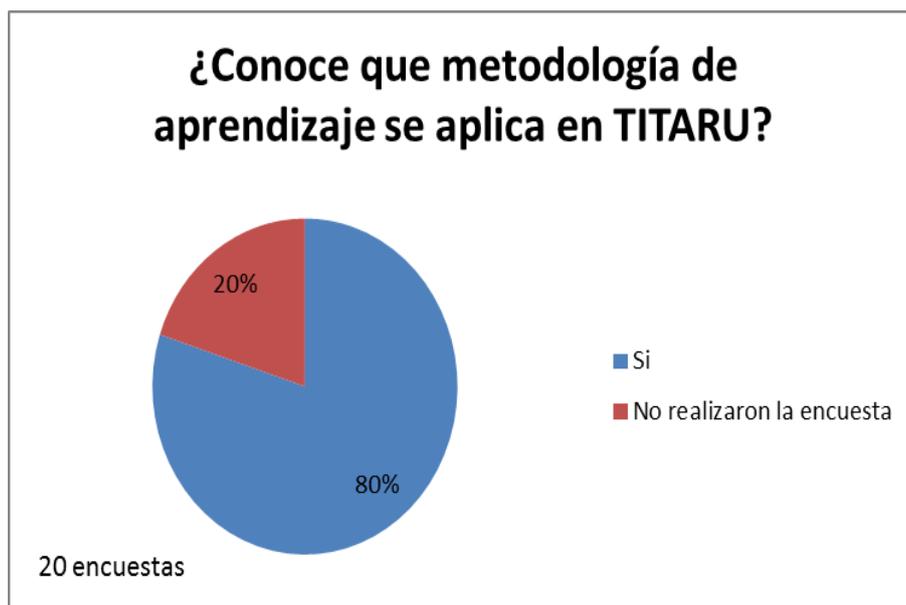
PREGUNTA 2: ¿Conoce que metodología de aprendizaje se aplica en TITARU?

Cuadro 4: "Resultados de Pregunta 2

PREGUNTA 2	
Si	16
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 2: Resultado Porcentual de la Pregunta 2



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 20 encuestados, las 16 personas que realizaron la encuesta conocen la enseñanza a través del juego como la metodología utilizada por TITARU con los niños.

Esta pregunta se realizó para conocer si los padres de familia actuales están en el Centro Educativo por la metodología que se usa o porque no hay más centros educativos en el sector.

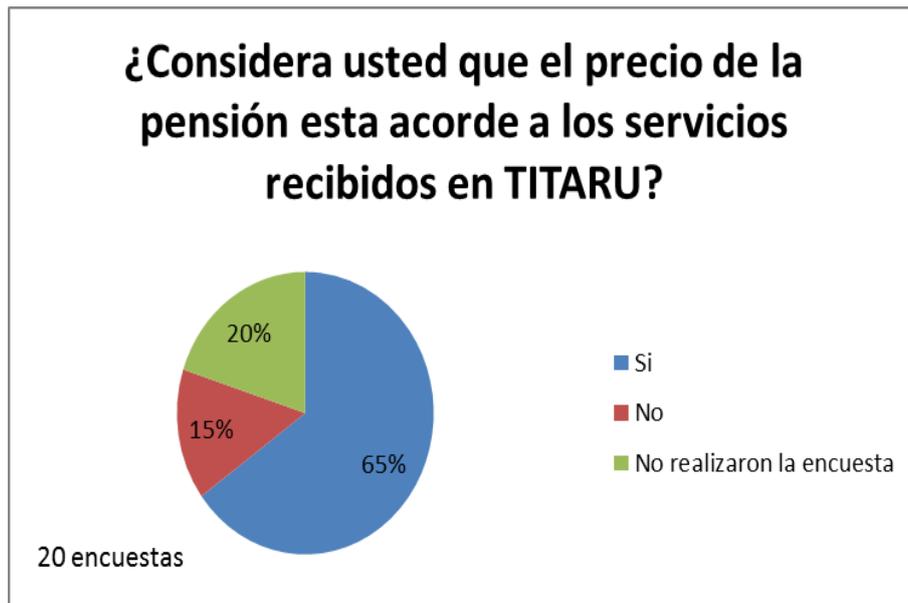
PREGUNTA 3: ¿Considera usted que el precio de la pensión está acorde a los servicios recibidos en TITARU?

Cuadro 5: Resultados de Pregunta 3

PREGUNTA 3	
Si	13
No	3
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 3: Resultado Porcentual de la Pregunta 3



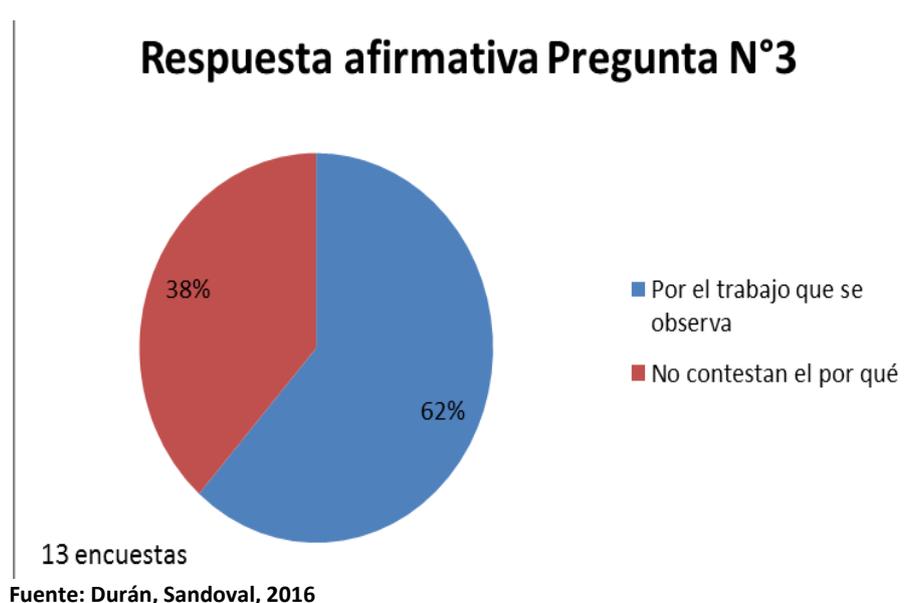
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 6: Respuesta Afirmativa Pregunta 3

RESPUESTA AFIRMATIVA	
Por el trabajo que se observa	8
No contestan el por qué	5

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 4: Respuesta Porcentual Afirmativa de Pregunta 3

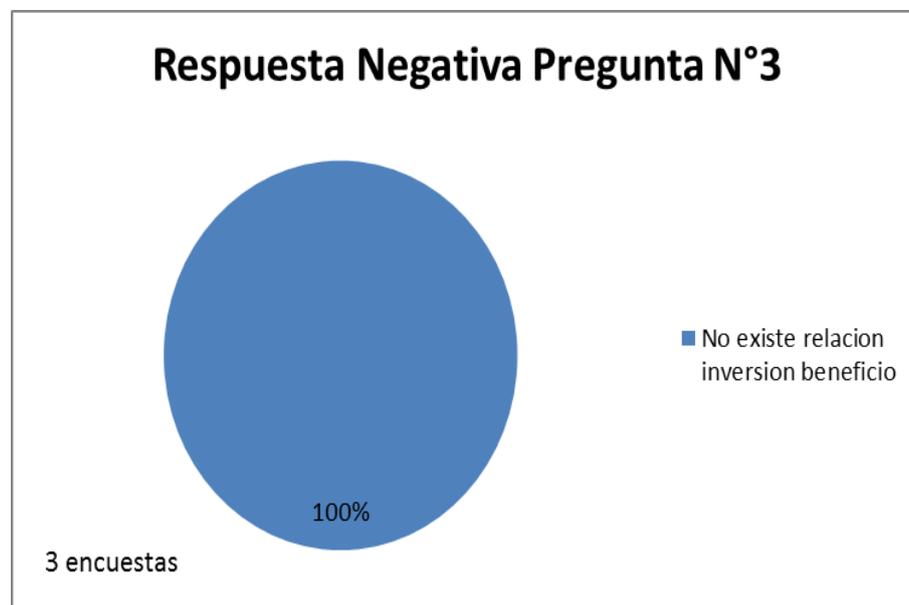


Cuadro 7: Respuesta Negativa Pregunta 3

RESPUESTA NEGATIVA	
No existe relación inversión beneficio	3

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 5: Respuesta Porcentual negativa Pregunta 3



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 20 encuestados, solo 3 personas no estuvieron de acuerdo con el precio de la pensión porque no creen que hay relación del servicio recibido y lo que cancelan mes a mes, por otro lado las 13 personas que corresponden al 65%, piensan que el precio si está

acorde con los beneficios obtenidos de los cuales más de la mitad concuerdan que es por el trabajo que se observa día a día en sus hijos y un 38% no contestó el por qué, nosotros pensamos que una de las opciones por las que no responden el por qué afirmativo, es porque no tienen objeciones o algún tipo de reclamo y están satisfechos con los servicios recibidos en relación al precio que los padres de familia cancelan.

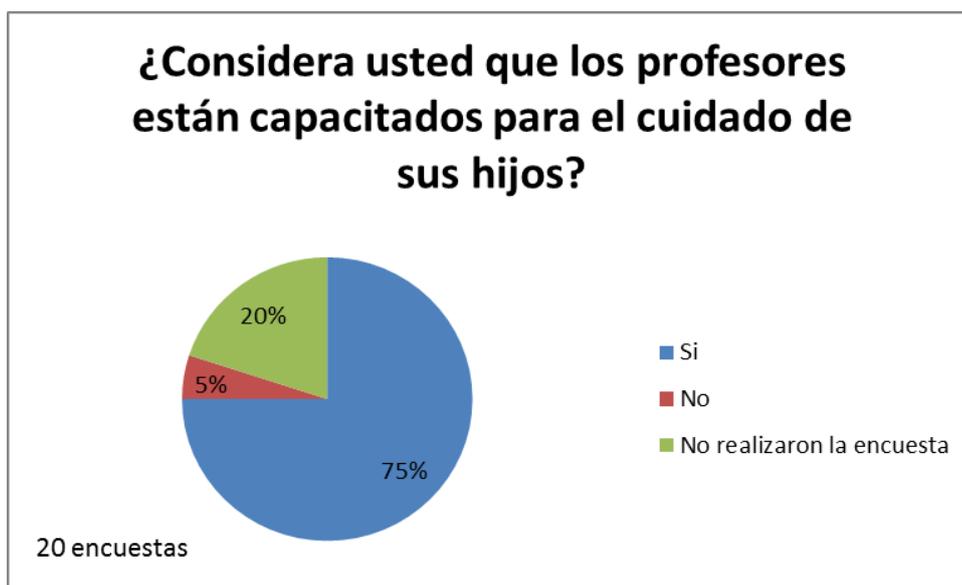
PREGUNTA 4: ¿Considera usted que los profesores están capacitados para el cuidado de sus hijos?

Cuadro 8: Resultados de Pregunta 4

PREGUNTA 4	
Si	15
No	1
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 6: Respuesta Porcentual Pregunta 4



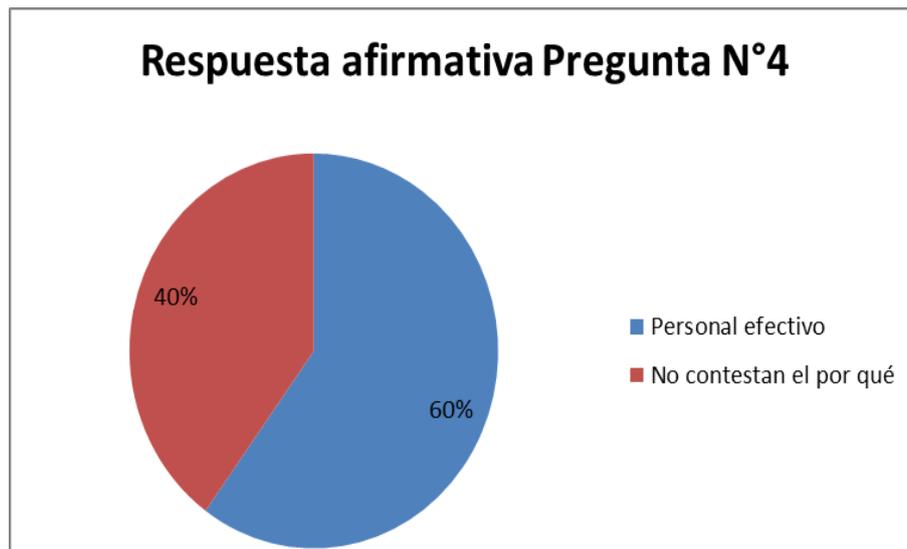
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

RESPUESTA AFIRMATIVA	
Personal efectivo	9
No contestan el por qué	6

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 9:
Respuesta
Afirmativa
Pregunta 4

Gráfico 7: Respuesta Porcentual Afirmativa Pregunta 4

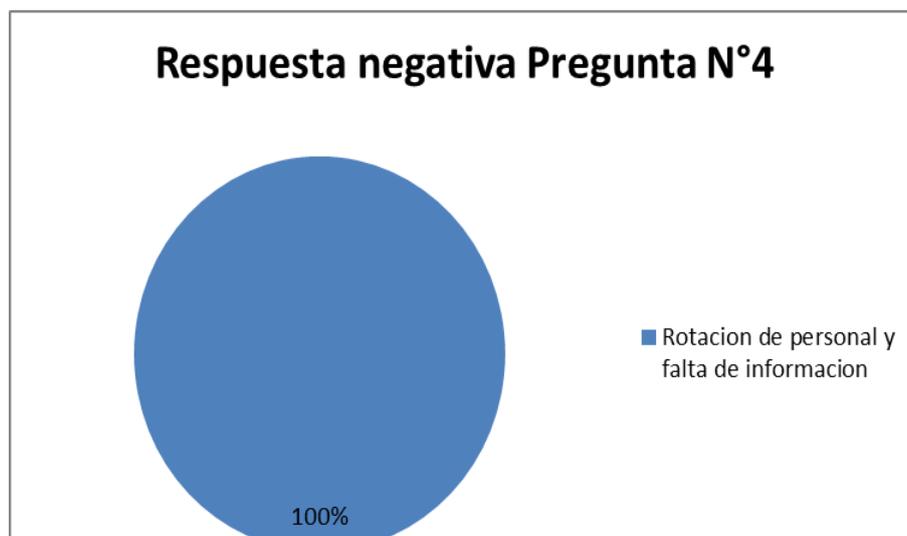


Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 10: Respuesta Negativa Pregunta 4

RESPUESTA NEGATIVA
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 8: Respuesta Porcentual Negativa Pregunta 4



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 20 encuestados, solo una persona no estuvo de acuerdo con la formación profesional del personal debido a la alta rotación de personal y la falta de información por parte de TITARU con los padres de familia por lo cambios continuos de maestros. Por el contrario de las 15 personas restantes 9 personas confían en el trabajo de los profesores y están de acuerdo con que se mantiene un personal efectivo dentro del Centro Educativo, mientras

que las 6 personas que no responden el por qué, nosotros pensamos que les pudo ser indiferente la pregunta, no tienen ningún comentario sobre los docentes que colaboran con el aprendizaje de sus hijos o los padres de familia no están al tanto sobre el cambio de personal continuo.

