

GESTIÓN DEL MARKETING PARA EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL  
“JARDÍN INFANTIL MAMITAS EN ACCIÓN”



AUTORES

EDWARD VLADIMIR SOLANO

ÁNGELA PATRICIA BARRAGÁN

FLOR DE LIZ URREGO BUITRAGO

DIANA PATRICIA ESTUPIÑAN RAMÍREZ

YUDI ESPERANZA HERNÁNDEZ GÓMEZ

GRUPO: 110011\_5

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE

NEGOCIOS

BOGOTÁ D.C

2019

GESTIÓN DEL MARKETING PARA EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

“JARDÍN INFANTIL MAMITAS EN ACCIÓN”



AUTORES

EDWARD VLADIMIR SOLANO

ÁNGELA PATRICIA BARRAGÁN

FLOR DE LIZ URREGO BUITRAGO

DIANA PATRICIA ESTUPIÑAN RAMÍREZ

YUDI ESPERANZA HERNÁNDEZ GÓMEZ

Dirigido Por:

ANDRÉS MAURICIO MEJÍA MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD)

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE

NEGOCIOS

BOGOTÁ D.C

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

PRESIDENTE DE JURADO

---

JURADO

---

JURADO

## **Dedicatoria**

Este proyecto lo dedicamos primeramente a DIOS, por permitirnos llegar hasta donde nos encontramos. A nuestros padres, hermanos, esposos (as) e hijos por su apoyo, aliento y comprensión, quienes no permitieron que desfalleciéramos a lo largo de este trayecto y nos dieron la fortaleza que necesitábamos para continuar en la lucha diaria y lograr hacer realidad nuestros sueños hacia la búsqueda de un futuro mejor.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a la UNAD por permitirnos desarrollar nuestras capacidades y conocimientos para ser excelentes profesionalmente y mejores personas. A nuestro tutor ANDRÉS MAURICIO MEJÍA MARTÍNEZ por su acompañamiento, enseñanza y guía a lo largo del desarrollo de las etapas que se trabajaron en este diplomado. A todos y cada uno de los participantes del grupo de trabajo colaborativo con quienes compartimos tan gratificante experiencia. Y a todas nuestras familias por brindarnos el amor, la comprensión y el apoyo cuando más lo necesitamos, que Dios los bendiga.

## Índice General

Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice de tablas .....	x
Tabla de ilustraciones .....	xi
Introducción .....	1
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	2
1. Metodología empleada en el desarrollo del proyecto .....	4
2. Fase 1: Diagnostico de la situación actual social .....	5
2.1 Análisis de problemáticas sociales.....	5
3. Fase 2: Definición de la problemática social .....	12
3.1 Justificación de la problemática seleccionada .....	12
3.2 Caracterización de la región donde está la problemática social .....	16
3.3 Caracterización de la población afectada (madres cabeza de familia) .....	19

4.	Fase 3: Identificación acciones de innovación social .....	20
4.1	Matriz de evaluación de proyectos propuestos para solucionar la problemática.....	20
4.2	Justificación del proyecto seleccionado.....	25
4.3	Acciones de innovación social a aplicar al proyecto social seleccionado. ....	26
5.	Fase 4 modelo de negocio mediante la metodología Design Thinking. ....	26
5.1	Etapa 1: Empatiza .....	26
5.2	Etapa 2: Define .....	29
5.2.1	Técnica 1: Perfil del Usuario. ....	29
5.2.2	Técnica 2: Mapa de Empatía.....	29
5.2.3	Entrevistas.....	30
5.2.4	Perfil de las mujeres cabeza de familia.....	35
5.3	Etapa 3: Idea .....	36
5.3.1	Técnica para obtención de resultados: Mapa de Ofertas. ....	37
5.4	Etapa 4: Prototipa.....	41
5.4.1	Técnica: Prototipo en imagen. ....	41
5.5	Etapa 5. “Testeo” .....	42
5.5.1	Técnica Blueprint o Plano de servicio. ....	42
6.	Fase 5: Definición de estrategias de mercadeo .....	47

6.1	Descripción de cada elemento de la gestión del marketing .....	47
6.1.1	Atributos y beneficios del Servicio a ofrecer al mercado. ....	47
6.2	Grupo objetivo del proyecto .....	50
6.3	Segmentación.....	51
6.4	Identificación de la competencia .....	52
6.5	Entes aliados .....	54
6.5.1	Entes académicos.....	54
6.5.2	Entes Gubernamentales.....	56
6.5.3	Entidades crediticias. ....	56
6.5.4	La empresa privada.....	57
6.5.5	Entes sociales.....	58
6.6	Propuesta de estrategias de mercadeo a aplicar en el proyecto. ....	59
7.	Fase 6: Programa de Marketing Digital .....	68
7.1	Objetivos Generales del programa.....	68
7.1.1	Objetivos específicos del programa.....	68
7.2	Imagen de marca y slogan.....	69
7.3	Presentación de la página web .....	69
7.4	Descripción de acciones de social media y marketing digital a aplicar al proyecto de emprendimiento social .....	70



Conclusiones ..... 73

Referencias bibliográficas ..... 74

## Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de problemáticas sociales.....	5
Tabla 2 Análisis de problemáticas sociales.....	20
Tabla 3 Encuesta 1 .....	30
Tabla 4 Encuesta 2 .....	31
Tabla 5 Encuesta 3 .....	32
Tabla 6 Encuesta 4 .....	33
Tabla 7 Blueprint o plano de servicio .....	44
Tabla 8 Programas.....	48
Tabla 9 Capacitación a madres .....	50
Tabla 10 Segmentación .....	51
Tabla 11 Propuesta de estrategias de mercadeo.....	59

**Tabla de ilustraciones**

Ilustración 1 Indicadores demográficos .....	17
Ilustración 2 Indicadores económicos .....	18
Ilustración 3 Indicadores de Habitat .....	18
Ilustración 4 Diagrama de Moodboard Elaboración propia .....	27
Ilustración 5 Mapa de empatía, elaboración propia .....	34
Ilustración 6 Mapa de ofertas, elaboración propia .....	37
Ilustración 7 Prototipo Jardín Infantil “MAMITAS EN ACCIÓN”, elaboración propia .....	42
Ilustración 8 Marca. elaboración Propia .....	69
Ilustración 9 Diseño de página. elaboración propia .....	69

## **Introducción**

El siguiente proyecto se encuentra basado en la creación del jardín infantil “Mamitas en Acción”, ubicado en la localidad de Engativá en el barrio el Muelle, ya que no cuenta con la oferta necesaria para cobijar niños en edades comprendidas entre los 4 y 60 meses de madres cabeza de hogar de los estratos 1 y 2., con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de estos infantes y de sus madres, quienes no cuentan con los recursos suficientes para tener una niñera en casa.

Es así, que a través de la planificación y programación de un formato único en la localidad y posiblemente en la ciudad, el cual consiste en tener un horario de atención integral 24 x 7 de domingo a domingo, será un alivio para aquellas madres que tienen turnos rotativos y quienes sustituyen todas las necesidades que puedan tener.

Además, lograremos que diferentes entidades académicas, gubernamentales y privadas, nos presten su apoyo y servicios para capacitar y educar a las madres, inyectando de manera importante la necesidad de hacer empresa; lo que hará sin lugar a dudas el mejoramiento de la calidad de vida de sus familias y por supuesto el bienestar de la comunidad.

Educar en el amor, el respeto y los valores para tener niños felices y realizados como principios básicos para la edificación de un futuro solido bajo las fuentes del bienestar social, la recreación, la educación, la estimulación temprana, la adecuada alimentación, el cuidado de la salud, el apoyo emocional y psicosocial, son los pilares hacia una sociedad más justa y equitativa donde prime la inclusión, las oportunidades de mejora y el acceso al campo laboral de las madres cabeza de hogar del barrio El Muelle de la localidad de Engativa.

### **Objetivo general**

Proponer un modelo de negocio que permita generar valor social resolviendo la problemática de las madres cabeza de hogar del barrio El Muelle de la localidad de Engativá a través del proyecto de emprendimiento Social que llamaremos “Jardín infantil Mamitas en Acción”

### **Objetivos específicos**

1. Identificar los problemas y necesidades sociales más relevantes de nuestro entorno a través del análisis y comprensión de los conceptos de innovación, emprendimiento social y su interrelación en un marco de sostenibilidad e impacto social.
2. Elaborar una propuesta de proyecto para el emprendimiento social y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, a través de la toma de decisiones éticas y responsables que permita generar las oportunidades de un negocio enfocado hacia el bien común.
3. Seleccionar la problemática social más relevante del cuadro de aportes, sobre las necesidades sociales de las regiones que mayor impacto tenga y que sea pertinente para desarrollar el proyecto de emprendimiento social.
4. Caracterizar la región donde se presenta la problemática seleccionada, así como, la población y demás datos de utilidad para el adecuado manejo de información respecto a la solución propuesta.
5. Identificar mediante metodologías y herramientas de evaluación el proyecto de emprendimiento social que dará respuesta a la problemática social escogida y tomando como puntos de partida la innovación y el valor social.

6. Dar solución a la problemática escogida de las madres cabeza de hogar de la localidad de Engativá, mediante el estudio de las etapas del modelo Design Thinking y sus técnicas para entregar resultados que den valor a la propuesta que soluciona la problemática.
7. Crear un programa de marketing que ayude a mitigar la problemática social seleccionada del Jardín infantil 24 x 7 Mamas en Acción.
8. Definir estrategias de mercadeo que permitan mejorar la competitividad y la productividad del proyecto social jardín Infantil Mamas en Acción del barrio El Muelle de la localidad de Engativá.
9. Consolidar el proyecto de emprendimiento social que da solución a la problemática trabajadas a través de los elementos estudiados a lo largo del diplomado.
10. Realizar convenios estratégicos con entidades de educación para desarrollar programas de capacitación para las madres del jardín infantil “Mamas en Acción”.
11. Promover programas de prevención en el marco de la salud y el bienestar de los menores.

## 1. Metodología empleada en el desarrollo del proyecto

### Investigación descriptiva

Se hace una investigación descriptiva a través de un diagnóstico sobre lo social en la localidad de Engativá, para exponer la realidad de las situaciones y eventos de las madres cabeza de hogar que trabajan por turnos y no tienen quien les cuide sus bebés para saber cómo se manifiesta este fenómeno, especificando las propiedades más importantes de este grupo de personas, donde se plantean aspectos relevantes y se realiza un análisis para medir y evaluar las diversas circunstancias que permitirán definir la situación de la población (Madres cabeza de hogar de la localidad de Engativá), tomando como muestra de la población a las madres del barrio el Muelle para solucionar esta problemática existente y poderles ofrecer un programa para infantes 24 x 7 con un valor agregado de un programa de capacitación a las madres que se vinculen al jardín infantil, el cual llamaremos Mamitas en Acción.

Con esta metodología se describen las características de la población objeto de estudio, se define la problemática, se formulan hipótesis, se realiza la recolección de datos (cualitativos y cuantitativos), y las fuentes a consultar con el objetivo de conocer la situación actual, sus costumbres y actitudes, lo que nos permitirá entender y comprender sus rasgos y comportamientos. También realizaremos la comparación con otros jardines infantiles existentes en la localidad para poder comprender su respuesta a los servicios ofrecidos, ayudándonos esto a evaluar la actitud de las madres sobre el uso del jardín infantil Mamitas en acción y su inclusión a los programas de capacitación para entender si nuestros programas repercuten positivamente en la calidad de vida de esta población y si nos ayudara a crear un impacto positivo en la vida de las personas (Madres, hijos y comunidad en general).

