



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO, AÑO 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios

Autora:

Julia Elena González Gallegos

Tutor:

Ing. Jorge Aníbal Loya Simbaña

QUITO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Julia Elena González Gallegos, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de, a los días del mes de de 2020, firmo conforme:

Autora: Julia Elena González Gallegos

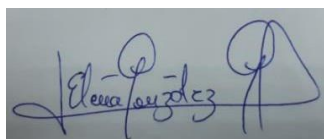
Firma:

Número de Cédula: 171628424-3

Dirección: Habana Oe 5-74 y Canadá, Provincia Pichincha, ciudad Quito, Parroquia, Barrio La América.

Correo Electrónico: julyelena22@gmail.com

Teléfono: 0999210602



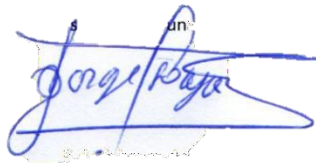
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” presentado por Julia Elena González Gallegos, para optar por el Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, de del 2020

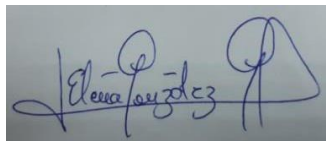


Ing. Jorge Aníbal Loya Simbaña

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, de ..2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julia Elena González Gallegos', is shown within a rectangular frame.

Julia Elena González Gallegos

CI: 171628424-3

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, de de 2020



Ing. Paulina de los Ángeles Ponce Villacis
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Lizzie Verónica Pazmiño Guevara
VOCAL



Ing. María Fernanda Becerra Sarmiento
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a toda mi familia principalmente a mis Padres y a mi Hijo Juan Matías quienes me han apoyado desde el primer día que ingrese a la Universidad y han sido mi continuo estímulo para alcanzar cada una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad, a mis Profesores quienes impartieron sus conocimientos que me acompañaran para toda mi vida profesional, agradecer a mis compañeros con los que compartimos emotivas vivencias, a mis hermanos “Los González” que fueron una inspiración en cada clase y a mi Hermana Gaby que nunca dudo de que alcanzaríamos nuestro gran desafío. Agradecer a mi hijo por la comprensión de ocupar un tiempo en el que juntos habríamos podido compartir.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Autorización por parte del autor para la consulta, reproducción parcial o total, y publicación electrónica del trabajo de titulación	ii
Aprobación del tutor	iii
Declaración de autenticidad	iv
Aprobación tribunal	v
Índice de tablas	xii
Índice de gráficos.....	xv
Índice de imágenes	xv
Resumen ejecutivo.....	xvi
Introducción	1
Capitulo I.....	1
1.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	1
Objetivo general:	1
1.2 DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	1
1.2.1 Especificaciones del servicio	2
1.2.2 Aspectos innovadores que proporciona el servicio	3
1.3 DEFINICIÓN DEL MERCADO	3
1.3.1 Mercado en general	4
1.3.1.1 Categorización de sujetos	4
1.3.1.2 Estudio de segmentación	5
1.3.1.3 Plan de muestreo	5
1.3.1.4 Instrumentos para recopilar información.....	6
1.3.1.5 Diseño y recolección de información	7
1.3.1.6 Análisis e interpretación	8
1.3.1.7 Demanda potencial	19

1.4	ANÁLISIS DEL MACRO Y MICROAMBIENTE	20
1.4.1	Análisis del microambiente	20
1.4.2	Análisis del microambiente	24
	PLAN DE ACCIÓN	28
1.4.3	Proyección de la oferta	29
1.5	DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA	31
1.6	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	32
1.7	SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN.....	34
1.8	SEGUIMIENTO DE CLIENTES	34
1.9	ESPECIFICACIÓN DE MERCADO ALTERNATIVOS	35
	CAPÍTULO II.....	36
2.	ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	36
2.1	OBJETIVO DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN	36
2.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	36
2.2.1	Descripción del proceso de prestación del servicio	36
2.2.2	Descripción de instalaciones.....	37
2.2.3	Tecnología a aplicar	39
2.3	FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES	39
2.3.1	Ritmo de producción	39
2.3.2	Nivel de inventario promedio	40
2.3.3	Número de trabajadores.....	41
2.4	CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN	42
2.4.1	Capacidad de producción futura	42
2.5	DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN.....	43
2.5.1	Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar	43

2.6 CALIDAD	44
2.6.1 Método de control de calidad	44
2.7 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN	45
2.7.1 Seguridad e higiene ocupacional	45
3. ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	49
3.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	49
3.2 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	49
3.2.1 Visión de la empresa	49
3.2.2 Misión de la empresa.....	49
3.2.3 Objetivos y estrategias.....	50
3.3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA.....	53
3.3.1 Organización interna	53
3.3.2 Descripción de puestos.....	54
3.4 CONTROL DE GESTIÓN.....	57
3.4.1 Indicadores de gestión.....	57
3.5 NECESIDADES DEL PERSONAL	58
CAPITULO IV	59
4. ÁREA JURÍDICO LEGAL	59
4.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL	59
4.2 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA	59
4.3 PATENTES Y MARCAS	60
4.4 LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES	61
CAPITULO V	65
5. ÁREA FINANCIERA.....	65
5.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO	65

5.2.	PLAN DE INVERSIÓN.....	65
5.4.	CALCULO DE COSTOS Y GASTOS	67
a)	DETALLE DE COSTOS	67
b)	PROYECCIÓN DE COSTOS	68
c)	DETALLE DE GASTOS	69
	PROYECCIÓN DE GASTOS.....	70
	Depreciación.....	71
	Proyección de la depreciación.....	71
5.5.	CALCULO DE INGRESOS.....	72
	PROYECCIÓN DE INGRESOS.....	72
5.6.	FLUJO DE CAJA	73
5.7.	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	73
5.8.	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS	74
5.9.	EVALUACIÓN FINANCIERA	74
a)	INDICADORES	74
a. 1)	VALOR ACTUAL NETO	75
a. 2)	TASA INTERNA DE RETORNO	75
a. 3)	BENEFICIO COSTO.....	76
a. 4)	PERIODO DE RECUPERACIÓN	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
	ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Mercado que se va a tocar	4
Tabla 2. Categorización de sujetos	4
Tabla 3. Dimensión Conductual.....	5
Tabla 4. Dimensión Geográfica.....	5
Tabla 5. Métodos de recolección para el objetivo I.....	6
Tabla 6. Métodos de recolección para el objetivo específico II.....	6
Tabla 7. Métodos de recolección para el objetivo específico III.....	7
Tabla 8. Género de los encuestados.....	9
Tabla 9. Estado civil	10
Tabla 10. Pregunta 3: Edades de los encuestados	11
Tabla 11. Pregunta 4: Tiene hijos.....	12
Tabla 12. Pregunta 5: ¿Con que frecuencia el trabajo u otra actividad le complica acudir inmediatamente a su hogar?.....	13
Tabla 13. Pregunta 6: Estaría usted dispuesto a contratar los servicios de una niñera a domicilio.	14
Tabla 14. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar máximo por un servicio de cuidado a domicilio?.....	15
Tabla 15. Uso de aplicaciones móviles del cliente.....	16
Tabla 16. Red social que usa el cliente	17
Tabla 17. Vía tecnológica de recepción de información sobre cuidado infantil ...	18
Tabla 18. Demanda por personas	19
Tabla 19. Poder de negociación con los clientes	21
Tabla 20. Rivalidad entre empresas.....	21
Tabla 21. Amenazas de los nuevos entrantes.....	22
Tabla 22. Poder de negociación de los proveedores.....	22
Tabla 23. Amenaza de productos sustitutos.....	23

Tabla 24. Matriz de las cinco fuerzas de Porter	23
Tabla 25. Análisis FODA.....	24
Tabla 26. Evaluación de factores externos.....	25
Tabla 27. Evaluación de factores internos	26
Tabla 28. Matriz del perfil competitivo	27
Tabla 29. Plan de contingencia.....	28
Tabla 30. Proyección de la oferta.....	30
Tabla 31. Proyección de la oferta en cinco años	30
Tabla 32. Demanda insatisfecha.....	32
Tabla 33. Promoción y publicidad.....	32
Tabla 34. Cronograma de plan de medios.....	33
Tabla 35. Formato para seguimiento al cliente	34
Tabla 36. Mercados alternativos.....	35
Tabla 37. Detalle de las áreas de la infraestructura	38
Tabla 38. Descripción de equipos.....	38
Tabla 39. Descripción del personal	38
Tabla 40. Tecnología para aplicar	39
Tabla 41. Ritmo de producción	40
Tabla 42. Nivel de inventarios promedio	41
Tabla 43. Número de trabajadores.....	41
Tabla 44. Producción diaria, mensual y anual	42
Tabla 45. Capacidad de producción futura	42
Tabla 46. Materiales para servicio.....	43
Tabla 47. Método de control de calidad en base a lista de verificación	44
Tabla 48. Análisis de FODA cruzada	51
Tabla 49. Descripción de puesto en Gerencia	55

Tabla 50. Descripción de puesto en Área administrativa	55
Tabla 51. Descripción de puesto en Área de ventas	56
Tabla 52. Descripción de puesto en Área operativa	56
Tabla 53. Descripción de puesto en Área de limpieza.....	57
Tabla 54. Indicador de gestión	57
Tabla 55. Revisión de requisitos para apertura de centro de cuidado infantil	61
Tabla 56. Plan de Inversión.....	65
Tabla 57. Plan de Financiamiento	66
Tabla 58. Tarifas.....	66
Tabla 59. Detalle de costos	68
Tabla 60. Proyección de costos en 5 años.....	68
Tabla 62. Gastos administrativos	69
Tabla 62. Gastos administrativos	70
Fuente: Investigación propia.	70
Tabla 64. Depreciaciones	71
Tabla 65. Proyección de Depreciación	71
Tabla 66. Proyección de ingresos.....	72
Tabla 67. Flujo de Caja.....	73
Tabla 68. Punto de Equilibrio.....	73
Tabla 69. Estado de resultados	74
Tabla 70. Indicadores.....	74
Tabla 71. Valor Actual Neto	75
Tabla 72. Tasa interna de retorno	75
Tabla 73. Beneficio Costo.....	76
Tabla 74. Periodo de recuperación	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género de participantes	9
Gráfico 2 Estado civil	10
Gráfico 3 Rango de Edades de participantes.....	11
Gráfico 4 Tenencia de Hijos.....	12
Gráfico 5. Frecuencia para acudir inmediatamente al hogar.....	13
Gráfico 6 Rango de Edades de participantes.....	14
Gráfico 7 Pago por servicio de cuidado infantil.....	15
Gráfico 8 Uso de aplicaciones móviles del cliente.....	16
Gráfico 9 Redes sociales que usa el cliente.....	17
Gráfico 10 Vía tecnológica de recepción de información sobre cuidado infantil.	18
Gráfico 11: Demanda por personas	20
Gráfico 12: Proyección de la oferta en cinco años	31
Gráfico 13 Flujograma de proceso de servicio.....	37
Gráfico 14. Diagrama de Pareto	45
Gráfico 15 Objetivos estratégicos.....	52
Gráfico 16 Organigrama estructural	53
Gráfico 17 Organigrama funcional.....	54

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Canguros.....	33
Imagen 2. Sistemas de distribución	34

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

AUTORA: Julia Elena González Gallegos

TUTOR: Ing. Jorge Aníbal Loya Simbaña

RESUMEN EJECUTIVO

El cuidado infantil es de gran importancia para habilidades en niños y niñas en su correcto desarrollo, las familias suelen necesitar ayuda para el cuidado de sus hijos y al no poder quedarse solos los hijos en casa necesitan de una guía que colabore con la atención, el objetivo de esta tesis es crear una empresa de cuidado infantil a domicilio las 24 horas del día la cual permita ayudar a los padres de familia con el cuidado y formación de los niños desde sus hogares, se puede identificar que acorde pasan los años la demanda por persona se eleva en un 1,55% cada año es así que la demanda del servicio en el norte de Quito es de 15.960 para el año 2024 la muestra se obtuvo con muestreo aleatorio y las encuestas van reflejadas a la necesidad de cuidado infantil. El valor de inversión es de \$43.341 con fondos propios. En la actualidad es evidente que la pandemia ha disminuido la necesidad de los padres de recurrir a servicios donde se pueda dar un cuidado infantil a domicilio por temor al contagio de Covid-19, actualmente por mes se puede cubrir 6 operadoras lo cual sería un 0.33% de la cantidad de clientes potenciales reflejadas en la demanda insatisfecha de 2020 que son 1776 clientes potenciales al mes. A continuación, se presenta el desarrollo de la creación de la empresa desde aspectos operativos hasta legales y financieros.

PALABRAS CLAVE: Aprendizaje, Cuidado, Domicilio, Familia, Infantil.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

THEME: BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A HOME CHILD CARE SERVICE COMPANY IN THE METROPOLITAN DISTRICT OF QUITO

AUTHOR: Julia Elena González Gallegos

TUTOR: Ing. Jorge Aníbal Loya Simbaña

ABSTRACT

Child care is of great importance for children's skills in their correct development, families often need help to care for their children and since they cannot be left alone at home, they need a caregiver to collaborate with the care, the The objective of this thesis is to create a child care company which allows parents to help with the care and training of children from home, it can be identified that according to the years the demand per person rises by 1, 55% each year is so that the demand for the service in the north of Quito is 15,960 for the year 2024 the sample was carried out with random sampling and the surveys are reflected on the need for child care. The investment value is \$ 31,180 of which it is estimated to acquire a part through external financing and \$ 20,000 with own funds. At present it is evident that the pandemic has diminished the need for parents to resort to child care at home for fear of contagion of Covid-19, currently per month 6 operators can be covered, which would be 0.33% of the number of clients potential customers reflected in the unsatisfied demand of 2020 which is 1776 potential customers per month. Next, the development of the creation of the company is presented from operational to legal and financial aspects.

KEYWORDS: Care, Children, Family, Home, Learning,

INTRODUCCIÓN

El desenvolvimiento óptimo de las familias es de gran importancia para que la comunidad prospere y se generen hábitos saludables así como también de mejora en la comunicación de los individuos dentro de la familia y en sociedad; en este sentido se identifica que dentro del estudio de la infancia sobre la salud mental ha propuesto estrategias que permitan desarrollar de una manera correcta el control y disciplina de los individuos en cada una de sus culturas, ante esta propuesta han surgido estudios desde el siglo XVIII los cuales han profundizado sobre la necesidad de brindar una correcta educación a los niños frente a la noción de anormalidad en la infancia en la cual estuvieron inmersos varios grupos de profesionales especialistas en medicina, psiquiatría y psicología (Bianchi, 2015). La necesidad de crear modelos y protocolos para abordar el correcto desarrollo en la infancia permite investigar y evaluar cuáles son los factores de los cuales depende el cuidado óptimo en niños y niñas.

La criminalidad, anormalidad, alienación o peligrosidad en los niños ha sido sujeto de estudio para identificar la condición de inicio de esta problemática, según Rossi (2004) a los niños considerados ineducables nada más se podía encontrar que gran parte de este problema se podía solucionar si se implementaban estrategias de educación, de esta manera los niños dejaban de ser vistos como peligrosos, sino como “ignorados por” (p. 9). Este hecho permitió que se ponga atención no solo al sector escolar, sino que se involucre más allá de solo ser una beneficencia, a las personas con un nivel socioeconómico bajo o con condición de pobreza extrema, y actuar desde el sector de salud e involucrar la asistencia médico-psico-pedagógica como intervención integral dentro de esta dificultad.

La principal evidencia del problema a solucionar es la escasa educación y cuidado de los niños, por tanto es necesario abordar un servicio que contemple el cuidado óptimo de los niños y permita erradicar las diversas circunstancias sociales y facilitar una adecuada dinámica familiar ya que en ciertos hogares se carece de tiempo para la educación debido a la carga laboral de ambos padres, el

presente trabajo tiene por objetivo emplear un plan de negocios enfocado en el servicio de cuidado infantil en el Distrito Metropolitano de Quito, para dar a conocer esta iniciativa se plantean los siguientes capítulos a tomar en cuenta:

El capítulo I está enfocado en describir la demanda potencial, oferta y demanda potencial insatisfecha, así como también los objetivos del trabajo los cuales permiten la aproximación al desarrollo del servicio de cuidado infantil que se pretende en este trabajo, también se basa en el marco teórico el cual comprende el conocimiento de conceptos y sustentos teóricos que permiten la base para desarrollar el plan de negocios.

El capítulo II describe el proceso de prestación del servicio, desde la detección de la necesidad para cubrir con el servicio hasta la entrega de este.

El capítulo III expresa el área de organización y gestión, junto con la visión y misión de la empresa, así como también la funcionalidad de la empresa y su organigrama.

El capítulo IV contempla el sustento basado en normativa legal y las licencias necesarias para el debido funcionamiento del servicio a brindar a la ciudadanía.

En el capítulo V se desarrolla el proceso financiero junto con el detalle de la actividad productiva y el plan de inversiones, plan de financiamiento y control de gastos y cálculo de costos.

El objetivo del siguiente plan de negocios es realizar el estudio de mercado, condiciones de operación y evaluación financiera del servicio de cuidado infantil en el Distrito Metropolitano de Quito. Además, se encuentran los objetivos específicos como: Identificar la necesidad de las familias para acudir a servicios de cuidado infantil, definir los servicios que se prestan para el cuidado infantil, y especificar las características del servicio de cuidado infantil.

Para finalizar se emiten análisis y conclusiones del plan de negocios, se tendrá la justificación del marco teórico a través de las referencias bibliográficas que se ubicaran en la parte final del trabajo, así como también los anexos pertinentes a la propuesta estratégica.