Esta pregunta se realizó para conocer si el personal tiene el perfil adecuado dentro de TITARU y si tienen una aceptación por parte de los padres de familia.

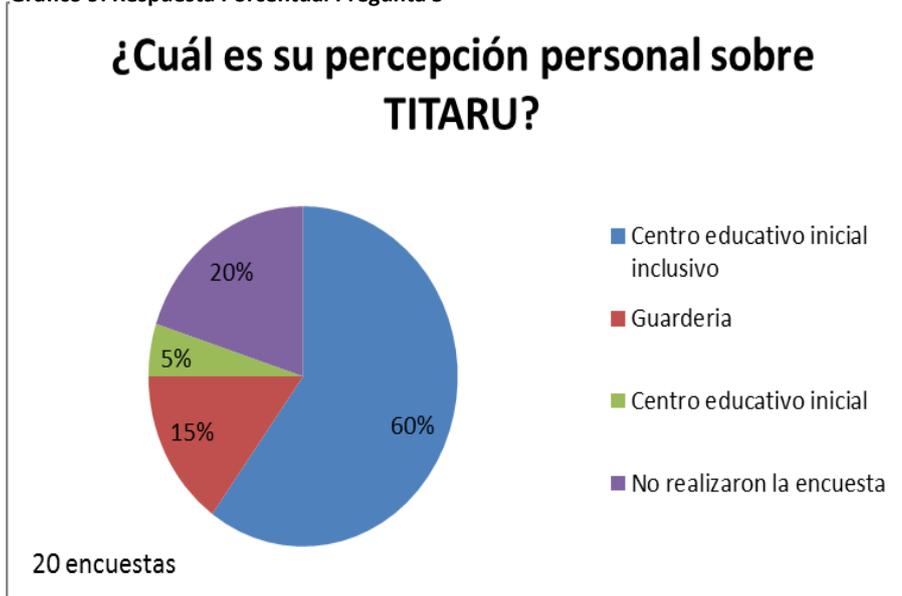
PREGUNTA 5: ¿Cuál es su percepción personal sobre TITARU?

Cuadro 11: Respuestas Pregunta 5

PREGUNTA 5	
Centro educativo inicial inclusivo	12
Guarderia	3
Centro educativo inicial	1
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 9: Respuesta Porcentual Pregunta 5



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los

20

encuestados, la mayoría de padres de familia están conscientes que el lugar donde se encuentran estudiando sus hijos es un Centro Educativo Inicial Inclusivo, tres de ellos que representan el 15% piensan que sus hijos están dentro de una guardería y tan solo uno reconoce a TITARU como Centro Educativo Inicial, por lo que es un buen indicador ya que la mayoría está bien informada.

Esta pregunta se realizó para determinar el grado de conocimiento de los padres sobre la educación inicial debido a que existe confusión entre guardería y Centro Educativo Inicial.

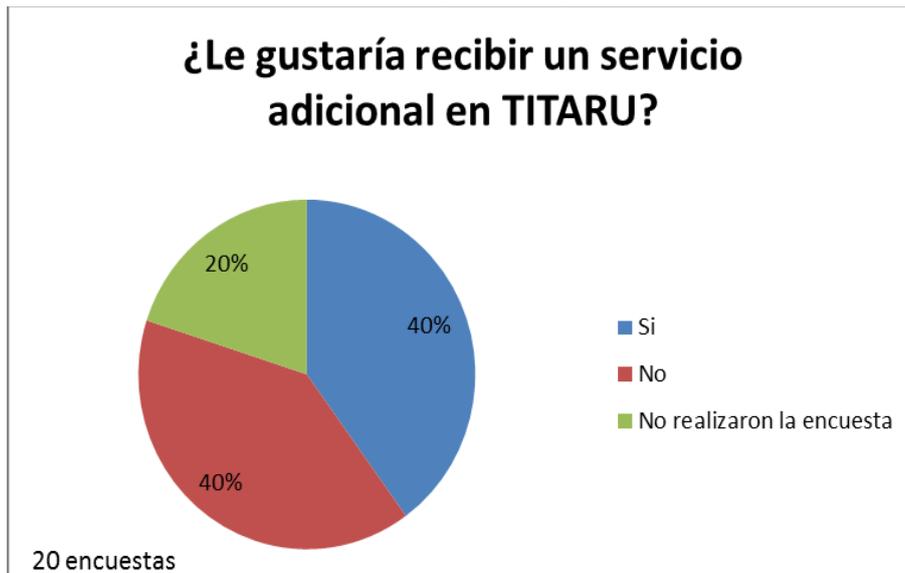
PREGUNTA 6: ¿Le gustaría recibir un servicio adicional en TITARU?

Cuadro 12: Respuestas Pregunta 6

PREGUNTA 6	
Si	8
No	8
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 10: Respuestas Pregunta 6



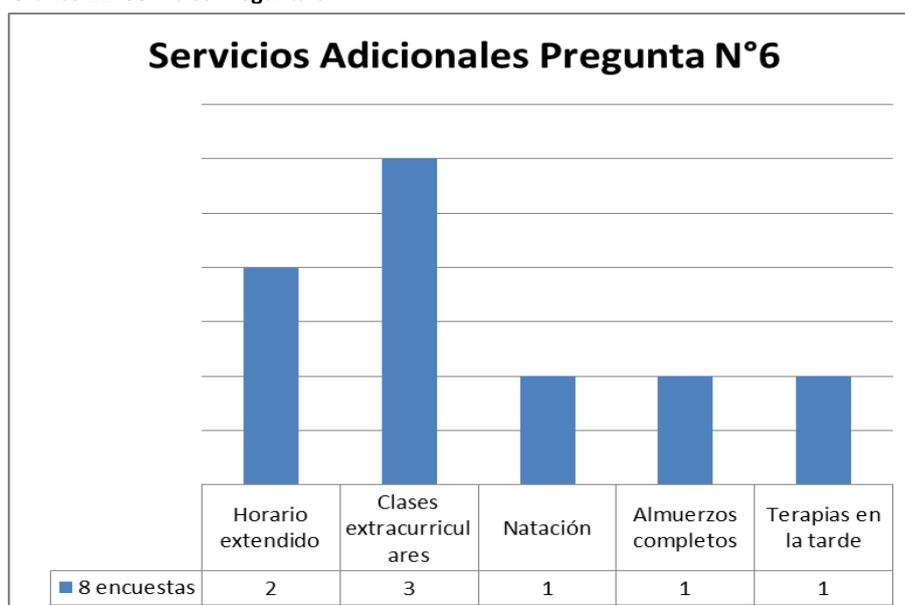
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 13: Servicios Pregunta 6

SERVICIOS	
Horario extendido	2
Clases extracurriculares	3
Natación	1
Almuerzos completos	1
Terapias en la tarde	1

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 11: Servicios Pregunta 6



De los 20 encuestados, la respuesta está claramente dividida ya que 8 personas piensan

que no **Fuente: Durán, Sandoval, 2016** es

necesario requerir más servicios dentro del Centro Educativo, mientras que otros 8 coinciden que les gustaría recibir servicios adicionales, de los cuales 3 personas piden clases extracurriculares y 2 personas requieren horario extendido por las tardes.

Esta pregunta se realizó para analizar cual seria las opciones de mejora dentro del paquete de servicios que ofrece actualmente el Centro Educativo TITARU.

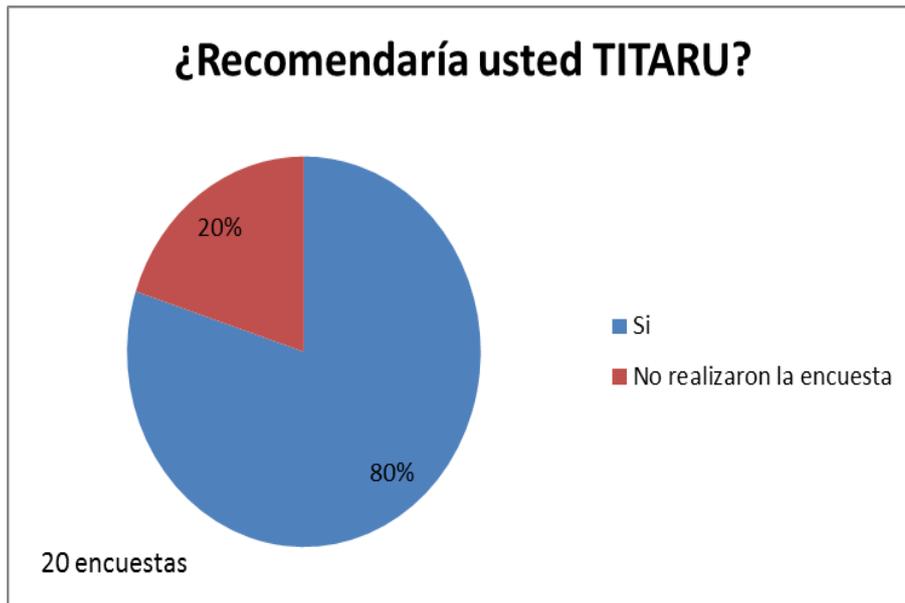
PREGUNTA 7: ¿Recomendaría usted TITARU?

Cuadro 14: Respuestas Pregunta 7

PREGUNTA 7	
Si	16
No realizaron la encuesta	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 12: Respuestas Pregunta 7



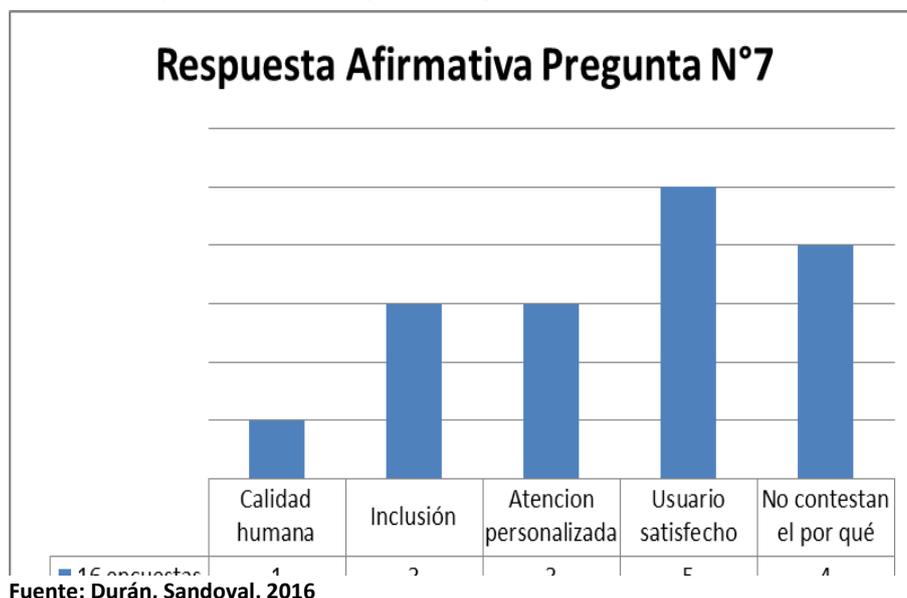
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 15: Opciones de Respuesta Pregunta 7

RESPUESTA AFIRMATIVA	
Calidad humana	1
Inclusión	3
Atencion personalizada	3
Usuario satisfecho	5
No contestan el por qué	4

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 13: Respuesta Porcentual Opciones Pregunta 7



De los 20 encuestados, todas las personas que realizaron la encuesta si recomendarían a TITARU, la mayoría lo haría porque reconocen ser un cliente satisfecho con todos los servicios recibidos, otros 3 destacan la atención personalizada y la importancia de la inclusión social dentro del Centro Educativo, y una persona reconocer la calidad humana del personal.

Esta pregunta se realizó para medir el nivel de satisfacción de los clientes actuales del Centro Educativo TITARU, y si los clientes actuales serian un referente para conseguir una captación de clientes a largo plazo.

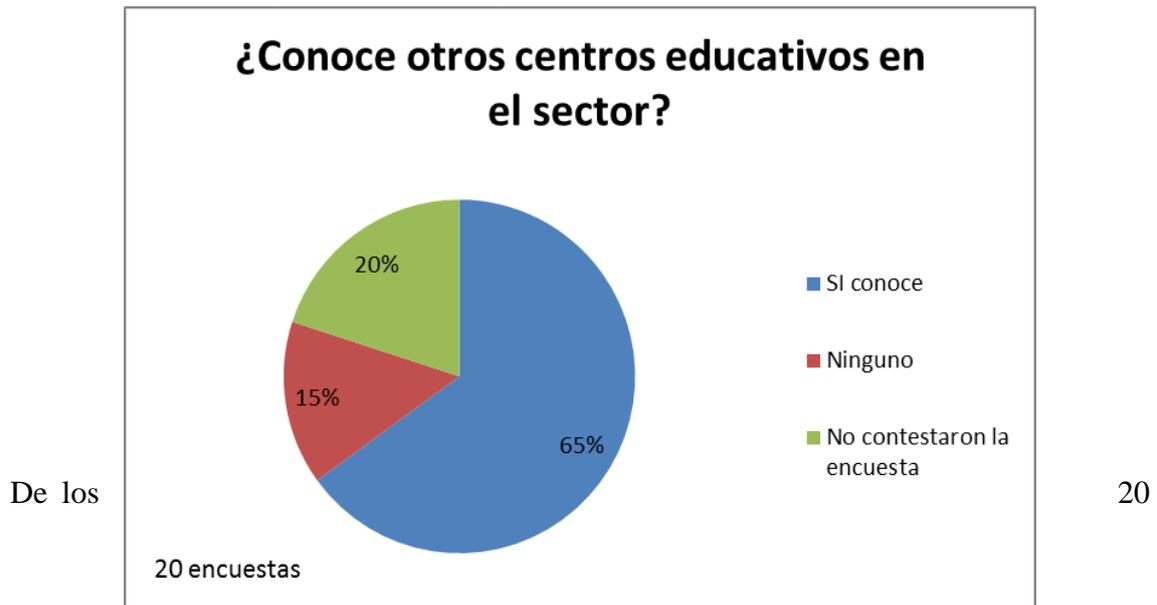
PREGUNTA 8: ¿Conoce otros Centros Educativos en el sector?