## 2. Fase 1: Diagnostico de la situación actual social

### 2.1 Análisis de problemáticas sociales

Tabla 1

*Análisis de problemáticas sociales*

REGIÓN	NECESIDADES DE LA POBLACIÓN	GRUPOS MÁS AFECTADOS	NIVEL DE IMPACTO	POSIBLES ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
Bogotá D.C.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Empleo y aumento de la capacidad económica</li> <li>-Acceso a servicios públicos y saneamiento básicos.</li> <li>-Servicios de salud</li> <li>-Alimentación.</li> <li>-Educación</li> <li>-Protección con sistemas de seguridad y prevención, y vivienda digna.</li> <li>-Inclusión social e igualdad</li> <li>-Integridad personal</li> <li>-Identidad de valores</li> <li>-Afecto</li> </ul>	Las comunidades de estratos medios y bajos con los desplazados por diferentes motivos y los migrantes venezolanos donde los niños y los ancianos principalmente sufren las consecuencias de una inestabilidad económica.	Según datos del registro único de víctimas durante el periodo de los años 2017 a 2018 se registraron en Bogotá 8.324 víctimas por desplazamiento y las migraciones de venezolanos con 43.483 personas que viven irregularmente en Bogotá. Lo que ha generado hacinamientos, bajo desarrollo de las comunidades, poco crecimiento de las personas y ausencia de la dignidad humana debido al rechazo y la vulneración de los derechos humanos, reflejados en abandono, desnutrición, miseria,	Bogotá es una gran metrópoli que se llena cada vez más de basuras y residuos sólidos que pueden ser reciclados. Por lo tanto; el reciclaje es una alternativa de proyecto para generar trabajo a estas comunidades. Donde tendrán una fuente de ingresos, podrán satisfacer sus necesidades básicas, los niños y los ancianos no andarán de mendigos y a su vez ayudarán a mantener limpia la ciudad. Este consistiría en la creación de ciudadelas en diferentes localidades donde las personas que se inscriban vivan con sus familias y trabajen recolectando material reciclable, separándolo y



			maltrato y violencia intrafamiliar, abuso sexual, mendicidad, drogadicción y delincuencia.	vendiéndolo directamente sin intermediarios a las empresas encargadas de transformarlos. Los recursos serán tramitados con entes gubernamentales y ONGS que realicen planes sociales, a su vez los miembros de la comunidad también aportarán de sus ganancias, un porcentaje al proyecto como pago por los beneficios adquiridos, cumpliendo con normas de convivencia, seguridad, respeto, buen trato y no consumo de sustancias psicoactivas para el adecuado funcionamiento del proyecto.
Mosquera	Condiciones educativas del hogar.	Niños	Inseguridad en las calles.	Dentro de la comunidad y en conjunto del cuadrante de la policía crear frentes de seguridad para así combatir la delincuencia.
	Condiciones de la niñez y juventud.	Residentes	Mal estado de las vías	
	Trabajo digno	Comerciantes	Venta de droga en los colegios	Con ayuda de los colegios, poder realizar campañas de prevención en el consumo de drogas.
	Salud		Falta de tolerancia entre la comunidad.	
	Servicios públicos domiciliarios		Se aumenta el desempleo	
	Condiciones de la vivienda.			
Vivir en un ambiente sano el cual				

---

	<p>sus hijos puedan estudiar con tranquilidad.</p> <p>Garantías para trabajar y tener seguridad en las calles</p> <p>Tener espacios públicos seguros.</p>			<p>Solicitar a la alcaldía el mantenimiento de las vías y los espacios públicos.</p> <p>Crear espacios con el SENA para la creación de negocios, y formación técnica en artes y oficios</p>
Engativá, Bogotá	La problemática de las madres cabeza de familia con sus hijos en edad de infancia para poder trabajar.	Mujeres cabeza de familia	En el último censo a esta población en la zona hay alrededor de 12000 madres cabeza de familia	<p>Crear un programa de cuidado de infantes 24x7 Para cubrir las necesidades de las madres que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide los bebes.</p> <p>Estos centros serian atendidos también por otras madres comunitarias en turnos, cubriendo así todos los horarios; esto serian pagos por una mensualidad de las madres que dejan allí a sus hijos y solicitando ayuda, capacitación y acompañamiento de ICBF.</p>

---

Engativá, Bogotá	La seguridad.	Adolescentes y adultos hasta los 35 años	En 2018 se presentaron alrededor de 8560 robos a personas	Instalación de alarmas comunales en cada casa. Con un simple sistema de sirenas donde en cada hogar se tenga un botón que las active si ve un acto de robo o vandalismo en la cuadra alertando a los demás vecinos para disminuir así los índices de inseguridad.
Soacha, Cundinamarca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Sobrepoblación</li> <li>- Transporte</li> <li>- Desplazamiento</li> <li>- Microtráfico</li> <li>- Déficit en la cobertura educativa.</li> </ul>	Tenemos algo especial con las características identificadas en este municipio y es que la mayoría de los inconvenientes presentados le atañe a población entre los 10 y 60 años; por el origen y el impacto de estos en la sociedad.	En cuestiones de seguridad se ha alcanzado a tener cifras no muy alentadoras del desarrollo de la vulnerabilidad en el municipio, pero esta es codependiente del microtráfico y por supuesto del desplazamiento. Ahora, se debe tener en cuenta en una gran medida el déficit escolar; al dejar los adolescentes solos en casa, y sin ninguna actividad hace que tomen caminos equivocados que gracias a las pocas garantías del	Las entidades deben fortalecer sus mecanismos de control. Ahora, se deben implementar programas para que el municipio se vuelva atractivo y empresas quieran invertir y porque no poner sus sucursales en el municipio y a su vez ser generador de empleo. Se debe tener un acampamiento a la niñez y a los jóvenes del municipio, un apoyo integro que los aboque a querer inscribirse en programas adicionales educativos. Además, se debe invertir en la infraestructura vial para que sus pobladores

---

municipio puedan tomar decisiones que los lleven al dinero fácil, en donde por supuesto en la búsqueda por querer saciar sus gustos personales desencadene en violencia. Se debe mencionar que tener la niñez desprotegida y sin acceso a la educación de calidad nos traerá como consecuencia más años de atrasos. Estos al no ser controlados no serán problemas a corto e inmediato plazo; sino, de seguro a largo plazo.

no sientan el abandono gubernamental. Es importante que si el municipio aprobó la construcción de unidades de vivienda, exija de manera contundente a las constructoras lo pactado; es decir, si la constructora se comprometió a construir un colegio o un espacio de sano esparcimiento se cumpla a cabalidad. Se debe reforzar la seguridad en las zonas detectadas de mayor vulnerabilidad para que las personas que deben llegar a sus hogares en la noche o madrugar puedan hacerlo sin ningún tipo de preocupación adicional. Importante es, una fuerte campaña de sensibilización a los pobladores, en el cual se centre la atención en recalcar el sentido de pertenencia e identidad del municipio, si todos los ciudadanos se abocan a un solo propósito se pueden lograr resultados

---

---

excepcionales.

Ciudad Bolívar - Antioquia	<p>Una de las principales necesidades del Municipio es claramente mayor cobertura estudiantil, no por falta de lugares para estudiar sino por conciencia y deserción escolar causadas por la situación económica de las familias, que prefieren que sus hijos salgan a buscar dinero de alguna forma para ayudar en el hogar.</p> <p>Aunque la situación es conocida no se plantean alternativas para fomentar el regreso a las aulas de los jóvenes que desertan.</p> <p>La economía basada en la producción de café no ofrece alternativas, pues el comercio en el municipio está basado en negocios familiares que no ofrecen mayores oportunidades laborales.</p> <p>Ser recolector de café no es una</p>	Los grupos más afectados son los jóvenes entre los 13 y 20 años de bajo nivel económico.	<p>A partir de octubre de 2018, después de seguimiento al microtráfico se desencadenó la muerte de jóvenes hombres y mujeres que tenían alguna relación con este mundo.</p> <p>En un fin de semana muere por lo menos una persona por tener relación con uno y otro grupo de los que operan en la región.</p> <p>El mayor caso fue de una familia completa compuesta por cuatro integrantes.</p> <p>Los jóvenes que han fallecido tenían edades entre los 14 y los 20 años.</p> <p>En un municipio que</p>	<p>Articular estrategias entre la secretaría de educación y acción social para que los jóvenes vuelvan a las aulas.</p> <p>Junto con el SENA, diseñar programas de formación enfatizados en la innovación que permitan generar fuentes de ingresos aprovechando los recursos del municipio, como: turismo enfocado a deportes extremos, senderismo, visitas arqueológicas entre otros; uso de los residuos de café, productos y aprovechamiento de la cascarilla; cultivos alternativos; manejo ambiental y forestal.</p> <p>Extender la cobertura de Indeportes para atraer más</p>
-------------------------------	---	--	--	--

---

---

opción para los jóvenes, es una labor mal remunerada que exige un esfuerzo físico enorme y ellos no están dispuestos a realizar esta tarea.

Ante esta situación los grupos delincuenciales organizados aprovechan para ofrecer dinero por los servicios de los jóvenes en labores de distribución, “campaneo” y seguimiento.

Como consecuencia la inseguridad, la violencia y la drogadicción han aumentado en la población.

cuenta con 16. 200 habitantes en la zona urbana, esto causa gran impacto, alta sensación de inseguridad y temor.

jóvenes al deporte competitivo y encaminarlos en hábitos saludables.

### **3. Fase 2: Definición de la problemática social**

Madres cabeza de familia con sus hijos en edad de infancia que consiguen trabajos por turnos y no tienen quien cuide de sus bebés para poder ir a trabajar.

En la actualidad sin duda existen hogares donde la mujer ha sufrido transformaciones sociales y su rol ha tomado gran importancia en la sociedad. Es muy normal ver la mujer como jefe de hogar, encargada del sostenimiento de su casa y de sus hijos. La ausencia de la figura paterna ha obligado a las mujeres a incursionar en el mercado laboral para poder cumplir con las obligaciones.

En el mercado laboral existen ofertas que por su naturaleza son horarios rotativos, 24 x 7, o jornadas muy largas donde el desplazamiento de la casa al hogar se convierten en una tortura, ya que deben preocuparse por la seguridad de sus hijos o dejarlos al cuidado de otras personas luego de la jornada escolar, porque no alcanzan a recogerlos en los horarios estipulados. Es decir que deben pagar la jornada normal que les presta el jardín o institución y adicional a otra persona mientras llegan de su trabajo.

#### **3.1 Justificación de la problemática seleccionada**

La familia es el núcleo básico de la sociedad y quienes garantizan que este núcleo funcione día a día son las mujeres, las cuales a través de los cuidados que brindan a cada integrante de sus familias, permiten que estos puedan estudiar, trabajar y desarrollar actividades alternas sin tener que ocuparse de las labores domésticas.

Las mujeres en condición de pobreza tienen más carga laboral debido a que en ellas recae la responsabilidad del hogar más su trabajo, por esto es necesario desarrollar acciones que permitan fomentar la autonomía económica, el acceso a la educación y a oportunidades laborales dignas.

Pongamos en contexto la situación actual de las mujeres en nuestro país; según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) de la población total de Colombia el 51,4% son mujeres, es decir hay 106 mujeres por cada 100 hombres, la mayor proporción se sitúa en edades entre los 15 a los 39 años y ha aumentado la cantidad de mujeres que han salido del analfabetismo aumentando a un 95,2% el número de ellas que saben leer y escribir.

Actualmente el 40,9% de los hogares a nivel nacional están a cargo de la jefatura de mujeres contra el 29,9% registrado en el censo realizado en 2005, lo que refleja la realidad respecto al papel que han tenido que asumir las mujeres, trabajando, como proveedoras y cuidadoras de sus hijos.

En el caso de las mujeres cabeza de hogar que ingresan al mercado laboral, se evidencia una problemática y es la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, aumentado por las condiciones laborales que no siempre son dignas.

En Colombia existe la discriminación laboral hacía las mujeres, lo que las hace más vulnerables, pues es más difícil para ellas acceder a un trabajo remunerado, más las horas de trabajo no remunerado que realizan en sus hogares, tienen bajos salarios y escasas posibilidades de cualificación, especialmente en las madres cabeza de hogar.



A esta situación se le suma el cuidado de sus hijos durante el tiempo que están trabajando, pues la oferta actual de jardines del distrito no es suficiente o no cumple con las expectativas de las madres ni las necesidades de ellas y de sus hijos.

En un informe publicado el 17 Julio de 2018, la personería de Bogotá denunció que, “de los más de 723.000 niños y niñas, entre los 0 y 5 años, que hay en la ciudad, solo el 50% tiene acceso a un jardín infantil, y que, pese al grave déficit de cupos, entre diciembre de 2016 y septiembre de 2017, la Secretaría ha cerrado 47 jardines diurnos y, entre 2015 y 2018, 9 nocturnos. Por esa razón solo se atienden a 265 menores en la jornada nocturna en 12 jardines dispuestos para este horario. La jornada nocturna solo cubre el 0.36% de la meta total de atención”.

Adicionalmente la Personería denuncia las deficiencias sanitarias, nutricionales y de docentes e los jardines para cumplir a cabalidad con los niños.

Las circunstancias anteriores obligan a buscar soluciones y plantear alternativas que permitan brindar un cuidado efectivo, constante y seguro de los niños, un apoyo a las madres cabeza de familia para satisfacer sus necesidades de capacitación en la búsqueda de mejores oportunidades laborales y establecimiento económico.

Para entender mejor esta situación y realizar la caracterización de la problemática social, es preciso aclarar la definición de madre o mujer cabeza de familia.

### **Madre**

La procedencia de la palabra madre es del latín mater, matriz y del latín vulgar matre, Se considera madre al ser vivo, de género femenino, que ha dado origen a un nuevo ser, su hijo. (Potes, 2015). Se especifica como la mujer que es la encargada del cuidado de sus hijos, de su

alimentación y de brindarles los cuidados necesarios para su desarrollo sobre todo en los primeros años de vida.

### **Madres cabeza de familia**

(Sentencia T-003/18) El artículo primero de la ley 1232 de 2008, establece que para efectos de la ley 82 de 1993

“quien, siendo soltera o casada, tenga bajo su cargo, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar.”

La Corte Constitucional en la sentencia SU-388 de 2005, expuso que las acciones afirmativas en favor de la mujer se derivan del artículo 13 de la Constitución. Además, la Sala plena resaltó que “no toda mujer puede ser considerada como madre cabeza de familia por el sólo hecho de que esté a su cargo la dirección del hogar” y estableció una serie de presupuestos para que opere la protección a estas mujeres, a saber:

“(i) que se tenga a cargo la responsabilidad de hijos menores o de otras personas incapacitadas para trabajar; (ii) que esa responsabilidad sea de carácter permanente; (iii) no sólo la ausencia permanente o abandono del hogar por parte de la pareja, sino que aquélla se sustraiga del cumplimiento de sus obligaciones como padre; (iv) o bien que la pareja no asuma la responsabilidad que le corresponde y ello obedezca a un motivo verdaderamente poderoso como la incapacidad física, sensorial, síquica o mental ó, como es obvio, la muerte; (v) por último, que

haya una deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros de la familia, lo cual significa la responsabilidad solitaria de la madre para sostener el hogar.

