



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**PROGRAMA DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Plan de negocio de la empresa “Baby Care Service – Niñeras y educadoras”,  
en la ciudad de Tarapoto provincia y región San Martín,  
año 2018**

**Autoras:**

**Másquez Vela, Cecilia Elizabeth**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de  
Empresas**

**Pezo López, Amarish Fiorella**

**Para optar el título profesional de Contador Público**

**Tarapoto – Perú  
2018**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre por ser pilar fundamental en mi formación; por su apoyo incondicional; por su fuerza y entereza para sacarme a delante.

A mi padre, quien a pesar de la diferencia física que nos separa, siempre estará conmigo, a pesar de que nos faltaron muchas cosas por vivir; sé que este será un momento de orgullo para él.

A mis abuelitos, quienes son y serán mi soporte en todos los aspectos de la vida, por transmitirme su fortaleza e inculcar en mí sus valores.

Cecilia Elizabeth, Másquez Vela

Este proyecto se las dedico a mis padres, por creer en mí y confiar en mis capacidades, que con el apoyo de ambos me estoy formando profesionalmente.

A mi hijita Micaela Belén, que desde que nació ha sido mi motivación para superarme como mujer, madre y profesional.

A mi esposo, por su comprensión y apoyo en cada escala de mi vida, y pensar que juntos seremos un gran equipo de profesionales.

Amarish Fiorella, Pezo López

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios gracias, por otorgarnos su bendición, permitiéndonos llegar a este momento importante en nuestra formación profesional.

Agradecemos también a los profesores del curso de suficiencia profesional quienes nos facilitaron las herramientas de formación académica en este proyecto de investigación, por guiarnos y aconsejarnos y por sembrar en nosotras la cultura de compartir el conocimiento.

Finalmente agradecer a la Universidad Científica del Perú por albergarnos en su prestigiosa casa y otorgarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente y culminar nuestros estudios satisfactoriamente y estar listos para la vida competitiva de hoy en día.

Cecilia Elizabeth, Másquez Vela y Amarish Fiorella, Pezo López



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**

Con Resolución Decanal N° 435-2018-UCP-FAC- NEGOCIOS, del 19 de Noviembre del 2018, la Facultad de Negocios de la Universidad Científica del Perú-UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Plan de Negocio: **PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA "BABY CARE SERVICE-NIÑERAS EDUCADORAS", EN LA CIUDAD DE TARAPOTO PROVINCIA Y REGIÓN SAN MARTÍN, AÑO 2018** a los Docentes:

Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán	Presidente
CPC Luis Palma Linares	Miembro
Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui	Miembro

En la ciudad de Tarapoto, siendo las 8:30 horas del día 27 del mes de NOVIEMBRE del año 2018, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú-UCP, Filial Tarapoto, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Plan de Negocio, presentado por:

**MÁSQUEZ VELA CECILIA ELIZABETH  
PEZO LÓPEZ AMARISH FIORELLA**

Como requisito para optar el título profesional de **Licenciado en Administración de Empresas y Contador Público**, respectivamente. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas. El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el ACTA.

.....  
Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán  
Presidente

.....  
CPC Luis Palma Linares  
Miembro

.....  
Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui  
Miembro.

**CALIFICACIÓN:**

Aprobado (a) Excelencia	: 19 – 20
Aprobado (a) Unanimidad	: 16 – 18
Aprobado (a) Mayoría	: 13 – 15
Desaprobado (a)	: 00 – 12

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
1.1. Nombre del negocio .....	3
1.2. Actividad empresarial.....	3
1.3. Idea de negocio.....	4
2. PLAN DE MARKETING.....	5
2.1. Objetivos .....	5
2.2. Necesidades de los clientes.....	6
2.3. Demanda actual y tendencias .....	7
2.3.1. Demanda.....	7
2.3.2. Tendencias de la demanda del sector.....	10
2.4. Oferta actual y tendencias.....	13
2.4.1. Oferta .....	13
2.4.2. Tendencias de la oferta en el sector.....	14
2.5. Programa de marketing.....	15
2.5.1. Producto/servicio .....	15
2.5.2. Precio .....	18
2.5.3. Cadena de distribución.....	20
2.5.4. Promoción .....	23
3. PLAN DE OPERACIONES .....	30
3.1. Estudio de la fuente de aprovisionamiento.....	30
3.2. Proceso del servicio .....	31
4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS .....	32
4.1. La organización .....	32
4.2. Puestos, tareas y funciones .....	33
4.3. Condiciones laborales .....	42
4.4. Régimen tributario .....	43

5.	PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO .....	45
5.1.	Estudio económico .....	45
5.2.	Estudio financiero.....	51
	CONCLUSIONES.....	52
	BIBLIOGRAFÍA .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la empresa .....	3
Figura 2. Actividad de estimulación temprana.....	17
Figura 3. Estimulación temprana en niños de 4 a 6 años. ....	17
Figura 4. Desarrollo sensorial. ....	17
Figura 5. Localización baby care service – niñeras y educadoras. ....	22
Figura 6. Distribución interna de la oficina. ....	22
Figura 7. Logotipo. ....	26
Figura 8. Isotipo .....	26
Figura 9. Isologo .....	26
Figura 10. Merchandising.....	28
Figura 11. Proceso de cuidado de niños a domicilio. ....	31
Figura 12. Organigrama Baby Care Service – niñeras y educadoras. ....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación industrial internacional uniforme – CIUU. ....	3
Tabla 2. Cálculo del tamaño de la demanda. ....	8
Tabla 3. Cálculo de la demanda anual proyectada. ....	8
Tabla 4. Posicionamiento de las empresas/personas que brindan el servicio de cuidado de niños. ....	13
Tabla 5. Paquetes de servicio. ....	16
Tabla 6. Descripción de los servicios de Baby Care Service. ....	16
Tabla 7. Cuadro de precios por los servicios. ....	19
Tabla 8. Manual de funciones del gerente. ....	33
Tabla 9. Manual de funciones del jefe de recursos humanos. ....	35
Tabla 10. Manual de funciones del jefe de monitoreo y vigilancia. ....	36
Tabla 11. Manual de funciones del asistente administrativo. ....	37
Tabla 12. Manual de funciones de las niñeras. ....	38
Tabla 13. Manual de funciones de las educadoras. ....	40
Tabla 14. Tasas en el régimen MYPE tributario. ....	44
Tabla 15. Comportamiento del mercado: tendencias y participación. ....	45
Tabla 16. Proyección de ventas anuales. ....	45
Tabla 17. Gastos administrativos. ....	46
Tabla 18. Gastos comerciales. ....	46
Tabla 19. Gastos pre-operativos. ....	47
Tabla 20. Depreciación en activos fijos. ....	47
Tabla 21. Depreciación y amortización anuales en activos fijos. ....	47
Tabla 22. Programa de endeudamiento. ....	48
Tabla 23. Estado de resultados económico. ....	50
Tabla 24. Tributación del proyecto. ....	50
Tabla 25. Cambios en capital de trabajo. ....	51
Tabla 26. Estado de situación financiera. ....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Disponibilidad de tiempo de las familias de los distritos de tarapoto, morales y la banda de shilcayo para cuidar a sus hijos.....	9
Gráfico 2. Aceptación del servicio de cuidado de niños a domicilio en los hogares de la ciudad de tarapoto. ....	9
Gráfico 3. Horario de preferencia para contratar el servicio de cuidado de niños a domicilio.....	11
Gráfico 4. Características primordiales tomadas en cuenta por los padres de familia para confiar en el cuidado del niño a una persona o centro de cuidado.....	12
Gráfico 5. Posicionamiento de las empresas/personas que brindan el servicio de cuidado de niños. ....	14
Gráfico 6. Precio estimado por jornada laboral de 8 horas – niñeras.....	19
Gráfico 7. Precio estimado por jornada laboral de 8 horas – educadoras.....	20
Gráfico 8. Ubicación del domicilio de los clientes potenciales. ....	21
Gráfico 9. Medios de comunicación para publicitar el servicio. ....	24

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Fotos de encuestados.....	54
Anexo 2. Domicilio fiscal de la empresa BCS – niñeras & educadoras.....	56
Anexo 3. Propuesta de nueva fachada para BCS – niñeras & educadoras. ....	56
Anexo 4. Plano de distribución interna de BCS – niñeras & educadoras.....	57
Anexo 5. Habitación piloto para convivencia entre niñeras, educadoras y niños. .	57
Anexo 6. Encuesta para investigación de mercado .....	58
Anexo 7. Matriz del Perfil Competitivo (MPC). ....	60
Anexo 8. Las 5 fuerzas de Porter.....	61
Anexo 9. Incremento de la densidad poblacional por departamento periodos 1940- 2017 INEI.....	62
Anexo 10. Pirámide poblacional censada 2007 – 2017 INEI. ....	62
Anexo 11. Distribución porcentual de la población censada, por sexo, según departamento 2007 – 2017 INEI.....	63

## **RESUMEN**

Plan de negocio de la empresa “Baby Care Service – Niñeras y educadoras”, en la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín, año 2018.

Cecilia Elizabeth Másquez Vela

Amarish Fiorella Pezo López

En el mercado laboral se observa mayor participación de las mujeres, quienes contribuyen económicamente en la manutención del hogar; hecho que genera la necesidad de dejar a los hijos bajo el cuidado de un tercero, en el domicilio, agregando protección y educación a los infantes.

El plan de marketing presenta los resultados de la encuesta aplicada al segmento de mercado constituido por los estratos socioeconómicos A y B, identificando un mercado potencial importante para el negocio.

En el plan de operaciones se definen los procesos para garantizar que el servicio brindado sea de calidad; mediante el mapeo de selección de personal, selección de la niñera o educadora por parte los padres, y el monitoreo, permitiendo mantener un control adecuado para corroborar si los procesos se desarrollan de acuerdo a lo planteado por la empresa.

El plan de recursos humanos define los perfiles de los puestos administrativos y operativos, requeridos para la puesta en marcha de la misma; haciendo énfasis en la contratación operativa de personal con conocimientos en cuidado de niños; primeros auxilios y técnicas de puericultismo.

Finalmente, el plan financiero presenta resultados con utilidades y disponibilidad de financiamiento, garantizando la viabilidad del plan de negocio.

Palabras clave: plan de negocio, servicio de cuidado de niños, tecnología de monitoreo, puericulismo, estimulación, micro y pequeña empresa.

## **ABSTRACT**

Business plan of the company "Baby Care Service - Nannies and educators", in the city of Tarapoto, province and region San Martín, year 2018.

Cecilia Elizabeth Másquez Vela

Amarish Fiorella Pezo López

In the labor market there is a greater participation of women, who contribute economically in the maintenance of the home; fact that generates the need to leave children under the care of a third party, at home, adding protection and education to infants.

The marketing plan presents the results of the survey applied to the market segment constituted by socioeconomic strata A and B, identifying an important potential market for the business.

In the operations plan, the processes are defined to guarantee that the service provided is of quality; through the mapping of personnel selection, selection of the nanny or educator by the parents, and monitoring, allowing to maintain an adequate control to corroborate if the processes are developed according to the raised by the company.

The human resources plan defines the profiles of the administrative and operational positions, required for the implementation of the same; emphasizing the operational hiring of personnel with knowledge in childcare; first aid and puericultismo techniques.