Cuadro 16: Respuestas Pregunta 8

PREGUNTA 8	
SI conoce	13
Ninguno	3

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 14: Respuesta Porcentual Pregunta 8



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

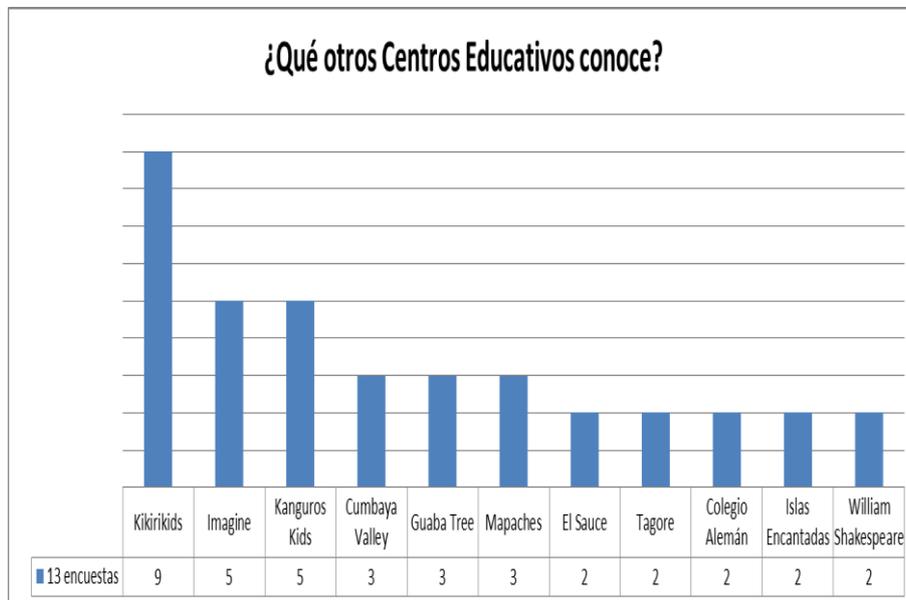
encuestados, 13 personas que representan el 65% si conocen otros Centros de Educación Inicial, y 3 personas que pertenecen al 15% no conocen otros Centros de Educación Inicial por el sector de Cumbaya.

Cuadro 17: Respuesta Afirmativa Pregunta 8

RESPUESTA AFIRMATIVA	
Kikirikids	9
Imagine	5
Kanguros Kids	5
Cumbaya Valley	3
Guaba Tree	3
Mapaches	3
El Sauce	2
Tagore	2
Colegio Alemán	2
Islas Encantadas	2

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 15: Respuesta Porcentual Pregunta 8



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De las 13 personas que dijeron que si conocen otros Centros de Educación Inicial, se puede resaltar que 9 de ellos conocen a KIKIRIKIDS, seguidos por 5 personas que conocen a IMAGINE y KANGUROS KIDS.

Esta pregunta se realizó para analizar si los actuales clientes entraron a TITARU por el desconocimiento de más Centros Educativos por el sector de La Primavera-Cumbaya o porque realmente estaban interesados en los servicios ofrecidos por TITARU.

De igual manera se destaca el conocimiento por parte de los padres de familia a la competencia directa de TITARU y aun así prefieren los servicios de TITARU.

IV.B Encuesta a Padres de Familia de Cumbaya

A continuación se presenta las respuestas finales de las encuestas tabuladas a los padres de familia de niños entre 1 y 5 años de edad que residen en el sector de Cumbaya.

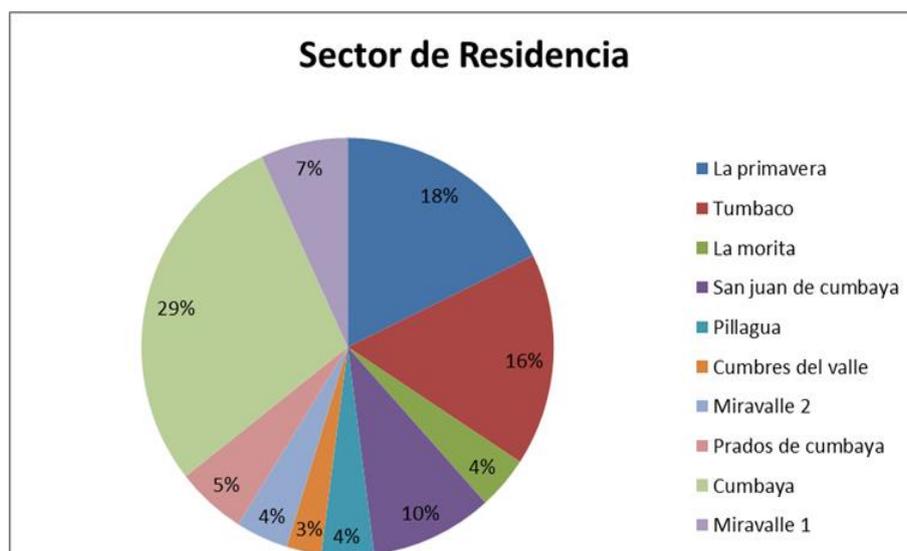
PREGUNTA 1: Sector de Residencia

Cuadro 18: Respuestas Pregunta 1

PREGUNTA 1	
La Primavera	13
Tumbaco	12
La Morita	3
San Juan de Cumbaya	7
Pillagua	3
Cumbres del valle	2
Miravalle 2	3
Prados de Cumbaya	4
Cumbaya	21
Miravalle 1	5

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 16: Respuesta Porcentual Pregunta 1



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De las 73 encuestas realizadas, 21 personas que representan el 29% residen en el sector de Cumbaya, 13 personas que pertenecen al 18% viven en el sector de La Primavera, seguidas por un 16%, es decir, 12 personas que habitan en el sector de Tumbaco.

Esta pregunta se realizó para conocer la cobertura geográfica que alcanzará nuestra encuesta y determinar si están dentro del rango necesitado para nuestra investigación.

PREGUNTA 2: ¿Tiene hijos entre 1 y 5 años?

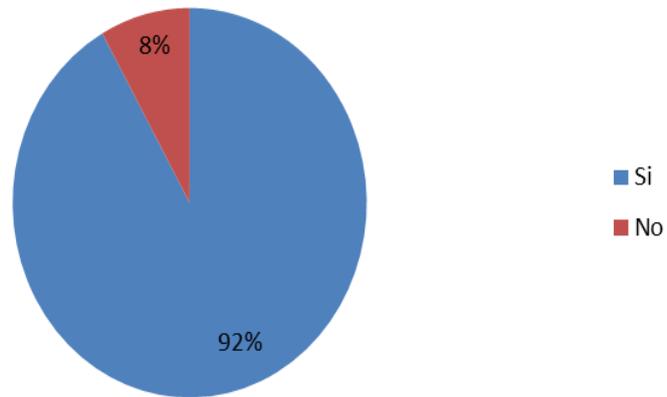
Cuadro 19: Respuestas Pregunta 2

PREGUNTA 2	
Si	67
No	6

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 17: Respuesta Porcentual Pregunta 2

¿Tiene hijos entre 1 y 5 años?



73 encuestas
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

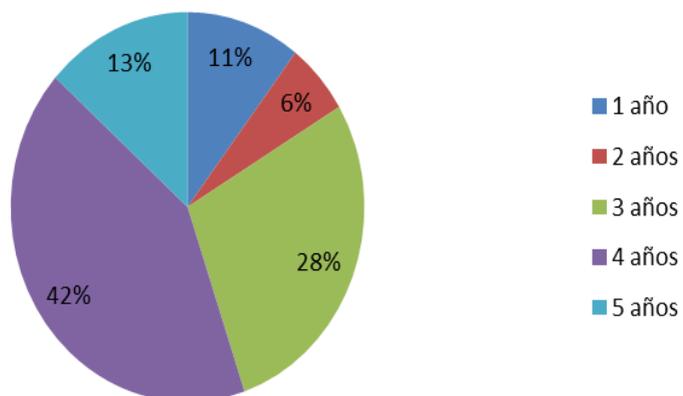
Cuadro 20: Opciones Respuesta Pregunta 2

EDAD DEL NIÑO	
1 año	7
2 años	4
3 años	19
4 años	28
5 años	9

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 18: Respuesta Porcentual Opciones Pregunta 2

Edad del niño/a



67 encuestas

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 73 encuestados, 67 fueron encuestas válidas debido a que si tienen hijos entre 1 y 5 años de edad. Por otro lado, de los 67 encuestados, 28 personas con el 42% tienen hijos con 4 años de edad y 19 personas que equivalen al 28% tienen hijos con 3 años de edad.

Esta pregunta se realizó para analizar si son parte de nuestro grupo objetivo y así poder continuar con la encuesta, si la respuesta era negativa la encuesta finalizaba, 6 personas de las 73 con un 8% no tienen hijos con edades entre 1 y 5 años de edad.

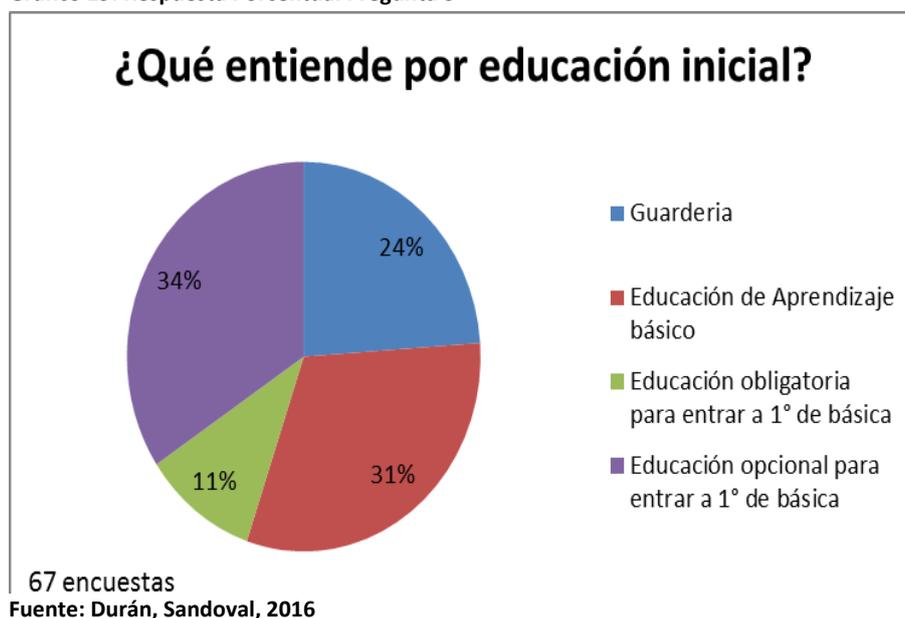
PREGUNTA 3: ¿Qué entiende por educación inicial?

Cuadro 21: Respuestas Pregunta 3

PREGUNTA 3	
Guardería	16
Educación de Aprendizaje básico	21
Educación obligatoria para entrar a 1° de básica	7
Educación opcional para entrar a 1° de básica	23

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 19: Respuesta Porcentual Pregunta 3



De los 67 encuestados, se puede observar que no está claro el significado de Educación Inicial, debido a que solo 23 personas que corresponde el 34% está en lo correcto al definir como Educación Opcional para entrar a 1° de básica, con una diferencia de 3% porque 21 personas que representan el 31% creen que es Educación de aprendizaje básico. Sin embargo, aun 16 personas con el 24% definen a la educación inicial como guarderías.

Esta pregunta se realizó para determinar el grado de conocimiento de los padres de familia acerca de la Educación Inicial en el Ecuador, que les brindan a sus hijos.

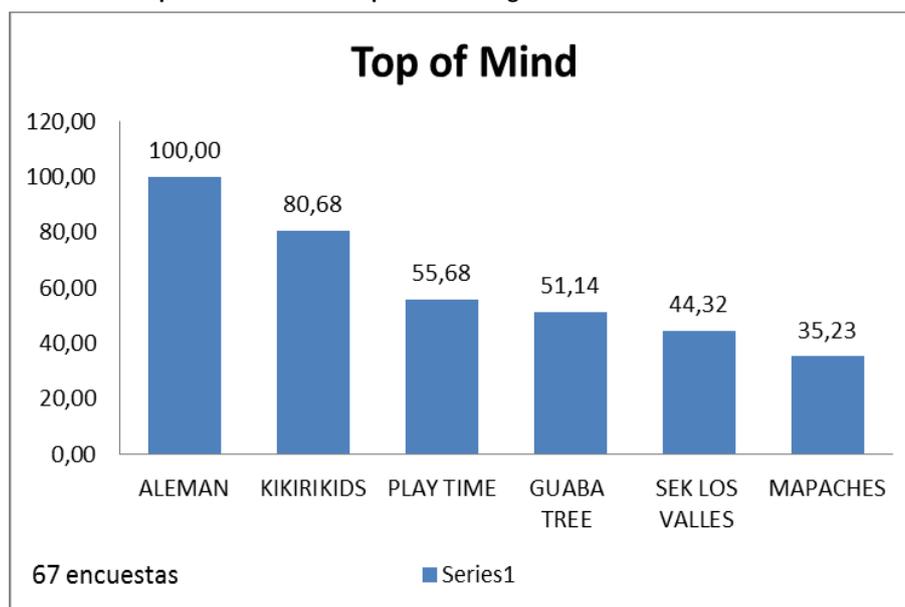
PREGUNTA 4: Mencione los 5 primeros Centros Educativos de Educación Inicial que se le vienen a la mente.

Cuadro 22: Respuestas Pregunta 4
PREGUNTA 4

Colegio Alemán	88
Kikirikids	71
Play Time	49
Guaba Tree	45
Sek los Valles	39
Mapaches	31

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 20: Respuesta Porcentual Top of Mind Pregunta 4



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 67 encuestados, podemos destacar que el centro educativo inicial que lidera el Top of Mind es el Colegio Alemán y muy de cerca el Centro Educativo Kikirikids. Para poder determinar el Top of Mind se decidió otorgar un puntaje de 5 a 1, siendo 5 el primero mencionado y 1 el último que se mencionó en la encuesta, de esta manera los presentados en el cuadro son los que obtuvieron los mejores puntajes.

Esta pregunta se realizó para determinar que Centros Educativos son los más recordados en la mente de los padres de familia del sector de Cumbaya.