### **3.2 Caracterización de la región donde está la problemática social**

#### Localidad de Engativá

La localidad de Engativá es la número 10 de Bogotá, fue un antiguo municipio del departamento de Cundinamarca, cuyos orígenes se remontan a la época precolombina, su nombre en el idioma muisca significa cacique de Inga, está ubicada al noroccidente de la capital y limita al norte con el río Juan Amarillo, el cual la separa de la localidad de Suba. Al Oriente está bordeada por la Avenida del Congreso Eucarístico o Avenida 68, límite con la localidad de Barrios Unidos; al sur con la Avenida Jorge Eliécer Gaitán o Autopista El Dorado y el antiguo camino a Engativá, el que la separa de Fontibón y al occidente limita con el río Bogotá.

En Engativá predomina la clase media-baja y el 78% de los predios son estratos 3. De acuerdo a las cifras establecidas por la secretaria del hábitat la población para 2018 era de 883.319 habitantes, lo que la ubica en la tercera localidad en población, el promedio de personas por hogar es de 3,5., su tasa de ocupación es del 53,7% y su tasa de desempleo es del 13,5%., es la segunda localidad en participación de desempleo en la ciudad, es la séptima localidad de Bogotá en número de personas (29.994) con necesidades básicas insatisfechas, el 14,6 de la población se encuentra clasificada en los niveles 1 y 2 del SISBEN y las mujeres representan la mayor proporción poblacional (52%), en esta localidad se encuentran habitantes entre los estratos 2 y 4, el mayor porcentaje de población se ubica en las edades de 15 a 19 años, y tiene una cobertura del 98% en servicio públicos

Por lo tanto; Engativá es una comunidad interesante para trabajar y abordar proyectos que a futuro se pueden replicar en las distintas localidades, ya que en la actualidad el ser madre soltera es una condición muy particular en las comunidades, decisión que es tomada por distintos factores, los cuales; obligan a que los niños se críen en hogares donde está ausente el vínculo paterno. Por tal motivo; es una necesidad latente a la cual se le debe prestar atención, para así garantizar una niñez digna con principios y valores muy arraigados, preparando los infantes para la sociedad, donde podremos trabajar ideas innovadoras que ayuden a solucionar dicha problemática.

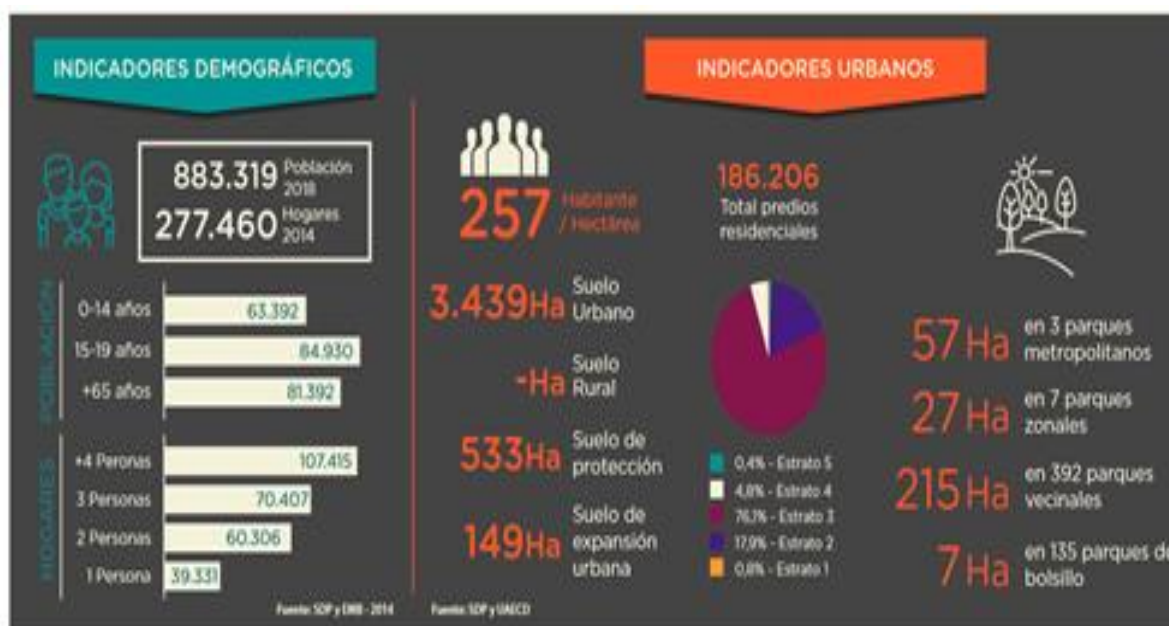


Ilustración 1 Indicadores demográficos

Fuente: <https://habitatencifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Engativa.pdf>

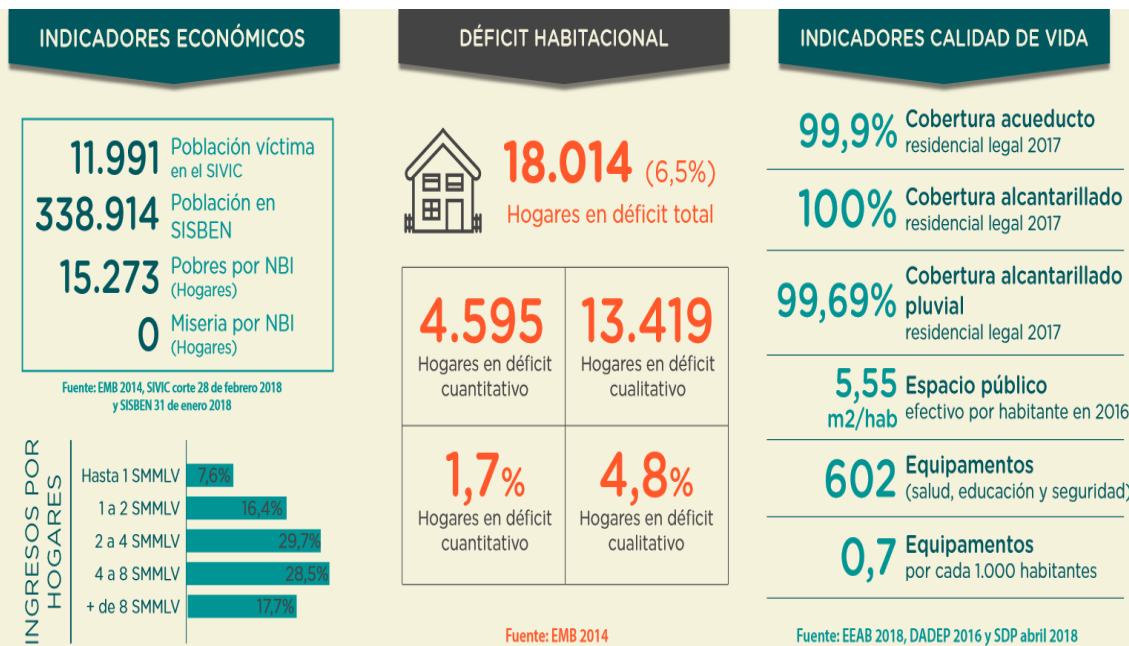


Ilustración 2 Indicadores económicos

Fuente: <https://habitatencifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Engativa.pdf>



Ilustración 3 Indicadores de Habitat

Fuente: <https://habitatencifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Engativa.pdf>

### **3.3 Caracterización de la población afectada (madres cabeza de familia)**

Según último censo realizado a esta población se tiene que en la zona hay alrededor de 12.000 madres cabeza de familia quienes en un alto porcentaje deben dejar a sus hijos al cuidado de otras personas o centros para poder conseguir los medios para subsistir con sus infantes, pero a menudo deben rechazar trabajos donde el horario es rotativo, en horas en las que no les pueden cuidar a sus hijos y deben rechazar dichas propuestas o simplemente no son tenidas en cuenta para estas vacantes.

Las mujeres con hijos no tienen las mismas oportunidades en el ámbito laboral que los hombres o que las mujeres sin hijos, ya que todavía sufren las “desventajas por la maternidad” lo que les impiden participar en el mercado de trabajo con todo su potencial, puesto que pensar en dejar a sus hijos con terceros las limita mucho.

Para dar solución a esta problemática se plantea crear un programa de cuidado de infantes 24x7 para cubrir las necesidades de estas madres que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide sus bebés. Lo cual; sería bastante beneficioso para la comunidad, centros que serían atendidos también por otras madres comunitarias en turnos, cubriendo así todos los horarios; estos pagos serían en aportes mensuales por las madres que dejan allí a sus hijos y para lo cual, también se solicitaría ayuda, capacitación y acompañamiento de ICBF. Adicionalmente la formación de las madres cabeza de familia estará encaminada a brindarles las oportunidades de ampliar sus capacidades y mejorar el conocimiento, de manera que esto les permita generar retos para ampliar sus expectativas laborales, los cuales se verán reflejados en un enriquecimiento en la contribución al mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias.

#### 4. Fase 3: Identificación acciones de innovación social

##### 4.1 Matriz de evaluación de proyectos propuestos para solucionar la problemática

Tabla 2

*Análisis de problemáticas sociales*

Proyecto	Pertinencia	Factor productivo	Innovación	Mercado
EDWARD: Programa de cuidado de infantes 24x7 Para cubrir las necesidades de las madres que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide los bebés.	Cubrir las necesidades de las madres que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide los bebés en los diferentes turnos ya que en los jardines y hogares no extienden estos servicios en las noches ni fines de semana.	El proyecto permite generar una actividad económica productiva para madres comunitarias que realizan el cuidado de los infantes.	En Colombia no existe la cobertura para el cuidado de infantes 24x7 lo que hace de este proyecto atractivo, útil y beneficioso para todas las madres cabeza de familia, tanto para las que dejan a sus hijos como para las que tendrían empleo cuidando los niños.	La actividad económica del proyecto cuenta con un mercado potencial en todo el país.
EDWARD: Creación de una empresa de fabricación de camisas donde solo se empleen a estas madres y donde se disponga de una guardería dentro de la misma para el cuidado de los infantes, esta sería parcialmente asumida por la empresa y el restante por las empleadas.	Cubrir las necesidades de las madres que no tienen quien les cuide los bebés brindándoles una oportunidad laboral y un espacio de calidad cerca a sus hijos a bajo costo.	El proyecto permite generar una actividad económica productiva que además de beneficiar uno o varios particulares también genera una fuente de ingresos para madres comunitarias que realizan el cuidado de los infantes.	En la zona no existen empresas que contraten únicamente a las mujeres con esta problemática, además tampoco existen empresas que tengan el beneficio de la guardería dentro de la misma.	Todas las madres cabeza de familia quienes no tienen con quien dejar a sus hijos en la zona.

<p>FLOR DE LIZ: Generación de empleo para las madres cabeza de hogar de la localidad de Engativa a través del reciclaje de residuos sólidos con la creación de una ciudadela y la implementación de un programa del cuidado de sus hijos para que mejoren sus condiciones de vida y puedan trabajar tranquilamente.</p>	<p>Se creará una empresa social en una ciudadela para el reciclaje de residuos sólidos como una alternativa para generar trabajo a las madres cabeza de hogar donde tendrán una fuente de ingresos, podrán satisfacer sus necesidades básicas insatisfechas, los niños tendrán la atención y el cuidado que necesitan y a su vez se ayudará a cuidar el medio ambiente, y la cual; beneficiara a aquellas madres solteras, viudas o divorciadas y/o quienes no tengan el apoyo para el cuidado de sus hijos mientras ellas trabajan.</p>	<p>Se generará trabajo a las madres cabeza de hogar, donde obtendrán una fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades básicas insatisfechas, y donde los niños de estas madres trabajadoras podrán ser atendidos y cuidados responsablemente dentro de la ciudadela.</p>	<p>Trabajo, vivienda y guardería en un mismo lugar donde para el cuidado de los niños, se creara un programa de turnos rotativos de manera que mientras unas madres trabajan las otras cuidan a los infantes, contando con el apoyo de otras madres comunitarias de la localidad y los niños podrán ser atendidos y cuidados responsablemente, es decir; esta será una responsabilidad compartida.</p>	<p>Alrededor de 12.000 madres cabeza de familia de los estratos 1 y 2 de la localidad de Engativá que tengan hijos con edades entre los 3 meses y los 6 años.</p>
<p>ÁNGELA: El jardín Infantil 24 x 7 es un lugar especializado en el cuidado de niños donde sus madres son cabeza de hogar y requieren acceder al servicio para poder cumplir con las expectativas laborales que el mercado actualmente</p>	<p>Con nuestro servicio 24 x 7 las madres solteras cabezas de hogar podrían acceder a ofertas laborales sin límite de horarios y así poder lograr el desempeño laboral y contar con un ingreso económico para el sustento del hogar.</p>	<p>Nuestro jardín generaría empleo a las madres comunitarias y aquellas mujeres que son cabeza de hogar, si alguna no cuenta con la formación académica, dentro del jardín se realizaran capacitaciones para el desempeño de su labor, y</p>	<p>No habrá restricción de horario para la prestación del servicio. Las madres contarán con acceso a vigilancia de cámaras de seguridad para verificar el desarrollo de la jornada ya sea diurna o nocturna. La cercanía y confianza que</p>	<p>Madres solteras que tienen hijos entre 4 meses y 5 años de edad, que vivan o trabajen en la localidad de Engativá.</p>



exige, ya que, en muchas compañías, solo por el hecho de tener hijos y ser cabeza de hogar se restringe en contratarlas, puesto que el tiempo es un factor clave para las empresas y el excelente desempeño. El jardín tendrá el semillero

**MAMITAS EN ACCIÓN**

un programa que dispondrá el jardín para que las mamitas se capaciten y puedan acceder a ofertas laborales con las empresas aliadas y sus hojas de vidas tengan prioridad para las vacantes vigentes.

así poderlas ayudarlas a crecer personalmente y profesionalmente.

se puede generar en las mamás para que puedan laborar con tranquilidad y seguridad de que sus hijos están en un excelente cuidado.