Finally, the financial plan presents results with profits and availability of financing, guaranteeing the viability of the business plan.

Key words: business plan, child care service, monitoring technology, puerenta, stimulation, micro and small business.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. Nombre del negocio

Nombre: Baby Care Service – niñeras & educadoras.

Localización: ciudad de Tarapoto, región San Martín, Perú.

Sector de actividad: actividades de asistencia social.

Figura 1. Logo de la empresa



Fuente: elaboración propia.

### 1.2. Actividad empresarial

Este servicio se clasifica, de acuerdo con su naturaleza, como servicio profesional, y de acuerdo con el sector de actividad, como servicio social que se presta a las personas de forma colectiva.

Tabla 1. Clasificación industrial internacional uniforme – CIUU.

Q	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia		
	88	Actividades de asistencia social sin alojamiento	
		889	Otras actividades de asistencia social sin alojamiento
			8890 Otras actividades de asistencia social sin alojamiento

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística INEI, 2015)

### **1.3. Idea de negocio**

Se busca atender las necesidades de las familias que no dispongan de tiempo para atender a sus hijos, brindando el servicio de cuidado de niños a domicilio, con el valor agregado de la educación y formación en valores. Así mismo garantizarles la seguridad de que el personal que va convivir sus hijos en su domicilio es totalmente confiable, no cometerá actos delictivos, en caso contrario la empresa asumirá la responsabilidad de informar al ente encargado de la seguridad en la ciudad.

El principal segmento de clientes serán las madres solteras que trabajan dependientemente y en horarios corridos, o que se encuentran laborando a largas distancias de la ciudad, también las madres emprendedoras que cuentan con su propio negocio y no les alcanza el tiempo para resolver todos sus asuntos pendientes, y el segmento alternativo serán las parejas de esposos que laboran en distintos horarios.

El talento humano de Baby Care Service estará capacitado y calificado en atención de cuidados de niños, en los aspectos físicos, psicológicos, nutricionales, desarrollo psicomotriz, juegos didácticos, enseñanza de tareas escolares, y primeros auxilios. Participarán de capacitaciones y actualizaciones trimestrales en los aspectos mencionados. Así mismo los precios se fijaron en base a las horas contratadas, también se ofertará el servicio de comunicación virtual (monitoreo desde el trabajo de la madre) con cámaras de seguridad y aplicativo para monitorear desde el celular.

## **2. PLAN DE MARKETING**

### **2.1. Objetivos**

#### **Objetivo general**

- a) Posicionar a la empresa en el mercado.

#### **Metas generales**

- a) Dar a conocer los servicios de la empresa a los clientes potenciales.
- b) Crear una base de clientes sólida y de constante crecimiento en el periodo de un año.

#### **Objetivos específicos**

- a) Conocer las preferencias de los clientes.  
Meta 1. Realizar encuestas de satisfacción y preferencias a los clientes quincenalmente.
- b) Desarrollar el impacto de la marca.  
Meta 2. Diseñar un logotipo de fácil identificación, que exprese seguridad y confianza.  
Meta 3. Contratar personal capacitado para lograr que los clientes asocien a la empresa con responsabilidad y profesionalismo.
- c) Incrementar la rentabilidad de la empresa.  
Meta 4. Introducir técnicas de fidelización para mejorar la relación con los clientes.  
Meta 5. Incrementar el poder de captación de clientes.
- d) Lograr la diferenciación de la empresa.  
Meta 6. Innovar en las técnicas de monitoreo y vigilancia en vivo.

## **2.2. Necesidades de los clientes**

Los altos costos de vida orientan a las madres, padres y familias a buscar alternativas de superación tanto a nivel laboral como estudiantil, para poder hacer frente a la realidad económica.

En la actualidad la mujer cumple un rol muy importante en nuestra sociedad, dejando atrás el papel de ama de casa para cumplir con un papel de desempeño laboral, tal como lo expresa el artículo de Women in business: From classroom to boardroom, Grant Thornton International Business Report, difundido por ONU MUJERES – entidad de las naciones unidas para la igualdad de género y el empoderamiento de la mujeres:

“Muchas puertas se han abierto. Las mujeres hoy en día son agricultoras, trabajadoras en fábricas, empresarias, directoras ejecutivas de empresas, científicas, ingenieras o médicas y desempeñan muchos otros trabajos...”, “La actividad de las mujeres tiene un gran impacto positivo en la economía, en los negocios, en la agricultura y en la industria”, reflejando la participación de las mujeres en la economía, al punto de considerarse imprescindible la presencia de las mismas la fuerza laboral.

Y con ello crece la problemática en el cuidado de sus hijos/as, disminuyendo en cierta forma el desempeño eficiente de las madres, en sus trabajos, ya que la mayor responsabilidad en la formación de los mismos la tiene la mujer quien es parte fundamental en el desarrollo de los infantes.

Las múltiples actividades que realizan las madres en el cuidado del hogar, cumplir con sus funciones laborales eficientemente para convertirse en un apoyo económico, sumado a que muchas de ellas no tienen familiares cerca les resta tiempo para cuidar personalmente a sus hijos(as), tal es el caso de aquellas mujeres que estudian o trabajan.

Por lo tanto, requieren los servicios del talento humano especializado que cumplan con las exigencias y expectativas (que transmita seguridad, confianza que conozca sobre el cuidado, aseo, alimentación y educación de niños), y que tenga disponibilidad de tiempo.

Del estudio de mercado realizado, se observa que no existe este tipo de servicio en la ciudad de Tarapoto, por lo que constituye una fuente de negocio poco explorada.

La formación en casa y el acompañamiento de los hijos es esencial, más cuando la sociedad viene atravesando importantes cambios en el núcleo familiar en los últimos años. En algo más de 10 años, el 80% de todas las mujeres de los países industrializados y el 70% de las mujeres de todo el mundo estarán trabajando fuera del hogar durante su período de procreación y de educación de los hijos en los países del mundo (Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos, 1998).

En la actualidad, con la introducción de la mujer en el mundo productivo, muchas madres se desempeñan fuera de su hogar para aportar económicamente y crecer profesionalmente. En muchos países, los ingresos de las mujeres son fundamentales para la supervivencia de las familias; su trabajo es la principal fuente de ingresos para un 30% de los hogares de todo el mundo (artículo de la Oficina Internacional del Trabajo, 2010).

## **2.3. Demanda actual y tendencias**

### **2.3.1. Demanda**

La creciente necesidad por incrementar los ingresos familiares y la necesidad de realizarse profesionalmente, genera que mayor número de padres y madres de familia tengan que dedicarse a trabajos fuera del hogar, conllevando a incrementar el segmento de la población de los niveles socioeconómicos A, B y C.

Teniendo en cuenta la realidad de las familias, de contratar personas que acompañen y potencialicen el desarrollo y crecimiento de sus hijos, se define el grupo objetivo, jefes de hogar que se encuentran en la ciudad de Tarapoto, ubicados en los niveles socioeconómicos A y B, los cuales representan el 30% del total de la población, que tienen niños a cargo y que durante un período de tiempo no pueden hacerse cargo de ellos. Los consumidores son niños y niñas de 0 a 6 años, ya que estos dependen de los padres.

Tabla 2. Cálculo del tamaño de la demanda.

	Total urbano
Población de niños de 0-6 años Tarapoto (INEI 2015)	6,116
Crecimiento promedio anual de la población de niños	2.00%
Población de niños ciudad de Tarapoto (proyectada al 2018)	6,483
Contratación del servicio al año	120
Segmento A y B ciudad de Tarapoto	30%
Tamaño de la demanda	233,387

Fuente: elaboración propia

Para el cálculo de la demanda se consideró la población infantil de 0-6 años con residencia en la ciudad de Tarapoto, teniendo en cuenta que las familias tienen en promedio 2 hijos, el número de contrataciones al año sería 120 veces, y el segmento de mercado de la empresa está orientado al nivel socioeconómico A y B, obteniendo la demanda de 233,387 días de servicio.

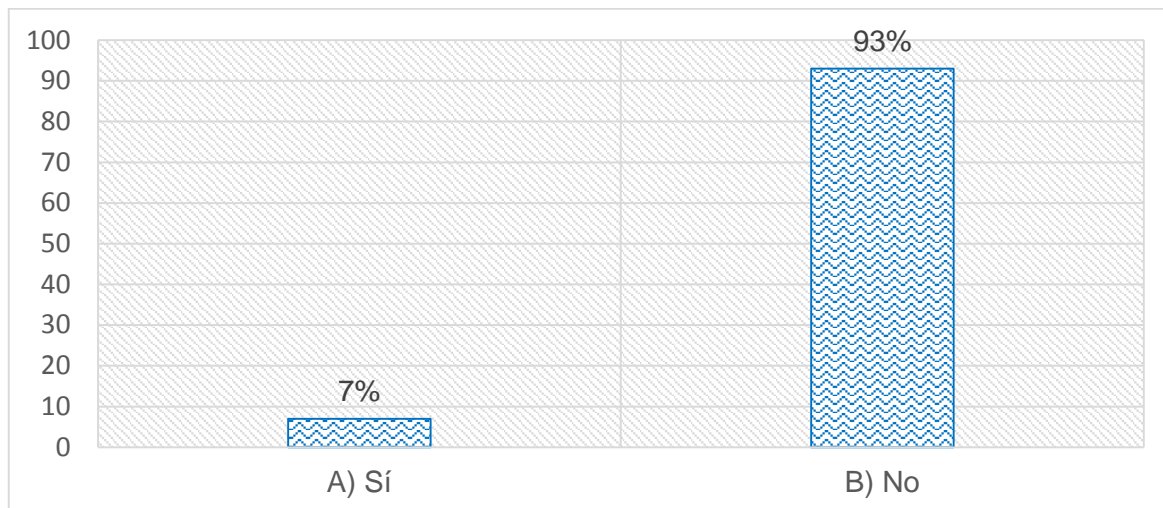
Tabla 3. Cálculo de la demanda anual proyectada.

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Demanda actual anual	233,387		
Tendencia del mercado	0%	2%	4%
Demanda estimada anual	233,387	238,054	247,576
Participación de mercado	0.20%	0.35%	0.50%
Demanda del proyecto	467	833	1,238

Fuente: elaboración propia

Se observa que la demanda anual proyectada para el presente año teniendo en cuenta que la empresa se encuentra en fase de lanzamiento, no se logrará la cobertura total de la demanda del mercado siendo considerada la atención del 0.20% de la misma obteniendo una demanda anual de 467 contrataciones del servicio.