CAPITULO I

1. ÁREA DE MARKETING

1.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE MERCADO

Para el adecuado desarrollo del presente plan de negocios va a ser importante destacar objetivos que permitan la eficiencia en el servicio que se brindará. A continuación, se expone el siguiente objetivo apegado a cumplir con la mayor eficiencia el plan de negocios:

Objetivo general:

- Identificar la demanda, características y medio de publicidad del servicio de cuidado infantil a domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos:

- Identificar la necesidad de las familias para acudir a servicios de cuidado infantil
- Definir los servicios que se prestan para el cuidado infantil
- Especificar las características del servicio de cuidado infantil.

1.2 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El cuidado infantil se puede entender como un conjunto de acciones que se realiza a favor de dar una garantía del desarrollo óptimo de los niños, el objetivo principal es el de generar un ambiente afectuoso para el niño en el cual se garantice que mediante la participación del núcleo familiar se esté forjando un futuro seguro. Los ambientes que se prevé para un adecuado desarrollo son en el ambiente privado y público, en el cual se establezca un adecuado cuidado dentro de casa lo cual contempla el proceso privado, y el ambiente público el cual contempla las relaciones interpersonales fuera de casa y que establece que debe aplicarse políticas de protección social (Amar, 2016)

El cuidado infantil es una idea que se fundamentó en la protección de nuestros pequeños en horarios donde en ocasiones se dificulta el dejar solos a los pequeños

de 0 a 12 años donde se vio la necesidad de brindarles seguridad dentro de sus mismos hogares y se sienten en su propio ambiente en el cual no se verán afectados con el cuidado responsable de mamis canguros quienes se encargaran de cuidar a los pequeños hasta que su padre o madre regresen.

En la actualidad los compromisos laborales y sociales no tienen horarios y en muchas ocasiones son imprevistos la solución a este gran problema es ofrecer gente que cumpla con los perfiles de responsabilidad y cuidado afectuoso a niños dentro de sus viviendas.

1.2.1 Especificaciones del servicio

La cobertura de servicio de cuidado infantil se ha expandido en los últimos tiempos, generando más demanda por parte de la población (Araujo, 2015), la vida en el mundo actual nos mantiene activos desde tempranas horas de la mañana hasta la noche e incluso madrugada. Los empleos mantienen jornadas laborales variables, es así que como madres hemos visto la necesidad de que personas de nuestra confianza cuiden de nuestros hijos después de la jornada escolar o durante la noche.

Los abuelos no siempre son las personas más idóneas para quedarse al cuidado de los niños, porque la fuerza física no es la misma, además que a cierta hora se encuentran ya agotados. Esto es lo que se hace idóneo que las personas que se encuentren al cuidado de pequeños se encuentren capacitadas para brindar entretenimiento lúdico y cuidado responsable.

Para Araujo (2015) la calidad del servicio prestado en cuidado infantil es fundamental ya que se emplea en diferentes áreas como son las de alimentación, estimulación, de higiene y afecto, de igual manera, es importante que las parejas mantengan un tiempo a solas, por lo que es importante tener citas y salidas sin los hijos para cultivar su relación.

En muchas ocasiones las vacaciones escolares, los días festivos o feriados no coinciden con las vacaciones de los padres, por lo que también en estos momentos necesitamos de cuidado responsable y cariñoso para nuestros hijos dentro de sus

hogares donde se sienten en su propio ambiente con el cuidado responsable de mamis canguros quienes se encargaran de cuidar a los niños hasta su padre o madre regresen, es así que la demanda de los servicios tiene varios factores a considerar que inciden en la adquisición del consumidor final, “las familias tienen necesidades que son satisfechas por bienes los que le reportan utilidad o satisfacción” (Atucha & Gualdoni, 2018, p. 2).

1.2.2 Aspectos innovadores que proporciona el servicio

Dentro de las estrategias que tenemos es un aplicativo tecnológico que les permite ver en tiempo real al niño con su cuidadora, la creación de comunicación directa por medio de nuestros teléfonos creando un grupo desde el momento que entran al cuidado de los asistentes del centro de cuidado infantil “Canguros”.

Se creará un grupo de WhatsApp durante las horas que dure el servicio para mantener contacto entre la empresa, el contratante y la colaboradora por ese único medio podrá haber comunicación, exceptuando llamadas telefónicas.

El tener un médico que este las 24 horas contestando posibles eventualidades que podrían darse y hacer que nuestras cuidadoras sigan un curso óptimo de primeros auxilios certificado para socorrer en el caso de presentarse algún inconveniente. El momento de la contratación del servicio se tendrá acceso a la hoja de vida la cual denote atención profesional enfocada en el cuidado de niños para tranquilidad de nuestros usuarios.

1.3 DEFINICIÓN DEL MERCADO

Se puede identificar en la definición de mercado otorgada por Rodríguez (2015) como “el conjunto de personas y organizaciones con unas necesidades, que tienen la motivación necesaria para satisfacerlas y la renta disponible para adquirirlas” (p. 35).

1.3.1 Mercado en general

Es importante comprender el funcionamiento de la oferta y demanda en la estructura del mercado, es así que se identifica como definición que “un mercado es la institución que relaciona compradores y vendedores de tal forma que sea posible el intercambio de bienes o de factores” (Atucha & Gualdoni, 2018, p. 11), esta organización es la que permite la actividad económica, por lo tanto se establecen los aspectos a tomar en cuenta para referir el mercado que va a establecerse como prioridad en el plan de negocios:

Tabla 1. Mercado que se va a tocar

Aspecto por considerar	Consideración
¿Para quién será realmente relevante?	El servicio va dirigido a familias que necesiten apoyo para el cuidado óptimo de sus hijos y sus necesidades por cubrir debido a la carga laboral y la dificultad en el cuidado de los hijos.
¿Cómo sus prospectos lo están resolviendo actualmente?	El servicio de cuidado infantil es necesario en el distrito metropolitano de Quito debido a la necesidad de las familias para dejar al cuidado de sus hijos en centros infantiles tradicionales con personas profesionales
¿Qué apreciaría tanto que estuviera dispuesto a pagar por ello?	Las familias desean tener la seguridad de que sus hijos van a estar bien atendidos y además la ayuda para desarrollar habilidades propias de cada edad
¿Qué deseo tienen que usted va a hacer realidad?	Poder ofrecer un servicio completo en cuanto al cuidado y el adecuado ejercicio para las etapas de desarrollo infantil
¿Cuáles son sus principios y valores?	Los valores están enfocados en la solidaridad y empatía con las familias con honradez, responsabilidad y profesionalismo.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

1.3.1.1 Categorización de sujetos

Tabla 2. Categorización de sujetos

CATEGORÍA	SUJETO
¿Quién compra?	Padres y Madres de familia
¿Quién usa?	Niños de 0 a 12 años
¿Quién decide?	Padres de familia
¿Quién influye?	A través de la planificación de las actividades que se presenta a cada familia llegan las personas referidas de parte de los clientes.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

1.3.1.2 Estudio de segmentación

Tabla 3. Dimensión Conductual

Variable	Descripción
Tipo de necesidad	Social
Tipo de compra	Comparación
Relación con la marca	Si
Actitud frente al producto	Positiva

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 4. Dimensión Geográfica

Variable	Descripción	Cantidad
País	Ecuador	17.267.986
Región	Sierra	7.733.725
Ciudad urbana	Quito	2.735.987
Sector de la ciudad	Ponciano, el Condado y Cotocollao	171.769

Fuente: INEC Proyecciones Población 2019.

Elaborado por: La Autora.

1.3.1.3 Plan de muestreo

De acuerdo con la ubicación de la empresa se determina que su actividad se llevara a cabo al norte de la ciudad de Quito en el sector de Ponciano, el Condado y Cotocollao en el cual existen alrededor de 171.769 habitantes, para la muestra de habitantes que se tomarán en cuenta para el plan de negocios va a ser necesario aplicar la siguiente formula:

$$n$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% = 1,96

Probabilidad de P = Ocurrencia 50%

Probabilidad de NO Ocurrencia

Q= 50%,

Tamaño de Población o

N= Universo

Error de la Muestra (5%)

e= 383

$$n = \frac{95^2 * 50 * 50}{e^2(171.769 - 1) + 95^2 * 50 * 50} = 383$$

1.3.1.4 Instrumentos para recopilar información

Para poder recolectar la información necesaria se va a recurrir a instrumentos los cuales van a ser detallados a continuación:

Objetivo específico 1: identificar la necesidad de las familias para acudir a servicios de cuidado infantil.

Tabla 5. Métodos de recolección para el objetivo I

Necesidad de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Clasificar el mercado que va dirigido el producto	Secundaria	Internet	Servicios agrupados
Destacar las preferencias del servicio	Primaria	Consumidor	Encuesta
Determinar los clientes potenciales	Secundaria	Internet	Servicios agrupados

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora

Objetivo específico 2: Definir los servicios que se prestan para el cuidado infantil.

Tabla 6. Métodos de recolección para el objetivo específico II

Necesidad de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Información de centros de cuidado infantil	Secundaria	Internet	Banco de datos
Procesos que se llevan a cabo en el servicio de cuidado infantil	Secundaria	Internet	Servicios agrupados
Instrumentos educativos	Secundaria	Proveedores	Banco de datos

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Objetivo específico 3: Especificar las características del servicio de cuidado infantil.

Tabla 7. Métodos de recolección para el objetivo específico III

Necesidad de información	Tipo de información	Fuente	Instrumentos
Conceptualización de servicio de cuidado infantil	Secundaria	Datos bibliográficos	Servicios agrupados
Evaluación de la demanda de cuidado infantil	Primaria	Consumidor	Encuesta
Características del cuidado infantil	Secundaria	Internet	Servicios agrupados

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

1.3.1.5 Diseño y recolección de información

A través de la recopilación de información a través de medios digitales, datos bibliográficos, fuentes secundarias, encuestas, entre otras, se expone a continuación la característica de cada necesidad y explicación para llevarla a cabo:

Banco de datos de otras organizaciones

Necesidad 1: Información de centros de cuidado infantil

A través de la recolección de información sobre los centros de cuidado infantil en Quito se puede apreciar la ubicación y la acogida que tienen en cuanto a preferencia de los clientes para así medir la competencia y el mercado potencial.

Necesidad 2: Instrumentos educativos

En base a lo que ofrecen los proveedores sobre servicios educativos se puede tomar en cuenta los distintos instrumentos educativos que se van a utilizar para las actividades a realizar en el centro de cuidado infantil CANGUROS.

Servicios agrupados

Necesidad 1: Clasificar el mercado que va dirigido el producto

Mediante la clasificación de los usuarios a quien va a ir dirigido el servicio se estima la necesidad de la población, por lo tanto, va a ser necesario verificar

mediante datos la cantidad de infantes localizados en el distrito metropolitano de Quito.

Necesidad 2: Determinar los clientes potenciales

A través de la difusión de información por medios digitales se va a destacar cuales son los clientes que tienen mayor necesidad de adquirir los servicios de cuidado infantil.

Necesidad 3: Procesos que se llevan a cabo en el servicio de cuidado infantil

A través de la adquisición de información sobre los servicios de cuidado infantil y experiencia previa de los profesionales

Necesidad 4: Conceptualización del servicio de cuidado infantil

A través de la recolección de datos sobre los servicios de cuidado infantil se plantea la mejora en el servicio que se va a prestar en los domicilios con los niños.

Necesidad 5: Características del cuidado infantil

Teniendo en cuenta las características de un óptimo cuidado infantil se promueve la prevención de dificultades en el desarrollo infantil y la ayuda a los padres de familia que por su carga laboral necesitan apoyo para el cuidado de sus hijos.

Información primaria

Encuesta: con el propósito de obtener información para la viabilidad del plan se propone a las personas colaborar con información específica para el servicio de cuidado infantil.

1.3.1.6 Análisis e interpretación

De acuerdo con lo aplicado en la encuesta se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación.

Tabla 8. Género de los encuestados

Pregunta 1: Género de los encuestados		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	246	64,22%
Masculino	137	35,78%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

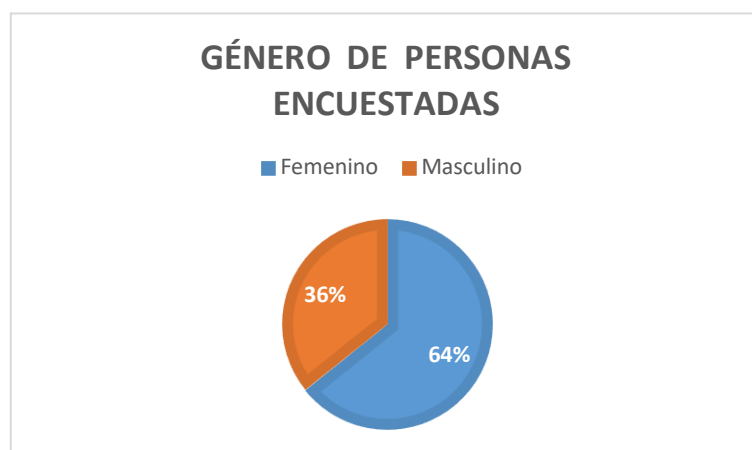


Gráfico 1 Género de participantes

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede observar que la mayor parte de los encuestados son mujeres con un porcentaje de 64,22%, en cuanto a los varones se identifican en la encuesta la cantidad de 137 que equivale al 35,78%.

Interpretación

Las mujeres son la mayor cantidad de personas encuestadas debido al interés en el servicio de cuidado infantil.

Tabla 9. Estado civil

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Casado	173	45,17%
Unión libre o de hecho	142	37,08%
Soltero	45	11,74%
Divorciado	15	3,92%
Separado	8	2,09%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

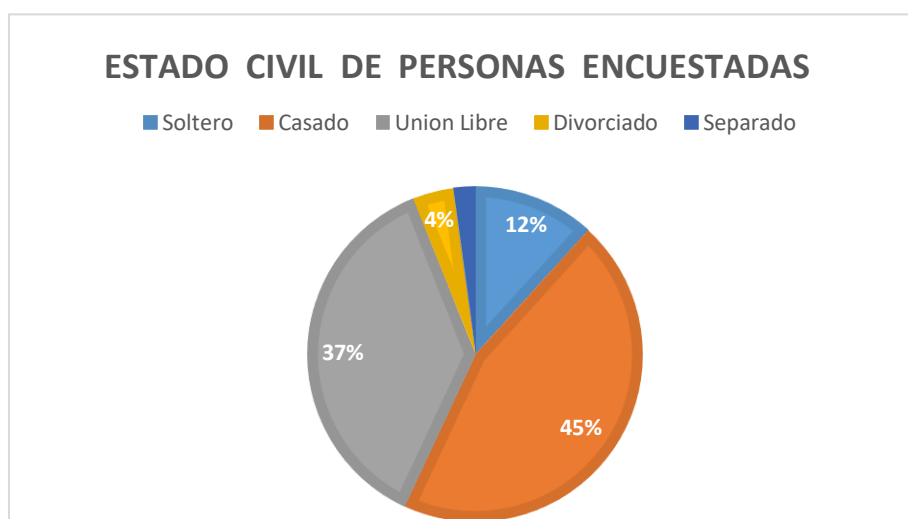


Gráfico 2 Estado civil

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

En cuanto a los datos obtenidos se puede observar que la mayor parte de los encuestados se encuentran en la variable de casados con un porcentaje de 45,17%, mientras que el estado civil más bajo se encuentra en la variable de separado con un 2,09%.

Interpretación

La mayor cantidad de encuestados pertenece al estado civil de casado, eso indica que los resultados estarán enfocados en torno a los habitantes parte de la población económicamente activa.

Tabla 10. Pregunta 3: Edades de los encuestados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
15 a 20 años	23	6,01%
21 a 30 años	188	49,09%
31 a 40 años	102	26,63%
41 años a 50 años	57	14,88%
51 años (en adelante)	13	3,39%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

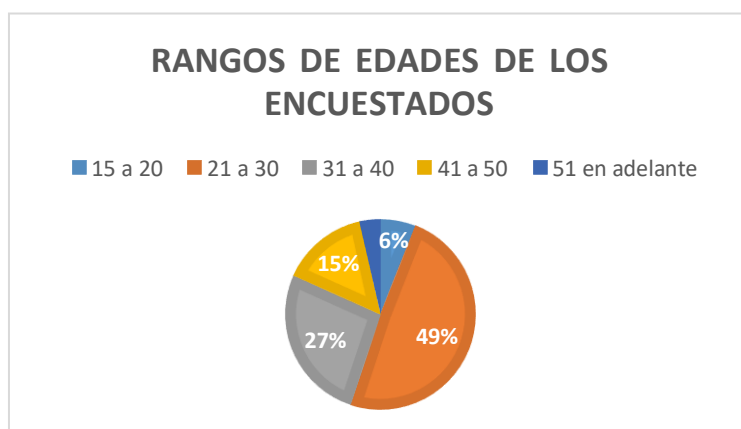


Gráfico 3 Rango de Edades de participantes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

De acuerdo con los datos obtenidos se puede observar que la mayor parte de los encuestados están dentro del rango de edad de 21 a 30 años con un porcentaje de 49,09%, mientras que el menor porcentaje corresponde al rango de edad de 51 años (en adelante) con un porcentaje de 3,39%.

Interpretación

Es comprensible que la mayoría de las parejas ocupan un rango de edad de 21 a 30 años ya que existen padres de familia con búsqueda de servicio de cuidado infantil y se encuentran dentro de la población económicamente activa.

Tabla 11. Pregunta 4: Tiene hijos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	367	95,82%
No	16	4,18%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora



Gráfico 4 Tenencia de Hijos

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

Se puede evidenciar que el 95,82% de participantes tiene hijos frente al 4,18% de participantes que no tiene hijos, desde la pregunta 4 la cantidad de 16 personas ya no siguen contestando la encuesta.