Conocimiento del menú diario en la alimentación de los niños.

Capacitación para las madres solteras

Vinculación al programa de SEMILLERO

**MAMITAS EN ACCIÓN.**

<p>YUDI: Es importante entender el papel que juega la mujer en la sociedad, no solo como dadora de vida si no por los innumerables papeles que desempeña y uno de estos sin lugar a dudas es el ser madre. Es ser</p>	<p>Totalmente positivo y satisfactorio, en su mayoría por lo que representa tener niños felices y seguros, de esta manera será la tranquilidad de sus familias; al saber que se encuentran en compañía del personal pertinente dispuesta a atender</p>	<p>Considero que una actividad que puede aportar de manera significativa a la actividad económica, es que por medio de las capacitaciones y el quehacer de algún oficio en particular; que en si</p>	<p>Con el apoyo de entidades que se interesen por el bienestar de las comunidades, ya sea por el origen de sus actividades económicas (cajas de compensación) o bien sea empresas que quieran hacer su aporte. Una de las</p>	<p>Niños desde las edades más tempranas hasta los 6 años de edad, en la cual son más vulnerables y requieren excepcionalmente de mayor cuidado y</p>
---	--	--	---	--

<p>conscientes de la responsabilidad que conlleva, es construir desde el ejemplo, pero cuando esto no sé logra de manera satisfactoria por las múltiples obligaciones que se tienen, es importante tener un apoyo seguro en el cual podamos buscar una solución. Es así, como nace la necesidad de tener un lugar para cuidar a los más pequeños; dejándolos al cuidado de personal capacitado, supliendo necesidades con los más altos estándares de calidad; además, de aportar al bienestar de toda una familia.</p>	<p>las necesidades que requieren en primera instancia. Entender que la niñez es el tesoro más valioso de una comunidad, y el foco de la familia, de esta manera las madres podrán ejercer sus labores de manera tranquila.</p>	<p>requiera una mínima inversión pueda ofrecer sus productos a la comunidad mediante programas como los son los mercados campesinos, los cuales no requieren de una participación mayor a un día cada 15 días. Ahora, si las madres logran organizarse pueden crear una microempresa, una idea de negocio que les aporte al grupo de madres un sustento y que aporte al beneficio de la comunidad y sus familias.</p>	<p>ventajas de las cajas de compensación es que buscan apoyar a las comunidades desde diferentes puntos importantes como lo son; la educación, a través de capacitaciones. También realizando aportes significativos con personal capacitado que pueda aportar a la integridad de formación de los pequeños y las madres.</p>	<p>atención; ya que interviene de manera prioritaria su cuidado, viéndose comprometido su desarrollo</p>
<p>DIANA: Brindar herramientas a las mujeres para que puedan capacitarse en tareas que puedan ejercer desde su hogar propiciando el cooperativismo.</p>	<p>Crear una academia donde se le enseñe a las mujeres a cocer, trabajo en cuero (calzado y marroquinería), preparación de alimentos, producción de conservas y mermeladas artesanales,</p>	<p>De la mano con empresarios y almacenes de cadena se podrían hacer convenios para la comercialización de sus productos, o talleres satélites en el caso de la</p>	<p>Se brinda una solución de capacitación y formación empresarial para madres cabeza de familia en la que se les garantiza contratos con empresas que compran sus productos haciéndolas</p>	<p>El mercado potencial son las 12.000 madres cabeza de hogar ubicadas en la zona de Engativá y una vez evaluado el</p>

---

huertas caseras	ropa que garanticen la sostenibilidad de los negocios surgidos. De esta manera las mujeres podrían manejar su horario laboral, cumplir objetivos personales y atender a sus hijos, sin tener que dejarlos en las noches.	dueñas de sus propias empresas.	proyecto se puede orientar a otras zonas de la ciudad.
-----------------	--	---------------------------------	--

---

Fuente: Elaboración Propia

## **4.2 Justificación del proyecto seleccionado**

La economía actual en los hogares requiere que las mujeres trabajen fuera de sus hogares para contribuir con los altos gastos que se presentan, más si son madres cabeza de hogar en quienes recae toda la responsabilidad de su familia.

La falta de capacitación por las condiciones económicas no les permite acceder a empleos que les brinden condiciones laborales que les conceda el tiempo necesario para también poder cuidar a sus hijos y velar por su hogar.

En este escenario se presentan situaciones en las que las mujeres tienen que trabajar por turnos desde tempranas horas o durante toda la noche, bajo estas circunstancias requieren contar con un lugar donde ellas puedan dejar a sus hijos bajo un cuidado responsable y amoroso, que les de seguridad para así mismo ejercer su trabajo de la mejor forma.

Por lo tanto, centraremos este proyecto en el barrio El Muelle de la localidad de Engativa donde la gran mayoría de los hogares se encuentran en cabeza de una mujer, lo que las hace ser más vulnerables, enfrentándose a situaciones económicas bastante difíciles debido a la falta de generación de espacios e inclusión en programas sociales, sus ingresos son inferiores a los de los hombres y hay menor acceso a los empleos remunerados. Es decir, hay menor participación y falta de equidad para la mujer, especialmente en la población objetivo de los estratos estudiados 1 y 2 donde muchas de ellas debido al bajo conocimiento académico y la falta de experiencia laboral, se ocupan en trabajos subordinados con poca posibilidad de ascenso, lo que hace necesario la creación de un programa de cuidado de infantes 24x7 junto con un programa de capacitación que las beneficie en pro de un mejor desarrollo económico, bienestar y cuidado de sus hijos.

### **4.3 Acciones de innovación social a aplicar al proyecto social seleccionado.**

La propuesta escogida es el programa de cuidado de infantes 24x7 para cubrir las necesidades de las madres que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide los bebés, además de ofrecer un programa de capacitaciones en diferentes artes u oficios para las madres cabeza de hogar al cual llamaremos “JARDÍN MAMITAS EN ACCIÓN”

#### **Innovación que consistirá en:**

- Estimular la incorporación de las madres cabeza de hogar de la localidad de Engativá para adquirir los beneficios del jardín 24x7 y a la vez inscribirse en los programas de capacitación de artes u oficios.
- Promover una bolsa de empleo que conecte organizaciones sociales, ONGS, ciudadanos, gobierno y diferentes empresas públicas y privadas con las madres desempleadas.
- Involucrar universidades y centros de capacitación técnicos y/o tecnológicos para difundir nuevos conocimientos y capacitar a las madres en diferentes temas relacionados con el cuidado y nutrición de sus hijos, como también para adquirir habilidades con el trabajo, el desarrollo humano y la administración de un negocio.

## **5. Fase 4 modelo de negocio mediante la metodología Design Thinking.**

### **5.1 Etapa 1: Empatiza**

#### **Técnica: Moodboard**

La cual tiene como objetivo: Mejorar la comunicación sobre conceptos complejos.

Descripción: El moodboard es una herramienta visual que consiste en la selección de imágenes, fotografías, materiales, etc., que puedan expresar conceptos relacionados con la posible solución y que sean complicados de expresar con palabras. Pueden ayudar a la

percepción más certera de ambientes, estilos, valores etc., por los distintos componentes del equipo.



*Ilustración 4 Diagrama de Moodboard Elaboración propia*

La técnica de moodboard, resultado realmente útil, sencilla y eficaz a la hora de identificar las falencias de la propuesta y el cómo se quiere enfrentar la solución. Partiendo de lo que se quiere contrarrestar; la necesidad de un jardín que se encuentre en funcionamiento 24x7, tiene diferentes connotaciones bajo las cuales quiere ser concebido, se debe iniciar por identificar que el núcleo familiar consta por madre e hijos, o que en cualquier caso puede ser padre e hijos; el vínculo de madre y padre no sé encuentra completo por las circunstancias que la hayan suscitado.

Se quiere resguardar a los hijos de una situación de abandono, violencia intrafamiliar y riesgos de diferentes niveles que puedan comprometer su estado físico o sus condiciones psicológicas, emocionales y/o socio afectivas. Cuando la cabeza de hogar debe enfrentar el cuidado del mismo y así mismo entregarse a una labor que pueda solventar sus necesidades económicas obliga a dejar a sus hijos en cualquier lugar sin las respectivas verificaciones de si las personas a cargo se encuentran capacidades o estados emocionales son los adecuados que puedan cumplir con esa alta responsabilidad. Y es justo allí, la necesidad de tener hijos seguros en todo nivel, allí nace el jardín “mamitas en acción”, un lugar que proporcionara con el personal idóneo el cuidado y el amor que los pequeños necesitan y requieren.

Adicionalmente, el proporcionarles a las madres la capacitación pertinente en diferentes áreas productivas para que puedan o bien trabajar desde casa, o iniciar empresa que no solo contribuya a ayudar a otras madres cabeza de hogar en similar situación, si no ser generador de empleo que ayudará a otras personas de su comunidad.

Se haría transformación social, compromiso de las diferentes entidades para el desarrollo concienzudo de las necesidades y el debido aprovechamiento de los conocimientos adquiridos gracias al interés particular de cada una de ellas. Ya que la transformación no se logra de un día para otro, es el trabajo constante y responsable lo que hace que las ideas se hagan realidad.

Es importante reconocer la iniciativa de querer ofrecer mejores oportunidades para crecer. Se hará un trabajo fuerte y constante en la mentalidad de las personas involucradas en el proyecto, ya que se hace necesario interiorizar la importancia de saber que son pieza fundamental transformadora. La mentalidad, determinación y tenacidad con la cual se trabajen las necesidades y sus soluciones serán los resultados más dicientes del trabajo en equipo

## **5.2 Etapa 2: Define**

En esta fase 2., vamos a seleccionar la información más importante para llegar a nuevas perspectivas interesantes.

La técnica que vamos a utilizar para conocer a fondo nuestras usuarias son dos:

### **5.2.1 Técnica 1: Perfil del Usuario.**

Nos va a dar un conocimiento y una descripción detallada de los atributos de nuestros usuarios

### **5.2.2 Técnica 2: Mapa de Empatía.**

Nos va a ayudar a entender mejor a nuestro cliente a través de un conocimiento más profundo, su entorno, sus emociones y sus propias necesidades. Las usuarias entrevistadas son madres cabezas de hogar de la localidad de Engativá del barrio el Muelle.



### 5.2.3 Entrevistas.

Tabla 3  
Encuesta 1

Técnica: Perfil de Usuario		
Nombre:	Perfil:	Objetivos:
Paola Ruiz	Madre soltera con una hija de 3 años. Vive con su hija en la casa de su mama, no paga arriendo, pero si debe responder por las obligaciones de la casa. Planeo su embarazo, pero por situaciones personales decidió asumir la maternidad sin la presencia de la figura paterna y ella es la responsable de la custodia de su hija. El padre responde por su cuota económica mensual. En la actualidad labora en una compañía como asesora comercial ya que nunca pudo ejercer su profesión, pero su mama no puede cuidar de su hijo ya que tiene otras obligaciones.	Ser independiente y trabajar desde su casa para poder compartir más tiempo con su familia Brindar una excelente educación a su hija Profundizar sus estudios.
Foto		
Edad: 34	Personalidad:	Frustraciones:
Profesión: Tecnóloga Publicidad	Mujer proactiva, con alto grado de responsabilidad, le gusta en los retos y su prioridad es poderle dar lo mejor a su hijo.	Limitaciones con el tiempo que invierte en su trabajo y no poderlo compartirlo con su hija. Muchos tiempo en los desplazamientos del trabajo a la casa
Estrato: 3		
Localidad: Engativá		
Barrio: El muelle		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4  
Encuesta 2

<b>Técnica: Perfil de Usuario</b>		
<b>Nombre:</b>	<b>Perfil:</b>	<b>Objetivos:</b>
<b>Yesica Páez</b>	Madre soltera con un hijo de 4 años. Vive con su hijo en la casa de su abuela de 90 años, no paga arriendo, pero si debe responder por las obligaciones de la casa. Quedo en embarazo cuando estaba finalizando su bachillerato. El padre de su hijo nunca respondió por sus obligaciones paternas y ella se vio obligada a aplazar sus estudios y buscar trabajo para poder sacar adelante a su hijo. Actualmente trabaja en un Call center, pero tiene turnos rotativos y le han ocasionado inconvenientes para el cuidado de su hijo.	Estudiar y ser profesional Comprar un apartamento para vivir con su hijo Encontrar un empleo mejor remunerado
<b>Foto</b>		
<b>Edad: 20</b>	<b>Personalidad:</b>	<b>Frustraciones:</b>
<b>Profesión:</b> <b>Bachiller</b>	Comprometida Responsable Decidida.	Iniciar una carrera universitaria Jardines con malas referencias Miedo a que se maltrate a su hijo
<b>Estrato: 3</b>		
<b>Localidad: Engativá</b>		
<b>Barrio: El muelle</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5  
Encuesta 3