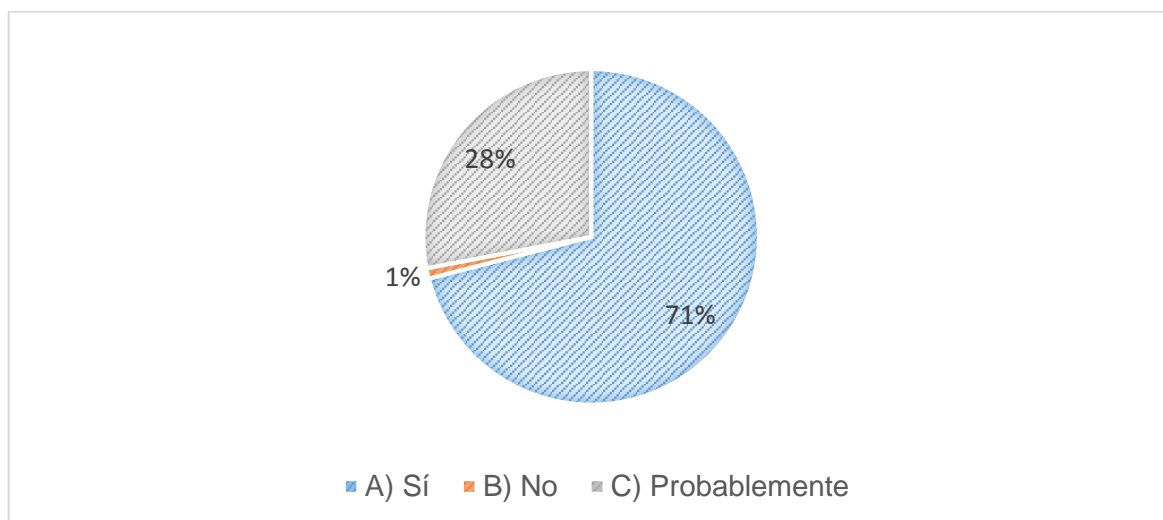
Gráfico 1. Disponibilidad de tiempo de las familias de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo para cuidar a sus hijos.



Fuente: elaboración propia

Del gráfico se observa que las familias en su mayoría (93%) no disponen del tiempo requerido para el cuidado de sus hijos, reflejando la actual demanda del servicio de cuidado de niños a domicilio.

Gráfico 2. Aceptación del servicio de cuidado de niños a domicilio en los hogares de la ciudad de Tarapoto.



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la aceptación del servicio de cuidados de niños a domicilio se demuestra que el 71% de madres de familia si contrataría los servicios, mientras que 28% probablemente contrataría y el 1% no contrataría el servicio porque sí disponen de tiempo para cuidar a sus hijos, con lo que se comprueba que Baby Care Service tendrá acogida en el mercado.

### 2.3.2. Tendencias de la demanda del sector

Si tomamos como precedente que el desarrollo del cerebro ocurre durante los tres primeros años de vida, el cual depende del entorno en el que el niño crece, de su nutrición, su salud, la protección que recibe y las interacciones humanas que experimenta; conlleva a que las familias tiendan a buscar servicios y productos que contribuyan con el desarrollo óptimo de sus hijos(as).

Durante este período, igualmente se desarrollan las habilidades para pensar, hablar, aprender y razonar, con un gran impacto sobre el aprendizaje y el comportamiento presente y futuro.

Entre este nicho poblacional se ha reconocido una insuficiencia por la falta de personas capacitadas y confiables, más aun poniendo en consideración las ocupaciones laborales que mantienen fuera del hogar a los padres económicamente activos.

La Ley N°27337, señala el Código de los niños y adolescentes, en su artículo 3°.- A vivir un ambiente sano.- el niño y el adolescente tienen derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. En su artículo 4°.- A su integridad personal.- el niño y el adolescente tienen derecho a que se respete su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar, no podrán ser sometidos a tortura, ni a trato cruel o degradante; Baby Care Service iniciara sus labores teniendo en cuenta la presente ley, garantizando siempre el bienestar de los niños.

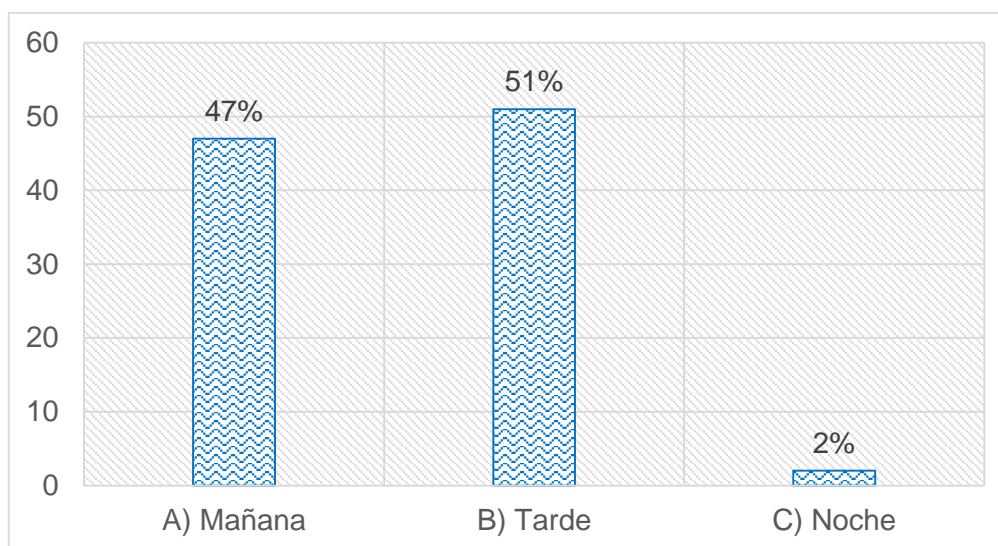
Elegir a la persona que va a cuidar los hijos no es fácil. Experiencia y conocimiento son algunas de las características que los padres deben buscar en la persona que pasará la mayor parte del tiempo con sus hijos. Según la psicóloga Annie de Acevedo, especialista en temas de crianza, es clave que quien ofrece sus servicios como niñera tenga experiencia en el cuidado de infantes (Linares, 2006).

En la actualidad los padres y madres de familia están enfocados en el desarrollo personal tanto como profesional, y a su vez están informados en las tendencias del cuidado de niños, de su alimentación, técnicas pedagógicas para estimular el aprendizaje del niño, entre otros factores.

Por lo que crece su interés en encontrar un servicio que satisfaga la necesidad de cuidado de sus hijos, que garantice su integridad y que mejore su aprendizaje; es decir características que forman parte del perfil de educadoras, enfermeras y psicólogas.

La empresa y las que quieran incursionar en este sector deben lograr ofrecer a los padres de familia las garantías de acuerdo a las características mencionas y a su vez ofrecer las condiciones de trabajo dignas a su personal para que estos se enfoquen en cumplir con sus actividades de manera íntegra y responsable, garantizando el éxito y posterior posicionamiento de la empresa.

Gráfico 3. Horario de preferencia para contratar el servicio de cuidado de niños a domicilio.

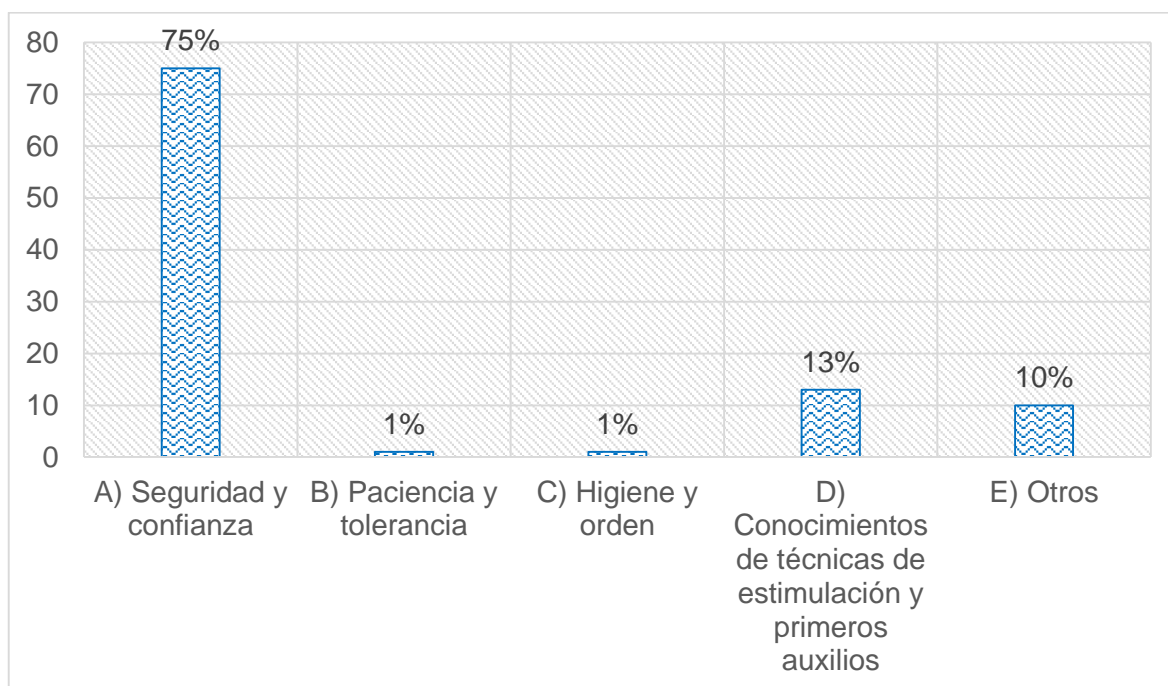


Fuente: elaboración propia

Para determinar el horario en el que se necesitará la mayor disponibilidad de las niñeras se realizó la encuesta, de la cual se obtuvo el siguiente resultado: 51% de encuestadas optaría por contratar el servicio en la tarde, mientras que el 47%

de las madres utilizaría el servicio en la mañana, y el 2% lo contrataría en la noche, con ello se refleja que la demanda estará concentrada en su mayoría durante la mañana y la tarde.

Gráfico 4. Características primordiales tomadas en cuenta por los padres de familia para confiar en el cuidado del niño a una persona o centro de cuidado.



Fuente: elaboración propia

En base a la encuesta aplicada, se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% de los encuestados señala como característica prioritaria la “seguridad y confianza” que desean que los encargados del cuidado de sus niños les transmitan; el 13% prioriza los conocimientos de técnicas de estimulación y primeros auxilios, siendo dichas características las esenciales para que Baby Care Service tenga aceptación y logre permanencia en el mercado.

## 2.4. Oferta actual y tendencias

### 2.4.1. Oferta

La cobertura de Baby Care Service - niñeras & educadoras será en toda la ciudad de Tarapoto, puesto que es en estas zonas donde se concentra el mayor número de habitantes con las características de nuestro segmento de mercado. Si analizamos la oferta del servicio de cuidado de niños, determinamos que no existe competencia directa, pero existen 3 grupos que califican como servicios sustitutos, de acuerdo al detalle siguiente:

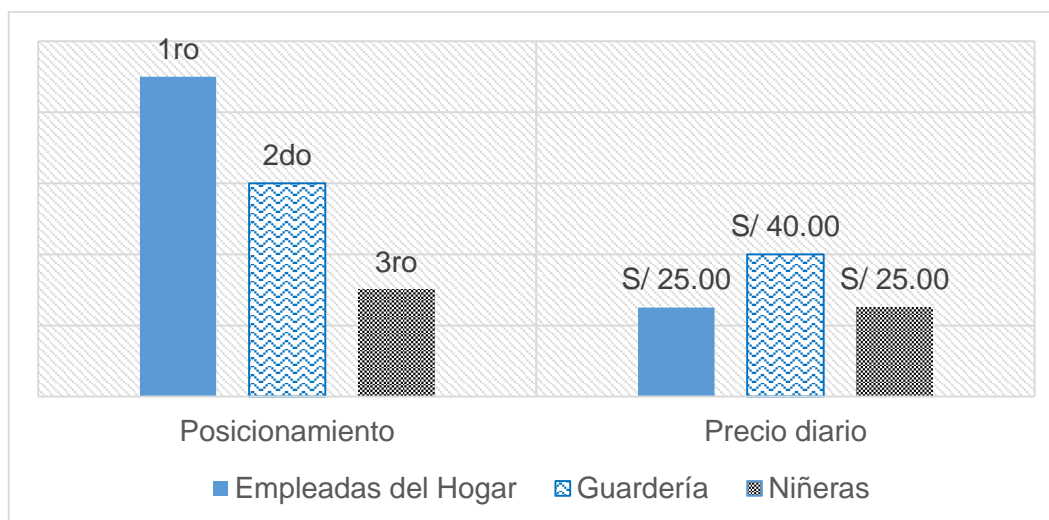
- a) Empleadas del hogar.- Son responsables de las tareas del hogar, realizan otras actividades, no se dedican netamente al cuidado de los niños.
- b) Guardería "El Huerto del Rey".- Tienen ciertas limitaciones en vista de que tienen un local definido y no brindan el servicio a domicilio, pero hay que reconocer que están capacitadas.
- c) Niñeras.- Tienen vocación de servicio para con los niños, son enérgicas y empáticas por lo que representan una buena opción, pero muchas veces no están disponibles 24/7.