Interpretación

Debido a la necesidad por reconocer si el servicio de cuidado infantil es importante para los encuestados se ha pedido la colaboración de conocidos quienes han referido la encuesta a familiares y amigos cercanos, dando como resultado la cantidad de 367 encuestados que tienen hijos, frente a los 16 encuestados que colaboraron con la encuesta y manifiestan no tener hijos.

Tabla 12. Pregunta 5: ¿Con que frecuencia el trabajo u otra actividad le complica acudir inmediatamente a su hogar?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	35	9,54%
Una vez al mes	85	23,16%
Dos veces al mes	102	27,79%
Cada tres meses	78	21,25%
Cada seis meses	55	14,99%
Una vez al año	12	3,27%
Nunca	0	0%
TOTAL	367	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

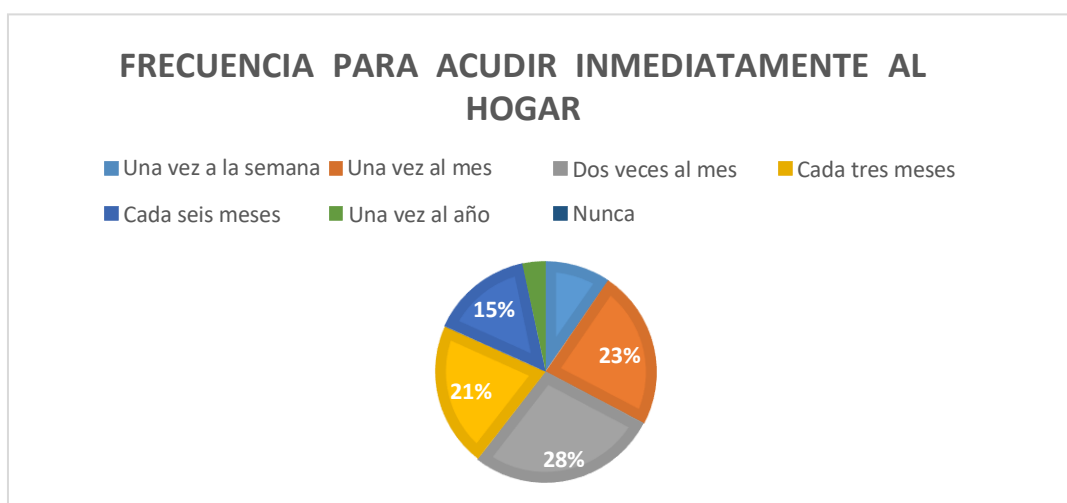


Gráfico 5. Frecuencia para acudir inmediatamente al hogar

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

En cuanto a la frecuencia por la que el trabajo u otra actividad le complica acudir inmediatamente al hogar se identificó que los participantes en su mayoría tienen esta dificultad dos veces al mes con un 27,79%, siguiéndole la frecuencia de una vez por mes con 23,16%, después cada tres meses el 21,25% tiene la dificultad de acudir inmediatamente al hogar, el 14,99% eligió cada seis meses,

una vez por semana eligió el 9,54% de participantes y la opción nunca no se eligió entre los encuestados.

Interpretación

Es importante recordar que después de la pregunta 4 solamente contestaron la encuesta 367 personas de los 383 que eran en un inicio, ante esto se identifica que en su mayoría con un 27,79% las personas que trabajan y tienen hijos necesitan por lo menos dos veces al mes de la ayuda de cuidado infantil debido a que se les dificulta llegar inmediatamente al hogar, el 23,16% también necesita este servicio una vez al mes.

Tabla 13. Pregunta 6: Estaría usted dispuesto a contratar los servicios de una niñera a domicilio.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	295	80,38%
No	72	19,62%
TOTAL	367	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

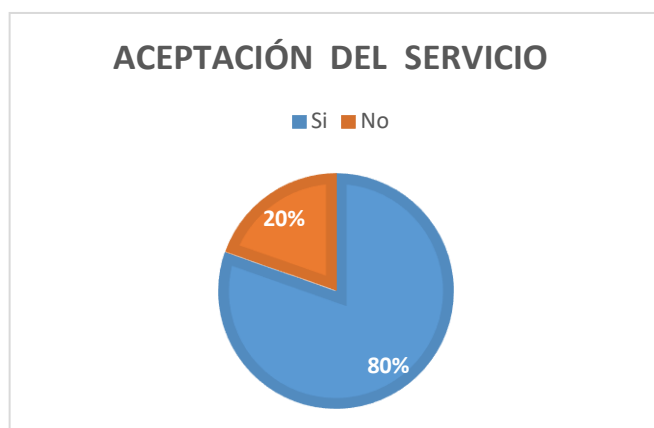


Gráfico 6 Rango de Edades de participantes

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede observar que la mayor parte de los encuestados tienen aceptación del servicio de cuidado infantil a domicilio con un 80,38% de los participantes de la encuesta.

Interpretación

La mayoría de encuestados tiene la necesidad de adquirir servicios de cuidado infantil a domicilio, por otro lado 72 participantes indicaron que no necesitarían el servicio de cuidado infantil, quedando así 295 participantes activos en la encuesta.

Tabla 14. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar máximo por un servicio de cuidado a domicilio?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
4 a 6 dólares por hora	216	73,22%
7 a 10 dólares por hora	74	25,09%
11 a 15 dólares por hora	5	1,69%
TOTAL	295	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

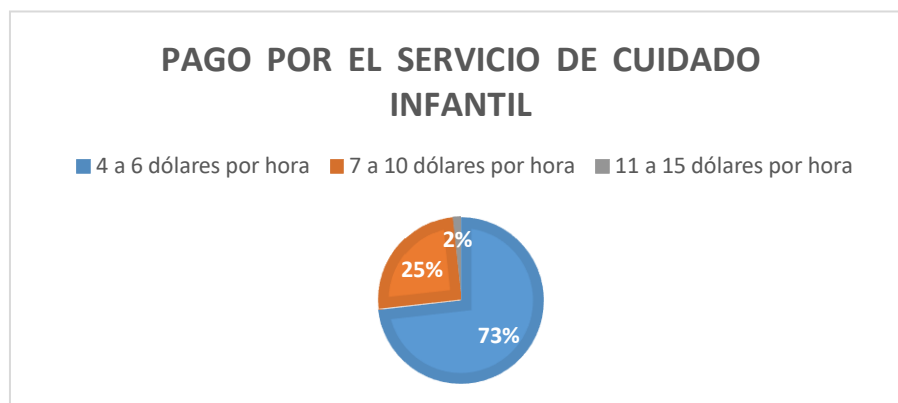


Gráfico 7 Pago por servicio de cuidado infantil

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

La mayor parte de los encuestados con 73,22% pagaría por una hora de servicio de cuidado infantil la cantidad de 4 a 6 dólares, mientras que un 25,09%

de personas pagaría un monto de 7 a 10 dólares por hora, solo un 1,69% pagaría por una hora de servicio infantil la cantidad entre 11 a 15 dólares.

Interpretación

La mayoría de participantes considerar que los valores de más de 6 dólares por hora serian altos ya que prefieren pagar entre 4 a 6 dólares por hora.

Tabla 15. Uso de aplicaciones móviles del cliente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	295	100%
No	0	0%
TOTAL	295	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

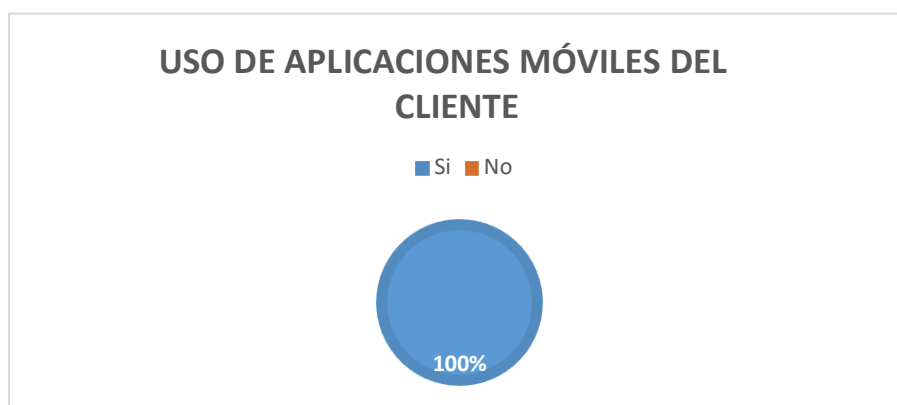


Gráfico 8 Uso de aplicaciones móviles del cliente

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

El 100% de participantes de la encuesta indica que hace uso de aplicaciones móviles.

Interpretación

Todos los encuestados utilizan aplicaciones móviles lo cual indica que pueden recibir información instantánea cuando lo necesiten ya sea por el cuidado de

servicio infantil o estar en contacto con la familia, lo cual justifica el uso y necesidad de aplicaciones móviles.

Tabla 16. Red social que usa el cliente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Twitter	65	22,03%
Instagram	29	9,83%
Facebook	201	68,14%
Linkedin	0	0%
TOTAL	295	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

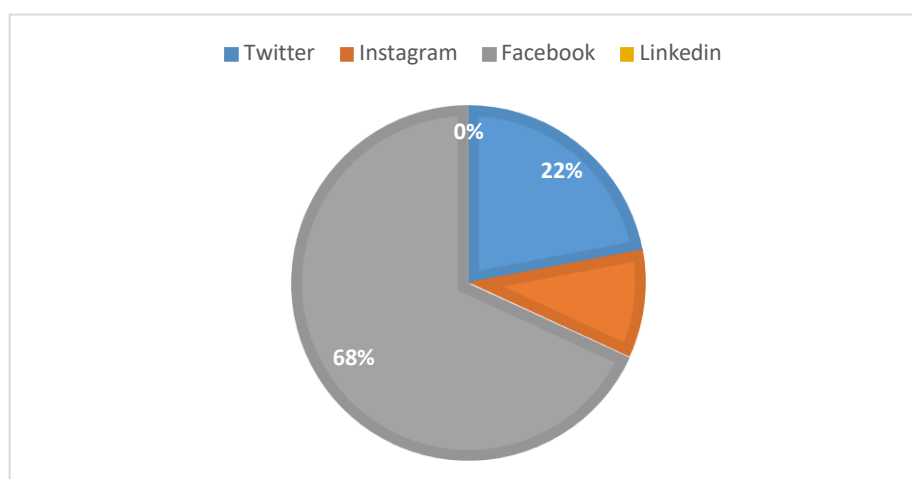


Gráfico 9 Redes sociales que usa el cliente

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

La mayoría de los clientes usa Facebook como red social siendo un 68,14%, el 22,03% de encuestados eligieron Twitter, y solo 9,83% de participantes usan Instagram.

Interpretación

La red social que utilizan los participantes con más frecuencia es Facebook debido a la gran cantidad de información disponible y la facilidad de uso.

Tabla 17. Vía tecnológica de recepción de información sobre cuidado infantil.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mail personal	39	13,22%
Mail empresarial	4	1,36%
Twitter	40	13,56%
Instagram	31	10,51%
Facebook	181	61,36%
Linkedin	0	0%
TOTAL	295	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

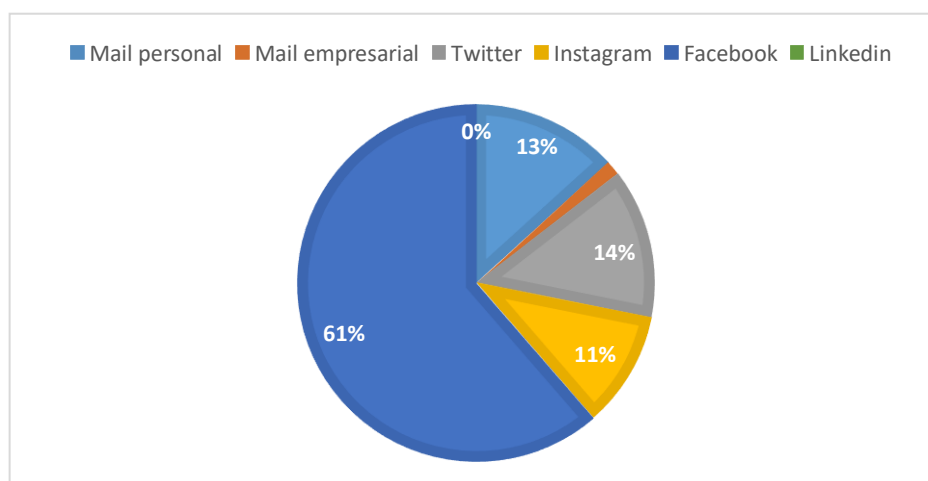


Gráfico 10 Vía tecnológica de recepción de información sobre cuidado infantil.

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: La Autora.

La mayoría de clientes usa Facebook como red social siendo un 61,36%, el 13,56% de encuestados eligieron Twitter, el 13,22% de participantes eligieron el mail personal, 10,51% usaran Instagram y 1,36% les gustaría recibir información a través del mail empresarial.

Interpretación

La mayor parte de encuestados prefieren Facebook como red social y ninguno de los encuestados utiliza LinkedIn por lo cual se establece que la información se puede enviar a través de la red social de Facebook. Lo cual justifica enviar publicidad por este medio de Facebook.

1.3.1.7 Demanda potencial

En cuanto a la demanda potencial se establece como referencia a la cantidad de un producto el cual los consumidores están dispuestos a adquirir, a través de esta información se puede definir el nivel de ingresos que se darán a la empresa y pronosticar la demanda del servicio.

Demanda por persona

En cuanto a la demanda por persona se establece en base a la afirmación de uso del servicio ubicado en la pregunta 6 de la encuesta, a través de esta aceptación del servicio se tiene que de los habitantes que se encuentran en la zona de Ponciano, Cotocollao y el Condado que son 171.769 personas, de esta cifra se identifica que las personas dispuestas a contratar el servicio son 15.007 personas que necesitarían del cuidado de servicio infantil, por tanto la demanda por persona sería alta e iría subiendo acorde el crecimiento poblacional en Quito el cual es el 1,55% por año.

Tabla 18. Demanda por personas

AÑO	PEA	Familias de hasta 4 integrantes	# hijos por familia	Personas dispuestas a contratar el servicio
2020	171.769	42.942	18.671	15.007
2021	174.431	43.608	18.960	15.240
2022	177.135	44.284	19.254	15.476
2023	179.881	44.970	19.552	15.716
2024	182.669	45.667	19.855	15.960

Fuente: Investigación propia.

Elaboración: La Autora.

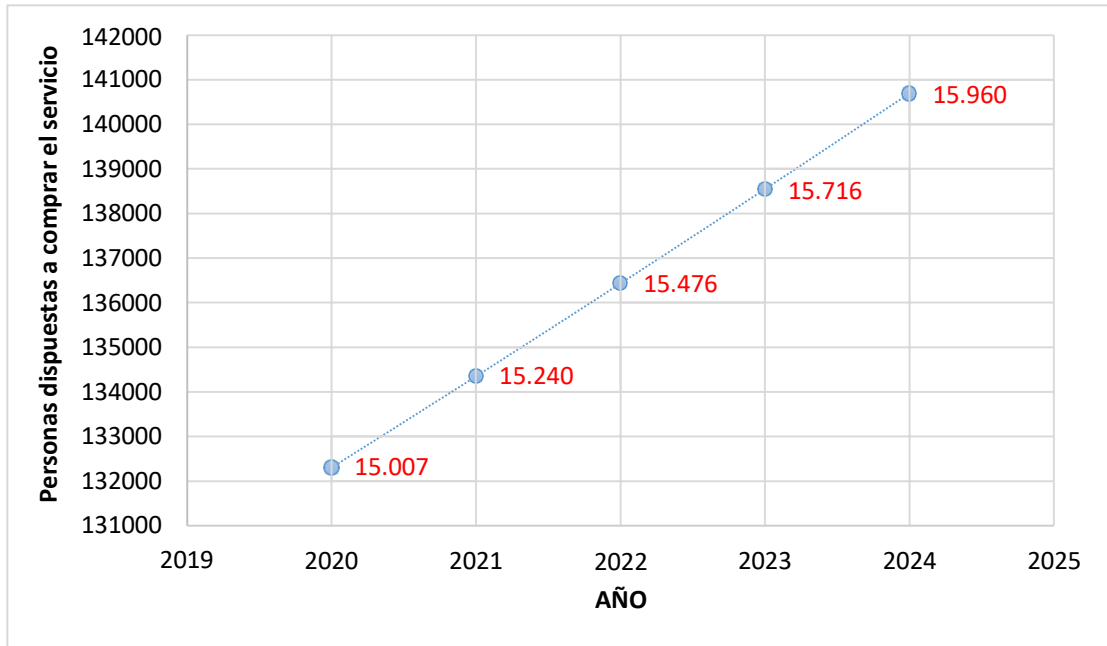


Gráfico 11: Demanda por personas

Fuente: Investigación propia.

Elaboración: La Autora.

Interpretación:

Se puede identificar que acorde pasan los años la demanda por persona se eleva en un 1,55% cada año, de esa manera la cantidad de familias que puede realizar la demanda del producto es de 15.960 para el año 2024.

1.4 ANÁLISIS DEL MACRO Y MICROAMBIENTE

1.4.1 Análisis del microambiente

El servicio de cuidado infantil es una idea que se fundamentó en la protección de nuestros pequeños en horarios donde en ocasiones se dificulta el dejar solos a los pequeños de 0 a 12 años donde se vio la necesidad de brindarles seguridad dentro de sus mismos hogares donde se sienten en su propio ambiente en el cual no se verán afectados con el cuidado responsable de mamis canguros quienes se encargaran de cuidar a los pequeños hasta que su padre o madre regresen.

En la actualidad los compromisos laborales y sociales no tienen horarios y en muchas ocasiones son imprevistos la solución a este gran problema es ofrecer gente que cumpla con los perfiles de responsabilidad y cuidado afectuoso a niños dentro de sus viviendas.