<b>Técnica: Perfil de Usuario</b>		
<b>Nombre:</b>	<b>Perfil:</b>	<b>Objetivos:</b>
<b>Claudia Becerra</b>	Madre soltera con una hija de 2 años. Vive con su hija y paga arriendo en una casa, ayuda a su familia (Mamá y hermanos) ya que desde muy pequeña murió su padre. Inicio su carrera universitaria pero no pudo terminar porque quedo en embarazo y ya esto le impidió poder culminar sus estudios profesionales.	Terminar sus estudios profesionales Comprar un apartamento para vivir con su familia Encontrar un empleo que le de facilidad de horarios
<b>Foto</b>	Actualmente labora, pero debe dejar al cuidado de su niña a más de una persona porque trabaja en el aeropuerto y tiene turnos muy largos y no alcanza ni a llevar ni a recoger a su hija del jardín.	
<b>Edad: 28</b>	<b>Personalidad:</b>	<b>Frustraciones:</b>
<b>Profesión:</b> <b>Bachiller</b>	Inteligente Comprometida Segura	No poder compartir más tiempo con su familia
<b>Estrato: 3</b>		
<b>Localidad: Engativá</b>		
<b>Barrio: El muelle</b>		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6  
Encuesta 4

<b>Técnica: Perfil de Usuario</b>		
<b>Nombre:</b>	<b>Perfil:</b>	<b>Objetivos:</b>
<b>María Alejandra Cazallas</b>	Madre separada con tres hijos. El niño menor tiene 3 años y no cuenta con ayuda del padre. Vivía en el campo y por desplazamiento le toco migrar a Bogotá con sus hijos. Actualmente vive en el barrio el Muelle en la casa de un familiar y trabaja por días arreglando casas de familia.	Comprar vivienda Capacitarse Encontrar un empleo digno
<b>Foto</b>		
<b>Edad: 45</b>	<b>Personalidad:</b>	<b>Frustraciones:</b>
<b>Profesión: Ama de Casa</b>	No poder brindar calidad de vida a sus hijos No poder tener una alta remuneración No haber estudiado, para tener un mejor trabajo	No poder compartir más tiempo con su familia
<b>Estrato: 3</b>		
<b>Localidad: Engativá</b>		
<b>Barrio: El muelle</b>		

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 5 Mapa de empatía, elaboración propia

De acuerdo con lo anterior y según datos del DANE el número de miembros que conforman los hogares de la ciudad también está cambiando su composición. En relación con 2014, se observa un aumento en la jefatura femenina para el año 2017, pasando de 35,9 % a 37,1 %. Este fenómeno responde principalmente al hecho de que cada vez hay más mujeres viviendo solas.

#### **5.2.4 Perfil de las mujeres cabeza de familia.**

El perfil de las mujeres que tenemos como nuestras usuarias tiene un gran abanico de experiencias, pero todas apuntan al mismo foco y es que son las responsables de su hogar y del bienestar de sus hijos, muchas enfrentan esta situación por decisión propia y no quieren estar al lado de un hombre ya sea por motivos personales o porque no cumplen con sus expectativas como hombre.

Muchas mamitas no cuentan con el apoyo o la figura paterna ya que están en situación de abandono o porque no quieren responder por las obligaciones adquiridas y de este modo las mujeres son obligadas a asumir la jefatura de hogar y trabajar por dichas responsabilidades, otras mujeres fueron mamás a muy temprana edad y se ven en la obligación de cambiar sus prioridades por asumir el rol de mamá.

Los trabajos que tienen actualmente las madres son turnos rotativos, con horarios poco flexibles y con largas distancias de desplazamiento, haciendo esto que deban buscar más de dos opciones para encomendar el cuidado de sus hijos.

Estas múltiples situaciones conllevan a que estas mujeres se vean en la obligación de organizar su tiempo, su entorno para poder sincronizar sus actividades y responder por el bienestar de su hogar, partiendo de su objetivo principal; la búsqueda del bienestar de sus hijos y

donde ellos puedan crecer en un ambiente sano, con un buen trato y con una enseñanza basada en principios y valores.

La preocupación de estas madres, es el poder tener las herramientas del conocimiento necesarias para estar a la altura del mercado laboral, estar actualizadas y a la vanguardia de las exigencias del mercado laboral para acceder a trabajos dignos y con una excelente remuneración, lo que redundara en beneficio de una mejor calidad de vida en sus hogares.

Es aquí donde hallamos una oportunidad para encontrar soluciones a estas madres cabezas de hogar, encontrar y facilitarles encontrar trabajos más dignos que les permitan generar ingresos, estar al lado de sus hijos, crecer con ellos y brindarles el tiempo de calidad que necesitan. No sería una idea loca el que ellas puedan estar a su lado y acceder a oportunidades laborales a través de lo que hoy en día están apuntando las empresas visionarias el “TELETRABAJO”, pero para esto las madres deben tener un apoyo y contar con capacitaciones para adquirir las herramientas necesarias que les permitan entrar al mundo laboral y tengan las suficientes habilidades para desempeñar un rol importante en el campo profesional, pero lo más importante es poder encontrar una institución, o un establecimiento donde sus hijos puedan estar seguros mientras ellas trabajan, se capaciten o estudian y puedan tener la tranquilidad de que están con personal profesional comprometido en el emprendimiento social que les ayude en el proceso de capacitación y al empoderamiento de sus habilidades y el cuidado de sus hijos.

### **5.3 Etapa 3: Idea**

El fin de esta etapa es expandir el pensamiento, generar diferentes opciones que, aunque puedan parecer fuera de lugar, pueden dar origen a soluciones innovadoras.

### 5.3.1 Técnica para obtención de resultados: Mapa de Ofertas.

Esta técnica plasma de forma visual las funcionalidades del servicio ofrecido buscando mejorar la solución dada a la problemática.



*Ilustración 6 Mapa de ofertas, elaboración propia*

#### **Madres Cuidadoras**

La vinculación de madres de la comunidad al emprendimiento es una opción favorable para el desarrollo del proyecto, pues mediante la capacitación, concientización y sensibilización



se crean opciones de empleo para mujeres desempleadas cabeza de hogar que estén dispuestas a brindar amor y cuidado a los niños que lo requieren.

### **Niños**

La población objetivo son niños de 4 meses a 60 meses, cuyas madres requieren trabajar en horarios rotativos y que no cuentan con redes de apoyo en las que puedan confiar en cuidado de sus hijos.

Tener el respaldo de una institución que proteja y acoja a sus hijos es fundamental para las madres trabajadoras y para el adecuado crecimiento de los niños de esta población, poder ir a laborar con la tranquilidad de que sus hijos están seguros bajo un techo con personas idóneas es de gran valor para las mujeres beneficiadas.

### **Necesidades de la Comunidad - Comunicación**

En el desarrollo del emprendimiento es fundamental escuchar a las comunidades y sus necesidades, en este caso se evidenció la necesidad de un lugar que reciba a los niños durante todo el día y la noche los siete días de la semana sin restricción de horarios, hijos de madres cabeza de familia que trabajan por turnos y no tienen quien cuide de sus hijos durante la noche o en la mañana muy temprano.

### **Descanso**

El jardín busca brindar un lugar donde los niños puedan dormir en la noche en condiciones seguras, amenas y resguardadas. Los niños en las edades que cubre el jardín deben dormir alrededor de 12 horas, por eso se garantizarán espacios óptimos donde los pequeños puedan descansar, teniendo en cuenta condiciones de temperatura e higiene.

A las madres les preocupa que los niños tengan supervisión mientras duermen, sobre todo los bebés, por ello es interesante un lugar que brinde a sus hijos atención también durante la etapa del sueño.

### **Alimentación Sana**

Una de las principales preocupaciones de las madres es la alimentación de sus hijos, por ello se busca garantizar una alimentación balanceada, en porciones adecuadas y variada a los niños que se atenderán en el jardín. Con el fin de brindar una nutrición adecuada se buscará apoyo de universidades donde sus estudiantes puedan acompañar los menús que se les ofrecerán a los usuarios.

### **Huertas Urbanas**

Fomentar las huertas urbanas en la comunidad de Engativá es una propiciar el consumo de alimentos frescos en los hogares, dentro del Jardín se contará con una huerta para el consumo interno con el fin de solventar en alguna medida el gasto de alimentos consumidos en la institución.

Se promoverá un mercado comunal donde los habitantes puedan sacar sus productos a la venta dentro de la localidad y en otros mercados generando ingresos adicionales en los hogares.

### **Monitoreo**

Dentro el jardín se contará con cámaras y monitores para hacer seguimiento las 24 horas a los niños y cuidadoras, a las madres se les dará acceso mediante una aplicación para que puedan ver el cuidado de sus pequeños, generando en ellas tranquilidad y confianza del lugar donde dejan a sus hijos.

Esta opción es de interés para las madres, pues de alguna manera les garantiza el correcto cuidado de sus hijos y aún en el trabajo tienen conexión con sus bebés.

### **Capacitación**

Como una opción para las madres de la comunidad se abrirán las puertas del jardín para aquellas mujeres cabeza de hogar que quieran capacitarse, unas en el cuidado de los niños y otras en las diferentes ofertas que, según la demanda y las necesidades de las madres les permitan acceder a un trabajo o a ellas mismas asociarse para fomentar el emprendimiento.

El Teletrabajo es una opción favorable para las madres que requieren estar en sus hogares, tener un ingreso y cuidar de sus hijos, por eso se capacitarán en atención telefónica, servicio al cliente y herramientas ofimáticas.

Las madres cabeza de hogar confían en este programa pues es una opción que les permitiría manejar sus horarios de una forma diferente, permitiéndoles más tiempo con sus hijos y al mismo tiempo acceder a nuevas oportunidades.

### **Empresas Aliadas**

A través de la empresa privada, se busca realizar alianzas que nos permitan capacitar en tareas específicas a las madres en cargos que las empresas estén requiriendo y garantizar de esta manera empleo fijo a las madres que entren al programa.

Otra opción es talleres satélites en el sector de las confecciones, el cuero y el calzado que generan gran demanda en la ciudad.

De esta manera las empresas se vinculan al emprendimiento social, siendo un beneficio para ellas y para la comunidad.

## 5.4 Etapa 4: Prototipa

Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar y aterrizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.

### 5.4.1 Técnica: Prototipo en imagen.

Esta técnica tiene como objetivo representar de forma visual una posible solución a la problemática social escogida, plasmar las características principales mediante imágenes permite llegar al debate, mejorar la solución planteada y recibir retroalimentación por parte del equipo de trabajo como de los beneficiados del proyecto.

### Prototipo Jardín Infantil “MAMITAS EN ACCIÓN”

**CAPACITACIÓN A MADRES CABEZA DE HOGAR**

Fomentamos el Teletrabajo, capacitamos en:

- Atención telefónica
- Servicio al cliente
- Herramientas ofimáticas
- Confección y patronaje.

Nuestras madres merecen tener oportunidades y oferta de capacitación, las cuales pueden ejercer desde la comodidad de sus hogares, obteniendo ingresos económicos de manera digna y asertiva. Merecen ser tenidas en cuenta, nosotros haremos escuchar su voz a través del desarrollo de sus capacidades.

**JARDIN INFANTIL – CENTRO DE CAPACITACION**

**MAMITAS EN ACCIÓN**

Atendemos a sus hijos las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.

Nuestros niños merecen estar protegidos, seguros, sentirse amados, apoyados, recibir alimentación nutritiva y sana.

Permítanos apoyar a su familia mediante el cuidado con amor, respeto y responsabilidad al futuro de nuestra sociedad: Sus hijos.

**DIRECCION**

Localidad de Engativá  
Barrio El Muelle

**CONTACTO**

Yudi Hernández 312 575 24 73  
[www.mamitasenaccion.com](http://www.mamitasenaccion.com)



Ilustración 7 Prototipo Jardín Infantil “MAMITAS EN ACCIÓN”, elaboración propia

Con la aplicación de esta técnica (prototipo) logramos tangibilidad de la idea, se puede ver mediante una imagen como se logra dar solución a la problemática identificando rápidamente y a bajo costo las posibles fallas, además de agregar valor a la idea para este caso el jardín “MAMITAS EN ACCIÓN” el cual funcionaría 24 x 7 y también sería tendido por madres cabeza de hogar y donde ellas podrían capacitarse.

## 5.5 Etapa 5. “Testeo”

Su fin es validar las ideas e identificar las mejoras significativas.

### 5.5.1 Técnica Blueprint o Plano de servicio.

Esta herramienta permite una descripción detallada de cada etapa de la prestación de un servicio en todas sus partes visibles y no visibles. La cual, es un mapa de contacto que se enfoca

en el proceso y el detalle de la prestación del servicio para visualizar y describir sus componentes, analizarlos, implementarlos, mantenerlos y/o mejorarlos.

Ayuda de manera visual a conceptualizar el proceso por el cual va a fluir el servicio del jardín 24 x 7 para los hijos de las madres cabeza de hogar de la localidad de Engativá, lo que permite interactuar con las madres para evaluar el prototipo que se ha creado y coordinar mejor las actividades que se van a ofrecer, de manera que ellas conozcan rápidamente los beneficios ofrecidos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, evitar falencias o la ineficiencia en el desarrollo del programa, y que a través de la identificación de las oportunidades, esto permitan mantener el enfoque necesario para conseguir los resultados esperados, mejorar sus experiencias e integrar y motivar a todas las personas involucradas dentro del desarrollo del mismo en la búsqueda de la excelencia y la satisfacción de las usuarias.

#### **Hallazgos o puntos débiles que se pueden encontrar**

- Evaluar si la información dada es clara y concisa o si lleva mucho tiempo para que las madres la entiendan.
- Si la atención para la información es larga
- La publicación de los horarios de atención sean claros
- Que se genere la confianza requerida por parte de las madres para el cuidado de sus hijos
- Que las madres se involucren en las actividades de capacitación a desarrollar mientras sean partícipes dentro del cuidado de sus hijos.
- Deserción de las madres
- El personal encargado del cuidado de los infantes sea el idóneo.