Tabla 4. Posicionamiento de las empresas/personas que brindan el servicio de cuidado de niños.

Empresas	Posicionamiento	Precio por servicio	Limitaciones
Empleadas del Hogar	1	S/ 25.00	No se dedican netamente al cuidado del menor, porque cocinan, asean la casa, lavan, entre otras tareas que le asignen.
Guardería "El huerto del Rey"	2	S/ 20.00	La atención de la guardería solo es de lunes a viernes por 4 horas diaria. Una sola persona está al cargo de 5 niños, por el cual no siempre está pendiente del cuidado de todos los niños.
Niñeras	3	S/ 25.00	Si viven lejos de su centro de labor, no aceptan o piden que se les reconozca el pasaje de ida y vuelta.

Fuente: elaboración propia

Gráfico 5. Posicionamiento de las empresas/personas que brindan el servicio de cuidado de niños.



Fuente: elaboración propia

El gráfico fue elaborado en base a la Matriz del Perfil Competitivo que se muestra en el Anexo 7 de la página 60, se observa el posicionamiento y precio diario de los servicios sustitutos; ninguno de los servicios constituye la competencia directa, pero la empresa pondrá atención al plus que brindan las empleadas del hogar en lo concerniente al cuidado del niño, las niñeras y educadoras se encargaran del cuidado y también de la alimentación, aseo y realización de actividades recreativas con los niños, así como de garantizar la pulcritud de su ambiente de trabajo; a su vez se toma el ejemplo de las guarderías como precio base, puesto que se brinda un servicio especializado en materia de puericultura.

#### 2.4.2. Tendencias de la oferta en el sector

En la ciudad de Tarapoto no se encuentra una empresa específicamente destinada a la promoción, fortalecimiento y desarrollo de la primera infancia que a su vez brinde el servicio a domicilio; mientras que ya es una tendencia del mercado internacional que existan empresas destinadas al desarrollo de la primera infancia por medio de procesos de acompañamiento a niños y familias bajo programas de orientación psicológica, asesoría en materia de relaciones familiares y procesos complementarios de apoyo, que se dediquen al proceso de selección integral para

la inclusión de asistentes infantiles temporales o permanentes en un hogar determinado.

Si bien es cierto, existen personas que brindan servicios similares (sustitutos), tales como las niñeras particulares, empleadas del hogar y guarderías, las empresas/personas mencionadas surgieron como una alternativa al cuidado de niños, en vista de que los padres de familia no disponen de tiempo por diversos factores ya sean laborales o personales.

Las guarderías específicamente representan una excelente alternativa ya que cuentan con personal capacitado en el cuidado de niños, mas no garantizan el cuidado en el hogar, y se ofertan en horarios predeterminados que muchas veces no favorecen a los padres.

## **2.5. Programa de marketing**

En los párrafos siguientes, se describen los objetivos y estrategias de marketing para el producto, precio, cadena de distribución y promoción.

### **2.5.1. Producto/servicio**

El servicio a ofertarse es el cuidado y acompañamiento educativo de niños(as) y bebés a domicilio, a través de una atención integral y personalizada, diferenciándose por la disponibilidad de tiempo 24/7.

El cuidado y acompañamiento de los menores se caracterizará por esgrimir altos estándares de calidad y seguridad, apoyándose en procedimientos y protocolos de atención como la estimulación y puericultismo, cuya aplicación se ha convertido en una tendencia muy popular en el campo del cuidado y la enseñanza infantil, así como la realización de diversas actividades didácticas con el bebé o niño, que le permitan tener un momento divertido y educativo al mismo tiempo.

Las actividades mencionadas serán realizadas a través de novedosas didácticas que permitan desarrollar tanto los aspectos creativos y cognitivos de cada niño(a), a la vez que se brinda acompañamiento al menor en su propia casa, por personal calificado (que bien pueden ser educadoras, psicopedagogas,

enfermeras o psicólogas), con pleno consentimiento y vigilancia permanente tanto de la empresa como de los padres a través de medios tecnológicos como las cámaras de vigilancia en vivo que será visualizada desde el celular del padre.

Tabla 5. Paquetes de servicio.

Responsable	Pack de servicios	Horarios	Jornada Laboral
Niñeras	Día feliz	Diurno (06:00-18:00)	1 hora
			8 horas
	Mis buenas noches	Nocturno (18:00 - 06:00)	1 hora
	Full service	Mensual	30 días
Educadoras	Aprendo feliz	Diurno (06:00-18:00)	1 hora
			8 horas
	Dulces sueños	Nocturno (18:00 - 06:00)	1 hora
	All inclusive	Mensual	30 días

Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Descripción de los servicios de Baby Care Service.

Responsable	Servicios incluidos	Descripción
Niñeras	Alimentación	Preparar y encargarse de la ingesta de alimentos saludables y nutritivos
	Aseo	Aseo, cambio de ropa y pañales y limpieza del lugar de trabajo
	Esparcimiento	Realización de actividades recreativas
Educadoras	Alimentación	Preparar y encargarse de la ingesta de alimentos saludables y nutritivos
	Aseo	Aseo, cambio de ropa y pañales y limpieza del lugar de trabajo
	Esparcimiento	Realización de actividades recreativas
	Puericultura	Práctica de actividades de estimulación para el desarrollo del menor

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Actividad de estimulación temprana.



Fuente: página web "Padres e Hijos"

Figura 3. Estimulación temprana en niños de 4 a 6 años.



Fuente: página web "El blog infantil"

Figura 4. Desarrollo sensorial.



Fuente: página web "Cuidado infantil"

## Estrategias de servicio

Objetivo 1: Posicionar a la empresa como el mejor servicio pionero en cuidados de niños a domicilio.

### Estrategias:

- a) Capacitación semanal al personal empírico y profesional sobre asuntos de: alimentación, higiene y primeros auxilios.
- b) Que nuestro personal tenga disponibilidad de tiempo las 24 horas, en situaciones que la madre de familia lo requiere en horario extra.

Objetivo 2: diferenciarnos por la calidad de enseñanzas didácticas y pedagógicas de acuerdo a las edades.

### Estrategias:

- a) Hacer uso de los protocolos y procedimientos de estimulación temprana, para que él bebe y el niño(a) potencialice su captación y aprendizaje, mediante juegos, canciones, videos educativos, etc.

## 2.5.2. Precio

El precio del servicio será fijado de acuerdo a la reducida competencia existente en la ciudad de Tarapoto, esto se refleja en el estudio de mercado que indica que la mayoría de personas estarían dispuestas a pagar un precio menor por personal empírico y un mayor por personal profesional, por jornada laboral de 8 horas, pero también cabe mencionar que tendremos descuentos, promociones para aquellas familias que tienen más de 2 hijos.

Tabla 7. Cuadro de precios por los servicios.

		Jornada Laboral	Costo
Niñeras	Diurno (06:00-18:00)	1 hora	S/ 8.00
		8 horas	S/ 40.00
	Nocturno (18:00 - 06:00)	1 hora	S/ 12.00
	Mensual	30 días	S/ 1,200.00
Educadoras	Diurno (06:00-18:00)	1 hora	S/ 10.00
		8 horas	S/ 50.00
	Nocturno (18:00 - 06:00)	1 hora	S/ 15.00
	Mensual	30 días	S/ 1,500.00

Fuente: elaboración propia

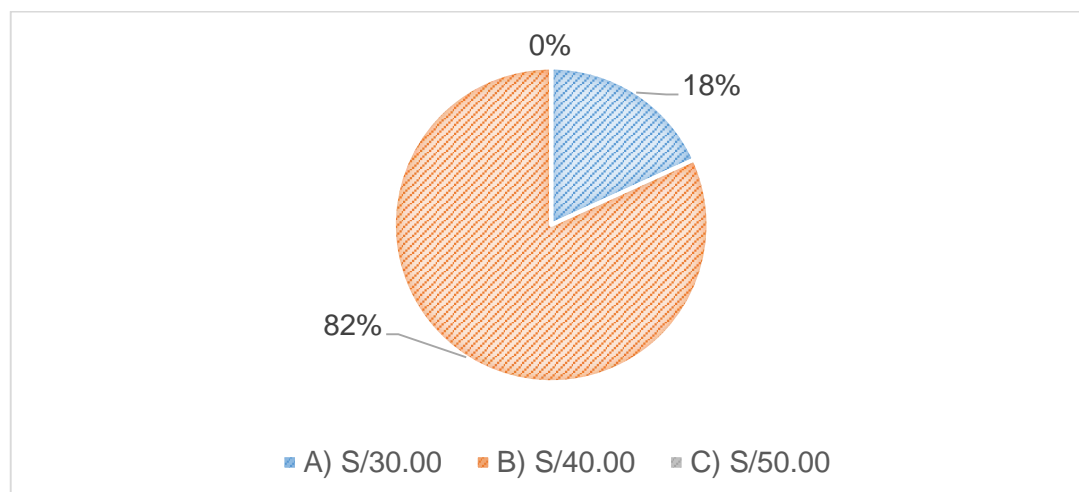
### Estrategias de precio

Objetivo 1: iniciar el mercado con precios estandarizados.

Estrategias:

- Los precios serán cobrados de acuerdo al pack de elección del cliente.
- Para aquellas madres que tienen más de 2 hijos, se otorgarán descuentos por jornada laboral.