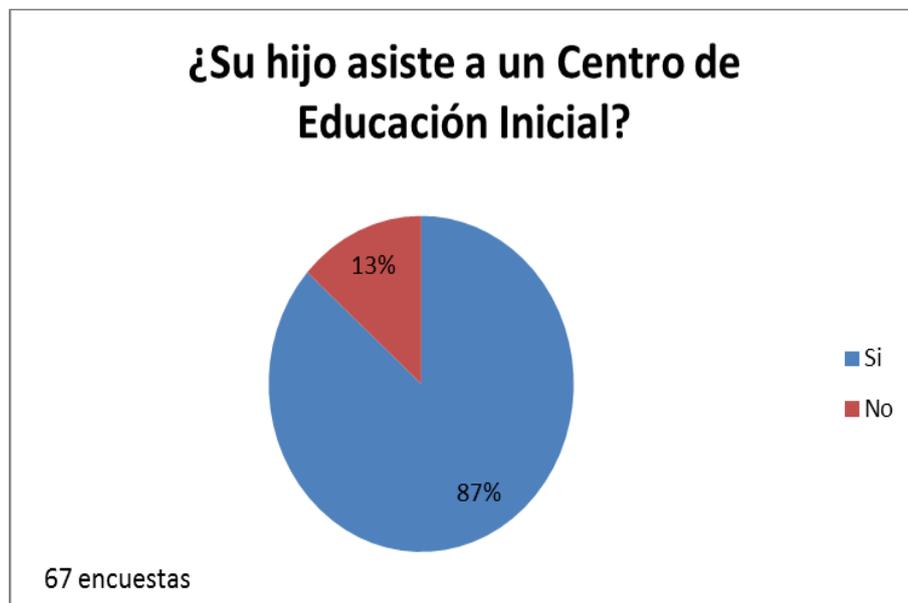
PREGUNTA 5: ¿Su hijo asiste a un Centro de Educación Inicial?

Cuadro 23: Respuestas Pregunta 5

PREGUNTA 5	
Si	58
No	9

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 21: Respuesta Porcentual Pregunta 5



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los

67

encuestados, 58 personas que corresponden al 87% si tienen a sus hijos dentro de un Centro de Educación Inicial, y muy pocos con el 13%, es decir, 9 personas no tienen a sus hijos dentro de un centro.

Esta pregunta se realizó para determinar qué cantidad de padres de familia prefieren dejar a sus hijos en un Centro Educativo o si prefieren que los cuiden en casa, de tal manera nos ayuda a proyectar el número de potenciales clientes para la captación.

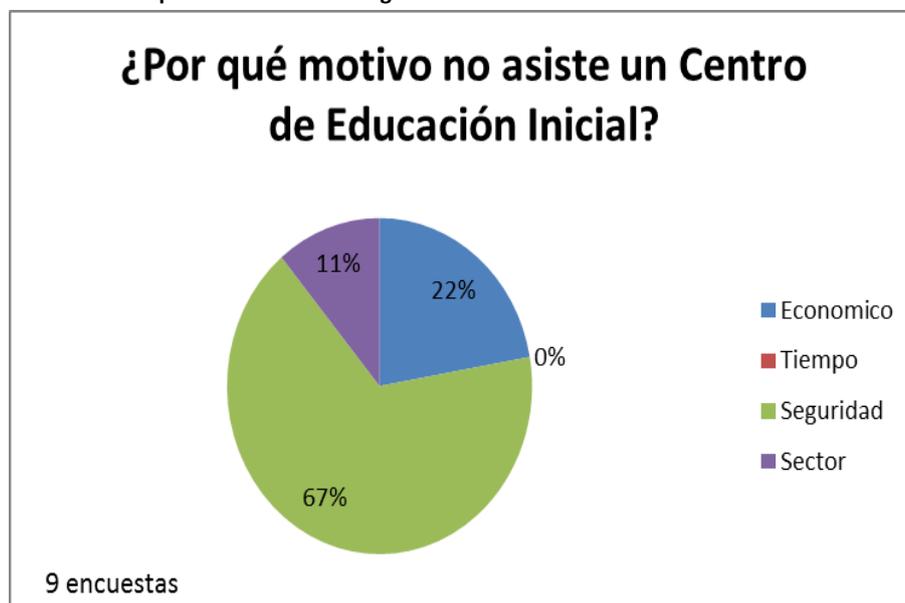
PREGUNTA 6: ¿Por qué motivo no asiste a un Centro de Educación Inicial?

Cuadro 24: Respuestas Pregunta 6

PREGUNTA 6	
Economico	2
Tiempo	0
Seguridad	6
Sector	1

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 22: Respuesta Porcentual Pregunta 6



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De las

9

personas que contestaron que sus hijos no asisten a un Centro Educativo Inicial, la mayoría con un 67% que corresponden a 6 personas coinciden que por la seguridad de sus hijos prefieren que se queden en casa, además que los padres de estos niños tienen hijos entre 1 y 2 años, dos personas que equivalen al 22% no tienen a sus hijos en un centro debido al factor económico y solo una persona menciona que por el sector donde reside no existe un Centro Educativo que le parezca atractivo.

Esta pregunta se realizó para conocer cuáles son los impedimentos que tienen los padres de familia para poder pensar en un Centro de Educación Inicial adecuado, y si pueden ser modificadas las necesidades para que se conviertan en clientes potenciales.

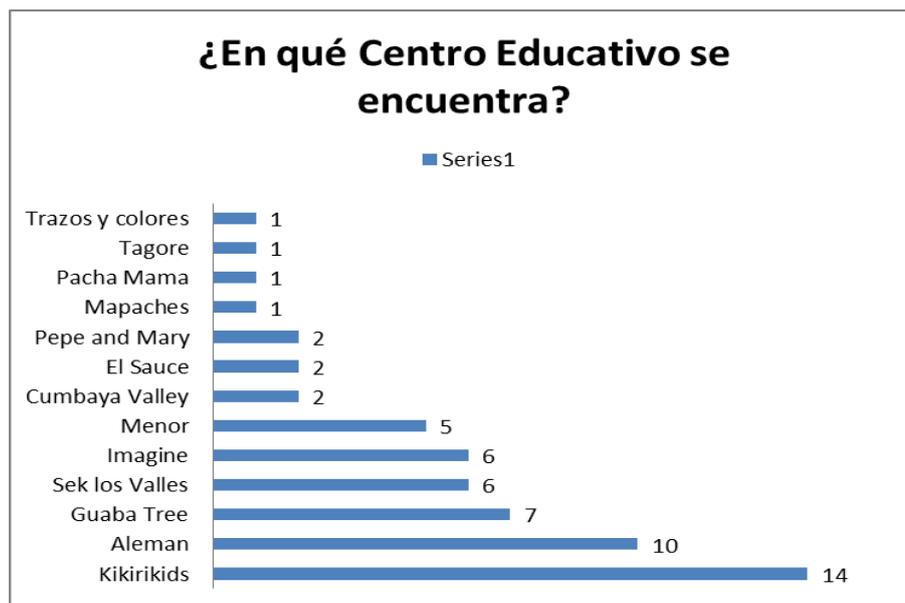
PREGUNTA 7: ¿En qué Centro Educativo Inicial se encuentra?

Cuadro 25: Respuestas Pregunta 7

PREGUNTA 7	
Kikirikids	14
Aleman	10
Guaba Tree	7
Sek los Valles	6
Imagine	6
Menor	5
Cumbaya Valley	2
El Sauce	2
Pepe and Mary	2
Mapaches	1
Pacha Mama	1
Tagore	1
Trazos y colores	1

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 23: Resultados Pregunta 7



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De las

58

personas que si tienen a sus hijos en un Centro de Educación Inicial, 14 de ellos tienen a sus hijos en KIKIRIKIDS, nuestra mayor competencia, seguido por el Colegio Alemán con 10 personas y 24 padres de familia tienen a sus hijos en el Colegio Menor, Imagine, Sek los Valles y Guaba Tree.

Esta pregunta se realizó para analizar que Centros Educativos se pueden denominar como competencia directa de TITARU y qué porcentaje de participación de mercado tiene cada Centro Educativo del Sector, así mismo, con esta información se puede analizar la competencia para poder realizar un benchmarking.

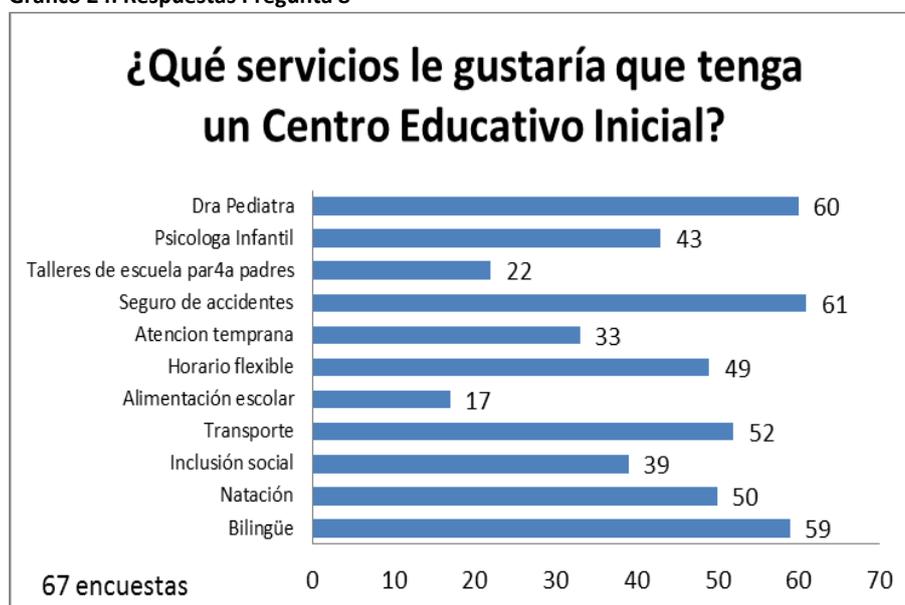
PREGUNTA 8: ¿Qué servicios le gustaría que tenga un Centro Educativo Inicial?

Cuadro 26: Respuestas Pregunta 8

PREGUNTA 8	
Bilingüe	59
Natación	50
Inclusión social	39
Transporte	52
Alimentación escolar	17
Horario flexible	49
Atención temprana	33
Seguro de accidentes	61
Talleres para padres	22
Psicóloga Infantil	43
Dra Pediatra	60

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 24: Respuestas Pregunta 8



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 67 encuestados, los servicios indispensables en un Centro Educativo ideal son Seguro de Accidentes con 61 personas, 60 personas piensan que es un fundamental que tenga Doctora Pediatra y con 59 personas piensan que es importante que sea un centro bilingüe, se puede observar un segundo grupo de servicios con un poco menos de fuerza que comprende entre 49 y 52 personas que requieren horario flexible, natación y transporte respectivamente.

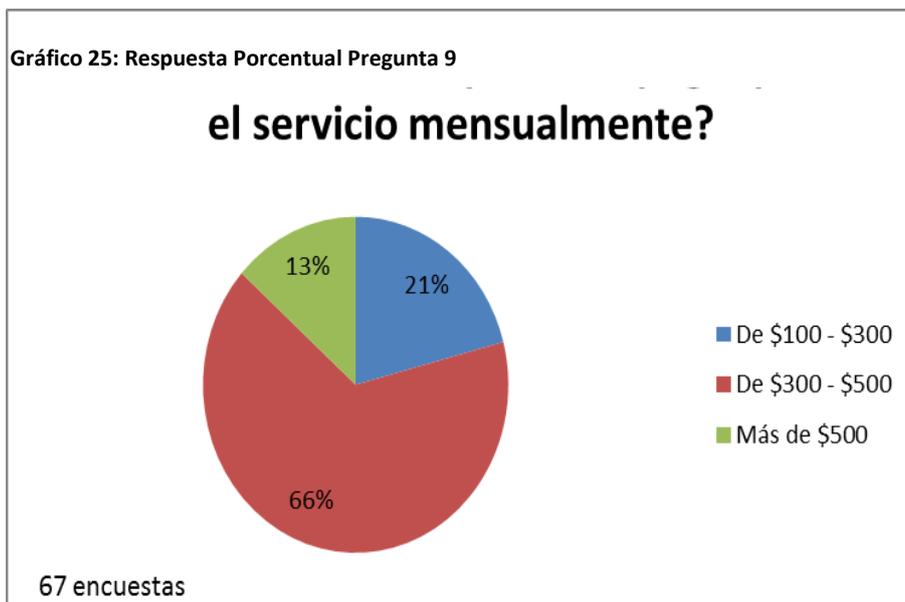
Esta pregunta se realizó para analizar los servicios que podrían ser agregados a la propuesta actual de TITARU, y para reforzar los servicios con los que actualmente cuenta el Centro Educativo de acuerdo a las necesidades de los potenciales clientes, en este caso, de los padres de familia.

PREGUNTA 9: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio mensualmente?

Cuadro 27: Respuestas Pregunta 9

PREGUNTA 9	
De \$100 - \$300	14
De \$300 - \$500	44
Más de \$500	9

Fuente: Durán, Sandoval, 2016



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 67 encuestados, la mayoría de padres de familia consideran que el precio adecuado para la colegiatura de sus hijos debe estar entre \$300 y \$500 mensualmente.

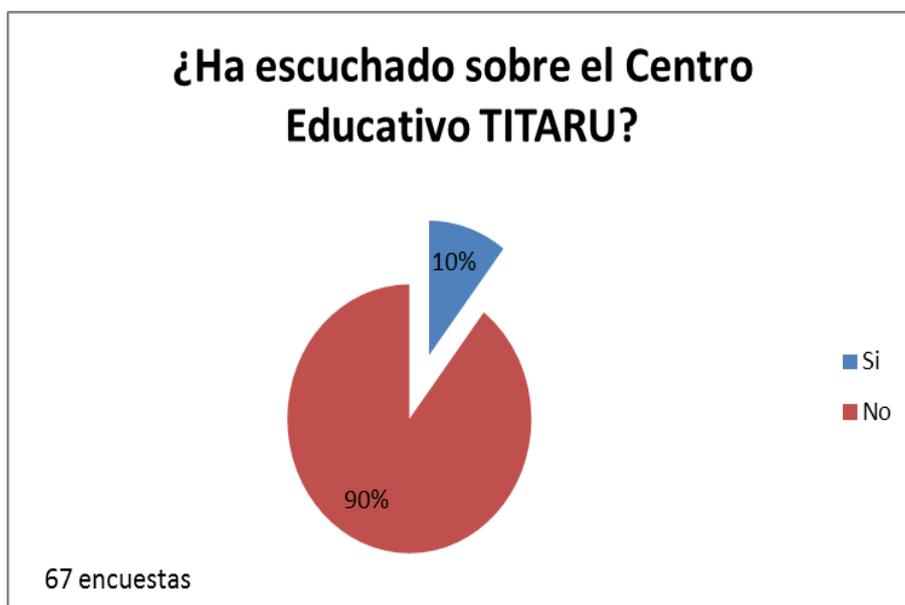
Esta pregunta se realizó para analizar y comparar los precios de TITARU actuales con el precio que los padres de familia estarían dispuestos a pagar.

PREGUNTA 10: ¿Ha escuchado sobre el Centro Educativo TITARU?