Tabla 7  
*Blueprint o plano de servicio*

PROCESO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL JARDÍN 24x7 “MAMITAS EN ACCIÓN”								
Evidencia física	Volantes	Infraestructura y decoración	Muebles y enseres	Presentación de nuestro personal				salones
Actividades del cliente (Madres cabeza de hogar)	Se enteran del jardín 24x7	Se acercan a pedir información	Ingresan	Preguntan por los servicios del jardín	Escuchan la información necesaria	Se inscriben, Llenan los formatos requeridos	Llevar sus hijos al jardín	Las madres se van a trabajar y reciben capacitación
Empresa Actividades visibles		Personal a cargo	La persona a cargo las recibe y les da la bienvenida	Se les ubica en una mesa	La persona a cargo da la información realizan la entrevista	Se les toman datos	La profesora recibe el niño la niña	Se cuidan y atienden los niños
Empresa Acciones No visibles				Orden y aseo del lugar	Personal capacitado (cocinero, nutricionista, profesionales etc.)	Personas a cargo verifican la información suministrada	Orden y aseo del lugar	
Procesos de soporte o apoyo		Mantenimiento y limpieza		Compra de insumos	Capacitaciones		compra de insumos	Capacitaciones
Elementos emocionales				invitarlas a pasar a conocer las			Se reciben con una	

---

instalaciones

sonrisa y  
palabras  
cariñosas

---

Fuente: Elaboración Propia



### 5.5.2 Técnica focus Group

Se realiza un focus group con cinco (5) madres cabeza de hogar donde se les presenta el prototipo para que lo observen y nos digan que ven en él, para que de acuerdo a su percepción, obtengamos sus ideas, opiniones, actitudes y emociones de manera que esto nos permita corregir el sistema en cuestión y logremos llevar a cabo los cambios necesarios para mejorar nuestro proyecto, donde este se les presenta de manera ilustrativa para que nos ayuden evaluar el prototipo y se logren identificar los beneficios que ellas podrán obtener al vincularse con sus hijos en el jardín 24 x 7 MAMITAS EN ACCIÓN.

El focus group nos ayuda a mejorar el prototipo testeado y se consideran nuevas perspectivas tales como:

- Especificación del tipo de capacitaciones que se van a ofrecer.
- Mostrar el tipo de comida y el menú que se va a ofrecer.
- Nombrar las instituciones educativas aliadas (SENA y las Universidades)
- Estrato al cual va dirigido el proyecto.
- Las edades de los niños deben ser más cerradas, estas deben ir en meses a partir de los 4 meses hasta los 60 meses.
- Ilustración de las instalaciones
- Estructura organizativa
- Teléfonos de contacto
- Los colores del fondo del prototipo deben ser más llamativos
- Suministrar la información a través de un folleto

## **6. Fase 5: Definición de estrategias de mercadeo**

### **6.1 Descripción de cada elemento de la gestión del marketing**

#### **6.1.1 Atributos y beneficios del Servicio a ofrecer al mercado.**

Prestación del servicio de un programa de cuidado de la primera infancia 24 x 7 para cubrir las necesidades de las madres cabeza de hogar que consiguen trabajo por turnos y no tienen quien les cuide a sus bebés, además de ofrecer un programa de capacitaciones en diferentes artes u oficios para las madres cabeza de hogar.

- Su nombre: Jardín Mimitas en acción
- Infraestructura con instalaciones cómodas y amplias para atender niños y niñas, la cual; contará con una recepción, salones para capacitación, sala cuna, comedor, cocina, baños, zona de juegos, enfermería.
- Jardín Infantil Mimitas en Acción contará con un horario 24 x 7 de domingo a domingo las 24 horas del día, en turnos diurnos de 6:00 am a 6:00 pm y nocturnos de 6:00 pm a 6:00 am según necesidad de acceso.
- Dirigido a cuidar niños entre los 4 y 60 meses de edad con un programa establecido para cada etapa.
- El jardín contará con herramientas que ayudarán al fortalecimiento y adquisición de habilidades y destrezas que a través del juego y experiencias educativas que enriquecerán física, emocional, social e intelectualmente a todos los niños.
- El jardín cuidará cada etapa del desarrollo para fortalecer la seguridad y autoestima de los niños, realizando tareas que les permitan el ingreso al sistema escolarizado con una metodología dinámica e innovadora; utilizando los diferentes juegos como herramienta

esencial del aprendizaje en esta primera etapa de su infancia, siendo éste el vehículo más importante mediante el cual los niños aprenden, y desarrollan ideas sobre el mundo.

- Cámaras para la supervisión y el monitoreo las 24 horas del día.
- Deseo de servir a la comunidad con responsabilidad social
- Servicio de calidad que brinda atención y cuidado integral, amor, protección y confianza.
- Los pagos que harán las mamitas serán en cuotas mensuales y de acuerdo al estrato socio económico
- El nombre de la empresa será incluido en la ropa de trabajo de los colaboradores y en los uniformes de los niños.
- Alimentación sana y balanceada, con seguimiento nutricional
- Educación y actividades pedagógicas basadas en valores y principios
- Equipo de profesionales capacitados en psicología y pedagogía infantil.
- Alianzas estratégicas con el SENA, universidades públicas y el sector privado.

*Tabla 8*  
*Programas*

PROGRAMAS		TALLERES
Sala Cuna	Niños (as) de 4 a 11 meses	Talleres Creativos
CaCaminadores	Niños (as) de 11 a 24 meses	
Párvulos	Niños (as) de 24 a 36 meses	Vacaciones Recreativas
Pre-Jardín	Niños (as) de 36 a 48 meses	
Jardín	Niños (as) 48 a 60 meses	

Fuente: Elaboración Propia

- ✓ Actividades Diarias de los niños (as)
- ✓ Juego libre y actividades rutinarias.
- ✓ Taller de Artes y Manualidades.
- ✓ Taller recreativo y artístico
- ✓ Actividades de Adaptación
- ✓ Taller de Computación
- ✓ Desayuno, refrigerio, almuerzo, onces y/o cena según horario
- ✓ Garabateo (rayar con crayola sobre carteleras).
- ✓ Actividades de lectura y pintura.
- ✓ Siesta.
- ✓ Actividades musicales.
- ✓ Actividades de motricidad.
- ✓ Juego libre.

Además, contara con un espacio educativo destinado a favorecer la formación académica de las mamitas en cursos semestrales para prepararlas al mundo laboral, facilitando establecer relaciones con el entorno productivo, no sólo para generar ingresos sino para desarrollar sus potencialidades. Los programas están orientados a que fortalezcan conocimientos, habilidades, actitudes y valores para que puedan desarrollar funciones productivas propias de una alguna ocupación y fomento del emprendimiento.

Tabla 9  
*Capacitación a madres*

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA LAS MAMITAS	
Ingles	Mercadeo y Logística
Contabilidad y Finanzas	Manipulación de alimentos
Artesanías	Servicio al cliente
Gestión Documental	Herramientas ofimáticas
Textil y confecciones	

Fuente: Elaboración Propia


## 6.2 Grupo objetivo del proyecto

El proyecto estará enfocado en favorecer aproximadamente 90 madres cabeza de hogar del barrio El Muelle de la localidad de Engativá, responsables del bienestar de sus hijos que enfrentan esta situación por decisión propia y no quieren estar al lado de un hombre, ya sea por motivos personales o porque no cumplen con sus expectativas como hombre. Otras mamitas que no cuentan con el apoyo o la figura paterna, ya que se encuentran viudas, están en una situación de abandono o porque los padres no quieren responder por las obligaciones adquiridas, y también mujeres que fueron mamás a muy temprana edad y se ven en la obligación de cambiar sus prioridades por asumir el rol de madres.

Madres cabeza de hogar que buscan una institución como apoyo para el cuidado de sus hijos luego de pasar su etapa de maternidad, ya sea porque deba reincorporarse a su vínculo laboral o porque deba empezar a buscar trabajo para generar ingresos para el sustento de hogar, y que presentan dificultades en sus horarios laborales ya sean estos rotativos o nocturnos.

### 6.3 Segmentación

Tabla 10  
Segmentación

TIPO DE SEGMENTACIÓN	DETALLE
CATEGORÍA	Socio demográfica
GEOGRÁFICA	<p>País: Colombia Ciudad: Bogotá Localidad: Engativá Barrio: EL Muelle</p> 
DEMOGRÁFICA	<p>Mujeres cabeza de hogar Tener la responsabilidad de hijos menores Edad: 18 a 48 años Estrato: 1 – 2 Mujeres que son única fuente de sustento en sus hogares Mujeres con horarios laborales rotativos, nocturnos o con largas jornadas laborales. Mujeres desempleadas Nivel educativo: Primaria y Bachiller</p>
PSICOGRÁFICA	<p>Ausencia permanente o abandono de la pareja e incumplimiento de sus obligaciones económicas. Deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros de la familia. Insuficiencia de ingresos Desigualdad de ingresos</p>
CONDUCTUAL	<p>Bienestar para sus hijos. Calidad de educación Principios y valores Respeto y confianza Capacitación Integral Profesionalismo por parte de los educadores Experiencia satisfactoria para el crecimiento personal y laboral</p>

Fuente: Elaboración Propia

## **6.4 Identificación de la competencia**

En el mercado de Bogotá se encuentra un amplio sector educativo dedicado al cuidado de los niños en edad pre-escolar con altos costos y poco acceso a las familias de bajo estrato, encontrando una oferta por parte de la alcaldía de Bogotá de 13 jardines infantiles con modalidad nocturna en 8 localidades como son: Suba, chapinero, Bosa, Kennedy, Fontibón, San Cristóbal, Usme y Mártires; evidenciando así, que en el barrio El Muelle de la localidad de Engativá, no encontramos un jardín 24 x 7 que proporcione, un programa tanto para los niños como para las mamás.

Los jardines que se encuentran en el sector son instituciones públicas o privadas con programas para niños en edades de 2 a 5 años, los cuales; en su gran mayoría reciben a los niños que ya no tengan que utilizar pañal. Los horarios que se manejan son en jornada diurna ingresando los niños en un horario de 7:00 Am y saliendo al medio día. Es decir que no cuentan con jornadas únicas. En el caso de los jardines privados, no se ofrece alimentación ya que las mamás deben enviar la lonchera. En los públicos se les suministra refrigerios, pero no cuentan con comedor, es decir que tanto el desayuno como el almuerzo lo deben tomar en sus casas.

A continuación, validaremos algunos jardines que se encuentran en la zona y sus servicios:

### **Hogar de bienestar familiar**

#### **Entidad pública**

Ubicado en la carrea 105 C No 66-16 barrio el Muelle, presta sus servicios en educación integral, con enfoque pedagógico, en actividades artísticas y recreativas, guardería, caminadores, párvulos, jardín pre jardín, actividades lúdicas y talleres.

El hogar de bienestar familiar es un jardín infantil diurno que recibe niños y niñas de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 Pm.

### **Hogar Grupal El tren del Saber**

#### **Entidad publica**

Ubicado en la carrera 104 No. 64 C -15 barrio el Muelle, "Hogar Grupal El Tren Del Saber, es un Jardín infantil para niños y niñas desde los 2 años hasta los 5 años, cuentan con personal calificado y con experiencia en educación, bienestar y atención integral a la primera infancia. Horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

### **Hogar Comunitario Carrusel Del saber**

#### **Entidad pública**

El Jardín Infantil se organiza por niveles de atención integral de acuerdo con la edad del niño o la niña, así:

Niveles	Edad
Párvulos	Desde los 2 años hasta antes de cumplir 3 años
Pre Jardín	Desde los 3 años hasta antes de cumplir 4 años
Jardín	Desde los 4 años hasta antes de cumplir 5 años

- ✓ Jornada inicia a partir de la 8:00 A.m.
- ✓ Seguimiento al estado nutricional de los niños y niñas.
- ✓ Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.

### **Jardín Carlitos**

#### **Entidad privada**

Niveles	Edad
Párvulos	Desde los 2 años hasta antes de cumplir 3 años



Pre Jardín                                      Desde los 3 años hasta antes de cumplir 4 años

Jardín    Desde los 4 años hasta antes de cumplir 5 años

- ✓ Jornada inicia a partir de la 7:00 A.m.
- ✓ Cuidado calificado con talento humano idóneo.
- ✓ Apoyo alimentario con calidad y oportunidad.

Identificación de los aliados clave del modelo de negocio del proyecto de emprendimiento social y propuesta de acciones de cooperación como alianzas estratégicas

Contaremos con la Alianza de organizaciones y profesionales reconocidos en los ámbitos internacionales, nacionales y locales, que trabajan en la defensa y en la garantía de los derechos de la niñez, el apoyo de entes financieros, académico y sociales para poder dar cumplimiento a nuestros objetivos de manera que las madres cabeza de hogar, fortalezcan el conocimiento en pro de aumentar sus capacidades laborales.

## **6.5 Entes aliados**

### **6.5.1 Entes académicos.**

SENA: El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa; Adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados. Con esta entidad educativa las mamitas puedan tomar los programas de formación académica en el jardín. Al adquirir los cursos y capacitaciones para las madres cabeza de hogar, vamos a generar espacios para que los estudiantes próximos a

graduarse, puedan hacer sus pasantías en el jardín. (Docentes, Psicólogos, nutricionista, contabilidad etc.)

**Universidades públicas y privadas:** Las universidades proporcionaran personal idóneo como pasantes que realizaran sus prácticas gratis en el jardín.