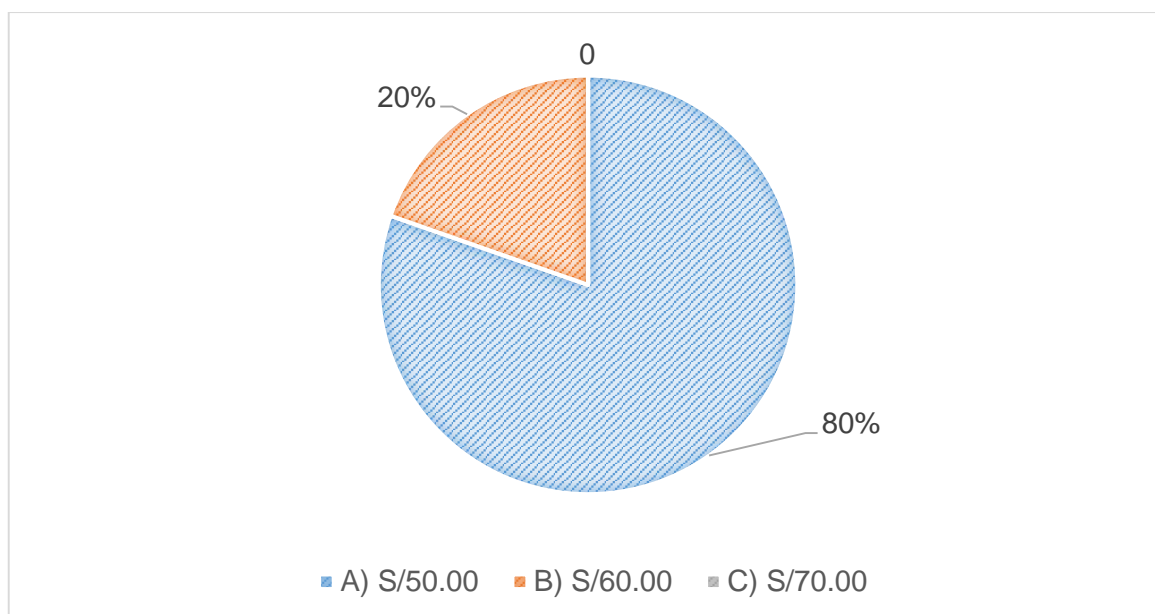
Gráfico 6. Precio estimado por jornada laboral de 8 horas – niñeras.



Fuente: elaboración propia

Como se visualiza en el gráfico el 82% de las familias estarían dispuestas a pagar S/40.00 por jornada laboral de 8 horas por personal empírico (niñeras), en tanto el 18% consideran pagar S/30.00 por el servicio, por lo que Baby Care Service fijó como precio promedio S/ 40.00.

Gráfico 7. Precio estimado por jornada laboral de 8 horas – educadoras.



Fuente: elaboración propia

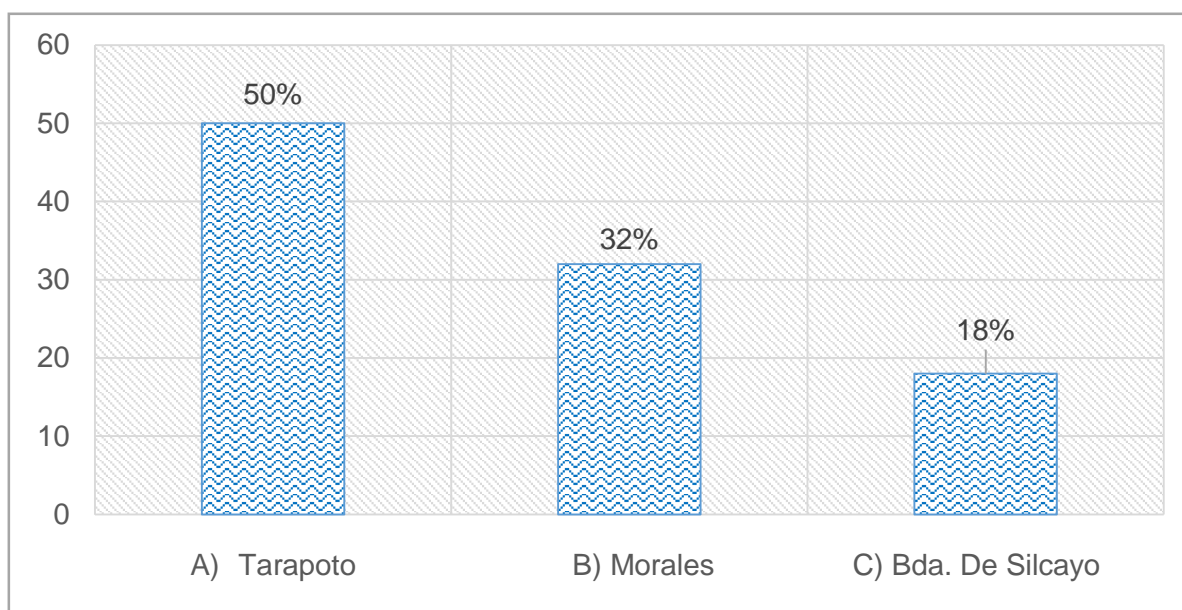
Se visualiza que el 80% de las familias estarían dispuestas a pagar s/50.00 por jornada laboral de 8 horas por personal profesional, por otro lado el 20% de las encuestadas pagarían s/60.00 por el servicio de personas profesionales, en base a lo mencionado Baby Care Service fijará el precio en S/50.00 por jornada de 8 horas.

### 2.5.3. Cadena de distribución

“Baby Care Service – niñeras y educadoras” estará ubicada en Jr. Independencia 122 partido alto – Tarapoto debido a que el 50% de los clientes potenciales residen en la ciudad de Tarapoto, al mismo tiempo es el punto centro entre Morales y la Banda de Shilcayo; en la mencionada instalación Baby Care Service llevará a cabo las actividades operativas y de capacitación como: entrevistas entre personal y padres, informar sobre los servicios facilitando el acceso al cliente y las capacitaciones al talento humano.

La empresa estará conformada por la población femenina que haya estudiado o estudie las carreras de educación inicial, enfermería y psicología, que se encuentren inmersas en el mercado laboral, para garantizar la introducción, permanencia y posicionamiento de la empresa.

Gráfico 8. Ubicación del domicilio de los clientes potenciales, 2018.



Fuente: elaboración propia

Los resultados del gráfico nos ayudan a identificar el lugar de residencia de la mayoría de los clientes potenciales, Baby Care Service tiene en cuenta que 50% de las familias viven en el distrito de Tarapoto, el 32% tienen ubicado su domicilio en el distrito de Morales, y el 18% viven en la Banda de Shilcayo, por lo que la oficina operativa e informativa debe ubicarse en la ciudad de Tarapoto, en vista de que el grueso de clientes potenciales se concentra en este Distrito.

El servicio será brindado a domicilio, garantizando a los padres la confiabilidad del servicio.



## Estrategias de cadena de distribución/plaza

Objetivo 1: participar en los principales eventos relacionados a niños.

### Estrategias

- a) Realizar mínimamente 4 campañas de mercadeo directo al año, dirigidas a compradores-empresas potenciales, tales como jardines y centros recreativos para niños y a consumidores habituales del producto. Las campañas englobarán la idea principal de transmitir confianza, seguridad y profesionalismo como marca Baby Care Service.
- b) Incorporar al staff de personal, a alumnas de los últimos ciclos de las carreras de educación inicial, enfermería y psicología para lograr la cobertura del mercado.
- c) Coberturar en un 0.5% los 4 primeros meses, las necesidades de las familias residentes en los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.

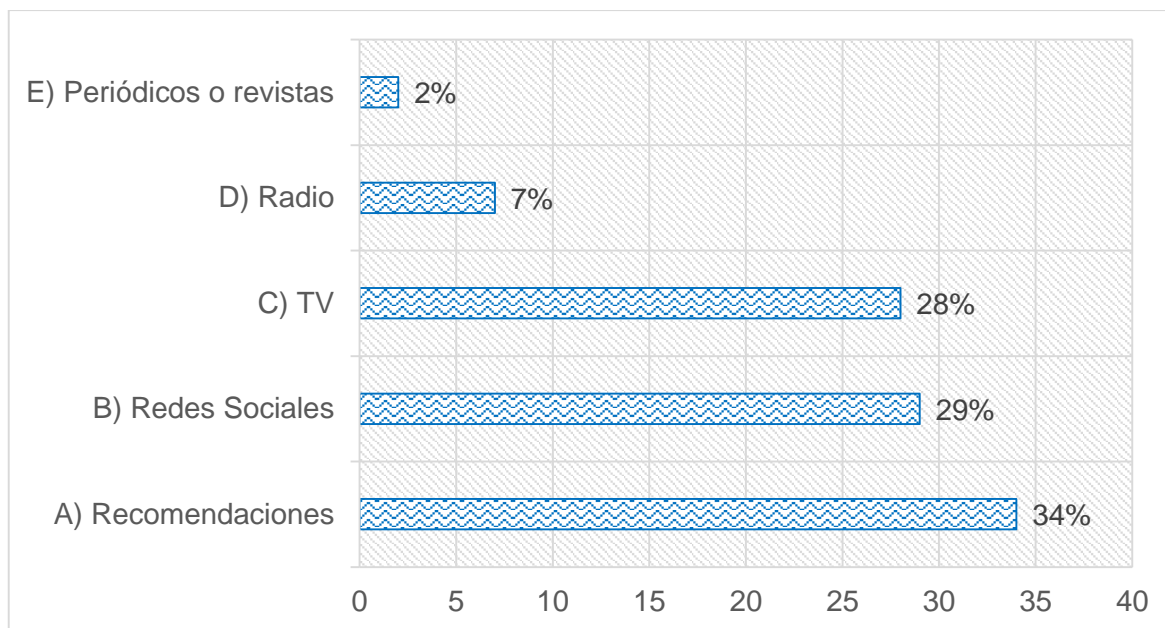
### 2.5.4. Promoción

La promoción es un elemento muy importante dentro del programa de marketing, pues por medio de este, el servicio entra en contacto directo con los clientes potenciales y a su vez permite explorar nuevos mercados. Para esto Baby Care Service se agenciará de elementos como la publicidad y las ofertas.

Se realizó el estudio de mercado para conocer los medios por los que Baby Care Service debe darse a conocer en el mercado, obteniendo los resultados mostrados en el gráfico a continuación:

.

Gráfico 9. Medios de comunicación para publicitar el servicio.



Fuente: elaboración propia

Del gráfico podemos definir los principales medios de comunicación por los que Baby Care Service debe darse a conocer; el 34% están pendientes de los servicios que son recomendados por usuarios del servicio; el 29% prefieren las redes sociales ya que les permite ver las puntuaciones y comentarios de otros usuarios en tiempo menor; mientras que el 28% prefiere contratar servicios que se ofertan por la TV; mientras que un mínimo porcentaje de 7% y 2% prefieren contratar servicios ofertados por radio y revistas.

En base a los resultados, los medios mediante los cuales Baby Care Service publicitará los servicios serán:

- a) Redes sociales.
- b) TV.
- c) Radio (en ocasiones especiales)
- d) Periódicos o revistas.

La comercialización de los servicios ofrecidos por Baby Care Service será vía redes sociales, folletos informativos, participación en ferias relacionadas al

cuidado del niño. Se contará con una plataforma virtual, en la cual cada usuario deberá inscribirse registrando sus datos completos, para obtener una cuenta personal. El usuario podrá acceder al servicio de visualización web, en donde podrá consultar toda la información de la empresa, ver la disponibilidad y la hoja de vida de las niñeras, seleccionar la niñera y, finalmente, realizar el pago de forma electrónica.

También podrá solicitar el servicio, vía telefónica y de manera presencial podrá entrevistarse con las niñeras que cumplan con el perfil requerido. De acuerdo con la disponibilidad, se le asignará la niñera a domicilio, las horas y el día que lo requieran.