El análisis de las cinco fuerzas de Porter destaca cinco factores a tomar en cuenta para saber el nivel en que se encuentra la empresa frente a la competencia, a continuación, se exponen las siguientes:

Tabla 19. Poder de negociación con los clientes

Factor	PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES O CLIENTES		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Calidad	x		
Experiencia		x	
Espacio físico	x		
Total	2	1	0
%	66.7 %	33.3 %	0%

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

Análisis

Se evidencia que el 66.7 % del poder de negociación se enfoca en la calidad del servicio y el espacio físico lo cual es de nivel alto.

Tabla 20. Rivalidad entre empresas

Factor	RIVALIDAD ENTRE EMPRESAS		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Calidad	x		
Experiencia	x		
Espacio físico	x		
Total	3	0	0
%	100 %	0 %	0%

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

Análisis

El nivel de rivalidad entre empresas refleja una probabilidad de rivalidad entre la competencia en cuanto a calidad, experiencia y espacio físico con un 100% de rivalidad en nivel alto.

Tabla 21. Amenazas de los nuevos entrantes

Factor	AMENAZAS DE LOS NUEVOS ENTRANTES		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Calidad	x		
Experiencia		x	
Espacio físico		x	
Total	1	2	0
%	33.3 %	66.7 %	0%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

El nivel de probabilidad de amenazas por nuevos entrantes se refleja en 66.7% en las opciones de experiencia del servicio y espacio físico, y un 33.3% en calidad del servicio en nivel medio.

Tabla 22. Poder de negociación de los proveedores

Factor	PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Calidad			x
Experiencia		x	
Espacio físico		x	
Total	0	2	1
%	0 %	66.7 %	33.3 %

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

El poder de negociación con los proveedores es de nivel medio con un 66.7% en cuanto a experiencia y espacio físico, el factor de calidad es bajo con un 33.3%.

Tabla 23. Amenaza de productos sustitutos

Factor	AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Calidad		x	
Experiencia			x
Espacio físico			x
Total	0	1	2
%	0 %	33.3 %	66.7 %

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

La amenaza de productos sustitutos se caracteriza en un nivel bajo por 66.7% en experiencia y espacio físico, la calidad del servicio tiene una puntuación de 33.3% en nivel medio.

Tabla 24. Matriz de las cinco fuerzas de Porter

Factor	ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPCIONES			
Poder de negociación con los clientes	2	1	0
Rivalidad entre empresas	3	0	0
Amenazas de los nuevos entrantes	1	2	0
Poder de negociación de los proveedores	0	2	1
Amenaza de productos sustitutos	0	1	2
TOTAL	6	6	3

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

Se puede evidenciar en la matriz de las cinco fuerzas de Porter que los niveles alto y medio tiene la misma puntuación de 6 puntos que denota una probabilidad media-alta de impacto del servicio en los usuarios y proveedores.

1.4.2 Análisis del microambiente

Para el análisis FODA es importante reconocer que las empresas deben identificar los factores fuertes y también de los que carece para así poder mejorar la operatividad, la situación estratégica de la empresa se va a ver reflejada desde una perspectiva general en los siguientes puntos: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 25. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Creatividad para trabajar con niños• Mejora en la conducta de los niños• Profesionales capacitados• Actualización de programas de desarrollo infantil• Calidad en la atención	<ul style="list-style-type: none">• Necesidad de clientes para solicitar servicio de cuidado infantil• Ubicación al norte de la ciudad• Tecnología para uso con niños• Mercado no saturado• Aprendizaje para los infantes y familias.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Empresa nueva en el sector• cartera de clientes limitada• Mobilización de los profesionales a los domicilios• Confianza por temor al covid-19• Dificultad con familias que hablen otros idiomas	<ul style="list-style-type: none">• Competencia del sector y nuevas empresas• Desconfianza por la crisis sanitaria• Escases de recurso económicos de las familias.• Riesgo de contagio de Covid-19• El confinamiento hace que las familias se queden juntas en casa y no necesitan ayuda en el cuidado infantil.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Matriz de evaluación de factores externos

La matriz de evaluación de factores externos (EFE) refleja las oportunidades y amenazas que están inmersas en la empresa, para la evaluación se establece el grado de importancia con una calificación que va desde bajo (1 punto) hasta alto (4 puntos), para verificar los valores ponderados se indica la calificación en la siguiente tabla:

Tabla 26. Evaluación de factores externos

Factor	Peso	Calificación	Valor Ponderado
Oportunidades			
1. Necesidad de clientes para solicitar servicio de cuidado infantil	0,15	4	0,60
2. Ubicación al norte de la ciudad	0,14	4	0,56
3. Mercado no saturado	0,12	3	0,36
4. Aprendizaje para los infantes y familias	0,10	3	0,30
Amenazas			
1. Competencia del sector y nuevas empresas	0,09	2	0,18
2. Desconfianza por la crisis sanitaria	0,09	2	0,18
3. Escases de recursos económicos de las familias	0,07	1	0,07
TOTAL	1		2.25

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

Se puede identificar que como factores importantes en la EFE destacan dos, por un lado, en oportunidades la necesidad de clientes para solicitar servicio de cuidado infantil es amplia con 4 de calificación y 0.60 de valor ponderado y en cuanto a amenazas destaca la desconfianza por crisis sanitaria y competencia del sector y nuevas empresas con 0.18 de valor ponderado con puntuación de 2 cada una.

Matriz de evaluación de factores internos

La matriz de evaluación de factores internos (EFI) refleja las fortalezas y debilidades que están inmersas en la empresa, para la evaluación se establece el grado de importancia con una calificación que va desde bajo (1 punto) hasta alto (4 puntos), para verificar los valores ponderados se indica la calificación en la siguiente tabla:

Tabla 27. Evaluación de factores internos

Factor	Peso	Calificación	Valor Ponderado
Fortalezas			
1. Creatividad para trabajar con niños	0.20	4	0.80
2. Profesionales capacitados	0.18	4	0.72
3. Actualización de programas de desarrollo infantil	0.15	3	0.45
4. Calidad en la atención	0.14	3	0.42
Debilidades			
1. Empresa nueva en el sector	0.10	2	0.20
2. La cartera de clientes es limitada	0.09	1	0.09
3. Movilización de los profesionales a los domicilios	0.06	1	0.06
TOTAL	1		2.74

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

Los factores importantes en la EFI son dos en cuanto a fortalezas reflejan 0.80 y 0.72 de valor ponderado en creatividad para trabajar con niños y profesionales capacitados respectivamente, y en cuanto a debilidades se evidencia que al ser la empresa nueva en el sector refleja un valor ponderado de 0.20, y la movilización de los profesionales a los domicilios refleja un valor ponderado de 0.06 siendo el más bajo de los factores.

Matriz de perfil competitivo

Es necesario identificar a través de la matriz de perfil competitivo (MPC) a los competidores del sector de cuidado infantil, también se evalúa las fortalezas y debilidades de la empresa, así como también los factores externos.

Tabla 28. Matriz del perfil competitivo

Factor	CANGUROS			Nanny Ecuador			Manitas Unidas		
	Peso	Calificación	Valor Ponderado	Peso	Calificación	Valor Ponderado	Peso	Calificación	Valor Ponderado
Fortalezas									
Creatividad para trabajar con niños	0.20	4	0.80	0.20	4	0.80	0.15	4	0.60
Profesionales capacitados	0.18	4	0.72	0.18	4	0.72	0.13	4	0.52
Actualización de programas de desarrollo infantil	0.15	3	0.45	0.15	3	0.45	0.11	3	0.33
Calidad en la atención	0.14	3	0.42	0.15	3	0.42	0.10	3	0.30
Debilidades									
Empresa nueva en el sector	0.10	2	0.20	0.08	2	0.16	0.08	2	0.16
La cartera de clientes es limitada	0.09	1	0.09	0.05	2	0.10	0.07	1	0.07
Movilización de los profesionales a los domicilios	0.06	1	0.06	0.04	1	0.04	0.06	1	0.06
TOTAL	1		2.74	1		2.69	1		2.04

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Plan de contingencia

Con la necesidad de poner en marcha el servicio de cuidado infantil surge también la disposición de crear un plan de contingencia frente a los acontecimientos que no se puedan controlar en la empresa, ante esto se reconoce que un plan de contingencia es toda acción o actividades que surjan ante un acontecimiento adverso para la empresa y así garantizar el funcionamiento de la organización (Ferruzola, et al., 2019).

Tabla 29. Plan de contingencia

Riesgo	Acciones	Costo	Responsable a cargo
Disponibilidad inmediata de personal para cuidado infantil	Tener disponibles profesionales que puedan asistir de inmediato a domicilio	20 dólares extra por día	Administrador
Desconfianza de familiares por tema de salubridad debido a COVID-19	Proveer de insumos de bioseguridad a cada profesional	100\$ por mes para insumos desechables de seguridad	Administrador

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

PLAN DE ACCIÓN

Es una idea que se fundamentó en la protección de nuestros hijos en horarios donde se dificulta el dejar solos, puesto que en la actualidad los compromisos laborales y sociales no tienen horarios y en muchas ocasiones son imprevistos, la solución a este gran problema es ofrecer gente que cumpla con los perfiles de responsabilidad y cuidado afectuoso a niños dentro de sus viviendas.

La vida en el mundo actual nos mantiene activos desde tempranas horas de la mañana hasta la noche e incluso madrugada. Los empleos mantienen jornadas laborales variables, es así que como madres hemos visto la necesidad de que

personas de nuestra confianza cuiden de nuestros hijos después de la jornada escolar o durante la noche.

Los abuelos no siempre son las personas más idóneas para quedarse al cuidado de los niños, porque la fuerza física no es la misma, además que ha cierta hora se encuentran ya agotados. Esto es lo que se hace idóneo que las personas que se encuentren al cuidado de pequeños se encuentren capacitadas para brindar entretenimiento lúdico y cuidado responsable.

De igual manera, es importante que las parejas mantengan un tiempo a solas, por lo que es importante tener citas y salidas sin los hijos para cultivar su relación.

En muchas ocasiones las vacaciones escolares, los días festivos o feriados no coinciden con las vacaciones de los padres, por lo que también en estos momentos necesitamos de cuidado responsable y cariñoso para nuestros hijos dentro de sus hogares donde se sienten en su propio ambiente con el cuidado responsable de mamis canguros quienes se encargaran de cuidar a los niños hasta su padre o madre regresen.

1.4.3 Proyección de la oferta

Tener en cuenta la oferta dentro del mercado es importante para generar un adecuado posicionamiento empresarial, para verificar la oferta va a ser necesario recolectar información de los demás establecimientos de cuidado infantil y la cantidad de usuarios, en la siguiente tabla se establecen parámetros a tomar en cuenta en cuanto a la oferta de otros centros de cuidado infantil y la cantidad de niños que obtienen el servicio:

Tabla 30. Proyección de la oferta

Centros de cuidado infantil	Usuarios al año y capacidad máxima	
Discovery Academy	27	50
El arca del saber	13	30
Little steps	10	30
CDI Little baby	10	30
Zaaran	9	30
Centro infantil Mario Benedetti	15	50
Niños creativos	7	30
Total	91	250

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Para la proyección de la oferta se considera los 91 niños que asisten a los centros mencionados, se identifica que la proyección de la oferta es alta debido a que el 80.38% de encuestados refiere estar interesados en el cuidado infantil, lo cual genera un requerimiento de 74 servicios. Consideramos un requerimiento de 2 veces al mes, con lo que al año tendremos 1776. En base a lo indicado por los administradores de los centros de cuidado infantil se puede ir en aumento la demanda, debido a la necesidad de cuidado y desarrollo infantil que buscan los padres y que la pandemia ha mermado.

Tabla 31. Proyección de la oferta en cinco años

Periodo	Años	Cantidad de usuarios al año
1	2020	1776
2	2021	1803
3	2022	1831
4	2023	1859
5	2024	1887

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

Se estima que para el siguiente año las actividades se vayan normalizando y de esa manera por lo menos más de la mitad de los padres de familia (64%) vuelva a

necesitar de programas de cuidado para el desarrollo infantil, por tanto, en el siguiente año se espera el ascenso en la oferta para 1776 usuarios para que así en los siguientes cinco años, al 1.55% de aumento de la población anual, se incremente la oferta hasta 1887 niños.

Para visualizar la proyección de la oferta en cinco años se asocia el porcentaje de la proyección de la oferta sobre la cantidad de la población lo cual indica la siguiente proyección:

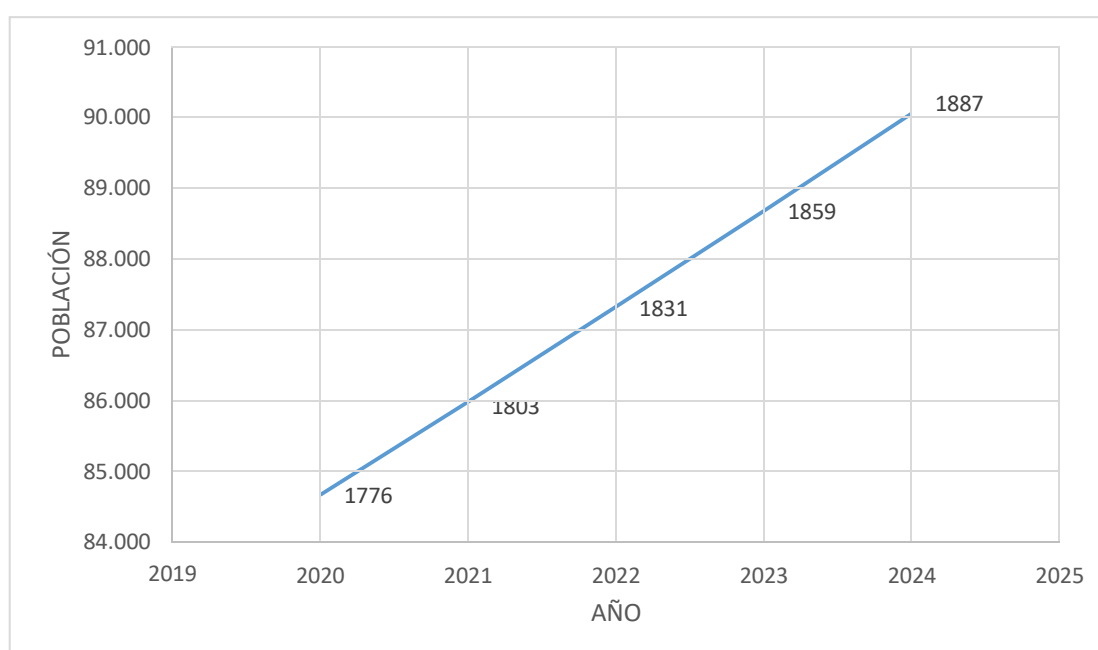


Gráfico 12: Proyección de la oferta en cinco años

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

1.5 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Dentro de la necesidad de ubicar a los niños en centros de cuidado infantil después la crisis sanitaria se estima que su avance en cuanto a la demanda del servicio será alto, la representación del mercado no atendido está enfocada mediante la diferencia de la demanda y oferta del servicio proyectada según el tiempo que transcurra, a continuación, se expone la proyección de demanda potencial insatisfecha:

Tabla 32. Demanda insatisfecha

Años	Proyección de demanda	Proyección de ofertas	Demanda potencial insatisfecha anual	Demanda potencial insatisfecha mensual	Demanda potencial insatisfecha diaria
2020	15.007	1.776	13.231	1.102	37
2021	15.240	1.803	13.437	1.119	37
2022	15.476	1.831	13.645	1137	38
2023	15.716	1.859	13.857	1154	38
2024	15.960	1.887	14.073	1172	39

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

1.6 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

Con el pasar del tiempo la mercadotecnia, también conocida como marketing, ha ido mejorando debido a los cambios en la sociedad, para Sánchez (2017) el marketing es un intercambio entre grupos e individuos en donde se intenta satisfacer ambas necesidades, para esto es necesario determinar estrategias con el fin de establecerse por sobre la competencia escuchando a los consumidores y sus necesidades.

Tabla 33. Promoción y publicidad

Medio de promoción	Medio de comunicación	de	Responsable	Recursos	Periodo	Presupuesto
Radio	Emisoras radio	de	Gerente general	Humano Material	Cada semana	72\$
Televisión	Canales de TV		Gerente general	Humano Material	Cada mes	800\$
Afiches	Escrito afiches	en	Gerente general	Humano Material	Cada semana	360\$
Carteles	Cartel		Gerente general	Humano Material	Al mes	50\$
Redes sociales	Internet		Gerente general	Humano Material	Todo el año	150\$
Total						1432\$

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 34. Cronograma de plan de medios

Medio de promoción	Periodo	Presupuesto	Anual
Radio	Cada semana	72\$	3456 \$
Televisión	Cada mes	66\$	800 \$
Afiches	Cada semana	360\$	360 \$
Carteles	Al mes	50\$	600 \$
Redes sociales	Todo el año	150\$	150 \$
Total			5366 \$

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Los colores que hemos escogido y creemos que son apropiados son los brillantes y alegres que llamen la atención al ojo de los niños y que sabemos que los padres de familia relacionarán con juegos didácticos y colores primarios educativos para los niños.



Imagen 1. Cangueros

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Slogan para la marca

“La diversión que cuida a tus hijos”

El slogan es apropiado ya que las personas que los profesionales que van a interactuar y a cuidar de los niños son personas que realizaran juegos didácticos acordes a la edad de los niños y ofrecerles un cuidado óptimo con el mejor tiempo de calidad.

1.7 SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN

Al ser un servicio el que se va a prestar al consumidor final se promueve el sistema de distribución directo ya que son las familias que reciben el apoyo para cuidado infantil las que necesitan toda la información directamente de la empresa para que tengan claro todo el proceso de cuidado infantil y se pueda tener una adecuada comunicación de manera directa con los profesionales responsables.