Cuadro 28; Respuestas Pregunta 10

PREGUNTA 10	
Si	7
No	60

Fuente: Durán, Sandoval, 2016
Gráfico 26: Respuesta Porcentual Pregunta 10



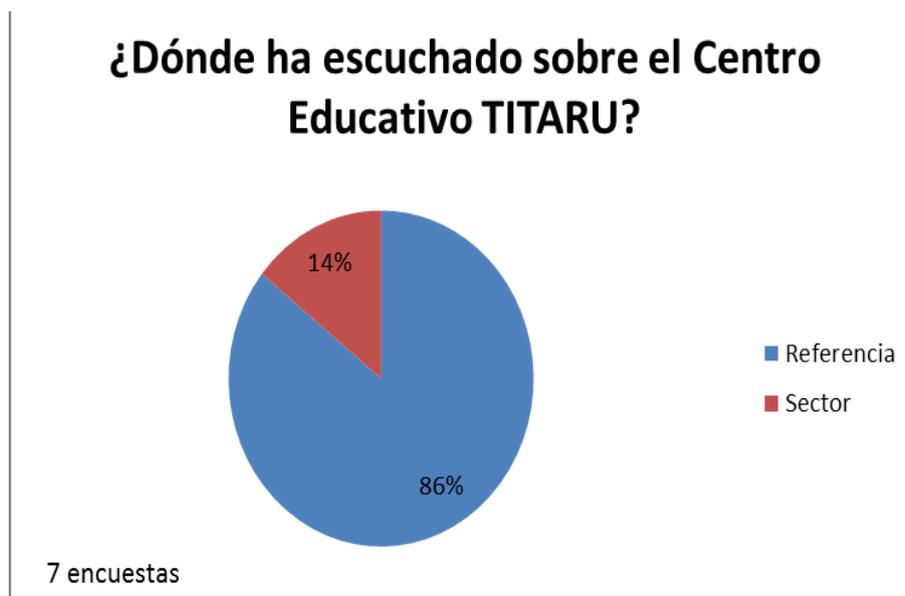
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 29: Respuestas Opciones Pregunta 10

PREGUNTA 10	
Referencia	6
Sector	1

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 27: Respuesta Porcentual Opciones Pregunta 10



De los Fuente: Durán, Sandoval, 2016

67

encuestados, se puede resaltar que 60 personas que equivalen al 90% no conocen ni han escuchado sobre TITARU, lo que refleja uno de los principales puntos críticos del estudio, tomando en cuenta que el centro lleva funcionando 13 años en el mercado. De las 7 personas que si han escuchado sobre TITARU, 6 personas que equivalen al 86% han sido por referencia personal y una persona lo conoce por el sector donde vive.

Esta pregunta se realizó para determinar qué porcentaje de personas conocen el Centro Educativo Inicial TITARU y analizar si está dando resultados los actuales canales de comunicación a través del boca a boca y Revista Mensual Ventana de anuncios.

PREGUNTA 11: ¿Están de acuerdo con la convivencia y aprendizaje entre niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes?

Cuadro 30: Respuestas Pregunta 11

PREGUNTA 11	
Si	62
No	5

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 28: Respuesta Porcentual Pregunta 11



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 67 encuestados, 62 personas que corresponden al 93% si están de acuerdo con la inclusión social en centros de educación inicial, tan solo 5 personas que constituyen el 7% no están de acuerdo con la convivencia de niños neurotípicos y niños con capacidades especiales.

Esta pregunta se realizó para conocer el grado de aceptación por parte de los padres de familia con la inclusión social dentro de los centros de educación inicial.

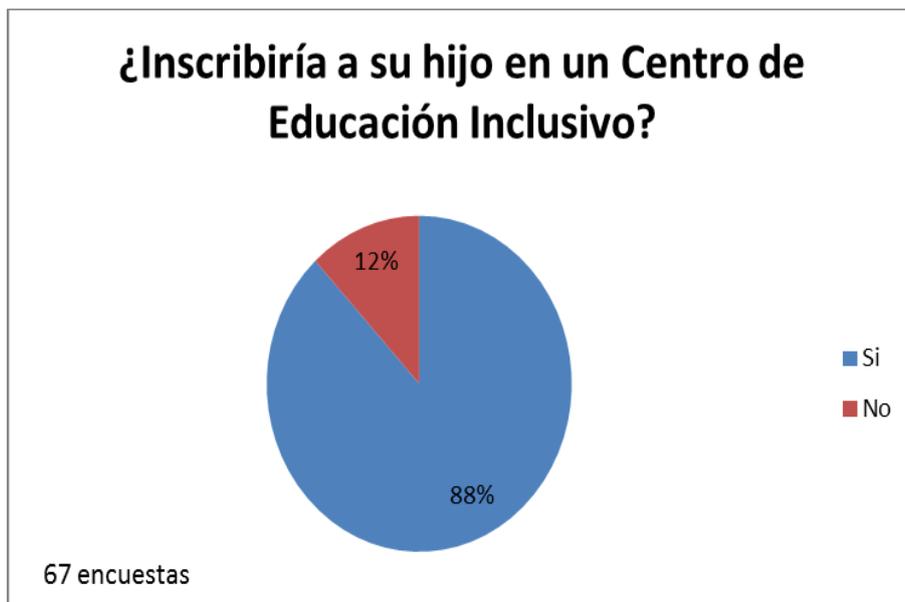
PREGUNTA 12: ¿Inscribiría a su hijo en un Centro de Educación Inclusivo?

Cuadro 31: Respuestas Pregunta 12

PREGUNTA 12	
Si	59
No	8

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 29: Respuesta Porcentual Pregunta 12



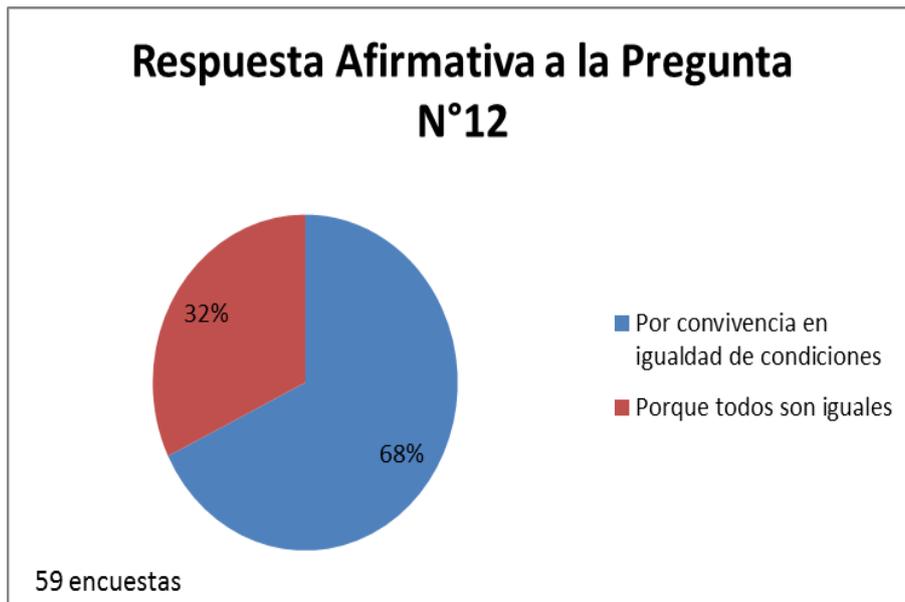
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 32: Respuesta Afirmativa Pregunta 12

PREGUNTA 12	
Por convivencia en igualdad de condiciones	40
Porque todos son iguales	19

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 30: Respuestas Afirmativa Porcentual Pregunta 12



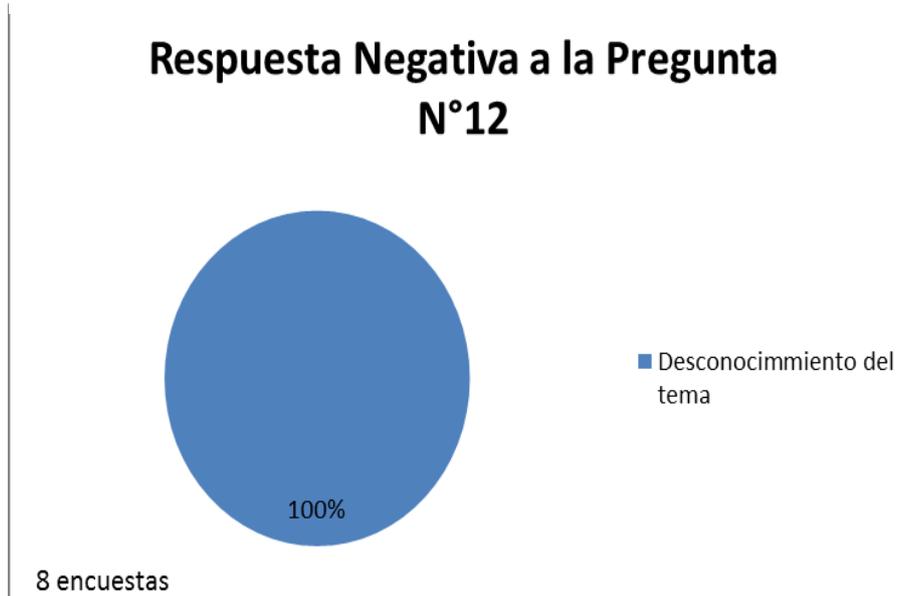
Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Cuadro 33: Respuesta Negativa Pregunta 12

PREGUNTA 12

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Gráfico 31: Respuesta Porcentual Pregunta 12



Fuente: Durán, Sandoval, 2016

De los 67 encuestados, 59 personas que corresponden al 88% están de acuerdo en que sus hijos estudien en un Centro Educativo Inclusivo, de los cuales el 32%, es decir, 19 personas piensan que todos somos iguales y no debe existir discriminación y el 68%

restante con 40 personas, opinan que los niños deben convivir en un mismo espacio con igualdad de condiciones.

Por otro lado, las 8 personas que no estuvieron de acuerdo en inscribir a su hijo en un Centro Educativo Inclusivo, todas concuerdan que es por desconocimiento de tema.

Esta pregunta se realizó para conocer el porcentaje de aceptación por parte de los padres de familia hacia el tema de la inclusión social y la convivencia de sus hijos con personas con capacidades diferentes.

IV.C Resultados del Focus Group

A continuación, se presentan los principales hallazgos obtenidos del Focus Group realizado en las instalaciones de TITARU el día 16 de marzo del 2016 a las 13h30, con la participación de 5 personas, 3 docentes y 2 terapeutas del Centro Educativo.

El éxito de esta técnica depende fundamentalmente de dos aspectos centrales como son el escoger correctamente los integrantes del focus group, en este caso participaron todos los docentes y terapeutas que actualmente pertenecen a TITARU; además la predisposición a participar y decir la verdad por parte de los integrantes en el focus group. Se pudo destacar del grupo que tres integrantes son profesionales vinculadas con la educación especial e inicial, una de ellas se encuentra actualmente estudiando y la última integrante no posee título académico solo experiencia trabajando en guarderías. El tiempo de colaboración con TITARU es mínimo en la mayoría de los casos ya que, tres de ellas llevan en el Centro Educativo 1 año, una lleva 2 años y la otra participante tiene 4 años en TITARU. Además se puede resaltar que el trabajo de las docentes y terapeutas, a pesar de estar ligadas poco tiempo al Centro realizan un trabajo por vocación, ya que están comprometidas por la causa, debido a que la mayoría son madres de familia.

En cuanto a la metodología CEMEDETE que se aplica en Centro Educativo TITARU, se pudo concluir que no todas conocen al 100% el método a pesar de que son capacitadas por medio de libros entregados acerca del método, pero todas están conscientes que se debe utilizar aunque no lo conozcan completamente por falta de práctica.

Por otra parte, los docentes y terapeutas nos comunicaron que se reúnen todos los miércoles a las 14h00 para compartir lo que ha sucedido en la semana y donde la directora de TITARU les comparte la estructura semanal de clases, sin embargo se pudo observar que estas reuniones no son productivas debido a que se destacan solo los puntos negativos y fallas que tuvieron cada una de las docentes y terapeutas durante la semana por parte de la directora, la cual solo otorga culpabilidades sin opción a réplica, ni brinda consejos de mejora.

Otro de los aspectos encontrados fue que no realizan una preparación de la clase debido a que la directora les entrega la planificación de la semana, y esto no les permite aportar con sus ideas y conocimientos para el esquema. En cuanto a las capacitaciones se puede señalar que todas están de acuerdo y agradecidas debido a que constantemente se planifican cursos relacionados con la educación y nuevas técnicas de enseñanza.

Además, se encontró que todas las docentes y terapeutas están de acuerdo con la convivencia y aprendizaje de los niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes, pero cuando se habla de inclusión todas coinciden que debería estar máximo un niño con capacidades diferentes por aula, debido a que por más conocimiento de la metodología que aplica TITARU se complica la situación cuando hay más niños con capacidades diferentes en el aula por la mayor atención y cuidado que requieren; ya que actualmente se encuentran desde 3 a 5 niños con capacidades diferentes por aula, siendo esta una de las causas por las que las docentes abandonan su cargo; otra causa mencionada fue la falta

de apertura por parte de la directora con las docentes al momento de realizar su trabajo y toma de decisiones.

Una complicación donde todas las docentes coincidieron fue, que el método de evaluación a los niños de cada clase es muy tedioso y largo debido a todos los aspectos que la directora quiere abarcar.

IV.D Análisis de Resultados

A pesar de que TITARU mantiene una inversión constante con la revista Ventana de Anuncios, ningún padre de familia actual ha llegado a través de ese medio y se destaca que el 45% de los encuestados llegaron por referencia personal. Además, a pesar del limitado portafolio de servicios que ofrece actualmente TITARU, más de la mitad de clientes actuales considera que el valor mensual de la pensión está acorde a los servicios recibidos y solo un 10% sugieren más servicios porque no perciben la relación inversión beneficio.

Entre lo más destacado se puede mencionar que el 90% de los padres de familia encuestados están de acuerdo con la inclusión educativa y actualmente sus hijos se encuentran en un centro educativo inicial, además sus principales requerimientos al momento de escoger un centro educativo son los seguros de accidentes, clases extracurriculares y que tenga una doctora pediatra entre su nómina. Cabe recalcar que aunque los padres de familia están dispuestos a la inclusión social en un centro educativo, al mismo tiempo no es un tema que se encuentre bien socializado.

A pesar de que TITARU se encuentra 13 años en el mercado educativo, el grupo objetivo no reconoce al centro de educación inicial como una opción dentro de la recordación de

marcas. Por último, es favorable que los precios que maneja TITARU actualmente están acordes a los precios que los encuestados consideran razonables.

Por último, dentro del campo laboral con las docentes el nivel de satisfacción con TITARU, se pudo observar que todas las docentes y terapistas están contentas de trabajar en el Centro por el contacto con los niños y la causa, pero se determinó que su vocación es individual y no se encaminan en un objetivo común ya que cada una colabora por su lado, esto es debido a la falta de comunicación entre docentes, terapistas y principalmente con la directora por la falta de delegación de actividades y querer estar presente siempre en todas las decisiones de los docentes.