En cuanto a las formas de pago, habrá 3 modalidades:

- a) Pago en efectivo.
- b) Transferencia bancaria o interbancaria.
- c) Pago con tarjeta.

Para este proyecto, el objetivo es comunicar que Baby Care Service, es una empresa especializada en el cuidado de los niños y que por tanto, nuestro personal está calificado para complementar la educación de los niños.

En cuanto al nombre “Baby Care Service” en el idioma inglés, que traducido al español significa “Servicio de cuidado de bebés”; fue determinado con miras a ampliar el modelo de negocio en todo el país y también inculcar en los alumnos y padres la cultura bilingüe.

Se eligió un logo con colores pasteles que son calmantes para la mente, que transmiten seguridad, paciencia, bondad y confiabilidad, por ello se determinó el celeste (variante del azul, que tiene efecto calmante en el cerebro) y el rosa (variante del rojo, que transmite amor maternal, ternura y confianza), tal como se muestra a continuación:

Figura 7. Logotipo.

# BABY CARE SERVICE

Niñeras & Educadoras

Conformado por las palabras “Baby Care Service” (cuidado de bebés a domicilio) y las palabras niñeras y educadoras, que dan a conocer al personal a cargo del cuidado de los niños.

Fuente: elaboración propia

Figura 8. Isotipo



Conformado por la imagen de un bebé (color celeste, transmite tranquilidad) descansando en unas manos (color rosa, transmite amor y ternura) y una barra horizontal que separa las palabras de las imágenes para dar armonía al isologo.

Fuente: elaboración propia

Figura 9. Isologo



Fuente: elaboración propia

La comunicación se centrará en este punto, ya que ninguno de los componentes de la competencia ofrece el servicio de cuidado y enseñanza al mismo tiempo y sobre todo a domicilio, por lo que este factor ayuda a configurar una imagen seria y responsable para nuestra empresa.

Estrategias de promoción:

Objetivo 1: captar clientes de los segmentos A y B.

Estrategias:

- a) Realizar alianzas estratégicas con empresas afines (centros educativos, centros de estimulación temprana, canales de tv), con fines publicitarios.
- b) Ofrecer los servicios vía carta de presentación en las empresas en las que laboren, según las estadísticas, padres y madres de familia con horarios laborales que abarquen todo el día (entidades financieras, entidades del estado, etc.).
- c) Elaboración de material publicitario (merchandising: llaveros, polos, gorros, mandiles, lapiceros, juegos lúdicos, etc.) para ser repartido en los principales puntos de captación de clientes tales como: jardines, guarderías, escuelas, academias, etc.

Objetivo 2: ofertas relacionadas con la reducción precios para clientes frecuentes.

Estrategias:

- a) Realizar descuento a padres que tengan dos o más hijos, por el segundo niño paga la mitad de precio.
- b) Entrega de cupones por acumulación de 240 horas de servicio recibe 8 horas totalmente gratis.

Objetivo 3: ampliar la cartera de clientes en el 1er año.

Estrategias:

- a) Capacitar al personal que labora en la empresa, especialmente a los impulsores quienes tienen acción directa con nuestros clientes.
- b) Realizar publicidad necesaria para fomentar las ventas y el reconocimiento de la empresa.
- c) Para lograr la plena aceptación de los clientes se van a ofrecer charlas acerca del servicio en los jardines y empresas grandes de la ciudad, obsequiando bonos de descuentos y pases de cortesía para centros recreativos a los menores.

A continuación, se muestran algunas propuestas de diseño de merchandising para publicitar a Baby Care Service.

Figura 10. Merchandising.





Fuente: elaboración propia

Los artículos mostrados serán considerados en la primera inversión para promoción de Baby Care Service – niñeras y educadoras; posteriormente se priorizarán algunos para el proceso de fidelización de clientes, y finalmente se repartirán solo en las ferias en las que la empresa participe.

### **3. PLAN DE OPERACIONES**

#### **3.1. Estudio de la fuente de aprovisionamiento**

El gerente será el responsable de garantizar la difusión de los servicios brindados, así como de monitorear el tema financiero y garantizar la rentabilidad de la empresa.

Dentro del marco del cual abarcaremos se muestra el lugar donde estará ubicada la oficina de contacto, donde los padres podrán recibir información y pasar por la entrevista asistida con las niñeras, dicho proceso estará a cargo del área de recursos humanos, puesto que debe garantizar que las niñeras y educadoras sean compatibles con la familia para la cual brindarán el servicio de manera profesional, responsable y honesta.

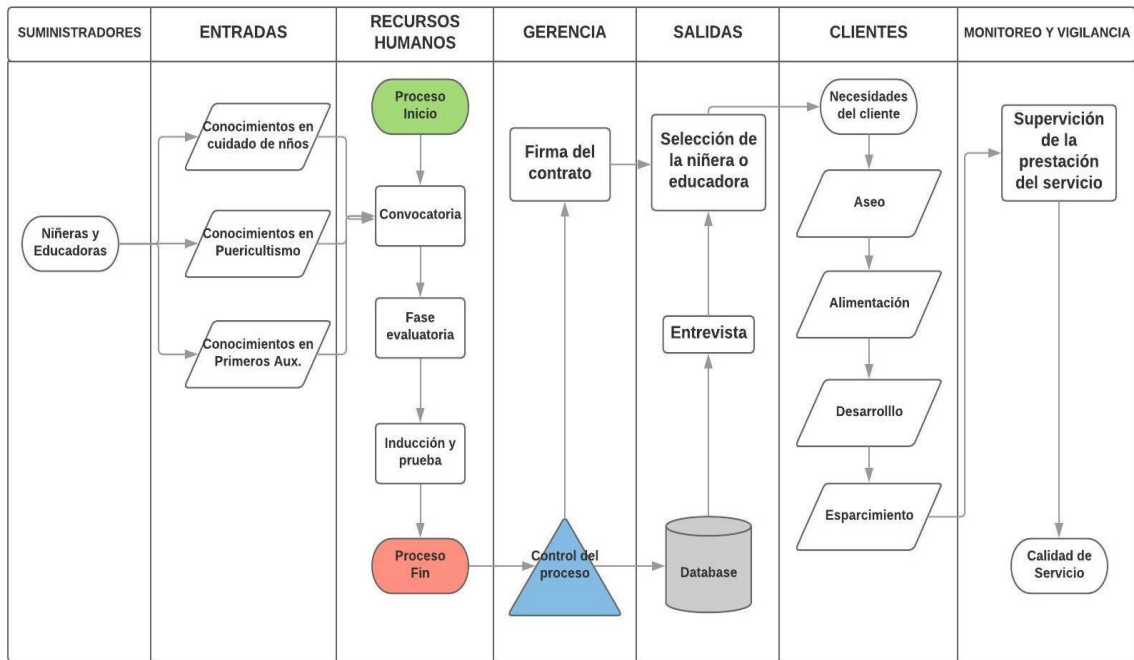
Para el modelo de operaciones dinámico se alquilará un local amplio, el cual se ambientará tanto en infraestructura como en abastecimiento de los insumos necesarios para poder llevar un control minucioso de las necesidades del menor también la forma como se desplazarán y harán las actividades.

Se ambientarán las oficinas para las entrevistas, una sala de espera, y un aula interactiva donde se realizarán las capacitaciones al personal, también se ambientará un espacio para la interacción de los menores con las niñeras y educadoras, para que los padres tomen sus decisiones de selección.

Se contratará una conexión a internet para la central de vigilancia de las cámaras de seguridad mediante red, que los padres podrán visualizar desde su celular o pc.

### 3.2. Proceso del servicio

Figura 11. Proceso de cuidado de niños a domicilio.



Fuente: elaboración propia

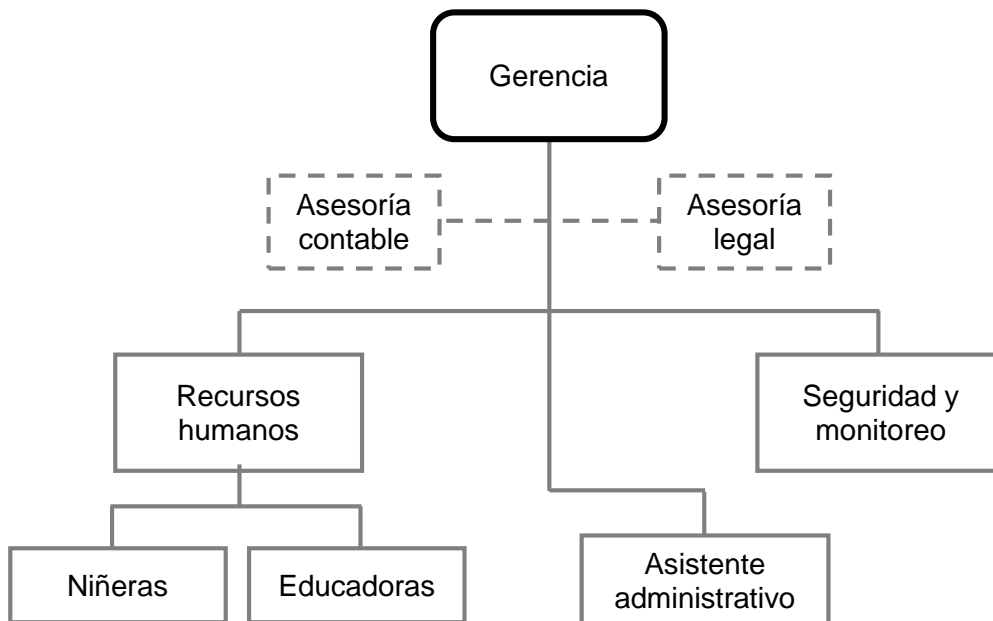
## 4. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

### 4.1. La organización

En este punto, se presenta el organigrama propuesto para el inicio de las actividades de Baby Care Service - niñeras & educadoras, teniendo en cuenta que se determinó la estructura simple-funcional dado el tamaño y actividades de la misma, y para que pueda adaptarse a la medida que la empresa se expanda.

En el primer nivel se observa la gerencia, que tendrá a su cargo al asistente de gerencia; en el segundo nivel se encuentran las áreas de administración que estará encargado del pago de tributos, captar nuevos clientes, etc. Y recursos humanos, que estará encargado de la selección, contratación y monitoreo del personal, esta dependencia tendrá a su cargo al tercer nivel conformado por las niñeras y educadoras, así mismo por ser una empresa en inicio contará con el apoyo externo para los temas contables y legales.

Figura 12. Organigrama Baby Care Service – niñeras y educadoras.



Fuente: elaboración propia

## 4.2. Puestos, tareas y funciones

Tabla 8. Manual de funciones del Gerente.