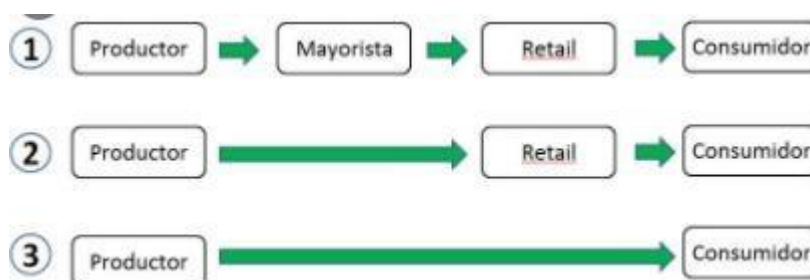


Imagen 2. Sistemas de distribución

Fuente: ESAN

1.8 SEGUIMIENTO DE CLIENTES

Es importante reconocer que debe existir un seguimiento de los clientes para poder identificar la percepción sobre el servicio adquirido y que se puede mejorar, para Aguilar (2011) el seguimiento se lo debe usar de manera ordenada, con la finalidad de buscar clientes potenciales o fidelizar a los ya existentes.

Tabla 35. Formato para seguimiento al cliente

FICHA DE SEGUIMIENTO				
Cliente	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Cliente (nuevo, potencial o fidelización)
1) Cliente 1				
2) Cliente 2				
3) Cliente 3				

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

A través de la ficha de seguimiento se puede recolectar los datos de cada uno de los clientes para de esa manera conocer el estado de cada uno, si es cliente nuevo se necesitara indicar la información con la mejor calidad a través de los medios de comunicación digitales ya que se tiene datos como correo electrónico o teléfono celular, con los clientes potenciales se realizara envío de folletos informativos a los domicilios además de la información digital, para los clientes anteriores se reforzara la información de manera digital sobre el cuidado infantil.

1.9 ESPECIFICACIÓN DE MERCADO ALTERNATIVOS

Para analizar los mercados alternativos es importante entender que estos se caracterizan por no tener gran cantidad de obstáculos para su creación, tampoco se requiere de un capital amplio para poner en funcionamiento el negocio (Olavarrieta, 2008), en este caso los mercados alternativos van a encontrarse en la ciudad de Quito con las siguientes descripciones:

Tabla 36. Mercados alternativos

Mercado alternativo	Servicio alternativo	Descripción
Para desarrollar de una manera óptima el mercado alternativo se evidencia que la necesidad es apoyar el desarrollo de los niños, en la ciudad de Quito se establecerá el mercado alternativo	Evaluaciones psicopedagógicas	Para verificar y dar tratamiento a dificultades de los niños y niñas

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

CAPÍTULO II

2. ÁREA DE PRODUCCIÓN

2.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN

A través de la identificación de objetivo para la producción se puede definir las operaciones a realizar para sacar adelante la empresa CANGUROS, a continuación, se indica el objetivo elemental para llevar a cabo las actividades del centro de cuidado infantil:

- Detallar cada parámetro a llevar a cabo para la operacionalización de las actividades del centro de cuidado infantil

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

2.2.1 Descripción del proceso de prestación del servicio

Para la realización adecuada del servicio de cuidado infantil va a ser necesario tener una base de aplicación basado en el desarrollo infantil y el enfoque en el desarrollo de destrezas de los infantes, para ello se describe a continuación el mapa de procesos de la empresa:

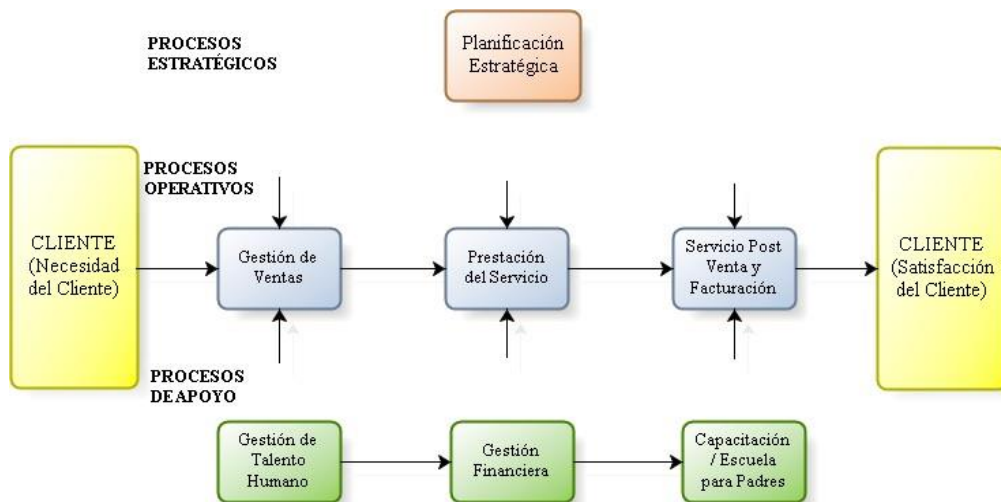


Gráfico 13 Mapa de procesos

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

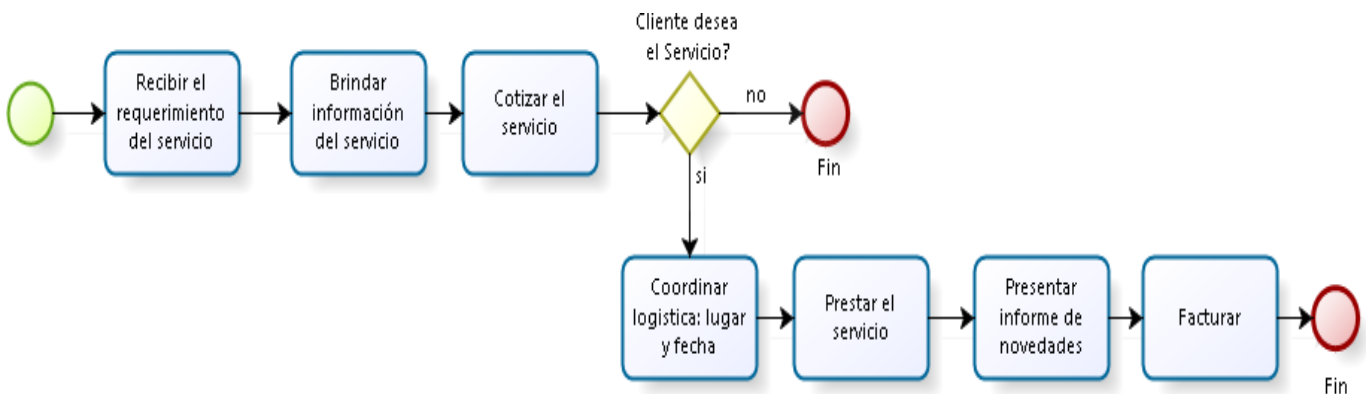


Gráfico 13 Flujograma de proceso de servicio

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.2.2 Descripción de instalaciones

Es importante contar con la infraestructura necesaria para que el servicio de cuidado de niños sea óptimo, así como también la ubicación del lugar sea

accesible para todo cliente. El lugar donde se ubicará la empresa es en el sector norte del distrito metropolitano de Quito, a continuación, se detalla la descripción de las áreas en la que está dividida la infraestructura de la empresa:

Tabla 37. Detalle de las áreas de la infraestructura

Espacio o ambiente	Espacio en m²
Área administrativa	25 m ²
Área de reuniones	30 m ²
Baño 1	9 m ²

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 38. Descripción de equipos

Actividad	Equipo	Especificación	Costo
Administración	Computadores, impresoras, teléfonos	Marca Dell, Lexmark y Panasonic	\$ 3000,00
Limpieza	Escobas, trapeadores, detergente, entre otros	Implementos de limpieza adquiridos en los distintos supermercados	\$ 1000,00
Instrucción / docencia	Materiales de estudio, libros, carpetas, esferos, lápices, pinturas, entre otros	Los materiales de estudio son adquiridos en diversas papelerías	\$ 1500,00

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 39. Descripción del personal

Actividad	Tiempo	Número de personas	Horas-hombre
• Medidas de protocolo de bioseguridad	de 15 minutos de	1	15 minutos
• Recepción de niños	15 minutos	3	30 minutos
• Enseñanza/docencia	8 horas	3	45 minutos

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.2.3 Tecnología a aplicar

Para el adecuado funcionamiento de la empresa y el óptimo desarrollo de los niños que se va a cuidar en domicilio va a ser necesario reconocer la utilidad de las Tecnologías de la información y Comunicación, es indispensable reconocer que desde el ingreso a las actividades ya sea en el domicilio o en el centro de cuidado infantil va a realizarse actividades que fomenten la investigación y el aprendizaje de nuevos recursos para cada infante, a continuación, se detalla las diversas tecnologías a aplicar en la empresa:

Tabla 40. Tecnología para aplicar

Tecnología que aplicar	Descripción
Tablet	Permitirá visualizar información de calidad a los infantes
Pizarra eléctrica	De una manera didáctica se promueve el uso de instrumentos digitales y el uso de pizarra eléctrica para fomentar la participación en los infantes
Infocus	Mediante la proyección de imágenes de mayor tamaño se capta la atención de los infantes
Laptop	El uso de laptops permite el ingreso de información, videos, gráficos, entre otros, para poder proyectarlos

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.3 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

2.3.1 Ritmo de producción

La adecuada asignación de los recursos materiales dentro de la jornada de labores va a ser importante para validar el ritmo en que surgen las operaciones, dependiendo a cada jornada se va a ir ajustando el ritmo de la producción.

Tabla 41. Ritmo de producción

Actividad	Número de personas	Tiempo promedio		Tiempo normal		Ritmo de trabajo
		Minutos / horas	Mes	Minutos / horas	Mes	
Recibir requerimiento del servicio	Una	15 minutos	5 horas	30 minutos	10 horas	20 días
Brindar información del servicio	Tres	15 minutos	5 horas	30 minutos	10 horas	20 días
Coordinar logística	Seis	45 minutos	90 horas	Una hora	120 horas	20 días
Prestación del servicio	Una	6 horas	120 horas	6 horas	120 horas	20 días
Presentación de informe de novedades	Tres	4 horas	80 horas	6 horas	120 horas	20 días
Facturación	Una	20 minutos	6 horas	20 mnts	6 horas	20 días

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.3.2 Nivel de inventario promedio

Es necesario establecer el promedio del inventario que se va a tener para satisfacer las necesidades de cuidado y aprendizaje de los infantes, por tal motivo va a ser importante verificar el porcentaje de la demanda insatisfecha para relacionar con el nivel de asistentes. Para tener la posibilidad de cubrir con los servicios de cuidado infantil va a ser necesario comprender que el 80% de la ciudadanía tiene la necesidad de adquirir el servicio por tanto en relación a la demanda insatisfecha se obtiene que 1102 personas al mes son clientes potenciales es así que se necesita el recurso material y humano suficiente para abordar con eficacia las necesidades de los clientes.

Tabla 42. Nivel de inventarios promedio

Año	Unidades (Mes)	80% del mercado
2020	1776 kits para uso en cuidado infantil	1102 kits para uso en cuidado infantil

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

El 80% de personas son clientes potenciales siendo así que 1102 personas al mes son familias con la necesidad de cuidado infantil, es así que se necesita el recurso material y humano suficiente para abordar con eficacia las necesidades de los clientes.

2.3.3 Número de trabajadores

Tabla 43. Número de trabajadores

Actividad	Número de personas	Actividad
Recibir requerimiento del servicio	Una	Actividades administrativas
Brindar información del servicio	Tres	Actividades de oficina y brindar información
Coordinar logística	Seis	Asistencia a los clientes y manejo óptimo de la información.
Prestación del servicio	Seis	Cuidadoras al servicio de los infantes en los domicilios
Presentación de informe de novedades	Tres	Orientación a resultados.
Facturación	Una	Adecuar sistemas de pago o de financiamiento para la comodidad del cliente

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.4 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

La capacidad de producción es la relación que se da entre los recursos disponibles y la estructura o proceso productivo que la empresa tiene, en todas las empresas se sabe lo que se quiere producir o el servicio que se quiere brindar, pero no se conoce cuanto se debe producir (Cajigas, 2019), de esa manera es necesario verificar cuales son las necesidades de los clientes y como cubrirlas con los recursos humanos y materiales de la empresa.

2.4.1 Capacidad de producción futura

El servicio de cuidado infantil en un inicio va a tener una disponibilidad de 6 operadoras para el cuidado infantil a domicilio, cada kit de cuidado infantil incluye: cuaderno, lápices, pinturas, libros, cuentos, laptops y Tablet, la capacidad de producción futura para el año 2021 es de 1803 clientes potenciales al mes, en lo cual se estima que sean más de 6 clientes diarios.

Tabla 44. Producción diaria, mensual y anual

Descripción	Cantidad
Diaria	5 o 6
Mensual	148
Anual	1776

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 45. Capacidad de producción futura

Años	Cantidad	10% del mercado
2020	1.776	180
2021	1.803	183
2022	1.831	185
2023	1.859	188
2024	1.887	190

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Se puede apreciar que la demanda insatisfecha es de 1776 clientes potenciales al mes en el año 2020, siendo así una gran cantidad de clientes que es el mercado el cual se desea alcanzar, la empresa teniendo en cuenta a 6 personas que diariamente realicen servicio de cuidado infantil se puede cubrir el 10% del mercado siendo así que para el 2021 se puede alcanzar 183 clientes mensualmente. Actualmente por mes se puede cubrir 6 operadoras lo cual sería un 0.33% de la cantidad de clientes potenciales reflejadas en la demanda insatisfecha de 2020 que son 1776 clientes potenciales al mes.

2.5 DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN

2.5.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar

Los materiales necesarios para llevar a cabo las actividades de cuidado infantil van a ser los siguientes:

Tabla 46. Materiales para servicio

Materiales	Unidad de medida	Materiales por mes
Mascarillas	Caja	6
Guantes	Caja	6
Alcohol	Galón	1
Trajes antifluído	Paquete de 10	15
Cuaderno	Unidad	6
Lápices	Caja	6
Pinturas	Caja	6
Libros	Unidad	6
Cuentos	Unidad	6
Laptops	Unidad	6
Tablet	Unidad	6

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

En el caso del cuidado infantil a domicilio va a ser importante considerar que la pandemia por COVID influye en el uso de implementos de bioseguridad tanto para niños como para el personal de la empresa, no va a existir sustitución de implementos ya que todos son necesarios para brindar un servicio seguro.

2.6 CALIDAD

2.6.1 Método de control de calidad

Para establecer un control de calidad es necesario verificar parámetro de actividades los cuales permitan controlar las funciones a cumplir en el cuidado infantil para brindar un servicio adecuado a los niños y sus familias. A continuación, se exponen los parámetros a seguir para brindar un servicio óptimo en cuidado infantil:

Servicio de cuidado infantil a domicilio
 Inicio de actividades: 16-11-2020
 Fin de actividades: 20-11-2020
 Inspección a cargo de: Julia Elena

Tabla 47. Método de control de calidad en base a lista de verificación

Fallas o defectos en la operativa	Escala de Likert para calificar de 1 a 5	Porcentaje
Puntualidad	4	85 %
Herramientas de trabajo	3	100%
Informe de actividades completo	3	40 %
Habilidad para congeniar con el niño(a)	2	70 %
Opinión de los padres	3	100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

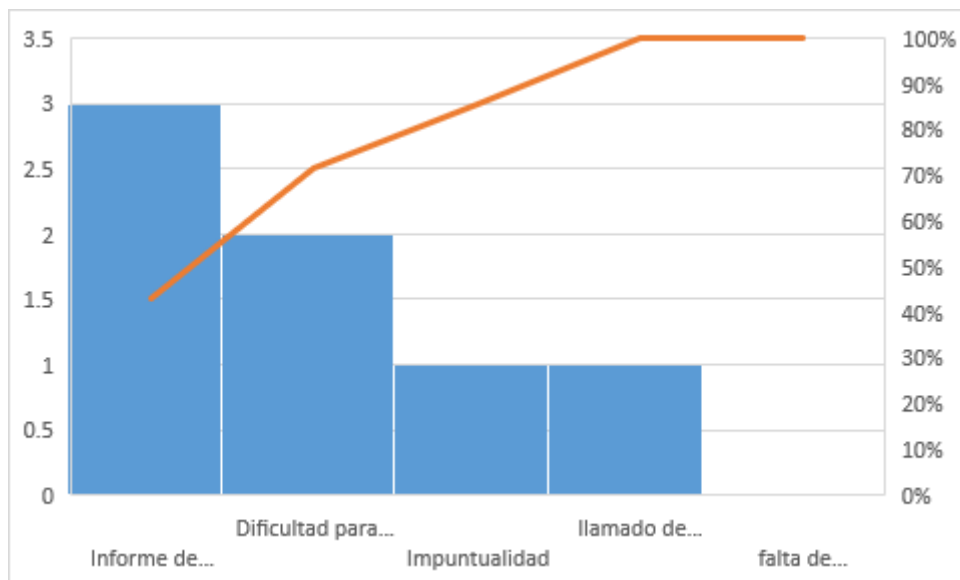


Gráfico 14. Diagrama de Pareto

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

2.7 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN

2.7.1 Seguridad e higiene ocupacional

Siguiendo lo que determina el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del ambiente de trabajo (2019), refleja que dentro de la normativa establecen parámetro a tomar en cuenta para el adecuado funcionamiento de la empresa y el cuidado del ambiente laboral, a continuación, se detallan los siguientes artículos en base a lo que especifica y requiere la empresa de cuidado infantil “Canguros”:

Según el Art. 176. ROPA DE TRABAJO del reglamento de seguridad y salud ocupacional se especifica que:

1. Siempre que el trabajo implique por sus características un determinado riesgo de accidente o enfermedad profesional, o sea marcadamente sucio, deberá utilizarse ropa de trabajo adecuada que será suministrada por el empresario.