En resumen de este capítulo se puede resaltar que:

- La mitad de los clientes actuales de TITARU llegaron por medio del boca a boca de los padres de familia.
- Por el canal de comunicación que se maneja actualmente “Ventana de Anuncios” no ha llegado ningún cliente.
- El precio actual de la pensión mensual es aceptado por más de la mitad de padres de familia de TITARU y concuerdan que es por el trabajo que se observa en sus hijos cada día.
- Los padres de familia de TITARU y los que residen en Cumbaya no están informados correctamente sobre el verdadero significado de Educación Inicial ya que lo confunden con guarderías.
- Todos los padres de familia que pertenecen a TITARU si recomendarían el Centro principalmente por el tema de inclusión social y atención personalizada.
- Entre los Centros Educativos que más conocen los clientes actuales destacan a Kikirikids, Imagine y Kanguros Kids.

- El Colegio Alemán es el Centro Educativo más recordado entre los padres de familia que residen en el sector de Cumbaya, seguidos muy de cerca por Kikirikids, Play Time y Guaba Tree.
- De acuerdo a las encuestas realizadas, 9 de cada 10 niños en Cumbaya asisten a un Centro Educativo Inicial.
- A pesar de que el Colegio Alemán lidera en recordación de marca, Kikirikids es el Centro Educativo con más niños, según las encuestas.
- Al momento de elegir un Centro Educativo los padres de familia que residen en Cumbaya, lo primero que buscan es que posean seguros de accidentes para sus hijos, que tenga una Doctora Pediatra entre su personal y que sea un Centro bilingüe.
- Más de la mitad de los encuestados en Cumbaya coinciden que el valor más razonable a cancelar por pensión mensual es entre \$300 y \$500.
- Según las encuestas realizadas a los padres de familia de Cumbaya, 1 de cada 10 padres conoce TITARU.
- De los encuestados en el sector de Cumbaya 9 de cada 10 están de acuerdo con la convivencia entre niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes, destacando además que la persona que no está de acuerdo es por falta de información.
- En TITARU existe comunicación de una sola vía entre la directora con docentes y terapeutas.
- La rotación de personal de acuerdo a la información recopilada del focus group es debido a la alta cantidad de niños con capacidades diferentes por aula, la falta de flexibilidad por parte de la directora con las docentes y la realización constante de reuniones sin resultados y evaluaciones a los niños.

- El personal docente y terapeutas del TITARU no llevan mucho en su trabajo, de acuerdo al focus group.
- El método CEMEDETE está 100% compartido con los docentes y terapeutas, pero no aplicado debido a falta de práctica.
- Todas las docentes y terapeutas están de acuerdo con la convivencia de los niños, pero se destaca la falta de comunicación interna.

CAPITULO V

PLAN DE MARKETING

V.A Mercado

TITARU se encuentra en el mercado de Servicios de Educación Inicial, el mercado de Centros de Educación Inicial tiene un crecimiento gradual debido a que crece en función de la población de Cumbaya.

Dentro de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas según el INEC, el Centro Educativo TITARU se encuentra en la sección P8510 que corresponde al grupo denominado Enseñanza Preprimaria y Primaria (General Básica).²²

V.B Segmentación de Mercado

TITARU está dirigido a padres y madres de familia de edades comprendidas entre 25 y 40 años, que tengan niños o niñas desde 1 hasta 5 años de edad, que residan en el Sector de Cumbaya y alrededores, con un nivel socio económico medio alto y alto, con

²² Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2012, Clasificación Nacional de Actividades Económicas, <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>

ocupaciones de profesionales y amas de casa, y que estén de acuerdo con la convivencia de sus hijos con niños con capacidades diferentes como Síndrome de Down y Espectro Autista.

V.C Mercado Meta

El grupo objetivo de TITARU son los padres de familia de niños neurotípicos entre 1 y 5 años de edad que residen en el sector de Cumbaya y que pertenezcan al grupo socio económico medio alto y alto.

V.D Análisis Interno

V.D.1 Fortalezas

- Posee instalaciones adecuadas para la aplicación del método a través del juego y multisensorial.
- Tiene buena referencia de ex alumnos y alumnos actuales.
- Recibe niños de 1 a 5 años de edad, con grupos adaptados a la edad cronológica, máximo 8 niños por salón.
- Incentiva la inclusión social desde temprana edad.
- Ofrece servicios de terapia de Lenguaje y Física.
- Utiliza método CEMEDETE para lograr una buena armonía de los niños.
- Ofrece campamentos de verano.
- Enfatiza el aprendizaje por medio del juego y creatividad.
- Brinda talleres para padres.
- Servicio de transporte puerta a puerta.
- Realiza programas individuales de acuerdo a cada niño.

V.D.2 Oportunidades

- Brindar servicios de terapias de lenguaje y física de manera externa.

- Estar presentes en medios digitales.
- Desarrollar área de inglés.
- Ofrecer horarios extendidos.
- Sistema de monitoreo a niños por medio de cámaras en las aulas.
- Personal docente calificado con títulos en pedagogía, estimulación y educación especial.

V.D.3 Valores

- **Confianza:** Es la palabra clave con la que se espera guiar las relaciones internas y externas para perseguir objetivos comunes y que todos trabajen conjuntamente para alcanzarlos; es necesaria para la delegación de funciones y ejecución de actividades.
- **Respeto:** Fomentar el trato amable y equitativo entre todos los miembros de TITARU, sin distinción alguna.
- **Solidaridad:** Cooperar entre colaboradores es fundamental para aprender y crecer tanto TITARU como sus integrantes.
- **Compromiso:** Crear vínculo de lealtad por parte de los colaboradores hacia TITARU y viceversa, para provocar la entrega, apoyo, cooperación y contribución mutua.
- **Seguridad:** Garantizar la seguridad y salud de todos los niños y colaboradores y proporcionar un Centro Educativo con cero accidentes.
- **Integridad:** Actuar con honestidad por parte de todos los colaboradores.

V.D.4 Debilidades

- Discontinuidad y formación del personal.
- Falta de dirección
- Mantiene una administración de tipo familiar, lo que ocasiona trato diferenciado.
- Falta de comunicación provocando dificultad para llegar a acuerdos.
- Poca adaptación al cambio.
- Inflexibilidad en horarios.

V.D.5 Amenazas

- Crecimiento exponencial de Centros Educativos Iniciales Inclusivos en el sector de Cumbaya.
- Periodo de recesión que atraviesa actualmente el Ecuador, reduciendo el presupuesto familiar y su capacidad adquisitiva.
- Nuevos requerimientos por parte del Ministerio de Inclusión Social y de Educación para instituciones educativas inclusivas.
- Reducción del índice de natalidad en el Sector de Cumbaya.
- Falta de información de padres de familia con niños neurotípicos acerca de este tipo de establecimientos.

V.E Competencia

V.E.1 Colegio Alemán

Figura 3: Logo Colegio Alemán



Fuente: Colegio Alemán

El Colegio Alemán de Quito es un colegio internacional de encuentro que prepara a sus alumnos para la vida y el estudio tanto en el país como en el ámbito internacional – especialmente en Alemania. Con 1600 alumnos es uno de los grandes Colegios Alemanes a nivel mundial, subvencionado por la República Federal de Alemania con medios financieros y de personal, para que cumpla su misión dentro del margen de la amistad ecuatoriano-alemana. En la parte pedagógica el Colegio sigue una ruta holística. En el sentido de una “pedagogía del camino” acompaña a los jóvenes en su tránsito hacia la madurez. En cooperación con los padres de familia, los jóvenes obtienen la orientación necesaria en todas las interrogantes de vida y profesión. Numerosas ofertas en el ámbito del deporte, del arte o de la música permiten un desarrollo individual y holístico de los jóvenes. Adicionalmente, el trabajo diario de la enseñanza incluye temas y campos de acción que son de gran importancia para el futuro propio y personal de cada alumno. En detalle, esto se refiere a las áreas de asesoría profesional, capacidad intercultural, multimedia, nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, capacidad metódica, capacidad en idiomas. Gracias a la interconexión de tradiciones educativas nacionales y conceptos europeos de enseñanza, los jóvenes adquieren en el Colegio Alemán capacidades centrales personales, sociales y técnicas que les posibilitan un actuar exitoso privado y

profesional en el futuro. El resultado de esta meta es el de facilitar con nuestro trabajo el camino hacia posiciones líderes para niños y jóvenes de alta capacidad.²³

Este Centro Educativo se caracteriza por recibir niños de 4 años en adelante en horario de 8h15 hasta las 12h45, utilizan uniforme diario, cuenta con servicios de: psicólogo, médico de planta, biblioteca, gimnasio y educación bilingüe. Dentro de sus instalaciones poseen 2 auditorios, canchas deportivas, pista atlética, piscina cubierta y 3 parqueados; El valor de la matrícula es de \$382,53 y el valor de la pensión es de \$612,04, adicional a esto el seguro tiene un valor de \$16,19 y finalmente el transporte tiene un valor de \$84. Dentro de estos rubros, existe una promoción a partir del 3° hijo 25% de descuento menos para cada uno.

V.E.2 Kikirikids

Kikirikids es un centro de desarrollo infantil fundado en julio del 2005, que busca formar en un ambiente seguro y cálido niños auténticos, alegres, sensibles, con confianza en sí mismos, solidarios, respetuosos y capaces de resolver problemas.²⁴

Figura 4: Logo de Kikirikids



Fuente: Kikirikids Learning Center

²³ Colegio Alemán de Quito, 2016, Quienes Somos, <http://www.caq.edu.ec/sample-page-2/quienes-somos/>

²⁴ Kikirikids Learning Center, 2016, Quienes Somos, <http://www.kikirikids.com/quienes-somos-nosotros-metodologia-filosofia-educacion-multisensorial>

Kikirikids se basa en los principios filosóficos de: Prácticas Apropriadas para el Desarrollo en el nivel inicial, de esta manera buscan orientar y fomentar el desarrollo de las potencialidades de los niños en forma armónica y equilibrada, con el fin de formar un individuo: auténtico, expresivo, solidario, capaz de solucionar problemas y de convivir armoniosamente.²⁵

Kikirikids recibe niños de 3 meses hasta 5 años en el horario de 8h30 hasta 13h00, cuentan con uniforme, y dentro de sus servicios tiene: refrigerio, lunch (snack), transporte, psicóloga infantil, doctora pediatra, seguro de accidentes, programa de estimulación musical, especialista neuromotriz para todo el desarrollo físico, talleres de escuela para padres, programa de estimulación especializada por medio del método CEMEDETE, además ofrece servicio de horario extendido de 8h00 hasta las 16h00, conjunto con clases extracurriculares, realizan campamento vacacional denominado Kikiricamp, y ofrece arriendo del local para fiestas de cumpleaños o celebración de las fiestas dentro de las horas de clase denominado kikirifesta.

V.E.3 Play Time

Figura 5: Logo de Play Time



Fuente: Play Time

²⁵ Kikirikids Learning Center, 2016, Metodología, <http://www.kikirikids.com/quienes-somos-nosotros-metodologia-filosofia-educacion-multisensorial>

Playtime fue fundada en el año 1997, entre su filosofía y valores destacan que: con más de dos décadas de experiencia formando bebés, infantes y niños pre-escolares, sus programas se fundamentan en metodologías efectivas y comprobadas para formar sus habilidades, carácter y personalidad durante las primeras etapas de la vida. Su programa de educación, balancea cuidadosamente actividades académicas, artísticas y prácticas para preparar a su hijo(a) integralmente para una experiencia de vida. Enriquecen la autoconfianza y seguridad y a la vez, mediante el juego impulsamos el sentido de responsabilidad con otros y con nuestro mundo.²⁶

Play time posee dos sucursales en Quito y Cumbaya; recibe niños desde 3 meses hasta 5 años, basa su éxito académico en la Educación Bilingüe y personalizada, sus metodologías aplicadas son “Back to basics” con el que promueven a los niños volver a las bases de la infancia, para de esta manera crear en un hogar fuera de casa, y “Go Green” donde lo más importante es el contacto y la interacción con la naturaleza.

Cabe destacar además que: Su establecimiento ha sido cuidadosamente diseñados bajo normas del NAEYC (National Association for the Education of Young Children) y la guía de Childcare Design, acreditaciones que promueven un ambiente seguro para el desarrollo de nuestros niños, con materiales que estimulan su sentido estético y su desarrollo cognitivo.²⁷

Cuentan además con gimnasio, servicio de transporte, uniforme, refrigerio, y sus costos son entre \$300 y \$360 la pensión mensual.

V.E.4 Guaba Tree

Figura 6: Logo de Guaba Tree

²⁶ Play Time, 2016, Quienes Somos, <http://www.playtimeecuador.com/>

²⁷ Play Time, 2016, Quienes Somos, <http://www.playtimeecuador.com/>



Fuente: Guaba Tree

Guaba Tree trabaja con niños de 1 año a 4 años, pensando en que toda experiencia que ellos tienen en el centro infantil, va a ser una diferencia en sus vidas. Su rutina es apropiada para su edad y para su desarrollo integral.

Su misión es ofrecer un servicio de educación inicial de primer nivel, que brinde experiencias positivas y retos que estimulen el aprendizaje activo. Además se respetan los intereses y ritmos de aprendizaje de cada niño/a para que descubran y exploren su entorno por medio del juego; que usen su motricidad fina para crear representaciones, que se desplacen con movimientos gruesos, y que sus procesos cognitivos construyan su propio conocimiento.²⁸

El horario de atención en Guaba Tree es de dos modalidades: de 8h00 a 13h00 y de 08h00 a 16h30. En este centro el uso de uniforme es opcional, sus servicios son: transporte puerta a puerta, refrigerio y almuerzo, apoyo pedagógico mediante observaciones constantes y personalizadas con Terapeuta de Lenguaje, Terapeuta Física, Nutricionista Infantil, Pediatra, Psicóloga Clínica Infantil, Neuropsicóloga infantil. Y para finalizar tienen un servicio adicional muy interesante al que le llaman Grupos de juego y consiste en cuidar al niño o niña en las tardes por horas, es decir si los padres necesitan realizar alguna

²⁸ Guaba Tree, 2016, Quienes Somos, <http://www.guabatree.com/qs.html>

gestión, cita médica, o algún asunto pendiente, Guaba Tree ofrece cuidados profesionales para los niños y niñas, internos o externos al Centro Infantil.

V.F Diferenciación

TITARU es un Centro Educativo Inicial y su principal diferenciación con los otros centros educativos del sector de Cumbaya es ser un Centro de Educación Inicial Inclusivo con una metodología de aprendizaje a través del juego y estimulación multisensorial.