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 1</b>	<b>Cargo</b>	Gerente
	<b>Reporta</b>	-
	<b>Supervisa</b>	Jefes de área
	<b>Requiere</b>	1
	<b>Función principal</b>	Coordina, planifica y controla las actividades o gestiones que se desarrollen dentro o fuera de la empresa.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la empresa.</li> <li>- Organizar el régimen interno de la empresa, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia y cuidar que la contabilidad esté al día.</li> <li>- Representar a la empresa y apersonarse en su nombre y representación ante las autoridades.</li> <li>- Expedir constancias y certificaciones.</li> <li>- Someter a consenso, para su aprobación, los proyectos de la empresa y los estados financieros, los presupuestos para cada año, así como los programas de trabajo y demás actividades.</li> <li>- Delegar total o parcialmente las facultades que se le conceden.</li> <li>- Ejecutar el plan de negocios aprobado por las socias y proponer modificaciones al mismo.</li> <li>- Celebrar y firmar los contratos y obligaciones de la sociedad, dentro de los criterios autorizados por el estatuto de la sociedad.</li> <li>- Determinar la inversión de fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la sociedad.</li> <li>- Entre otras que se presenten.</li> </ul>

	<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesional en administración de empresas, contabilidad, o carreras afines.</li><li>• Experiencia mínima 3 años en posiciones similares.</li><li>• Edad: 26 años en adelante.</li></ul> <p>Competencias: proactivo, comunicación eficaz, trabajo en equipo y liderazgo.</p> <p>Habilidad para manejar temas administrativos, financieros y directrices.</p>
--	---------------------------	---

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Manual de funciones del jefe de recursos humanos.

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 2</b>	<b>Cargo</b>	Jefe de recursos humanos
	<b>Reporta</b>	Gerente general
	<b>Supervisa</b>	Niñeras y educadoras
	<b>Requiere</b>	1
	<b>Función principal</b>	Se encarga de seleccionar y reclutar al personal que laborará en la empresa, además realizar un análisis de la conducta de las aspirantes al servicio.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receptar las carpetas y verificar que los datos son veraces.</li> <li>- Realiza un cronograma de entrevista.</li> <li>- Realiza las llamadas a las personas de las carpetas seleccionadas.</li> <li>- Analiza los perfiles de los aspirantes.</li> <li>- Realiza un informe de las personas idóneas para el cargo.</li> <li>- Realiza llamadas para informar al aspirante la aceptación al cargo.</li> <li>- Explica al talento humano las funciones y tareas a cumplir.</li> <li>- Realiza capacitaciones al personal.</li> <li>- Supervisa la labor de las niñeras en los lugares de trabajo.</li> <li>- Entre otras que se presenten.</li> </ul>
	<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en psicología o estudiante cursando los últimos ciclos, ocupando el primer puesto.</li> <li>• Poseer 1 año de experiencia laboral en cargos similares.</li> <li>• Edad: 25 años en adelante. Competencias: responsabilidad, habilidad analítica, autocontrol.</li> <li>• Habilidades: analítico en perfiles de trabajo, con ganas de superación.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Manual de funciones del jefe de monitoreo y vigilancia.

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 2</b>	<b>Cargo</b>	Jefe de monitoreo y vigilancia
	<b>Reporta</b>	Gerente
	<b>Supervisa</b>	Niñeras y educadoras
	<b>Requiere</b>	1
	<b>Función principal</b>	Monitorea el rendimiento de las niñeras y educadoras, revisa las cámaras de vigilancia y evalúa el desempeño de las mismas.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la revisión de las cámaras de vigilancia.</li> <li>- Elaboración de reportes de desempeño de acuerdo a lo observado en las cámaras.</li> <li>- Encargado de realizar el seguimiento a las niñeras y educadoras en los hogares.</li> </ul>
<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en Administración o carreras afines</li> <li>• Dominio de sistemas de vigilancia y monitoreo.</li> <li>• Poseer 1 año de experiencia laboral en cargos similares.</li> <li>• Edad: 25 años en adelante.</li> </ul> <p>Competencias: búsqueda de la calidad total del trabajo, habilidad analítica, aprendizaje continuo, trabajo en equipo.</p> <p>Habilidades: responsabilidad, trabajo bajo presión, predisposición en el trabajo.</p>	

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Manual de funciones del asistente administrativo.

<b>REQUIERE DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 3</b>	<b>Cargo</b>	Asistente administrativa y atención al cliente
	<b>Reporta</b>	Administrador - gerente
	<b>Supervisa</b>	-
	<b>Requiere</b>	1
	<b>Función principal</b>	Colabora con el administrador en cada una de las acciones emprendidas por él, así como mantener la información al día y brindar información a los clientes.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anota datos especiales e importantes de la empresa.</li> <li>- Presentar Informes.</li> <li>- Llevar agenda de todas las actividades de la empresa.</li> <li>- Custodiar los documentos internos de la empresa.</li> <li>- Mantener un buen trato con los clientes.</li> <li>- Controlar los horarios de entrada y salida del personal.</li> <li>- Atender las llamadas y brindar información.</li> <li>- Entre otras que se presenten.</li> </ul>
	<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en administración de empresas o carreras afines.</li> <li>• Dominio avanzado del idioma inglés.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.</li> <li>• Edad: 25 años en adelante.</li> </ul> <p>Competencias: calidad del trabajo, habilidad analítica, aprendizaje continuo, trabajo en equipo.</p> <p>Habilidades: responsabilidad, agilidad, predisposición en el trabajo.</p>

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. Manual de funciones de las niñeras.

<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 3</b>	<b>Cargo</b>	Niñeras
	<b>Reporta</b>	Jefe de recursos humanos
	<b>Supervisa</b>	-
	<b>Requiere</b>	10
	<b>Función principal</b>	Brindar el servicio de cuidado de niños/as, acorde a las necesidades de los clientes.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y cuadrar su horario de trabajo</li> <li>- Se dedica a supervisar, jugar, cuidar, acompañar, preparar y darle sus alimentos, bañarlo, lavar sus ropas, asear el espacio del menor.</li> <li>- Realiza informe de entrega de los materiales empleados en la actividad de cuidado</li> <li>- Entre otras que se presenten.</li> </ul>
	<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un ambiente de seguridad, comprensión, buen trato y estimulante para los niños.</li> <li>- Arreglar los lugares de juego y que ocupan los niños, como sus habitaciones y espacios comunes.</li> <li>- Mantener la higiene y brindar la seguridad necesaria para prevenir accidentes domésticos.</li> <li>- Preparar los alimentos para las comidas que toquen en el horario de su cuidado.</li> <li>- Hacer que los niños participen en actividades, como ir a la plaza, compartir tiempo con otros niños, hacer vida al aire libre, todo controlado por ella misma en persona.</li> <li>- Cambiar los pañales, llevar a cabo los cuidados del bebé.</li> <li>- Atender a los pequeños en sus necesidades cuando están enfermos.</li> <li>- Tener la capacidad de observación para darse cuenta qué le sucede al niño(a), incluso antes de que ellos lo hagan notorio, con el objetivo de prevenir situaciones desagradables para ellos.</li> </ul>

	<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres con conocimiento empírico concerniente al cuidado de niños.</li> <li>• Poseer 1 año de experiencia laboral en cargos similares</li> <li>• Edad: 23 años en adelante.</li> <li>• Competencias: responsabilidad, pro actividad, dinamismo, desarrollo interpersonal.</li> </ul> <p>Habilidades: control del trabajo, empatía, carisma.</p> <p>Presentar: certificado de antecedentes penales, judiciales y policiales; examen médico y psicológico.</p>
--	---------------------------	--

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Manual de funciones de las educadoras.

MANUAL DE FUNCIONES		
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO NIVEL JERÁRQUICO 3</b>	<b>Cargo</b>	Educadoras
	<b>Reporta</b>	Jefe de recursos humanos
	<b>Supervisa</b>	-
	<b>Requiere</b>	10
	<b>Función principal</b>	Brindar el servicio de cuidado y desarrollo intelectual y psicomotriz de niños/as, acorde a las necesidades de los clientes, de forma eficaz y con calidez.
	<b>Funciones específicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y cuadrar su horario de trabajo</li> <li>- Realiza informe sobre la labor prestada en todo momento.</li> <li>- Se dedica a supervisar, estimular, jugar, cuidar, acompañar y atenderá a los menores.</li> <li>- Practicar actividades lúdicas utilizando materiales existentes en el hogar o los que posee la empresa.</li> <li>- Realiza informe de entrega de los materiales empleados en la actividad de cuidado</li> <li>- Entre otras que se presenten.</li> </ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un ambiente de seguridad, comprensión, buen trato y estimulante para los niños.</li> <li>- Arreglar los lugares de juego y que ocupan los niños, como sus habitaciones y espacios comunes.</li> <li>- Mantener la higiene y brindar la seguridad necesaria para prevenir accidentes domésticos.</li> <li>- Preparar los alimentos para las comidas que toquen en el horario de su cuidado.</li> <li>- Hacer que los niños participen en actividades, como ir a la plaza, compartir tiempo con otros niños, hacer vida al aire libre, todo controlado por ella misma en persona.</li> <li>- Cambiar los pañales, llevar a cabo los cuidados del bebé.</li> <li>- Atender a los más pequeños en sus necesidades cuando están enfermos.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener la capacidad de observación para darse cuenta qué le sucede a los niños, incluso antes de que ellos lo hagan notorio, con el objetivo de prevenir situaciones desagradables para ellos.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Requisitos mínimos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales o cursando 5 semestre de las carreras de educación, psicología, o enfermería.</li> <li>• Poseer 1 año de experiencia laboral en cargos similares</li> <li>• Edad: 23 años en adelante.</li> <li>• Competencias: responsabilidad, pro actividad, dinamismo, desarrollo interpersonal.</li> </ul> <p>Habilidades: control del trabajo, empatía, carisma.</p> <p>Presentar: certificado de antecedentes penales, judiciales y policiales; examen médico y psicológico.</p>

Fuente: elaboración propia

### **4.3. Condiciones laborales**

Las condiciones de trabajo en la empresa son aquellas por las cuales los trabajadores ofrecerán los mejores servicios, diferenciándonos de la competencia y generando la utilidad necesaria para llevar una empresa saludable, para lo cual se contará con lo siguiente:

- a) Un buen ambiente que colabore de lleno a maximizar el potencial de cada una de las personas en la empresa.
- b) Una buena infraestructura que brinde seguridad a los trabajadores.
- c) Que los trabajadores cuenten con un seguro médico.
- d) Contar con una amplia y variedad de material tecnológico.
- e) Capacitaciones constantes.
- f) La empresa Baby Care Service está obligado a cuidar de que el trabajo de la niñera y educadora en el hogar se realice en las debidas condiciones de seguridad y salud.

Respecto al régimen laboral este será en base al TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial aprobado por el DS N° 013-2013-PRODUCE, que otorga los siguientes beneficios laborales:

- a) La jornada laboral será de 8 horas diarias ya sean divididas 4 horas en la mañana y 4 horas en la tarde, o también las 8 horas corridas, en total serán de 48 horas de trabajo efectivo a la semana.
- b) El personal tendrá un día (24 horas) de descanso, que puede cualquier día de la semana, en previo acuerdo con la madre que contrata el servicio.
- c) El trabajador percibirá  $\frac{1}{2}$  sueldo por cada año de trabajo, por Compensación por Tiempo de Servicios (CTS).
- d) La niñera o educadora tiene derecho a  $\frac{1}{2}$  sueldo en julio y  $\frac{1}{2}$  sueldo en diciembre, por gratificaciones siempre cuando haya laborado el semestre completo, es decir de enero a junio y julio a diciembre.
- e) Podrá gozar de 15 días de vacaciones por cada año de trabajo.
- f) El personal estará asegurado en EsSalud.
- g) Estarán con régimen pensionario sea en el SPP (AFP) o SNP(ONP).