**Pontificia Universidad Javeriana:** Tiene como su objetivo principal de la carrera de Psicología formar psicólogos capaces de asumir crítica y responsablemente su rol como profesionales, científicos sociales y ciudadanos, para contribuir al desarrollo de la Psicología y plantear alternativas de solución a los problemas del país.

**Universidad Nacional de Colombia:** El Observatorio Sobre Infancia es una estrategia de la Universidad Nacional para informar, investigar y formar sobre la situación de los niños y las niñas en el país. Estudian y analizan las políticas públicas y programas que buscan contribuir con sus derechos.

**Corporación Universitaria Minuto De Dios–UNIMINUTO:** La universidad cuenta con La Licenciatura en Pedagogía Infantil donde propone un currículo innovador evidenciado en su metodología, flexibilidad, movilidad, pertinencia social y académica, que permite alcanzar los objetivos trazados para la educación de calidad.

**Fundación Universitaria KONRAD LORENZ:** El psicólogo de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz es un profesional con sólidos conocimientos científicos en el campo de la Psicología. El egresado del programa demuestra un suficiente y adecuado nivel de conocimiento de la realidad socio-cultural del país, dentro de la cual desarrollará su labor como científico y como profesional. Posee un dominio fáctico y teórico de los procesos psicológicos básicos y de los determinantes biológicos, ambientales e individuales del comportamiento, para utilizarlos en

la solución de problemas propios de la profesión y en el diseño y replica de estudios investigativos.

### **6.5.2 Entes Gubernamentales.**

Alcaldía distrital de Bogotá: La Secretaría Distrital de Gobierno lidera la articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos. Garantizando la convivencia pacífica y el cumplimiento de la ley en el Distrito Capital, protegiendo los derechos y promoviendo los deberes de los ciudadanos.

Para obtener los desayunos, refrigerios, almuerzo y comida lo haremos a través de los programas de la alcaldía local de Engativá y el cual será nuestro proveedor de alimentos, como también de los diferentes productos, muebles, enseres, electrodomésticos y juegos infantiles para asegurar los insumos y generar relaciones de largo plazo.

**ICBF:** El Instituto de Bienestar familiar es una entidad del gobierno de Colombia que trabaja por el bienestar de los niños y niñas, adolescentes y sus familias a través de la participación e intervención en las dimensiones del desarrollo infantil para integrar acciones con organismos públicos y privados para el fortalecimiento de las familias, la organización y la participación comunitaria.

### **6.5.3 Entidades crediticias.**

Para la financiación de nuestro proyecto tomaremos un crédito a bajo interés con una entidad que nos apoyaría en el inicio de nuestro jardín.

**Fondo emprender:** Es una organización que ha sido diseñada por el gobierno de Colombia para financiar proyectos empresariales que integren los conocimientos adquiridos por los emprendedores en sus procesos de formación, para apoyar el empleo y ampliar la protección

social. El Fondo facilita el acceso a capital semilla al poner a disposición de los beneficiarios los recursos necesarios en la puesta en marcha de las nuevas unidades productivas.

### **Mundo Mujer El Banco De La Comunidad**

Con la experiencia de 29 años en el mercado atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad.

#### **6.5.4 La empresa privada.**

A través de la empresa privada, se busca realizar alianzas que nos permitan capacitar en tareas específicas a las madres en cargos que las empresas estén requiriendo y garantizar de esta manera empleo fijo a las madres que entren al programa, como también talleres satélites en el sector de las confecciones, el cuero y el calzado que generan gran demanda en la ciudad.

**Jerez & Sandoval – Medios y Responsabilidad Social:** Promueve el desarrollo humano a través de las herramientas que ofrecen la comunicación y las tecnologías de la información. Desde su fundación, en 2010, trabaja en dos líneas de acción: Producción de contenidos y Asesoría y consultoría en responsabilidad social.

**Fundación Arturo Calle:** La empresa más responsable en el sector de la confección, es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja para reducir los índices de pobreza a nivel nacional, mediante programas dirigidos a la niñez y la tercera edad en las regiones más vulnerables de Colombia, brindando apoyo económico a proyectos orientados al desarrollo social del país y ofreciendo servicios integrados de salud, vivienda y educación, para la construcción de una sociedad más justa y próspera.

## **Fundación KONECTA**

Es una empresa que presta servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial, su fundación enfoca sus esfuerzos en promover la inserción socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión y la igualdad de oportunidades para todos, implicando de forma transversal a todas las áreas de la compañía y aunando el esfuerzo de otras entidades públicas y privadas que trabajan por los mismos ideales con el fin de canalizar su acción social y rentabilizar los recursos generando alianzas que crean un efecto multiplicador de las iniciativas que acomete. A lo largo de su trayectoria, han invertido más de 8 millones de euros que han revertido en más de 12.000 beneficiarios y la integración en el mercado laboral de más de 5.000 personas en riesgo de exclusión, entre los que se encuentran víctimas de violencia de género, terrorismo, personas con discapacidad o colectivos mayores de 55 años.

Para la búsqueda de oportunidades laborales, esta alianza estratégica será de vital importancia para poder ayudar al semillero de nuestras mamitas en acción, y lograr vinculación laboral para poder mejorar los ingresos económicos de las mamitas.

### **6.5.5 Entes sociales.**

**Red PAI:** La Red de Protección a la Infancia, es un conjunto de organizaciones que trabaja en red, con el fin de fortalecer acciones, programas y proyectos de las instituciones y servir de interlocutor ante instancias gubernamentales para promover el cumplimiento de los derechos de la infancia y la adolescencia. Las madres cabeza de hogar serán nuestros clientes y la principal fuente de ingresos

## 6.6 Propuesta de estrategias de mercadeo a aplicar en el proyecto.

Tabla 11

*Propuesta de estrategias de mercadeo*

Estrategias	¿Qué?	¿Cómo?	¿Con que?	¿Cuándo?	¿Quién?
	Crear campañas publicitarias para la venta de los servicios del jardín Mamitas en Acción	Con imágenes y audios que permitan la percepción del servicio con respecto a la competencia, demostrando la calidad y las bondades del mismo para generar confianza.	Volanteo, perifoneo, carteleras informativas, folletos, radio, prensa. Voz a voz	Al inicio del proyecto y durante su desarrollo	Los gestores del proyecto y Las mamitas con el voz a voz
Estrategia de comunicación	Mantener excelente comunicación interna y externa con todos los clientes	Trabajo en equipo para el crecimiento del mercado y el mejoramiento de las ventas con respecto a la competencia.	Capacitación continua de los clientes internos para el buen servicio y la Creación de una base de datos CMR (Customer Relationship Management) que permita fidelizar, mantener y	Siempre	Toda la organización

---

consolidar las  
relaciones con las  
mamitas

---

Publicidad en  
noticieros locales.




Debido a que es una  
solución a una  
problemática social esta  
noticia es de interés para  
ser publicada en los  
noticieros los cuales  
acuden realizando el  
contacto.

No requiere de  
recursos ya que los  
noticieros se deben a  
la comunidad.

Se deben contactar  
algunos días antes  
de la inauguración  
del jardín y es allí  
donde se da a  
conocer la solución  
a la problemática

El representante  
legal o  
administrador  
encargado del  
jardín

---

Estrategia de Posicionamiento	<p>Volanteo</p> <p>Para generar recordación en el barrio el Muelle vamos a utilizar una campaña que sería la repartición de volantes ya que resultan de gran utilidad para causar una fuerte asociación entre nuestro jardín y los beneficios que ofrecemos.</p>	<p>Se tramitará un permiso con el párroco de la iglesia para poder divulgar la información del jardín Mamitas en Acción.</p>	<p>Finalizando la misa se repartirán los volantes a toda la comunidad.</p>	<p>En los horarios de las siguientes misas dominicales.</p> <p>7:00 Am</p> <p>9:00 Am</p> <p>12:00 M</p> <p>6:00 Pm</p>	<p>Personal del Jardín.</p>
Refiere y Gana		<p>El programa Mamitas Plus es un programa de incentivos que se va a manejar en el jardín donde las mamitas inscritas que refieran a mamitas conocidas que requieran de</p>	<p>Por referidos efectivos, van a obtener un bono de 40.000 para ser abonados a una mensualidad.</p>	<p>Cuando el referido se matricule en el Jardín Infantil</p>	<p>Las mamitas activas del Jardín</p>





---

		nuestros servicios van a obtener beneficios económicos			
Estrategia de Marketing Mix (producto, precio, promoción y plaza)	Jardín Infantil 24 x 7, para niños de 4 a 60 meses, hijos de madres cabeza de hogar.	Cuidado idóneo de los niños a través de actividades lúdicas, atención y cuidado integral, amor, protección y confianza.	Infraestructura con instalaciones cómodas y amplias para atender niños y niñas, la cual; contará con una recepción, salones para capacitación, sala cuna, comedor, cocina, baños, zona de juegos, enfermería.	Durante toda la vida del proyecto, es obligación proveer los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del jardín.	El representante legal o administrador encargado del jardín.

---

Producto	Capacitación para madres cabeza de hogar, a través de cursos semestrales.	Programas orientados al fortalecimiento de conocimientos, habilidades y valores para desarrollar funciones productivas y fomento del emprendimiento.	Alianzas con centros de enseñanza como el SENA, universidades públicas y privadas, un aula con diez computadores, otra aula con ocho máquinas de coser, veinte sillas, dos tableros.	Una vez establecidas las madres interesadas en recibir formación, se abrirán los grupos en las áreas de formación según demanda	Coordinador de capacitación
Precio	Establecer el valor de la mensualidad según los ingresos de las madres y el horario en que requiera del cuidado de su hijo	Durante la inscripción de los niños, mediante carta laboral determinar los ingresos de la madre, para de esta forma fijar el valor de la pensión, en todo caso el valor no puede ser superior a \$150.000	La persona encargada de la administración del jardín fijará estos precios cumpliendo con el proceso de revisión de ingresos	En el momento de la inscripción se determinará el valor a pagar con valores fijados previamente según el valor del salario mínimo para el año en curso	Administrador o responsable del jardín
		Este valor debe ser bajo, pero no tanto como para no			

	<p>Para la capacitación se fijarán valores cómodos de manera que sean asequibles a las madres.</p>	<p>dejar margen de ganancia, pues se requiere compromiso de parte de las madres que van a acceder a las capacitaciones y si no representa este valor un esfuerzo para ellas es muy posible caer en la deserción, ocasionando perdidas para el proyecto y gasto administrativo.</p>			
Plaza	<p>Redes sociales</p> 	<p>Crear perfiles en las principales redes sociales como twitter, Facebook e Instagram para la promoción y atención al público.</p>	<p>No requiere de recursos ya que el acceso y creación de estos perfiles es gratuito</p>	<p>Tan pronto se tengan los sitios adecuados para tomar fotos e información relevante que atraiga el público.</p>	<p>La persona encargada de la publicidad, mercadeo y/o atención al usuario.</p>

<p>Página Web/Blog</p> 	<p>Crear una página web y un blog con la suficiente información para cuando se realicen búsquedas en internet nuestro jardín aparezca en las opciones de búsqueda.</p>	<p>Crear un blog y una página web se puede realizar de forma fácil y gratuita con herramientas como WIX.com, SITE123, Sitebuilder.com, Web.com entre otros.</p>	<p>La página se debe construir tan pronto se constituya el jardín y el proceso no tarda más de 3 días.</p>	<p>La construcción la puede realizar cualquiera de los socios del proyecto ya que es fácil y no se requiere de un desarrollador o especialista.</p>
<p>Promoción</p> <p>Infraestructura llamativa, adecuada y suficiente para la prestación del servicio,</p>	<p>Ubicar en el barrio el Muelle, una casa donde se puedan acondicionar los espacios necesarios para el adecuado funcionamiento del jardín</p>	<p>Financiamiento por parte de entidades bancarias, para la remodelación del lugar.</p>	<p>La búsqueda del sitio, remodelación y puesta en funcionamiento tardará 3 meses</p>	<p>El representante legal o administrador encargado del jardín.</p>
<p>Estrategia de Diferenciación</p>	<p>Cuidado de menores en edad vulnerable de 4 a 60 Ofreciendo el servicio de cuidado a menores bajo todas las respectivas normas</p>	<p>Contar con el espacio y las condiciones idóneas</p>	<p>A penas se inicie el funcionamiento</p>	<p>Este es un trabajo en conjunto, el</p>

<p>meses en un formato 24x7.</p> <p>Capacitación a madres cabeza de hogar en estratos 1 y 2 en las diferentes áreas oficinas productivos.</p> <p>Acompañamiento a las familias, fortalecimiento en valores y oportunidad de mejora constante.</p>	<p>de seguridad y control, bajo la vigilancia de personal especializado.</p> <p>Obtener con instituciones como el SENA, universidades, cajas de compensación, empresas que buscan brindar este tipo de apoyos. Se deberá ir a las correspondientes entidades y se deberá realizar los respectivos trámites.</p> <p>Es importante, tener en cuenta las condiciones productivas de cada una de las entidades que se requiere que se unan al proyecto como visión social.</p>	<p>para prestar el servicio a los niños y garantizar la tranquilidad de sus madres.</p> <p>Con el respaldo de las entidades referidas, darles opción a las madres de realizar los cursos de manera presencial y/o virtual.</p> <p>Adicionalmente, proporcionarles a las madres el acompañamiento requerido para cumplir de los compromisos adquiridos por las madres.</p>	<p>del jardín, después de realizar el estudio pertinente de las madres e identificar sus necesidades educativas para poder enfocarlas, asesorarlas y/o encaminarlas para que se inscriban al curso que les brinde mayores oportunidades para crecer.</p>	<p>personal del jardín enfocado a brindar bienestar a los menores.</p> <p>Las madres adquiriendo un compromiso solidario con los esfuerzos que realiza el jardín y las diferentes entidades para proporcionarles bienestar y capacitación.</p> <p>La comunidad y personal a cargo por el compromiso adquirido con los menores y sus madres en pro de la búsqueda</p>
---	--	---	--	--



Mujer Cabeza de Familia en Colombia

---

concienzada de  
esforzarse por la  
consecución de  
un objetivo en  
común.