Igual obligación se impone en aquellas actividades en que, de no usarse ropa de trabajo, puedan derivarse riesgos para el trabajador o para los consumidores de alimentos, bebidas o medicamentos que en la empresa se elaboren.

2. La elección de las ropas citadas se realizará de acuerdo con la naturaleza del riesgo o riesgos inherentes al trabajo que se efectúa y tiempos de exposición al mismo.

3. La ropa de protección personal deberá reunir las siguientes características:

a) Ajustar bien, sin perjuicio de la comodidad del trabajador y de su facilidad de movimiento.

b) No tener partes sueltas, desgarradas o rotas.

c) No ocasionar afecciones cuando se halle en contacto con la piel del usuario.

d) Carecer de elementos que cuelguen o sobresalgan, cuando se trabaje en lugares con riesgos derivados de máquinas o elementos en movimiento.

e) Tener dispositivos de cierre o abrochado suficientemente seguros, suprimiéndose los elementos excesivamente salientes.

f) Ser de tejido y confección adecuados a las condiciones de temperatura y humedad del puesto de trabajo.

4. Cuando un trabajo determine exposición a lluvia será obligatorio el uso de ropa impermeable.

5. Siempre que las circunstancias lo permitan las mangas serán cortas, y cuando sea largas, ajustarán perfectamente por medio de terminaciones de tejido elástico. Las mangas largas, que deben ser enrolladas, lo serán siempre hacia adentro, de modo que queden lisas por fuera.

6. Se eliminarán o reducirán en todo lo posible los elementos adicionales como bolsillos, bocamangas, botones, partes vueltas hacia arriba, cordones o similares, para evitar la suciedad y el peligro de enganche, así como el uso de corbatas, bufandas, cinturones, tirantes, pulseras, cadenas, collares y anillos.

7. Se consideran ropas o vestimentas especiales de trabajo aquellas que, además de cumplir lo especificado para las ropas normales de trabajo, deban reunir unas características concretas frente a un determinado riesgo.

A través del Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES, se detalla los siguientes puntos a considerar:

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento. (Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores, 2019, p. 8).

En cuanto a los permisos para el funcionamiento de la empresa figuran los siguientes:

- RUC de Servicio de Rentas Internas
- Patente municipal

- Calificación del IESS
- Certificado de cuerpo de bomberos

CAPITULO III

3. ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

- Definir la estructura organizacional, misión y visión de la empresa y perfiles de cargo de la empresa acorde a su estructura y necesidades.

3.2 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

3.2.1 Visión de la empresa

En cuanto a la visión de la empresa se puede decir que “resume hacia dónde se proyecta la empresa, qué es lo que quiere conseguir a futuro” (Dolores, 2017, p. 26). Es así que es importante que se defina hacia donde se proyecta la empresa de cuidado infantil ya que a largo plazo se espera un gran crecimiento, por lo tanto, se plantea como visión de la empresa lo siguiente:

Dentro de cinco años ser la empresa líder en cuidado infantil a domicilio en las principales provincias del Ecuador brindando un servicio completo en cuanto al cuidado infantil en el cual se tenga una evaluación individual y una planificación propia de cada niño, con personal profesional.

3.2.2 Misión de la empresa

Es importante reconocer la misión de la empresa, para esto se necesita identificar el concepto de misión el cual establece que “define por qué estamos en el mercado, cuál es la razón de nuestra existencia en el ámbito de los negocios” (Dolores, 2017, p. 23). Así se establece que la misión de la empresa es:

Prestar el servicio de cuidado infantil a domicilio, identificando las necesidades de cada uno de los clientes, con excelente servicio profesional y mejora continua.

3.2.3 Objetivos y estrategias

A través del análisis FODA que se encuentra en el primer capítulo se va a desarrollar el siguiente gráfico para establecer el mapa estratégico basado en objetivos y estrategias para la empresa que según Oyaque, Santamaria y López (2020) van alineadas con la misión y visión institucional:

Tabla 48. Análisis de FODA cruzada

FACTORES EXTERNOS	Oportunidades	Amenazas
	Necesidad de clientes para solicitar servicio de cuidado infantil	Competencia del sector y nuevas empresas
	Ubicación al norte de la ciudad Mercado no saturado Tecnología para uso con niños	Desconfianza por la crisis sanitaria Confinamiento hace que las familias se queden en sus casas juntas y no necesitan del cuidado infantil
FACTORES INTERNOS		
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
Creatividad para trabajar con niños	Con la presentación de un plan de actividades basada en el óptimo desarrollo infantil.	A través de la innovación en materiales digitales y con los cuidados respectivos para evitar contagios frente a la crisis sanitaria
Profesionales capacitados	El lugar va a ser adaptado para la población del norte de la ciudad	
Actualización de programas de desarrollo infantil		
Calidad en la atención		
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
Empresa nueva en el sector	Por medio de la promoción de la calidad y profesionales capacitados en el cuidado infantil	La creación de la empresa debe cumplir todos los requisitos necesarios para seguir adelante y prosperar
La cartera de clientes es limitada		

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

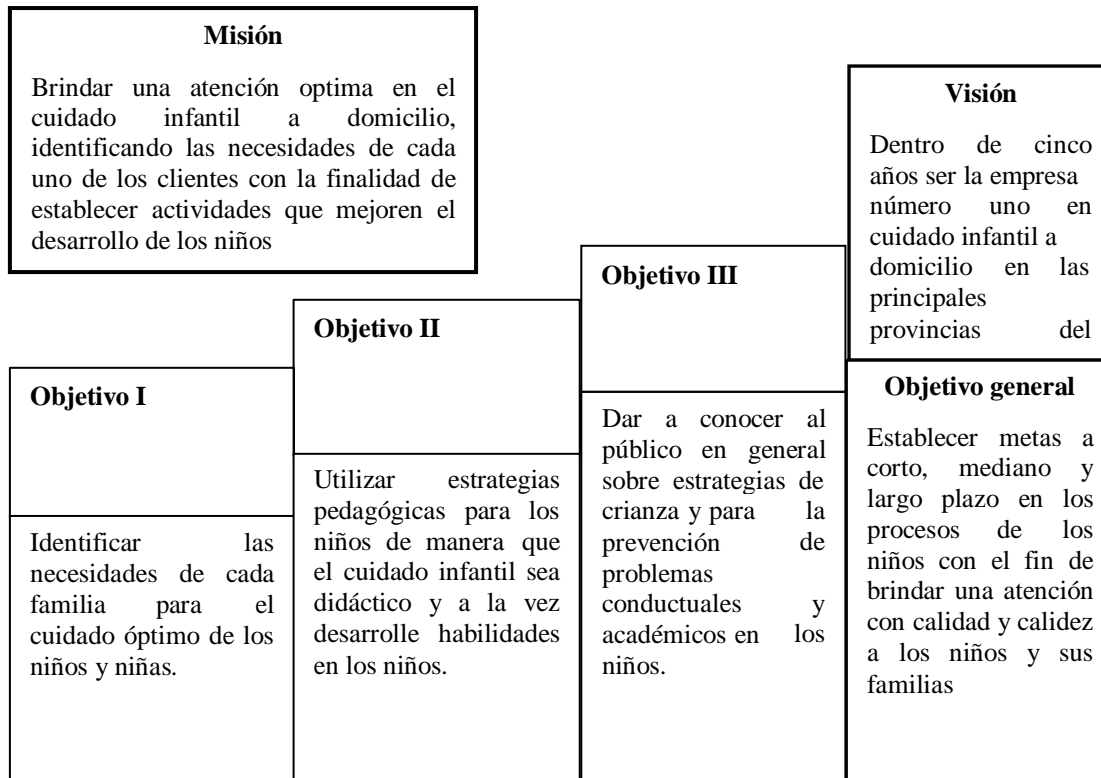


Gráfico 15 Objetivos estratégicos

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

3.3 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

De acuerdo con Marín (2012) en una empresa las actividades deben coordinarse, en ese caso existen varios mecanismos que coordinan las tareas y se basan en flujos organizacionales, “diseñar la estructura de la organización implica tomar una serie de decisiones alrededor de las variables puntuales de coordinación, especialización, formalización, departamentalización, tramo de autoridad y centralización” (p. 50).

3.3.1 Organización interna

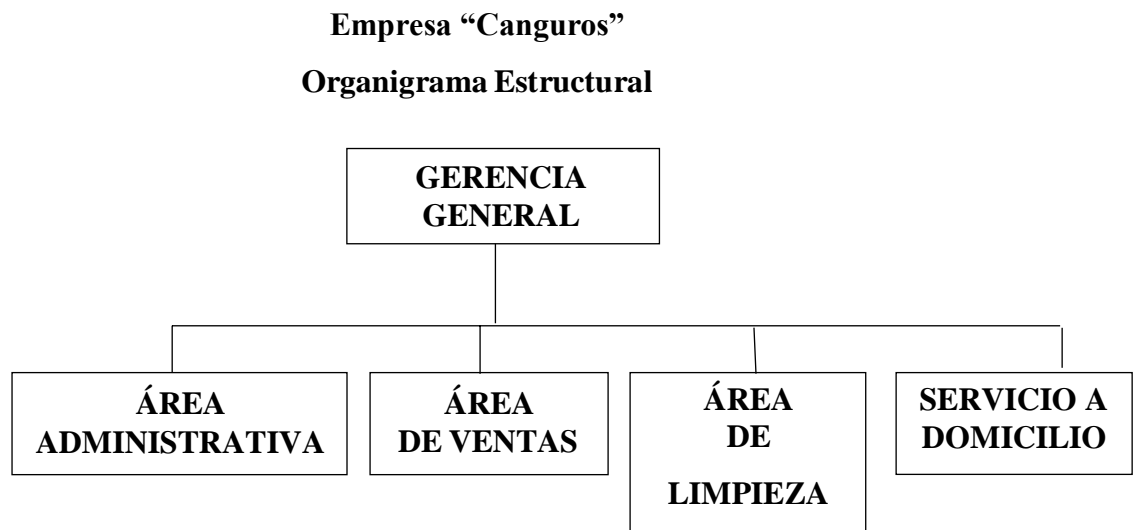


Gráfico 16 Organigrama estructural

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Empresa “Canguros”
Organigrama Funcional

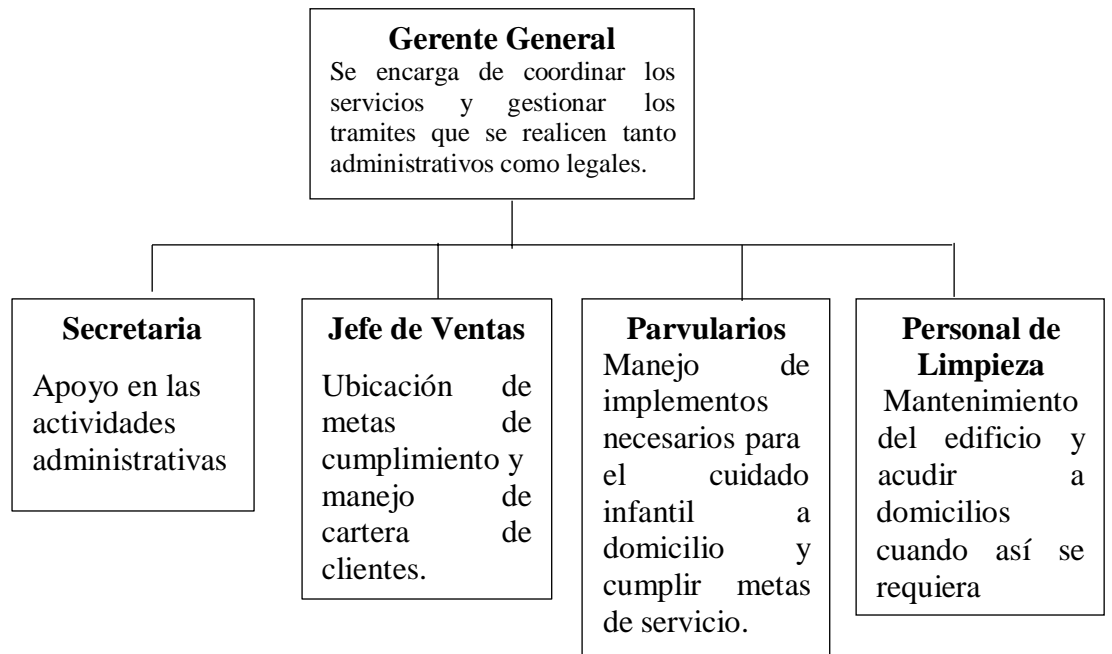


Gráfico 17 Organigrama funcional

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

3.3.2 Descripción de puestos

Es importante considerar que en la organización de empresas debe estar bien definidas las actividades a realizar y quienes lo van a realizar deben ser aptos para el cargo, León (2015) indica que la adecuada disposición de los puestos es “la correcta obtención de información de responsabilidades y deberes para realizar los debidos análisis en base a las cualidades, habilidades y conocimientos”.

Tabla 49. Descripción de puesto en Gerencia

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Gerente
Supervisa a	Departamentos: administrativo, ventas y apoyo
NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona con amplio conocimiento en administración de empresas, así como también marketing y publicidad, analítico con rapidez y capacidad de respuesta óptima.	
FUNCIONES	
Capacidad de organización, asesoría a los demás departamentos, aprobación de planes y preparación de estrategias para cumplimiento de metas en servicios, coordinación de reuniones y verificación de calidad de actividades de la empresa.	
Objetivos del puesto	<ul style="list-style-type: none">• Aprobar presupuestos• Preparar informes y documentación para presentar a la junta directiva• Analizar reportes• Tomar decisiones óptimas• Ejecutar decisiones de la junta directiva

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 50. Descripción de puesto en Área administrativa

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Secretaria
NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona con amplio conocimiento en legislación laboral, con alto grado de liderazgo y planificación, así como también de organización del personal.	
FUNCIONES	
Supervisión de personal sobre las funciones de cada empleado, verificación de las relaciones grupales y resolución de conflictos, organización de horarios, supervisar los procedimientos de capacitaciones del personal.	
Objetivos del puesto	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar controles de asistencia al personal• Controlar expedientes de los colaboradores para tener un orden en beneficios laborales.• Realizar reuniones con el personal para mejora de relaciones laborales y motivación• Seguir cada caso de los empleados para el cumplimiento de objetivos de la empresa

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 51. Descripción de puesto en Área de ventas

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Jefe de ventas
Supervisa a	Departamentos de ventas
NATURALEZA DEL PUESTO	
Asistencia inmediata a clientes potenciales y usuarios actuales para escoger el servicio más conveniente.	
FUNCIONES	
Asistencia a los clientes y manejo óptimo de la información de publicidad entregada a los usuarios, adecuar sistemas de pago o de financiamiento para la comodidad del cliente, elaboración de informes sobre visitas a usuarios y manejo de cartera de clientes.	
Objetivos del puesto	<ul style="list-style-type: none">• Analizar la campaña publicitaria• Proponer ideas sobre necesidades a satisfacer de los clientes• Desarrollar publicidad sobre el servicio• Coordinar reuniones con clientes potenciales• Presentar informes de seguimiento a clientes actuales• Exponer resultados mensuales de impacto de las estrategias de ventas.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Tabla 52. Descripción de puesto en Área operativa

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Parvularia (Cuidadora / Educadora)
NATURALEZA DEL PUESTO	
Conocimiento sobre el desarrollo óptimo de niños, así como también generación de empatía hacia los infantes.	
FUNCIONES	
Persona orientada a resultados, con comunicación asertiva, que logre identificar y proponer alternativas sobre el adecuado desarrollo tanto físico como mental de los niños.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
Título profesional	Licenciatura en parvularia / psicología infantil
Experiencia	2 - 4 años
Idiomas	Inglés medio
Objetivos del puesto	<ul style="list-style-type: none">• Recetar datos para ficha de cada infante y su familia• Desarrollar actividades para niños• Ejecutar evaluaciones para cada infante

- Interpretar informes para seguimiento óptimo de los infantes.
- Brindar apoyo a cada infante y sus familias.

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

Tabla 53. Descripción de puesto en Área de limpieza

INFORMACIÓN BÁSICA	
Puesto	Personal de Limpieza
NATURALEZA DEL PUESTO	
Actividades de limpieza en la oficina y cuando se necesite en los hogares donde se desempeña actividades de cuidado infantil	
FUNCIONES	
Persona con comunicación asertiva, que logre cumplir las actividades encomendadas cuando exista la necesidad de limpieza y organización de recursos materiales para su uso en hogares y en la oficina, la asepsia tanto de oficina, así como también si hubiera la necesidad de limpieza en los hogares de los niños	
Objetivos del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la oficina • Organizar recursos materiales • Llevar itinerario de uso de materiales para un adecuado control de inventario

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

3.4 CONTROL DE GESTIÓN

3.4.1 Indicadores de gestión

Tabla 54. Indicador de gestión

Área	Indicador	Formula	Meta
Gerencia	Incremento de servicios	Cantidad de servicios concretados / servicios planificados * 100	90%
Administrativa	Selección de personal	#de personal que cumple el perfil / total personal contratado * 100	100%
Ventas	Satisfacción del cliente	#de clientes satisfechos / Total clientes atendidos *100	85%
Operativo	Reclamos	# de reclamos / total de servicios realizados * 100	10%

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

3.5 NECESIDADES DEL PERSONAL

Es necesario tomar en cuenta la necesidad de las familias por recurrir a especialistas y profesionales para el cuidado de sus hijos con todas las medidas de seguridad necesarias para evitar la propagación del coronavirus, para esto va a ser importante una capacitación permanente a las familias y a las cuidadoras para tener disponibilidad de profesionales que se encarguen de la adecuada vinculación en el domicilio y el uso de herramientas de bioseguridad, se va a disponer por los próximos tres años a 6 cuidadoras quienes estarán pendientes en toda la semana de cada caso de domicilio brindando todas las seguridades y se espera que por año el personal ascienda el doble, esto quiere decir que el segundo año se tenga 12 cuidadoras y el tercer año 24 cuidadoras para cubrir las necesidades de la empresa.