V.G. Ventajas Competitivas

- Capacitaciones continuas al personal docente acerca de los métodos utilizados con el 50% de financiamiento por parte del centro.
- Talleres dirigidos a padres de familia de manera constante.
- Infraestructura adaptada a las necesidades del centro y con un espacio determinado para la estimulación sensorial.
- Crecimiento y desarrollo homogéneo entre niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes, sin distinción alguna.

V.H. Posicionamiento

En este punto se determina como queremos que los clientes perciban a TITARU en relación con los demás centros educativos. El posicionamiento será “Centro de Educación Inicial Inclusivo con aprendizaje mediante el juego y enseñanza personalizada”

V.G. Marketing Mix

V.G.1 Servicio

El Centro de Educación Inicial tiene como función principal favorecer el proceso de construcción del conocimiento y del desarrollo integral de los niños. Este servicio

proporcionará un espacio acogedor y seguro para organizar actividades de aprendizaje en un ambiente propicio para los niños.

- Incluir un slogan denominado “Donde crecer es divertido”.
- Rótulo de TITARU llamativo y actualizado, mediante un logo personalizado y letras en 3D, pegadas a la pared conjunta a la puerta de entrada, para lograr una mejor impresión para los potenciales clientes que llegan a visitar el centro y para las personas que transitan por el sitio.
- Papelería adecuada y estandarizada en donde conste, “Centro de Educación Inicial” con el logo de TITARU, contactos y dirección, para que los actuales clientes nos reconozcan y tener una presentación formal.
- Espacios verdes y amplios, con áreas diferenciadas como: aulas, biblioteca, área de arte, cocina para niños con asador, comedor, casita de agua, camino multisensorial, piscina de bolas, cancha de futbol, arenero, pileta de uso diverso, salas de terapia, área de construcción, espacio para hacer música, área de juegos, área de casilleros, huerto, 3 servicios higiénicos adecuados para niños y bebés y bodega de material didáctico y de aseo.
- Las aulas poseen casilleros, material didáctico, su propio lavamanos para después de cada actividad, se imparten clases no tradicionales sin mesa de centro ni sillas, por el contrario los niños poseen un animal que les identifica tanto para el casillero general y su lugar para tomar la clase, los niños se ubican en el suelo alrededor de la profesora formando una media luna, para captar la atención de todos.
- Servicio de estimulación temprana, desarrollo psicomotriz y habilidades cognitivas bajo el método CEMEDETE.
- Servicio de cuidados médicos: Pediátricos, psicológicos y odontológicos.

- Profesionales capacitados en parvularia y educación especial.
- Servicio de lunch con un menú saludable para los niños.
- Servicio de transporte puerta a puerta para la seguridad de los padres de familia.
- Uso obligatorio de uniforme para evitar competencia entre niños.
- Horario extendido en donde los padres de familia pueden aprovechar el servicio si tienen algún trámite o asunto pendiente a realizar, para que sus hijos no se deslinden de las actividades diarias y además con un cuidado profesional.
- Clases extracurriculares aprovechando los espacios físicos disponibles como: escuela de futbol para pequeños, clases de danza y clases de arte, para complementar el desarrollo integral de los niños.
- Sistema de educación bilingüe especialmente para establecer bases sólidas de inglés en los niños y estimular su aprendizaje en un futuro.
- Talleres para el periodo de vacaciones con temáticas semanales dirigidos a niños y niñas de entre 3 y 7 años, para que los niños sigan con su desarrollo sin romper el aprendizaje mediante juego.
- Alquiler de espacios físicos y de juegos para realizar cumpleaños durante los fines de semana buscando sacar el máximo provecho a la infraestructura disponible.

V.G.2 Precio

Se mantiene un precio de paridad frente a la competencia con un precio mensual de \$355 incluyendo el refrigerio y lunch, el valor de la pensión es acorde a los servicios que se prestan en TITARU.

Se considera que el precio de la inscripción está acorde a los beneficios que obtienen los padres de familia y además incluye todos los costos extras que se contemplan en un año escolar, para asegurar al padre de familia que el costo de la pensión será fijo.

V.G.3 Plaza

En cuanto a la distribución del servicio se requiere contacto directo con el cliente, puesto que los padres deben acudir al centro educativo por información, el punto de venta será único ya que no se cuenta con sucursales, es por esto que se debe cuidar al detalle el ambiente y el perfecto estado de los espacios físicos ya que es el lugar donde se oferta y vende el servicio.

El contacto con el cliente es durante las 24 horas del día a través del internet en donde los clientes encontrarán TITARU en un portal web para brindar información acerca del centro educativo, quienes son, servicios, y lo más importante el contacto vía correo electrónico y el contacto telefónico. Las visitas informativas se agendarán en el horario de atención del centro para evitar los tiempos de espera, para esto se debe considerar la actitud y aptitud del personal en contacto (PEC) ya que es la primera impresión sobre TITARU.

La visita programada con los padres de familia es fundamental, porque de esta manera se realiza una negociación con el cliente y debe estar perfectamente estructurada y preparada de la siguiente manera:

- Ser puntual y formales con las citas, cada cliente es importante y no se debe permitir que existan tiempos de espera.
- Presencia impecable por parte de la persona que va a guiar el tour a los padres de familia.
- Estandarizar el tour, indicar los beneficios de cada espacio que se encuentre en el centro y la metodología aplicada.

- Aprovechar la presencia del potencial cliente y al final del tour reproducir un video con referencias y experiencias positivas de padres de familia de ex alumnos y alumnos actuales.
- Como ya se mencionó antes, todos los potenciales clientes son importantes, y es imprescindible que dejen sus datos principales, y hacer un seguimiento constante vía correo electrónico, el cual debe ser claro, veraz y efectivo, siempre informando más beneficios y prestos a aclarar cualquier inquietud o duda que tenga el padre de familia interesado.
- Incluir el mapa de ubicación de TITARU en toda la publicidad que se realice, además dentro de la página web enlazar el mapa de ubicación con google maps para que los potenciales clientes sepan cómo llegar al centro.

V.G.4 Comunicación

V.G.4.a Publicidad

Se considera el boca a boca como el principal medio de comunicación porque se originan las referencias personales a través de padres de familia satisfechos con el servicio.

Además, es indispensable realizar un tríptico que contenga toda la información relevante, especialmente los beneficios de porque elegir TITARU y no otras opciones de centros infantiles, el cual servirá de soporte para los potenciales clientes que lleguen a visitar el centro, personas que habiten en el sector y locales comerciales como farmacias, papelerías, tiendas aledañas a TITARU, y el formato digital se aprovechará para enviar vía correo electrónico a los contactos de la base de datos existente, registro que requiere actualización en el diseño del mismo.

Creación de un Fan Page en Facebook para el Centro Educativo, debido a que es un medio gratuito y donde por medio de publicidad pagada podemos llegar fácilmente a través de sus filtros a nuestro mercado objetivo. Además realizar inversiones pequeñas a lo largo del año en Facebook permitirá a TITARU tener presencia continua y generara recordación de marca.

Creación de una página web, debido a la innovación existente para poder tener un alcance mayor de nuestro servicio hacia potenciales clientes, porque hoy en día si las empresas no se encuentran en internet no existen , en la página web debe constar:

- Quienes Somos, Misión, Visión, Historia, Filosofía, Objetivos, Valores
- Video recopilatorio de clientes actuales y satisfechos sobre su experiencia en TITARU.
- Metodología Aplicada
- Detalle completo de servicios ofertados
- Equipo de Profesionales
- Información para padres de familia, cronograma escolar, reglamento interno.
- Opción para solicitud de servicios, reserva de fiestas de cumpleaños.
- Galería de fotos de instalaciones, actividades, personal docente.
- Trabaja con nosotros, en donde conste una ficha de registro para docentes que estén interesados en ser parte del equipo de TITARU.
- Ubicación y contactos con los teléfonos, correo electrónico, mapa de ubicación.
- Buzón de sugerencias y reclamos.
- Blog con temas de interés relacionados a educación inicial, consejo para padres de niños neurotípicos y con capacidades diferentes.
- Mantener siempre visible los logos de tarjetas de crédito aceptadas en TITARU.
- Links de enlace con el Fan Page de Facebook.

Invertir periódicamente en Google Adwords a lo largo del año, permitirá posicionar la marca en el más grande buscador del mundo, y al que en Facebook, a través de las pequeñas inversiones se lograra la recordación de la marca, se escogió Adwords porque tiene excelente relación de inversión-beneficio, permite llegar a las personas adecuadas del mercado objetivo en el momento oportuno, se puede anunciar de forma local y de esta manera nos permite enfocar en el sector que necesitamos.

Uso de e-mail marketing periódicamente y siempre con información personalizada y actualizada de acuerdo a las necesidades de los clientes registrados, sin caer en lo monotonía para no caer en los elementos eliminados.

A través de las encuestas, se pudo observar que ningún cliente actual ha llegado a TITARU por medio de la publicación mensual en la revista VENTA DE ANUNCIOS, por lo que se recomienda retirar esa publicación e invertir en un mejor medio, debido a que no es un medio que frecuenta el mercado objetivo. Por lo que, es indispensable realizar un arte mejor diseñado, con menos texto y que sea más atractivo a la vista de los potenciales clientes, indicando los beneficios mas no las características del Centro Educativo.

Realiza calcomanías adhesivas con el logo de TITARU para entregar a los actuales padres de familia, personal docente y administrativo, y lo coloquen en la parte posterior de sus vehículos, de esta manera se espera tener más alcance y presencia de marca.

Analizar la factibilidad de obtener convenios con la mayor cantidad de cooperativas de taxis del sector para colocar el flyer que usaremos en la revista, en la parte posterior de los asientos, considerando que el sector de Cumbaya es pequeño y se pueden obtener potenciales clientes de esta manera.

V.G.4.b Promoción

- Una semana de prueba gratis buscando la adaptación del niño a TITARU. Esto se ofrecerá a los padres de familia el día de la visita al Centro. Y solo cubrirá los servicios que se encuentren dentro del mismo, es decir el transporte deberá ser cancelado por el padre de familia, un valor proporcional, o que éste se encargue personalmente de dejar y retirar a su hijo durante dicha semana.
- Descuento de 10% en el pago de la matrícula para los padres de familia que se encuentren al día con las mensualidades, de esta manera fomentamos a que nuestros clientes se mantengan al día con los pagos, y la promoción se efectúa en el pago de la matrícula que es una sola vez al año, y no en las mensualidades, para no acarrear con ese costo durante todo el año.
- Descuento del 20% a partir del segundo hijo, en el valor de la inscripción.
- Descuento del 10% en el pago de una mensualidad para el padre de familia que lleve un cliente referido y que se cierre la venta del servicio con el mismo.

V.G.4.c Relaciones Públicas

En cuanto a este tema, por el tamaño del centro se considera no necesario crear un área de Relaciones Públicas, pero al mismo tiempo no se debe subestimar este aspecto, y es fundamental la presencia y el rol de la directora en este campo, debido a que es la que mejor conoce el Centro, es la persona que sabe vender y ante una crisis es la persona que decidirá qué hacer.

La directora se seguirá encargado como actualmente lo hace en buscar y cerrar convenios con otras instituciones para niños con capacidades diferentes y la utilización de la infraestructura de TITARU en el área multisensorial.

V.H Análisis Financiero

El total de la inversión que se proyectó estrictamente en publicidad y promoción es \$3.275,00 en donde la promoción de Facebook y Google Adwords será continua a lo largo del año, como se podrá observar en el cuadro de Flujo de Efectivo.

Cuadro 34: Inversiones en Publicidad y Promoción

PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN	
Rótulos Letras en Bloque	\$ 375,00
Base Rótulo Fondo	\$ 100,00
Papelería	\$ 300,00
Afiches y Tripticos	\$ 150,00
Pagina Web	\$ 1.000,00
Facebook Sponsored	\$ 675,00
Google Adwords	\$ 675,00
TOTAL	\$ 3.275,00

Conforme con la Fuente: Durán, Sandoval, 2016 información recibida por parte de TITARU, el pago de nómina es de \$4.000,00 mensuales y constituye el pago de todos los colaboradores, la compra de material didáctico tiene un valor de \$200,00 mensuales y la realización de lunch y refrigerio constituyen \$200,00 mensuales, mientras que los servicios básicos que incluye luz, agua, teléfono e internet alcanzan los \$165,00 mensuales.

Cuadro 35: Gastos Servicios Básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
Luz	\$ 65,00
Agua	\$ 50,00
Teléfono	\$ 50,00
TOTAL	\$ 165,00

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Además se toma como ingreso periférico el alquiler para fiestas infantiles de cumpleaños por las tardes o durante los fines de semana, de los cuales se proyecta un ingreso de al

menos \$100,00 cada dos meses con un gasto de al menos \$40,00 en un escenario pesimista.

V.H.1 Flujo de Caja

A continuación realizamos un flujo de caja para poder determinar las variaciones en los niveles de ingresos y egresos mes a mes en el periodo de Junio 2016 – Mayo 2017 y de esta manera comparar la inversión de publicidad y promoción no solamente con ingresos menos gastos, sino con la liquidez y la rentabilidad mensual.

Al momento de comparar la inversión total de \$3275,00 que se plantea contra la rentabilidad mensual se puede observar que no es un gasto representativo en función de los beneficios que se desean obtener, incluso si la cuenta Bancos fuera \$0,00 no se tendría valores negativos en ningún mes, como se puede observar en el siguiente cuadro.

