

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/119

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANA KARINA APELLIDOS: CONTRERAS PARRA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA EDDY APELLIDOS: BARRERA GANDICA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA EL CENTRO DE COMUNICACIÓN EN IDIOMA INGLÉS “C.C.I.” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA AÑO 2018

RESUMEN

La globalización permite comunicaciones simultaneas, y su mayoría a nivel mundial se realizan en ingles actualmente aprender inglés ya no es un lujo sino una necesidad y esto ha permitido la proliferación de escuelas de inglés sobre todo en las zonas urbanas. Este proyecto pretende describir la situación actual del instituto, pues desde su creación ha planeado de manera a priori sus planes para captar estudiantes, con el fin de identificar y analizar las oportunidades y amenazas actuales de manera que se logre aprovechar su trayectoria única en la ciudad y así aplicar las estrategias de marketing necesarias para ampliar su mercado y lograr la fidelización de los clientes actuales.

PALABRAS CLAVE: Marketing, Mercado, servicio, DOFA

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 119 PLANOS: ILUSTRACIONES: 31 CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA EL CENTRO DE COMUNICACIÓN EN
IDIOMA INGLÉS “C.C.I.” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA AÑO 2018

ANA KARINA CONTRERAS PARRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CÚCUTA
2018

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA EL CENTRO DE COMUNICACIÓN EN
IDIOMA INGLÉS “C.C.I.” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA AÑO 2018

ANA KARINA CONTRERAS PARRA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de

ADMINISTRADOR DE EMPRESA

DIRECTOR.

MARTHA EDDY BARRERA GANDICA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 6 de abril de 2018

LUGAR: Laboratorio Empresarial -- Aula 201

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA EL CENTRO DE COMUNICACIÓN EN IDIOMA INGLÉS C.C.I. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA AÑO 2018"

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:

JUAN CARLOS QUINTERO CALDERÓN	ENTIDAD: U.F.P.S.
MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO	ENTIDAD: U.F.P.S.
MARTHA EDDY BARRERA GANDICA,	ENTIDAD: C.C.I.

DIRECTORA: MARTHA EDDY BARRERA GANDICA

NOMBRE ESTUDIANTES

	CÓDIGO	NÚMERO LETRAS	CALIFICACIÓN
ANA KARINA CONTRERAS PARRA	1211867	Cuatro Cero 4,0	A - M - L X

JUAN CARLOS QUINTERO CALDERÓN

Jurado

^{PS}
MAYRA ESPERANZA FOLIACO ALBINO

Jurado

MARTHA EDDY BARRERA GANDICA

Jurado

Vº Bº *Zulay Alarcón Rivera*
ZULAY ALARCÓN RIVERA
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a mis padres quienes con gran esfuerzo me dieron todo lo necesario para llegar acá.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia y a mis profesores por todo el apoyo y acompañamiento en este proceso

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	15
1. Planteamiento del Problema	17
1.1 Pregunta de Investigación	18
1.2 Objetivos del Proyecto de Investigación	18
1.2.1 Objetivo General	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 Justificación	19
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	21
2.3 Marco Conceptual	32
3. Metodología	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Método de Investigación	42
3.3 Población	42
3.4 Marco Muestral	42
3.5 Tipo de Muestra	43
3.6 Variables de la Investigación	43
4. Descripción de la Situación actual del Instituto “C.C.I Ingles”	45
4.1 Reseña Histórica	45
4.2 Filosofía Empresarial	46
4.2.1 Visión	46

4.2.2 Misión	46
4.3 Ambiente Interno	47
4.3.1 Infraestructura y Ubicación	50
4.3.2 Portafolio de productos y servicios	51
5. Análisis de la Biosfera del Marketing	54
5.1 Macro ambiente	54
5.1.1 Entorno Económico en Colombia	54
5.1.2 Entorno económico Norte de Santander	56
5.1.3 Entorno Social	58
5.1.4 Entorno Político	62
5.2 Microambiente	67
5.2.1 Proveedores	67
5.2.2 Clientes	69
5.2.3 Competidores	70
6. Niveles de Satisfacción de los Clientes Corporativos de la Empresa C.C.I. Ingles	73
6.1 Investigación de Mercados	73
6.1.1 Definición del problema de la investigación de mercados.	73
6.1.2 Necesidades de Información	75
6.1.3 Variables de Medición	75
6.2 Objetivos de la Investigación de Mercados	76
6.2.1 Objetivo general de la investigación de mercados	76
6.2.2 Objetivos específicos de la investigación de Mercados	76
6.3 Tipo de Estudio	76
6.3.1 Método, Técnica, Instrumento	77
6.3.2 Recopilación de información	78

6.4 Análisis de Resultados	78
7. Objetivos, Estrategias y Tácticas de Mercadeo para el Instituto de Ingles “C.C.I.”	89
7.1 Objetivo General del Plan de Mercadeo	89
7.2 Estrategia de Servicio	89
7.3 Estrategia de Precio	90
7.3.1 Estrategia de fijación de precios	91
7.4 Estrategia de Promoción	92
7.4.1 Plan de publicidad	92
7.4.2 Plan de Promoción de Ventas	94
7.4.3 Plan de Relaciones Públicas	95
7.4.4 Plan de ventas personales	96
7.4.5 Plan de Marketing directo	96
8. Conclusiones	98
9. Recomendaciones	102
10. Referencias Bibliográficas	104
Anexos	107