CAPITULO IV

4. ÁREA JURÍDICO LEGAL

4.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL

- Establecer la forma jurídica en la cual pertenece la empresa, determinar los requisitos dentro de la normativa jurídica para el funcionamiento, definir los parámetros necesarios para el establecimiento de patente y marca.

4.2 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

A través de las necesidades identificadas por los clientes se establece que la empresa tiene base en normativas de persona física, en la cual la forma jurídica es la individual, la cual se determina como empresario individual, no está sometido a gran cantidad de trámites, no se exige un capital mínimo inicial, no es necesaria la participación de socios, entre otros (Comunidad de Madrid, 2008).

El objeto social de la empresa está enfocado en el servicio de cuidado infantil, por tanto, se establece que las características que tiene la empresa en cuanto a su razón social se van a establecer con los siguientes parámetros:

- Derecho de socios
- Obligaciones
- De administración
- Fiscalización
- Juntas y tramites
- Registro mercantil

4.3 PATENTES Y MARCAS

Para que tenga los permisos de funcionamiento la empresa va a ser necesario enfocarse en lo que determina el Ministerio de Inclusión económica y social sobre los requisitos y normas técnicas de permiso de funcionamiento de centros infantiles públicos y particulares, a continuación, se detalla lo especificado por el MIES (2018):

Los centros infantiles públicos y privados para obtener su permiso de funcionamiento deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Registro Único de Contribuyentes del representante legal/propietario.
- Cédula de Ciudadanía y certificado de votación del representante legal/propietario o Registro en el Censo en caso de extranjeros.
- Contratos de personal vigente, suscrito y registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales de acuerdo con la nómina (originales) (aplica a centros públicos y privados en funcionamiento).
- Documento original del Proyecto Educativo propuesto o en ejecución.
- Perfil del personal actualizado: título profesional o de bachillerato.
- Permiso de funcionamiento vigente emitido por el Cuerpo de Bomberos.
- Plan de contingencia vigente para la gestión del riesgo emitido por la Secretaría de Riesgos.

Es importante indicar que, una vez socializados los requisitos a cada uno de los Centros, personal técnico del MIES, visitará a cada uno de las unidades para realizar la respectiva categorización la misma que responde a la siguiente matriz:

Tabla 55. Revisión de requisitos para apertura de centro de cuidado infantil

Resultados de la visita de verificación de requisitos básicos			
Categoría		Calificación	Estado
Centro en rango superior		90 a 100	Permiso de funcionamiento concedido
Centro en rango medio		65 a 89	Centro en proceso de permiso (se puede continuar con el servicio)
Centro en rango bajo		51 a 64	Centro nuevo sin permiso de funcionamiento
Centro en rango inferior		0 a 50	Centro nuevo sin permiso de funcionamiento o clausurado

Fuente: www.inclusion.gob.ec/11253/

4.4 LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES

Para que se haga efectivo el funcionamiento de la empresa hay que tomar en cuenta que el trámite se aplica a las Unidades de Atención bajo los siguientes tipos de administración:

- Administración directa del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Convenio de cooperación con gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones de la sociedad civil y personas naturales
- Entidades públicas sin convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social y unidades de atención privadas.

Los beneficiarios de este servicio son todas las unidades de atenciones tanto públicas como privadas a nivel nacional, mismas que pueden tener diferentes tipos de administración como son administración directa del Ministerio de Inclusión Económica y Social, bajo convenio de cooperación con gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones de la sociedad civil y personas naturales;

entidades públicas sin convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social y empresas privadas.

Requisitos Obligatorios:

1. Formulario de Registro de Solicitud de Permiso de Funcionamiento.
2. Plan de Reducción de Riesgos en el que consten las acciones para enfrentar situaciones de emergencia o desastre.
3. Título o escritura pública que avale el tipo de vinculación que se tiene con el inmueble en que se ofertará el servicio institucionalizado de desarrollo integral para la primera infancia (propiedad, comodato, usufructo, etc.), o copia autenticada ante Notario del contrato de arrendamiento, debidamente registrado.
4. Proyecto de Funcionamiento con enfoque de derechos que determine la capacidad técnica para los servicios según la modalidad, que incluya una propuesta de articulación interinstitucional con actores públicos, privados y comunitarios.
5. Permiso o autorización del cuerpo de Bomberos
6. Plano/croquis del local donde funciona la Unidad de Atención.

En caso de que la unidad se encuentre funcionando deberá presentar la Nómina de usuarios de la unidad de atención de acuerdo con el formato establecido y la Nómina del Talento Humano que opera en la unidad de atención para ello debe descargar los formatos que se encuentran en la siguiente URL: <https://www.inclusion.gob.ec/43980-2/>

Formatos y anexos

- Formulario de Registro de Solicitud de Permiso de Funcionamiento, solicitud de autorización para funcionamiento de centros para la prestación de servicios de desarrollo integral para la primera infancia que ofertan atención a niñas y niños

- Plan de Reducción de Riesgos, formato en el que constan las acciones para enfrentar situaciones de emergencia o desastre.
- Proyecto de Funcionamiento con enfoque de derechos que determine la capacidad técnica para los servicios según la modalidad.
- Proyecto de Funcionamiento con enfoque de derechos que determine la capacidad técnica para los servicios según la modalidad, que incluya una propuesta de articulación interinstitucional con actores públicos, privados y comunitarios
- Nómina de usuarios de la unidad de atención, nómina de Usuarios que serán atendidos o son atendidos en la Unidad de Atención (En caso de que la unidad se encuentre funcionando).

Procedimiento en línea

- Ingresar a la URL: <https://www.gob.ec/tramites/5570/webform>.
- Llenar el formulario en línea, acorde a la información solicitada y documentos habilitantes.

Procedimiento Presencial

1. Ingresar a la página WEB del Ministerio de Inclusión Económica y Social para descargar y llenar el formulario de solicitud de permiso de funcionamiento y la reunir la documentación habilitante; para su posterior entrega en la Direcciones Distritales del MIES, a nivel nacional.
2. Recibir la visita de inspección del Técnico Distrital MIES, que será previamente coordinada para la aplicación de la ficha de evaluación de calidad.
3. Retirar Permiso de Funcionamiento en las Direcciones Distritales o Coordinación Zonal

El trámite no tiene costo alguno, (MIES, 2018).

Para la creación del Registro Único de Contribuyentes es necesario acudir al Servicio de Rentas Internas quien cataloga como beneficiarios de la inscripción

del Registro Único del Contribuyente (RUC), a las personas jurídicas (privadas) civiles y comerciales que requieran iniciar una actividad comercial. Para el trámite del RUC es necesario tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Cédula de identidad
- Certificado de votación
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente.
- Escritura pública de constitución.
- Nombramiento del representante legal.
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.

Requisitos alternativos para el canal presencial (suplen la presentación de un requisito básico):

- Pasaporte ordinario
- Certificado de presentación
- Certificado de exención

Para realizar el trámite a través del canal presencial es necesario:

1. Acudir al centro de atención del SRI
2. Solicitar el turno
3. Esperar el turno
4. Acudir a la ventanilla de atención
5. Presentar los requisitos y documentación de respaldo
6. Recibir contestación

El trámite no tiene costo (Ministerio de Gobierno, 2020).

CAPITULO V

5. ÁREA FINANCIERA

5.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO

- Obtener la medición de rentabilidad de la empresa y diseñar un plan de inversión, así como también definir el plan de financiamiento de la empresa.

5.2. PLAN DE INVERSIÓN

Tabla 56. Plan de Inversión

PLAN INVERSIÓN					
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL (USD)	TOTAL (USD)
ACTIVOS FIJOS					\$ 14.170,00
Instalaciones y Remodelaciones	1	Remodelación oficina			\$ 5.000,00
	1	Minifurgoneta	10.000,00	10.000,00	\$ 6.700,00
					\$ 11.700,00
Vehículos	1	Mesas de trabajo (acero inox)	120,00	120,00	
					\$ 620,00
Muebles y Enseres	1	Escritorio	250,00	250,00	
	3	Sillas Giratorias	45,00	135,00	
	1	Archivadores	115,00	115,00	
					\$ 1.850,00
Maquinaria y Equipos	3	Tablets	150,00	450,00	
	1	Computador de escritorio	450,00	450,00	
	1	Impresora Multifunción	180,00	180,00	
	1	Teléfono	50,00	50,00	
	3	celulares	240,00	720,00	
Equipos de Oficina	10	materiales de oficina	30,00	300,00	
	10	Resma de papel	5,00	50,00	
TOTAL ACTIVOS FIJOS					\$ 14.520,00
ACTIVOS DIFERIDOS					\$ 600,00
Gastos de Constitución	1	Responsabilidad Limitada	400,00	400,00	\$ 400,00
	1	Gastos notariales	200,00	200,00	\$ 200,00
TOTAL DIFERIDOS					\$ 600,00
CAPITAL DE TRABAJO					\$ 28.221,00
TOTAL PLAN DE INVERSIÓN					\$ 43.341,00

Fuente: Investigación propia. **Elaborado por:** La Autora.

Se aprecia que el valor de inversión inicial es de 31180\$ lo cual corresponde a los suministros que van a ser necesarios en un comienzo para dar funcionalidad al servicio de cuidado infantil.

5.3.PLAN DE FINANCIAMIENTO

Tabla 57. Plan de Financiamiento

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	% SOCIOS	TOTAL USD	%
Recursos Propios				
Aportación de Socios			43.341,00	100%
Efectivo	17.586,50	41%		
Bienes	30.000,00	69%		
Recursos de terceros				
Préstamo Bancario			-	0%
TOTAL		110%	43.341,00	100%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Plan financiero

Los servicios ofrecidos son:

- Cuidado a domicilio de niños de 0 a 12 años en horas de la mañana, tarde y noche.
- Acompañamiento en la elaboración de tareas escolares.
- Lectura de cuentos infantiles y juegos lúdicos.

Tabla 58. Tarifas

MODALIDAD	TARIFA	No. De Niños	EMPRESA	COLABORADORA
MAÑANA Y TARDE	8	1	50%	50%
MAÑANA Y TARDE	10 *	De 2 a 3 niños	50%	50%
NOCHE	10	1	50%	50%
NOCHE	12 *	De 2 a 3 niños	50%	50%

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Dependiendo la cantidad de los niños y su edad se hará un incremento que será analizado dependiendo de cada uno de los casos.

Las tarifas incluyen el servicio de cuidado de hasta 2 niños, siempre que el primero sea mayor de 3 años y el segundo puede ser menor.

El transporte será cubierto por parte de la empresa.

Para mayor seguridad y tranquilidad de los padres, la empresa cuenta con un pediatra que atenderá 24 horas del día en caso de requerirlo.

Formas de pago:

Para reservar el servicio se deberá realizar un pago del 50% de las horas contratadas, el otro 50% se deberá cancelar una vez que finalice el servicio.

El pago de las horas extras a las contratadas deberá ser depositado máximo 24 horas después de brindado el servicio, con el valor determinado por la empresa.

Las hojas de vida de las colaboradoras podrán ser resumidas y enviadas a los contratantes en caso de ser requerido.

Las colaboradoras no podrán mantener contacto con ninguno de los contratantes una vez finalizado el servicio.

5.4.CALCULO DE COSTOS Y GASTOS

a) DETALLE DE COSTOS

A continuación, se definen los costos en cuanto a insumos y recurso humano necesario para la adecuada operación en las actividades a desempeñar en la empresa:

Tabla 59. Detalle de costos

COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES

DESCRIPCIÓN	FIJO MENSUAL	FIJO ANUAL	VARIABLE		COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
			E MENSUAL	ANUAL		
MATERIA PRIMA DIRECTA	-	-	500,00	6.000,00	500,00	6.000,00
MANO DE OBRA DIRECTA	-	-	1.041,87	12.502,41	1.041,87	12.502,41
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	-	-	228,90	2.746,80	228,90	1.013,80
GASTOS ADMINISTRATIVOS	2.616,99	30.133,42	200,00	-	2.816,99	30.133,42
GASTOS DE VENTA	850,00	4.512,70	-	-	850,00	4.512,70
GASTOS FINANCIEROS	233,25	2.799,00	-	-	233,25	2.799,00
TOTAL	3.700,24	44.402,82	1.970,77	21.249,21	5.671,00	56.961,33

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

b) PROYECCIÓN DE COSTOS

La proyección va a ser realizada a cinco años recurriendo con un porcentaje de inflación de 1.05% según el banco central del Ecuador.

Tabla 60. Proyección de costos en 5 años.

	PRODUCTO	% DE PRODUCTO A REALIZAR	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL	PRECIO DE VENTA	INGRESO MENSUAL	INGRESO ANUAL
AÑO 1	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				194,28	5175,62	62107,43
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				194,28	7475,89	89710,73
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				194,28	16101,93	193223,12
	TOTAL	100%	148	1776	194,28	28753,44	345041,28
AÑO 2	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				197,37	5783,70	69404,43
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				197,37	8354,24	100250,85
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				197,37	17993,74	215924,90
	TOTAL	100%	162,8	1954	197,37	32131,68	385580,18
AÑO 3	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				200,51	6463,23	77558,76
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				200,51	9335,78	112029,32
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				200,51	20107,83	241293,92
	TOTAL	100%	179	2149	200,51	35906,83	430882,00
AÑO 4	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				203,70	7222,59	86671,14
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				203,70	10432,64	125191,64
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				203,70	22470,29	269643,54
	TOTAL	100%	197	2364	203,70	40125,53	481506,32
AÑO 5	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				206,93	8071,18	96854,13
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				206,93	11658,37	139900,41
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				206,93	25110,33	301323,96
	TOTAL	100%	217	2600	206,93	44839,87	538078,50

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

c) DETALLE DE GASTOS

Los gastos que se realizan en la empresa esta vinculados a la adquisición de bienes para brindar un servicio óptimo de cuidado infantil, además los servicios que se usan en el edificio matriz también generan gastos para la empresa, a continuación, el detalle:

Tabla 62. Gastos administrativos

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO 1
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Suministros de Oficina	90,00	91,40
Sueldos y Salarios	1.200,00	7.618,60
Gasto Servicios Básicos (Administrativos)	150,00	152,33
Servicios Internet	40,00	40,62
Plan Celular	100,00	101,55
Depreciación muebles y enseres	157,86	160,31
Depreciación equipos de oficina	33,56	34,08
Depreciación equipos de computo	144,70	146,94
Gasto arriendo	400,00	4.800,00
TOTAL	2.316,12	13.145,82
GASTOS DE VENTA		
Publicidad	447,17	5.366,04
Combustible	50,00	50,78
Depreciación Vehículo	130,67	132,70
Depreciación Maquinaria y Equipo	30,23	30,70
TOTAL	658,06	5.580,21
GASTOS FINANCIEROS		
Intereses Préstamo	0,00	0,00
TOTAL	155,50	0,00
TOTAL GASTOS	3.129,68	18.726,03

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora

PROYECCIÓN DE GASTOS

Tabla 62. Gastos administrativos

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO 1	VALOR AÑO 2	VALOR AÑO 3	VALOR AÑO 4	VALOR AÑO 5
GASTOS ADMINISTRATIVOS						
Suministros de Oficina	90,00	91,40	92,82	94,26	95,72	97,20
Sueldos y Salarios	1.200,00	7.618,60	7.736,69	7.856,61	7.978,38	8.102,05
			-	-	-	-
Gasto Servicios Básicos (Administrativos)	150,00	152,33	154,69	157,08	159,52	161,99
Servicios Internet	40,00	40,62	41,25	41,89	42,54	43,20
Plan Celular	100,00	101,55	103,12	104,72	106,35	107,99
Depreciación muebles y enseres	157,86	160,31	162,79	165,31	167,88	170,48
Depreciación equipos de oficina	33,56	34,08	34,61	35,14	35,69	36,24
Depreciación equipos de computo	144,70	146,94	149,22	151,53	153,88	156,27
Gasto arriendo	400,00	4.800,00	4.874,40	4.949,95	5.026,68	5.104,59
TOTAL	2.316,12	13.145,82	13.349,59	13.556,51	13.766,63	13.980,02
GASTOS DE VENTA						
Publicidad	986,66	1.001,95	1.017,48	1.033,25	1.049,27	1.065,53
Combustible	50,00	50,78	51,56	52,36	53,17	54,00
Depreciación Vehículo	130,67	132,69	134,75	136,84	138,96	141,11
Depreciación Maquinaria y Equipo	30,23	30,69	31,17	31,65	32,14	32,64
TOTAL	1.197,55	1.216,11	1.234,96	1.254,11	1.273,54	1.293,28
GASTOS FINANCIEROS						
Intereses Préstamo	155,50	155,50	155,50	155,50	155,50	155,50
TOTAL	155,50	155,50	155,50	155,50	155,50	155,50
TOTAL GASTOS	3.669,17	14.517,43	14.740,05	14.966,11	15.195,68	15.428,80

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Depreciación

Tabla 64. Depreciaciones

ACTIVO FIJO	% Deprec.	Años Vida Útil
Equipos de Oficina	10%	10
Muebles y Enseres	10%	10
Vehículos	20%	5
Equipo Tecnológico	10%	10

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Podemos analizar que el vehículo es el activo fijo que tendrá una vida útil mucho más corta.