Cuadro 36: Flujo de Caja Periodo Junio 2016 – Mayo 2017

FLUJO DE EFECTIVO TITARU													
PERIODO JUNIO 2016 - MAYO 2017													
MESES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Dinero liquido inicio	\$0,00												
INGRESOS	\$7.810,00	\$8.960,00	\$10.625,00	\$12.150,00	\$12.420,00	\$12.525,00	\$12.425,00	\$12.525,00	\$12.775,00	\$13.230,00	\$13.485,00	\$13.590,00	\$142.520,00
EGRESOS	\$-7.076,00	\$-5.261,00	\$-5.351,00	\$-5.311,00	\$-5.351,00	\$-5.261,00	\$-5.151,00	\$-5.271,92	\$-5.311,92	\$-5.421,92	\$-5.461,92	\$-5.421,92	\$-65.651,62
Flujo de Caja Neto	\$734,00	\$3.699,00	\$5.274,00	\$6.839,00	\$7.069,00	\$7.264,00	\$7.274,00	\$7.253,08	\$7.463,08	\$7.808,08	\$8.023,08	\$8.168,08	\$76.868,38
Dinero liquido al final	\$734,00	\$4.433,00	\$9.707,00	\$16.546,00	\$23.615,00	\$30.879,00	\$38.153,00	\$45.406,08	\$52.869,15	\$60.677,23	\$68.700,30	\$76.868,38	\$76.868,38

Operaciones													
Ingreso por Pensiones	\$7.810,00	\$7.810,00	\$8.875,00	\$10.650,00	\$12.070,00	\$12.425,00	\$12.425,00	\$12.425,00	\$12.425,00	\$12.780,00	\$13.135,00	\$13.490,00	\$136.320,00
Ingresos por Matrículas	\$0,00	\$1.050,00	\$1.750,00	\$1.400,00	\$350,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$350,00	\$350,00	\$350,00	\$0,00	\$5.600,00
Ingresos Periféricos	\$0,00	\$100,00	\$0,00	\$100,00	\$0,00	\$100,00	\$0,00	\$100,00	\$0,00	\$100,00	\$0,00	\$100,00	\$600,00
Salarios	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.000,00	\$-4.139,60	\$-4.139,60	\$-4.139,60	\$-4.139,60	\$-4.139,60	\$-48.698,00
Seguro Social	\$-446,00	\$-446,00	\$-446,00	\$-446,00	\$-446,00	\$-446,00	\$-446,00	\$-461,57	\$-461,57	\$-461,57	\$-461,57	\$-461,57	\$-5.429,83
Mantenimiento	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-100,00	\$-1.200,00
Material Didactico	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-2.400,00
Servicios Básicos	\$-165,00	\$-165,00	\$-165,00	\$-165,00	\$-165,00	\$-165,00	\$-165,00	\$-170,76	\$-170,76	\$-170,76	\$-170,76	\$-170,76	\$-2.008,79
Alimentacion	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-2.400,00
Publicidad y Promocion	\$-1.925,00	\$-150,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-200,00	\$-150,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$-150,00	\$-150,00	\$-150,00	\$-3.275,00
Personal Extra(Periféricos)	\$-40,00	\$0,00	\$-40,00	\$0,00	\$-40,00	\$0,00	\$-40,00	\$0,00	\$-40,00	\$0,00	\$-40,00	\$0,00	\$-240,00

Fuente: Durán, Sandoval, 2016

Como resumen de este capítulo se puede destacar:

- El mercado objetivo de TITARU son padres de familia de clase media alta-alta con hijos entre 1 y 5 años de edad que residan en el sector de Cumbaya.
- Las principales fortalezas son la infraestructura adecuada, fomenta la inclusión social desde temprana edad y el desarrollo y enseñanza personalizada a través del juego.
- Las principales debilidades son la alta rotación del personal, falta de comunicación entre todos los clientes internos y poca adaptación para efectuar cambios.
- La principal diferenciación que tiene TITARU es ser un centro inclusivo a través de un aprendizaje lúdico.
- Se utiliza un precio de paridad con relación a la competencia directa.
- Se requiere actualizar la base de datos que actualmente se maneja y el formato del registro de visitas.
- Estandarizar el tour que se realiza a los potenciales clientes.
- La mayor fuente de comunicación es el boca a boca y se brindara promociones por cliente referido que cierre el negocio.
- Implementación de fan page en Facebook y pagina web.
- Publicidad continúa en Facebook y posicionamiento continuo en el buscador de Google.
- Creación de video con experiencias positivas de clientes, un tríptico que se utilizara de manera física para todos los potenciales clientes los cuales deberán ser revisados mensualmente para correcciones y modificaciones.
- Implementación de promociones con beneficios para clientes actuales y nuevos.

- La directora juega un rol muy importante en el manejo de las relaciones públicas.
- En el flujo de caja queda claro que el gasto anual que se propone para publicidad y promoción no es representativo si se compara con los ingresos esperados.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La educación inicial en el Ecuador es opcional para los niños entre 1 y 5 años, su función es ser una base para mejorar el desarrollo cognitivo y social, el país está comprometido a que todos los niños reciban educación sin discriminación alguna, buscando la interculturalidad y las buenas prácticas de convivencia.

Lenin Moreno es el principal referente de la educación inclusiva a nivel local con relevancia a nivel internacional que busca el surgimiento de respeto, tolerancia y aceptación por las diferencias garantizando la igualdad de oportunidades y calidad de educación.

Un niño que tenga un desarrollo neuronal y mental común se denominada niño neurotípico, mientras que cualquier niño con cualquier deficiencia, síndrome o discapacidad se denominan niños con capacidades diferentes.

La diferencia entre deficiencia y discapacidad es la pérdida parcial y permanente de funciones motrices e intelectuales respectivamente. Existen cuatro tipos de discapacidades: intelectuales, sensoriales, físicos y psíquicos.

A pesar de que TITARU lleva 13 años en el mercado no existe un posicionamiento claro, debido a que toda la oferta de servicio que posee actualmente no se encuentra difundida en su totalidad.

TITARU ha logrado la mayor cantidad de captación de clientes a través del boca a boca, por otro lado Ventana de Anuncios no ha sido un medio idóneo para llamar la atención del mercado objetivo. La alta rotación de personal se debe a la falta de comunicación entre clientes interno, la falta de delegación de actividades por parte de la directora y las frecuentes reuniones sin resultado.

Se recomienda primordialmente la creación de la página web, Fan Page en Facebook y cambio de rótulo, para mejorar la imagen de TITARU y poder usar la capacidad máxima de las instalaciones.

El Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU debe mantener y fortalecer la oferta de servicios porque la mayor fuente de captación de clientes es el boca a boca, TITARU debe optar por cerrar el convenio con la revista Ventana de Anuncios debido a que no se genera ningún resultado.

La directora debe adicionar a la oferta de servicios actuales clases extracurriculares, servicio de horario extendido y alquiler de espacios físicos y de juegos para cumpleaños. TITARU debe realizar una estandarización de procesos, entre los principales: tour de visita, formato de registro de visitantes buscando tener siempre información relevante y reuniones con objetivos claros para obtener retroalimentación y lograr mejoramiento continuo. Las reuniones deberán ser dos al mes, una destinada a planificación integral de métodos y cursos, y la otra reunión para compartir experiencias y para lograr un ambiente de trabajo más comprometido.

Para lograr una mejor inclusión dentro de TITARU es indispensable que solo un niño con capacidad diferente sea parte del grupo de trabajo por aula.

Es importante destacar que la directora debe ser flexible, delegar funciones y confiar en el trabajo de sus colaboradoras para no crear conflictos internos, y aprovechar su liderazgo y competencias en el manejo total de las relaciones públicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ba, D., (2015), *Familia y Derechos del niño*, disponible en [http://www.humanium.org/es/familia-derecho-nino/]

Brown, M., (2014), *Educación Inicial: Ni guardería ni escuela*, disponible en [https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_11/pea_011_0004.pdf]

Colegio Alemán de Quito, (2016), *Quienes Somos*, disponible en [http://www.caq.edu.ec/sample-page-2/quienes-somos/]

Crece Negocios, (2012), *Focus Group*, disponible en [http://www.crecenegocios.com/focus-group/]

Definición de, (2008), *Proyecto Factible*, disponible en [http://definicion.de/proyecto-factible/]

Echeita, G.; Ainscow, M., (2010), *La Educación inclusiva como derecho. Marco de referencia y pautas de acción para el desarrollo de una revolución pendiente*, disponible en [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/sarrio/DOCUMENTOS,%20ARTICULOS,%20PONENTECIAS,/Educacion%20inclusiva%20como%20derecho.%20Ainscow%20y%20Echeita.pdf]

Egido, I.,(2000), *La educación inicial en el ámbito internacional: Situación y perspectivas en Iberoamérica y en Europa*, disponible en [http://rieoei.org/rie22a06.htm]

Guaba Tree, (2016), *Quienes Somos*, disponible en [http://www.guabatree.com/qs.html]

Hurtado, J., (2008), *Investigación Proyectiva*, disponible en [http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html]

Infante, I.; Letelier, E., (2013), *Alfabetización y Educación Lecciones desde la práctica innovadora en América Latina y el Caribe*, disponible en [http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219157s.pdf]

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2012), *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*, disponible en

[<http://www.inec.gob.ec/estadisticas/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>]

Kikirikids Learning Center, (2016), *Quienes Somos*, disponible en
[<http://www.kikirikids.com/quienes-somos-nosotros-metodologia-filosofia-educacion-multisensorial>]

Kikirikids Learning Center, 2016, *Metodología*, disponible en
[<http://www.kikirikids.com/quienes-somos-nosotros-metodologia-filosofia-educacion-multisensorial>]

Mid World Music, (2015), *Quienes Somos*, disponible en
[<http://www.midworldmusic.com/quienes-somos.html>]

Ministerio de Educación del Ecuador,(2014),*Currículo de Educación Inicial*, disponible en
[http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ACUERDO_042-14_OK.pdf]

Ministerio de Educación del Ecuador,(2014),*Currículo de Educación Inicial*, disponible en
[http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ACUERDO_042-14_OK.pdf]

Ministerio de Educación, (2014), *Ecuador mejoró su sistema educativo en los últimos 7 años*, disponible en [<http://educacion.gob.ec/2014/page/5/>]

Play Time, (2016), *Quienes Somos*, disponible en [<http://www.playtimeecuador.com/>]

Play Time, (2016), *Quienes Somos*, disponible en [<http://www.playtimeecuador.com/>]

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, (2012), *Plan de Marketing para el Colegio Particular Alfredo Pérez Chiriboga, ubicado en la ciudad de Santo Domingo*, disponible en [https://issuu.com/pucesd/docs/153_proyecto_de_disertaci__n_de_gra]

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, (2015), *Boletín de Prensa Nro. 596 Comité Interinstitucional para la Erradicación de la Pobreza designa nuevo Secretario Técnico*,

disponible en [<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Acuerdo-015-Comit%C3%A9-de-Transparencia-revisado-06-03-2015-OBSERVACIONES.pdf>]

Smith, P.; Pellegrini, A., (2008), *Aprendiendo a través del juego*, disponible en [<http://www.encyclopedia-infantes.com/sites/default/files/textes-experts/es/2301/aprendiendo-a-traves-del-juego.pdf>]

Thompson Iván, 2010, *Definición de encuesta*, disponible en [<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>]

Universidad Nacional de Loja, (2013), *Plan de marketing para el Centro Educativo Particular Alborada de la Ciudad de Loja, periodo 2012-2013*, disponible en [<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6282/1/Israel%20Antonio%20M%C3%A9ndez%20Maldonado.pdf>]

Universidad San Francisco de Quito, (2012), *Creación de institución educativa preescolar en Ibarra con énfasis en alta enseñanza*, disponible en [<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/1661/1/106315.pdf>]

Vicepresidencia de la República del Ecuador, (2011), *Módulo I: Educación Inclusiva y Especial*, disponible en [http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Modulo_Trabajo_EI.pdf]

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PADRES DE FAMILIA TITARU

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESTUDIO DE MERCADO

Somos estudiantes de la Universidad del Pacifico y necesitamos recolectar información para la implementación de un Plan de Marketing para el Centro de Estimulación Temprana y Recreación Educativa TITARU, por lo que solicitamos unos minutos de su tiempo.

Es importante que se lea detenidamente las preguntas y se conteste con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas a las preguntas de este cuestionario son de gran valor para la investigación. La información recopilada en este cuestionario será de uso exclusivo para la investigación.

1. ¿Por qué medio conocieron por primera vez a TITARU?

- Internet
- Redes Sociales
- Ventana de Anuncios
- Referencia Personal
- Sector
- Otra _____

2. ¿Conoce que metodología de aprendizaje se aplica en TITARU?

- Si
- No

3. ¿Considera usted que el precio de la pensión está acorde con los servicios recibidos en TITARU?

- Si
- No

Por qué _____

4. ¿Considera usted que los profesores están capacitados para el cuidado de sus hijos?

- Si
- No

Por qué _____

5. ¿Cuál es su percepción personal sobre TITARU?

- Centro Educativo Inicial
- Guardería
- Centro Educativo Inicial Inclusivo
- Centro de Educación exclusivamente para niños con capacidades diferentes

6. ¿Le gustaría recibir un servicio adicional en TITARU?

- Si
- No

Cual _____

7. ¿Recomendaría usted TITARU?

- Si
- No

Por qué: _____

8. ¿Qué otros Centros Educativos conoce en el sector?

Muchas gracias por contestar las preguntas de este cuestionario. Si usted estuviera interesado en conocer los resultados obtenidos, puede contactarnos en la dirección de correo electrónico: dq_carolinal@hotmail.com.

ANEXO 2

ENCUESTA PADRES DE FAMILIA CUMBAYA

**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
ESTUDIO DE MERCADO**

Somos estudiantes de la Universidad del Pacifico y necesitamos recolectar información para un trabajo de investigación acerca de la oferta de Servicios en la Educación Inicial en el sector de Cumbaya, por lo que solicitamos unos minutos de su tiempo.

Es importante que se lea detenidamente las preguntas y se conteste con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas a las preguntas de este cuestionario son de gran valor para la investigación. La información recopilada en este cuestionario será de uso exclusivo para la investigación.

1. Sector de Residencia

2. ¿Tiene hijos que actualmente estén entre 1 y 5 años?

Si

No

Edad _____

Si su respuesta es NO, muchas gracias por su tiempo ha terminado la encuesta.

3. ¿Qué entiende por educación inicial?

Guardería

Educación de Aprendizaje básico

Educación obligatoria para entrar a 1° de Básica

Educación opcional para entrar a 1° de Básica

Otro _____

4. Mencione los 5 primeros Centros Educativos de Educación Inicial que se le vienen a la mente.

5. ¿Su hijo asiste a un Centro de Educación Inicial?

- Si
- No

Si su respuesta es Si pase a la pregunta 7.
Si su respuesta es No pase a la pregunta 6.

6. ¿Por qué motivo no asiste a un Centro de Educación Inicial?

- Económico
 - Tiempo
 - Seguridad
 - Sector
 - Otro:
-

7. ¿En qué Centro Educativo Inicial se encuentra?

8. Marque con una X en los servicios le gustaría que tenga un Centro Educativo Inicial

- Bilingüe
- Natación
- Inclusión Social
- Transporte
- Alimentación Escolar
- Horario Flexible
- Atención Temprana
- Seguro de Accidentes
- Talleres de escuela para padres
- Psicóloga Infantil
- Doctora Pediatra

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio mensual?

- De \$100 a \$300
- De \$300 a \$500
- Más de \$500

10. ¿Ha escuchado sobre el Centro de Educación Inicial TITARU?

Si

No

En donde: _____

11. ¿Están de acuerdo con la convivencia y el aprendizaje entre niños neurotípicos y niños con capacidades diferentes?

Si

No

12. ¿Inscribiría a su hijo en un Centro de Educación Inicial Inclusivo?

Si

No

Por qué: _____

Muchas gracias por contestar las preguntas de este cuestionario. Si usted estuviera interesado en conocer los resultados obtenidos, puede contactarnos en la dirección de correo electrónico: dq_carolinal@hotmail.com.