Inculcar sentido  
de pertenencia a  
todo nivel.

---

Fuente: Elaboración Propia

## **7. Fase 6: Programa de Marketing Digital**

### **7.1 Objetivos Generales del programa**

Realizar acciones de mercadeo a través de la creación de un programa de marketing Digital acordes al contexto regional que permitan mejorar la competitividad y la productividad del proyecto social jardín Infantil Mamitas en Acción del barrio El Muelle de la localidad de Engativá.

#### **7.1.1 Objetivos específicos del programa.**

- Diseñar una página o espacio web en Wix.com, para comunicar la información de la empresa, la propuesta de valor y los diferentes vínculos a las redes sociales.
- Crear un blog con la herramienta Blogger.com, que contenga la descripción e imágenes de las acciones de Marketing digital.
- Promocionar y dar a conocer la marca, nombre y eslogan del jardín Infantil mamitas en Acción en las redes sociales YouTube y Facebook,
- Posicionar al jardín infantil MAMITAS EN ACCIÓN como líder en atención 24 x 7, apoyado de herramientas tecnológicas con sus innovadores programas de capacitación para las mamitas.

## 7.2 Imagen de marca y slogan

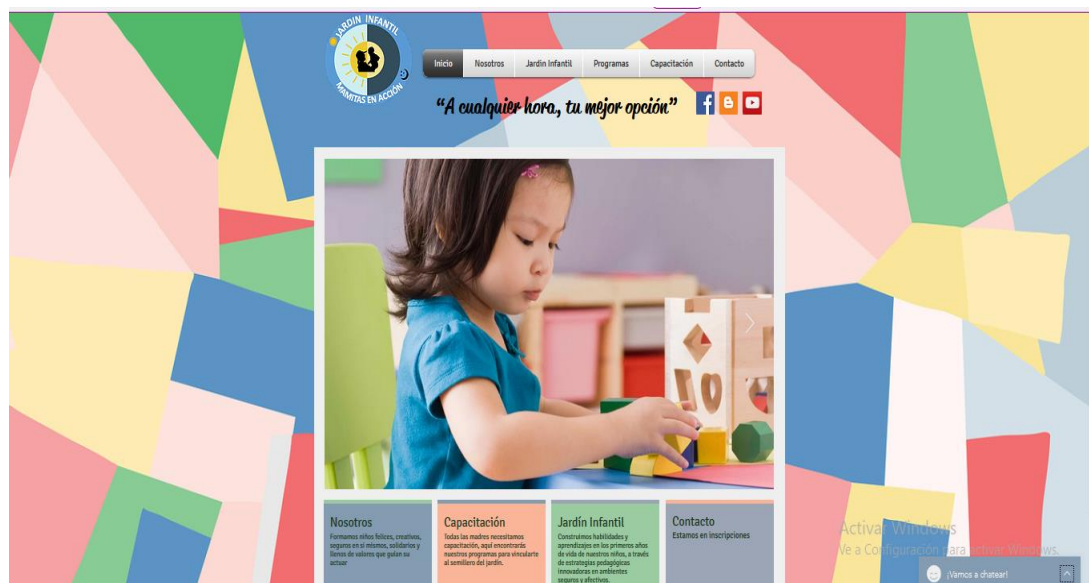


**“A cualquier hora, tu mejor opción”**

*Ilustración 8 Marca. elaboración Propia*

## 7.3 Presentación de la página web

<https://jardininfantilmami.wixsite.com/misitiocon>



*Ilustración 9 Diseño de página. elaboración propia*



#### **7.4 Descripción de acciones de social media y marketing digital a aplicar al proyecto de emprendimiento social**

A continuación, describiremos como usaremos los sitios web de redes sociales para atraer clientes (madres cabeza de familia) y donde desarrollaremos los contenidos a manejar en el proyecto de emprendimiento social.

El objetivo es generar propuestas atractivas que permitan mantener informados a nuestros clientes y a la vez darnos a conocer a clientes potenciales, que pueden ser empresas, fundaciones y por supuesto madres que requieran de nuestros servicios.

Se requiere establecer un calendario de publicaciones sobre temas de interés para las madres, de tipo educacional sobre la maternidad, nutrición y desarrollo de los niños en edades de los 0 a los 4 años. También sobre superación, legislación relacionada con beneficios o derechos de las madres, programación de capacitaciones, temas, casos de éxito y empresas aliadas.

Con el fin de mantener el interés por la empresa, crear lazos de confianza y apoyo, también es importante publicar fotos y videos de las diversas actividades realizadas con los niños y las madres en capacitación.

Las páginas deberán tener un administrador, quien será la única persona autorizada para responder dudas y sugerencias sobre la empresa, así mismo será responsable de las publicaciones de las páginas.



YouTube es un espacio creativo de constante comunicación donde daremos a conocer nuestros servicios y ubicación con la realización de videos institucionales que contengan imágenes de las instalaciones físicas del jardín infantil 24 x 7 Mamitas en Acción, la descripción

de los programas de capacitación, las actividades lúdicas y recreativas realizadas por nuestro equipo de trabajo y la presentación organizacional, esta será una manera rápida y visualmente gratificante para que las madres puedan hacer eco de sus ideas y se unan a nuestro programa.

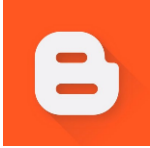
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=5F5gTIG3AJk&feature=youtu.be>



**Facebook**

Facebook es una Plataforma visualmente amigable a los ojos y al manejo dentro de ella que sirve para subir videos, fotografías, GIF, memes y los live streaming (retrasmitir videos de forma pública o restringida). Por ser esta una de las acciones sociales más usadas y de fácil acceso, la creación de un perfil que enlace el tráfico a una página web y aun blog nos favorece enormemente en el posicionamiento de marca del jardín Mamitas en Acción, donde daremos a conocer el jardín por medios de imágenes de las instalaciones físicas y de las actividades realizadas, se atenderán preguntas y resolverán dudas e inquietudes por medio del chat, y recibiremos likes que nos ayudaran a viralizar la marca.

Link: <https://www.facebook.com/Jard%C3%ADn-Infantil-Mamitas-en-Acci%C3%B3n-295574111365313/?ti=as>



## **Blog**

El Blog es un sitio web donde publicaremos contenidos de interés cada cierto tiempo con el cual reforzaremos nuestra marca de emprendimiento social y generaremos información a las madres cabeza de familia interesadas en adquirir los servicios que ofrece el jardín.

**Link:** <https://jardininfantilmamitasenaccion1.blogspot.com/>

**Link presentación trabajo final:** <https://youtu.be/Tt24rQ -Ets>

## Conclusiones

Cuando se realiza el ejercicio de reflexionar sobre las diversas situaciones que aquejan a las comunidades, se encuentran realidades que en ocasiones pasan desapercibidas o que son tan cotidianas que nos hemos acostumbrado a convivir con ellas sin pensar que podrían ser diferentes, sin embargo, es allí donde existe mayor oportunidad de emprender para dar una solución óptima a las necesidades insatisfechas de la sociedad, mediante la concientización y la empatía proponiendo estrategias orientadas a mejorar dichas situaciones.

Con el proyecto del jardín infantil Mamitas en acción esperamos brindar un beneficio social a las madres cabeza de hogar del barrio El Muelle de la localidad de Engativa, con el cual se les dará la facilidad de tener a sus hijos en un jardín cerca a su casa, ya que la oferta de jardines para infantes en esta zona se encuentra a partir de los 2 años de edad y no existen horarios especiales de domingo a domingo, las 24 horas del día. Allí los niños serán bien cuidados a través de una atención integral desde los 4 meses a los 60 meses de edad, y se lograra satisfacer las necesidades de las madres de tener quien cuide a sus hijos, mientras ellas salen ya sea a trabajar o a buscar trabajo.

Se fomentara el aprendizaje y el desarrollo tanto para los niños y niñas como también para las mamitas, a través de los beneficios ofrecidos en los programas de capacitación en diferentes artes u oficios como también la vinculación laboral por medio de nuestras empresas aliadas y se reducirán las desigualdades económicas y sociales existentes.

### Referencias bibliográficas

- Alcaldía mayor de Bogotá, Secretaria del habitad, recuperado de <http://habitatencifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Engativa.pdf>
- El Tiempo. Recuperado del URL: <https://www.eltiempo.com/bogota/cuantos-desplazados-hay-en-bogota-238938>
- Sentencia T-003/18. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-00318.htm>
- Alcaldía local de Engativa. Recuperado de: <http://engativa.gov.co/mi-localidad/conociendo-mi-localidad/historia>
- Alcaldía mayor de Bogotá. Recuperado de: <http://www.idiger.gov.co/documents/220605/221227/IDENTIFICACI%C3%93N+Y+PRIORIZACI%C3%93N+DE+ESCENARIOS+DE+RIESGO.pdf/a806ffa5-48d8-43a4-8ea6-a0a994467349> Recuperado de: <http://habitatencifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Engativa.pdf>
- Colombia Joven, (2014). Innovación social (video). Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=MKFltzF6ToA>
- Curto Grau, Marta (2012) Los emprendedores sociales. Innovación al servicio del cambio. Recuperado de: <http://www.bibliotecavirtual.info/2012/08/los-emprendedores-sociales-innovacion-al-servicio-del-cambio-social/>

- Buckland, Heloise y David Murillo. (2014). La innovación social en América Latina. FOMIN. Recuperado de   
[http://proxymy.esade.edu/gd/facultybio/publicos/1431613105032\\_ESADE-FOMIN-La-innovacion-social-en-America-Latina-Marco-conceptual-y-agentes-1.pdf](http://proxymy.esade.edu/gd/facultybio/publicos/1431613105032_ESADE-FOMIN-La-innovacion-social-en-America-Latina-Marco-conceptual-y-agentes-1.pdf)
- Mejía, A. (2018). El emprendimiento social. Colombia. Recuperado de   
<http://hdl.handle.net/10596/21688>
- Instituto colombiano de bienestar familiar. Modalidad Comunitaria – HCB. Recuperado de   
<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PrimeraInfanciaICBF/Servicios/Comunitario>
- Lupton E. (2012). Graphic Design Thinking Intuición, acción, creación. Recuperado de:   
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/detail.action?docID=4421910&query=Design+Thinking>
- Kerestegian S. (2017). Dias Norticos 2017: Design Thinking. (Video) Recuperado de   
[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=55&v=a9-5IVg83w](https://www.youtube.com/watch?time_continue=55&v=a9-5IVg83w)
- Mejía, A. (2018). El emprendimiento social. Colombia. Recuperado de   
<http://hdl.handle.net/10596/21685>
- Design thinking en español recuperado de <https://designthinking.es/inicio/index.php>
- Schnarch, A., & Schnarch, D. S. (2010). Marketing para emprendedores. Bogotá DC, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de:   
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?docID=3193395&query=mercadeo+para+emprendedores>
- OVI Unidad cuatro Gestión del Marketing para emprendedores Mejía, A. (2018). Gestión del Marketing para emprendedores. Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/22241>

- Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/22241>
- Cariola, O. (2009). Marketing: plan para emprendedores. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?docID=3195470&query=Marketing+para+emprendedores>
- Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF. Recuperado de: [http://sinfo.almamater.edu.co/bancodocumentos/13241dANEXO\\_TECNICO\\_DEFINITIVO.pdf](http://sinfo.almamater.edu.co/bancodocumentos/13241dANEXO_TECNICO_DEFINITIVO.pdf)
- Recuperado de: <http://www.bogota.gov.co/temas-de-ciudad/integracion-social/los-servicios-del-distrito-para-garantizar-atencion-a-primera-infancia>
- Alianza por la niñez colombiana. Recuperado de: <https://www.alianzaporlaninez.org.co/aliados/>
- Colombia Digital Marketing. (2014) Qué es el Marketing Digital y Cuáles son sus beneficios (video). Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=TTyFV-qhQtQ>
- Junta de Castilla y León. (2012). Marketing Digital para Pymes (P. 97- 107). Recuperado de: [http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=10060082](http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10060082)
- Merodio, J. (2010) Marketing en Redes Sociales: Mensajes de empresa para gente selectiva (P. 59-66). Recuperado de <https://www.juanmerodio.com/marketing-en-redes-sociales-mensajes-de-empresa-para-gente-selectiva/>
- Moshini, S. (2012). Claves del marketing Digital (P. 9-15). Recuperado de <http://www.intuic.com/intuic/Frontend/pdf/Claves-del-Marketing-Digital.pdf>

- Robledo, C. (2012). Introducción al Marketing Digital. (P. 83-94). Recuperado de <https://docplayer.es/1126173-Introduccion-al-marketing-digital-camilo-robledo-coordinador-mercadeo-sm-digital.htm>
- Personería de Bogotá. Recuperado de: <https://www.personeriabogota.gov.co/>
- DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda 2018. Recuperado de: <https://sitios.dane.gov.co/cnpv-presentacion/src/#como00>