Proyección de la depreciación

Tabla 65. Proyección de Depreciación

DESCRIPCIÓN	VALOR	% DEPRECIACIÓN	VALOR DEP. AÑO 1	VALOR DEP. AÑO 2	VALOR DEP. AÑO 3	VALOR DEP. AÑO 4	VALOR DEP. AÑO 5	VALOR DEP. AÑO 6	VALOR DEP. AÑO 7	VALOR DEP. AÑO 8	VALOR DEP. AÑO 9	VALOR DEP. AÑO 10
VEHÍCULOS	\$ 6.700,00	20%	948,00	1568	1568	1568	1568					
MUEBLES Y ENSERES	11.700,00	10%	1152,46	157,86	157,86	157,86	157,86	157,86	157,86	157,86	157,86	157,86
EQUIPO TECNOLÓGICO	1.850,00	10%	144,70	362,71	362,71	362,71	362,71	362,71	362,71	362,71	362,71	362,71
EQUIPO DE OFICINA	350,00	10%	33,56	12,96	12,96	12,96	12,96	12,96	12,96	12,96	12,96	12,96
TOTAL DEPRECIACIONES			2.278,72	2.101,53	2.101,53	2.101,53	2.101,53	533,53	533,53	533,53	533,53	533,53

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

5.5. CALCULO DE INGRESOS

PROYECCIÓN DE INGRESOS

Tabla 66. Proyección de ingresos

	PRODUCTO	%DE PRODUCTO A REALIZAR	CANTIDAD MENSUAL	CANTIDAD ANUAL	PRECIO DE VENTA	INGRESO MENSUAL	INGRESO ANUAL
AÑO 1	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				194,28	5175,62	62107,43
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				194,28	7475,89	89710,73
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				194,28	16101,93	193223,12
	TOTAL	100%	148	1776	194,28	28753,44	345041,28
AÑO 2	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				197,37	5783,70	69404,43
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				197,37	8354,24	100250,85
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				197,37	17993,74	215924,90
	TOTAL	100%	162,8	1954	197,37	32131,68	385580,18
AÑO 3	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				200,51	6463,23	77558,76
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				200,51	9335,78	112029,32
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				200,51	20107,83	241293,92
	TOTAL	100%	179	2149	200,51	35906,83	430882,00
AÑO 4	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				203,70	7222,59	86671,14
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				203,70	10432,64	125191,64
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				203,70	22470,29	269643,54
	TOTAL	100%	197	2364	203,70	40125,53	481506,32
AÑO 5	SERVICIO PROFESIONAL Y KIT DE SEGURIDAD				206,93	8071,18	96854,13
	MATERIALES DIDACTICOS DEL MES				206,93	11658,37	139900,41
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO				206,93	25110,33	301323,96
	TOTAL	100%	217	2600	206,93	44839,87	538078,50

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

El valor de 148\$ que se prevé como venta del servicio por mes al usuario esta desglosado de la siguiente manera: 72\$ por concepto de servicios profesionales, 12\$ por kit de bioseguridad, 24\$ para materiales didácticos a usar en el mes, 40\$ por concepto de evaluación y seguimiento de desarrollo (toma de test para evaluar avances y asesoramiento a la familia).

5.6. FLUJO DE CAJA

Tabla 67. Flujo de Caja

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
A	INGRESOS OPERACIONALES	43.341,00	345.041,28	385.580,18	430.882,00	481.506,32	538.078,50
	Recursos propios	43.341,00					
	Recursos de terceros	-					
	Ingresos por venta		345.041,28	385.580,18	430.882,00	481.506,32	538.078,50
B	EGRESOS OPERACIONALES		54.162,33	55.084,62	57.126,80	59.303,29	61.626,98
	Costo Directo		6.000,00	6.704,94	7.492,70	8.373,02	9.356,77
	Costo Indirecto		12.502,41	12.876,23	13.261,23	13.657,74	14.066,11
	CIF		1.013,80	1.090,87	1.176,33	1.271,16	1.376,43
	Gastos de Administración		30.133,42	29.840,53	30.582,49	31.344,66	32.127,62
	Gastos de Ventas		4.512,70	4.572,05	4.614,05	4.656,71	4.700,05
C	FLUJO OPERACIONAL (A-B)	43.341,00	290.878,95	330.495,56	373.755,19	422.203,03	476.451,52
D	INGRESOS NO OPERACIONALES		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E	EGRESOS NO OPERACIONALES	-	104.428,98	118.925,29	134.742,19	152.439,82	172.240,18
	Pago Capital de Préstamo	-	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Pago de Intereses de Préstamos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Pago de participación de utilidades		43.211,99	49.210,46	55.755,39	63.078,54	71.271,80
	Pago 25% Impuesto a la Renta		61.216,99	69.714,82	78.986,80	89.361,27	100.968,38
F	FLUJO NO OPERACIONAL(D-E)		-104.428,98	-118.925,29	-134.742,19	-152.439,82	-172.240,18
G	FLUJO NETO GENERAL (C-F)	43.341,00	186.449,97	211.570,27	239.013,00	269.763,21	304.211,34
	(+) DEPRECIACIONES		2.278,72	2.101,53	2.101,53	2.101,53	2.101,53
J	FLUJO NETO DE CAJA		188.728,69	213.671,80	241.114,53	271.864,74	306.312,87

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

5.7. PUNTO DE EQUILIBRIO

Tabla 68. Punto de Equilibrio

$$PE = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \text{COSTOS VAR.}/\text{VENTAS}}$$

$$PE = \frac{3700,24}{1 - 4,101.68/9,939.03}$$

$$PE = 3972,51$$

$$\begin{aligned} \text{COSTOS FIJOS} &= 3700,24 \\ \text{COSTOS VARIABLES} &= 1970,77 \\ \text{VENTAS} &= 28753,44 \end{aligned}$$

PUNTO DE EQUILIBRIO (UNIDADES)

$$PE = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{PV - CVU}$$

$$PE = -333,78$$

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

5.8. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS

Tabla 69. Estado de resultados

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	345.041,28	385.580,18	430.882,00	481.506,32	538.078,50
(-) COSTO DE SERVICIO	19.516,21	20.672,04	21.930,27	23.301,92	24.799,30
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	325.525,07	364.908,14	408.951,73	458.204,40	513.279,20
(-) GASTOS OPERACIONALES	37.445,12	36.838,38	37.249,14	37.680,77	38.133,87
GASTOS ADMINISTRATIVOS	30.133,42	29.840,53	30.582,49	31.344,66	32.127,62
GASTOS DE VENTAS	4.512,70	4.572,05	4.614,05	4.656,71	4.700,05
GASTOS FINANCIEROS	2.799,00	2.425,80	2.052,60	1.679,40	1.306,20
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	288.079,95	328.069,76	371.702,59	420.523,63	475.145,32
(-) 15% Participación trabajadores	43.211,99	49.210,46	55.755,39	63.078,54	71.271,80
(=) UTILIDAD POST PARTICIPACION TRABAJA	244.867,96	278.859,29	315.947,20	357.445,09	403.873,52
(-) 25% Impuesto a la Renta	61.216,99	69.714,82	78.986,80	89.361,27	100.968,38
(=) UTILIDAD NETA	183.650,97	209.144,47	236.960,40	268.083,81	302.905,14

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

5.9. EVALUACIÓN FINANCIERA

a) INDICADORES

Tabla 70. Indicadores

Tasa pasiva	8.33%
Riesgo país	6.42%
Inflación	0.67%
Total	15.42%

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: La Autora.

a. 1) VALOR ACTUAL NETO

Tabla 71. Valor Actual Neto

CALCULO DEL VAN			
N°	FNE	(1+i) ⁿ	FNE/(1+i) ⁿ
0	- 43.915,98		- 43.915,98
1	188.728,69	1,29	146.859,14
2	213.671,80	1,65	129.381,85
3	241.114,53	2,12	113.608,97
4	271.864,74	2,73	99.679,35
5	306.312,87	3,50	87.393,80
VAN			533.007,13

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

Se puede apreciar que en cuanto a la inversión inicial en el periodo de cinco años se va a obtener un valor positivo de inversión en el que se identifica un beneficio de sumatoria por 533.007,13\$ lo cual es factible para el progreso del servicio de cuidado infantil a largo plazo.

a. 2) TASA INTERNA DE RETORNO

Tabla 72. Tasa interna de retorno

CÁLCULO TMAR			
DETALLE	APORTACIÓN DE SOCIOS	RIESGO SOCIOS	RIESGO INVERSIÓN
TASA PASIVA			5,92%
INFLACIÓN PROMEDIO			1,59%
RIESGO DE INVERSIONISTAS			21,00%
Efectivo	41%	8%	
Bienes	69%	8%	
TOTAL			28,51%
			15,42

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

De acuerdo a lo obtenido en la Tasa Interna de Retorno se identifica que existe rentabilidad del negocio ya que en un inicio la inversión va a generar retornos favorables donde la rentabilidad se encuentra en un 39% y un promedio ponderado de 22%.

a. 3) BENEFICIO COSTO

Tabla 73. Beneficio Costo

$\Sigma FNE/(1+i)^n$	576.923,11
INVERSIÓN	43.915,98
RELACIÓN BENEFICIO COSTO	13,14

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

a. 4) PERIODO DE RECUPERACIÓN

Tabla 74. Periodo de recuperación

	SALDO INVERSIÓN	FLUJO DE CAJA	FLUJO DE CAJA ACUMULADO
AÑO 1	- 43.915,98	188.728,69	144.812,71
AÑO 2	144.812,71	213.671,80	358.484,51
AÑO 3	358.484,51	241.114,53	599.599,04
AÑO 4	599.599,04	271.864,74	871.463,78
AÑO 5	871.463,78	306.312,87	1.177.776,65

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Al hablar de cuidado infantil se manifiestan varias opciones las cuales todas ellas buscan el correcto desarrollo tanto físico como mental de los niños, al ver esta necesidad se entiende que los padres de familia en ciertas ocasiones buscan el apoyo externo para cuidar de sus hijos y mediante el servicio de cuidado infantil a domicilio se puede dar este apoyo necesario, se ha identificado que la demanda del servicio es alto y por lo tanto el plan de negocios va a invertir 43.341\$ y de esa manera comenzar a operar brindando el servicio, la empresa se enfoca en brindar el servicio de cuidado infantil con profesionales en desarrollo infantil.
- Se puede identificar que para que se dé un adecuado servicio va a ser necesaria la planificación de este, dentro del mapa de procesos se expresa la verificación de necesidades que busca la familia en el cuidado infantil y se puede aportar al desarrollo del niño siendo esto un plus del cuidado infantil, ya que se puede trabajar desde el cuidado y ayudando a que el niño se desarrolle con mejores habilidades, en la empresa trabajaran al inicio 11 personas.
- Es importante reconocer la misión y visión de la empresa la cual busca contribuir con el cuidado infantil de manera eficiente y proyectándose a futuro para ser de las mejores empresas en cuidado infantil, para esto se ha detallado los perfiles de profesionales que van a integrar el equipo de trabajo siendo esto necesario para llegar a satisfacer las necesidades que buscan los padres de familia.
- En la cuestión legal de la empresa se estima que toda la documentación esté en regla para que el funcionamiento sea óptimo sin dificultades, para esto se establece que la forma jurídica es la individual y de esa manera no se exige un capital mínimo inicial y está libre en la apertura de conseguir derechos de

socios aunque no sea necesario para su constitución jurídica, para la patente es importante considerar todos los requisitos y haciendo énfasis en que es un trámite sin ningún costo, al igual que la obtención del Ruc.

- A través de la medición de rentabilidad de la empresa se destacan los valores en cuanto a ingresos y gastos de la empresa lo cual con el plan de inversión se ubican retornos favorables para la empresa por tanto se concluye que el beneficio va a reflejarse desde el inicio de la Constitución de la empresa y en los cinco primeros años se proyecta beneficios la meta por cumplir va a ser llegar a los clientes potenciales que son 1776 familias.

RECOMENDACIONES

- Las necesidades de cuidado infantil son propias de cada familia, por lo tanto, se recomienda evaluar cada caso ya que las necesidades pueden ser distintas, además de la dificultad de la pandemia va a ser necesario explicar a los familiares todo el proceso de adecuación sanitaria para evitar contagios.
- Para los familiares es importante entender el servicio que contempla y como realizar adecuadamente todo el proceso desde el ingreso hasta la aceptación del servicio, se recomienda que la admisión se la realice de una manera didáctica dónde los familiares comprendan el servicio de cuidado infantil y la característica del servicio el cual primero evalúa a cada niño y permite hacer un programa de desarrollo óptimo mientras se realiza el cuidado infantil en el domicilio.
- Es importante recalcar que se necesita una capacitación constante de los profesionales para verificar la necesidad de los niños y poder contribuir de la mejor manera.

- Se recomienda realizar todos los trámites legales en función de la aprobación del funcionamiento de la empresa ya que es importante recordar q el trámite va a demorar y efectuando lo más pronto los trámites se puede ya trabajar brindando el servicio.
- Existe beneficio al brindar el servicio de cuidado infantil, se recomienda que se vayan adhiriendo más profesionales a la empresa con la función de evaluar la mayor cantidad de niños y así recurrir a los familiares para ofertar el servicio de cuidado infantil junto con el adecuado desarrollo de habilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2011). Medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente, *Revista Éxito empresarial*, vol. 1, núm. 166, pp. 1-3.
- Amar, J. (2016). Desarrollo infantil y prácticas de cuidado. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/utiec/69971?page=37>.
- Araujo, M. (2015). Los servicios de cuidado infantil en América latina y el caribe, *Revista El trimestre económico*, Vol. 2, núm. 326, pp. 249-275.
- Atucha, A., Gualdoni, P. (2018). El funcionamiento de los mercados, Mar de la plata: Facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad Nacional de mar del plata.
- Bianchi, C. (2015). Infancia, normalización y salud mental: figuras históricas y encadenamientos actuales en la formulación del trastorno por déficit de atención e hiperactividad. *Historia, Ciencias, Saúde – Manguinhos*, 22(3), pp. 761-779.
- Cajigas, M. (2019). Capacidad de producción y sostenibilidad en empresas nuevas, *Revista espacios*, Vol. 40, núm. 43, pp. 15-29
- Calderón, D. (2016). *Estudios complementarios para el detalle de ingenierías de la línea Roldos-Ofelia del proyecto Quito cables*, Quito: EPN-tech
- Comunidad de Madrid. (2008). *Quiero montar una escuela infantil*, Madrid: Consejería de Empleo y Mujer
- Dolores, C. (2017). *Diseño de la cultura organizacional para la estrategia de negocios*, Guayaquil: Grupo Compas.
- Ferruzola, E., Duchimaza, J., Ramos, J., Alejandro, M. (2019). Plan de contingencia para los equipos y sistemas informáticos utilizando la metodología Magerit. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, Vol. 6, núm. 1, pp. 34-41.

- INEC. (2018). *Población por sexo, según provincia, parroquia y canton*, obtenido el 24 de septiembre de 2020 de: www.ecuadorencifras.gob.ec › plugins › download
- León, L. (2015). *Análisis y Descripción de Puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de Funciones Laborales*, Machala: Ediciones UTMACH.
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá, *Revista Estudios Gerenciales*, Vol. 28, núm. 123, pp. 43-63.
- Ministerio de Gobierno. (2020). Inscripción del Registro Único de Contribuyente (RUC) para persona jurídica privada (civiles y comerciales), recuperado el 01 de febrero de 2021 de: <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-juridica-privada-civiles-comerciales>
- Olavarrieta, S., Manzur, E., Hidalgo, P., Farias, P. (2008). Un análisis a los atributos relevantes de los mercados de las pulgas para los compradores: Evidencia desde América Latina, *Revista de Ciencias Sociales*, vol. XIV, núm. 3, pp. 468-478.
- Oyaque, S., Santamaria, E., López, Z. (2020). Herramienta de Gestión-Cuadro de Mando Integral ajustado a las particularidades de ONGS privadas: Caso Obra Social Sopena Oscus- Ecuador, *Revista Espacios*, Vol. 41, núm. 15, pp. 1-10.
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores*, recuperado el 15 de diciembre de 2020 de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Rodríguez, S. (2015). *Comportamiento del consumo de los núcleos familiares con hijos independientes económicamente*, Barcelona: Universitat de Barcelona

Rossi, G. (2004). *El niño anormal, en Buenos Aires de fin del siglo XIX: De la beneficencia a la asistencia médico-psico-pedagógica. XI Jornadas de Investigación*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Sánchez, J. (2017). La mercadotecnia y los elementos que influyen en la competitividad de las mipymes comerciales en Guadalajara, México, *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 27, núm. 65, pp. 93-106.

ANEXOS

ENCUESTA CANGUROS

1. ¿Cuál es su género?

Femenino

Masculino

2. Nos podría indicar su actual estado civil.

Soltero

Casado

Unión Libre o de Hecho

Divorciado

Separado

3. ¿Cuál es el rango de edad al que pertenece este momento?.

de 15 a 20 años

de 21 años a 30 años

de 31 años a 40 años

de 41 años a 50 años

de 51 años a

4. Tiene hijos.

SI

NO

SI ES NO, TERMINA LA ENCUESTA

5. ¿Con que frecuencia el trabajo u otra actividad le complica acudir inmediatamente a su hogar?

Una vez a la semana

Una vez al mes

Dos veces al mes

Cada tres meses

Cada seis meses

Una vez al año

Nunca

6. Estaría usted dispuesta a contratar los servicios de una niñera a domicilio.

SI

NO

SI ES NO, TERMINA LA ENCUESTA

7. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar máximo por un servicio de cuidado a domicilio?

de 4 a 6 usd x hora

de 7 a 10 usd x hora

de 11 a 15 usd x hora

8. Ocupa usted aplicaciones desde algún dispositivo electrónico.

SI

NO

9. Que red social usted maneja con mayor frecuencia.

- Twitter
- Instagram
- Facebook
- Linkedin
- Otros _____

10. Por qué vía on line quisiera recibir nuestras promociones e información.

- Mail personal
- Mail empresarial
- Twitter 10
- Instagram
- Facebook
- Linkedin
- Otros _____