El contrato se registrará por el TUO del D.Leg. N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral, iniciando la relación laboral mediante contrato de trabajo sujeto a modalidad- contrato temporal, de acuerdo al artículo 54 de la mencionada norma, en caso de rescisión de contrato el empleador deberá preavisar de su decisión como mínimo, con treinta días de antelación, el mismo que podrá acortarse por acuerdo de ambas partes.

Muchos expertos en seguridad incluso han llegado a concluir que la mayor vulnerabilidad en la empresa esta justamente dentro de ella. Es muy alto el porcentaje de hurtos y estafas que se orquestan en lo interno y por tanto el plan de negocios debería contemplar una estrategia de seguridad dentro del presupuesto ordinario de gastos, por ello se implementarán las siguientes medidas:

- a) Establecer mecanismos de identificación. Proveer a los empleados de gafetes con fotografía, códigos de identidad, claves y usuarios personalizadas en los sistemas y en general cualquier mecanismo que permita establecer en todo momento.
- b) Entrenar al personal contra eventos delictivos. Nunca está de más pagar a una compañía de seguridad para entrenar a tu personal sobre cómo actuar en casos de situaciones críticas o bien prevenir posibles atentados como robos, secuestros y asaltos.
- c) Instalar luces automáticas y cámaras de vigilancia, colocarlas en pasillos, patios y oficinas pueden ser muy útiles para alejar a los intrusos.

#### **4.4. Régimen tributario**

El régimen tributario establece la manera en la que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos.

La empresa Baby Care Service se registrará bajo el Decreto Legislativo N° 1269 que crea el régimen MYPE tributario del impuesto a la renta dirigido a pequeñas y medianas empresas, como persona jurídica. Las tasas de renta anual son:

Tabla 14. Tasas en el régimen MYPE tributario.

Renta Anual	Tabla
Hasta 15 UIT	10%
Más 15 UIT	29.50%

Fuente: SUNAT

La empresa deberá declarar y pagar mensualmente el impuesto a la renta en una tasa preferencial y al 1% de pago por adelantado cuando los ingresos netos anuales no superen los 300 UIT.

Tenemos la obligación de declarar los siguientes libros contables:

- a) Registro de compras
- b) Registro de ventas
- c) Libro diario simplificado
- d) Emisión de comprobantes de pago.
- e) Pago de las declaraciones mensuales por el PDT 621 – declara fácil.

Por encontrarse ubicada dentro de la ley de la amazonia, se encuentra exonerada del pago del impuesto general a las ventas (18%).

## 5. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO

### 5.1. Estudio económico

Tabla 15. Comportamiento del mercado: tendencias y participación.

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Demanda actual anual	233,387		
Tendencia del mercado	0%	2%	4%
Demanda estimada anual	233,387	238,054	247,576
Participación de mercado	0.20%	0.35%	0.50%
Demanda del proyecto	467	833	1,238

Fuente: elaboración propia

Tabla 16. Proyección de ventas anuales.

	Año 1	Año 2	Año 3
Ventas anuales	467	833	1,238
Precio Niñeras - H. Diurno por hora	8.00	8.08	8.16
Precio Niñeras - H. Diurno pack 8h	40.00	40.40	40.80
Precio Niñeras - H. Nocturno por hora	12.00	12.12	12.24
Precio Niñeras - Mensual 8h diarias	1,200.00	1,212.00	1,224.00
Precio Educadoras - H. Diurno por hora	10.00	10.10	10.20
Precio Educadoras - H. Diurno pack 8h	50.00	50.50	51.00
Precio Educadoras - H. Nocturno por hora	15.00	15.15	15.30
Precio Educadoras - Mensual 8h diarias	1,500.00	1,515.00	1,530.00
Tendencia del precio	0%	1%	2%
<b>VENTA TOTAL EMPRESA</b>	<b>S/.383,291</b>	<b>S/.691,016</b>	<b>S/.1,036,817</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Gastos administrativos.

<b>GASTO ADMINISTRATIVO</b>	Año 1	Año 2	Año 3
Gerente	1	1	1
Sueldo mensual	S/. 1,500	S/. 1,500	S/. 1,600
Jefe Recursos Humanos	1	1	1
Sueldo mensual	S/. 1,200	S/. 1,200	S/. 1,300
Jefe de Monitoreo	0	1	1
Sueldo mensual	S/. 0	S/. 1,200	S/. 1,300
Asistente	1	1	2
Sueldo mensual	S/. 930	S/. 930	S/. 930
Niñeras	10	20	25
Sueldo mensual	S/. 930	S/. 930	S/. 930
Educadoras	10	20	25
Sueldo mensual	S/. 1,050	S/. 1,050	S/. 1,050
Remuneraciones del personal	S/. 23,430	S/. 44,430	S/. 55,560
Costo laboral	8.67%	8.67%	8.67%
Remuneración total mensual	S/. 25,461	S/. 48,281	S/. 60,375
Servicios públicos	S/. 200	S/. 250	S/. 300
Útiles oficina	S/. 250	S/. 250	S/. 250
Asesoría legal y contable	S/. 200	S/. 200	S/. 200
Total mensual	S/. 26,111	S/. 48,981	S/. 61,125
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>S/.313,327</b>	<b>S/.587,767</b>	<b>S/.733,502</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Gastos comerciales.

<b>GASTO COMERCIAL</b>	Año 1	Año 2	Año 3
Publicidad	S/. 600.00	S/. 500.00	S/. 400.00
Alquiler local	S/. 500.00	S/. 500.00	S/. 500.00
Merchandising	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 800.00
Capacitación al personal	S/. 200.00	S/. 300.00	S/. 800.00
Internet y Rpm	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 150.00
Otros (mantenimiento, etc)	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 200.00
Total mensual	S/. 2,100.00	S/. 2,100.00	S/. 2,850.00
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>S/.25,200.00</b>	<b>S/.25,200.00</b>	<b>S/.34,200.00</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Gastos pre-operativos.

<b>Gasto pre operativo</b>	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
Estudio de mercado	S/. 1,000.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Tramites diversos	S/. 500.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
<b>Total</b>	<b>S/. 1,500.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>	<b>S/. 0.00</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 20. Depreciación en activos fijos.

Activo fijo	Valor adquisición	Cantidad	Valor total	Tiempo vida	Depreciación anual
Local	S/. 0	1	S/. 0	20	S/. 0
Terreno	S/. 0	1	S/. 0	0	S/. 0
Laptop	S/. 1,500	1	S/. 1,500	5	S/. 300
Impresora	S/. 800	1	S/. 800	5	S/. 160
Celular	S/. 350	2	S/. 700	3	S/. 233
Vehiculo	S/. 3,000	1	S/. 3,000	5	S/. 600
Muebles	S/. 2,500	1	S/. 2,500	5	S/. 500
<b>Total</b>			<b>S/. 8,500</b>		<b>S/. 1,793</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 21. Depreciación y amortización anuales en activos fijos.

	Valor inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Residual
Depreciación activo fijo	S/.8,500.00	-S/.1,793.33	-S/.1,793.33	-S/.1,793.33	S/.3,120.00
Amortización activo intangible	S/.1,500.00	-S/.300.00	-S/.300.00	-S/.300.00	S/.600.00
<b>Total</b>	<b>S/.10,000.00</b>	<b>-S/.2,093.33</b>	<b>-S/.2,093.33</b>	<b>-S/.2,093.33</b>	<b>S/.3,720.00</b>

Fuente: elaboración propia

Tabla 22. Programa de endeudamiento.

Deuda a tomar	S/. 20,000		
19.56% anual		1.5%	mensual
		36	meses

n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	20,000	300	556	856
2	19,444	292	556	847
3	18,889	283	556	839
4	18,333	275	556	831
5	17,778	267	556	822
6	17,222	258	556	814
7	16,667	250	556	806
8	16,111	242	556	797
9	15,556	233	556	789
10	15,000	225	556	781
11	14,444	217	556	772
12	13,889	208	556	764
Total año 1		3,050	6,667	9,717

n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
13	13,333	200	556	756
14	12,778	192	556	747
15	12,222	183	556	739
16	11,667	175	556	731
17	11,111	167	556	722
18	10,556	158	556	714

19	10,000	150	556	706
20	9,444	142	556	697
21	8,889	133	556	689
22	8,333	125	556	681
23	7,778	117	556	672
24	7,222	108	556	664
Total año 2		1,850	6,667	8,517

n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
25	6,667	100	556	656
26	6,111	92	556	647
27	5,556	83	556	639
28	5,000	75	556	631
29	4,444	67	556	622
30	3,889	58	556	614
31	3,333	50	556	606
32	2,778	42	556	597
33	2,222	33	556	589
34	1,667	25	556	581
35	1,111	17	556	572
36	556	8	556	564
Total año 3		650	6,667	7,317

Fuente: elaboración propia

Tabla 23. Estado de resultados económico.

EGP	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por ventas	S/.383,291	S/.691,016	S/.1,036,817
Costo ventas	S/.0	S/.0	S/.0
Margen Bruto	S/.383,291	S/.691,016	S/.1,036,817
Gastos administrativos	-S/.313,327	-S/.587,767	-S/.733,502
Depreciación	-S/.2,093	-S/.2,093	-S/.2,093
Gastos comerciales	-S/.25,200	-S/.25,200	-S/.34,200
Margen operativo	S/.42,670	S/.75,955	S/.267,021
Gastos financieros	-S/.3,050	-S/.1,850	-S/.650
Margen antes de tributos	S/.39,620	S/.74,105	S/.266,371
Tributos	-S/.7,528	-S/.14,080	-S/.50,611
Margen neto	S/.32,092	S/.60,025	S/.215,761

Fuente: elaboración propia

Tabla 24. Tributación del proyecto.

	Año 1	Año 2	Año 3
Participación utilidades	10%	10%	10%
Impuesto a la renta	10%	10%	10%
Tasa tributaria (TAX)	19.00%	19.00%	19.00%

Fuente: elaboración propia

Tabla 25. Cambios en capital de trabajo.

Cambios en Capital de Trabajo		Año 1	Año 2	Año 3	Liquidación
Caja	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	
Monto	-S/.7,666	-S/.6,154	-S/.6,916	S/.0	
Cuentas x cobrar					
Número de días		5	5	5	
Monto		-S/.5,323	-S/.4,274	-S/.4,803	
Inventario					
Número de días		0	0	0	
Monto		S/.0	S/.0	S/.0	
Cuentas x pagar					
Número de días		0	0	0	
Monto		S/.0	S/.0	S/.0	
<b>TOTAL</b>	<b>-S/.7,666</b>	<b>-S/.11,478</b>	<b>-S/.11,190</b>	<b>-S/.4,803</b>	<b>S/.35,137</b>

Fuente: elaboración propia

## 5.2. Estudio financiero

Tabla 26. Estado de situación financiera.

Balance	Año 1	Año 2
Activo corriente	S/7,666	S/35,185
Caja Bancos	S/7,666	S/29,861
Cuentas por cobrar		S/5,323
Inventarios		S/0
Activo no corriente	S/10,000	S/7,907
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/17,666</b>	<b>S/43,092</b>
Pasivo corriente		S/0
Pasivo No Corriente	S/20,000	S/13,333
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/20,000</b>	<b>S/13,333</b>
Patrimonio		
Capital	-S/2,334	-S/2,334
Utilidades retenidas		
Resultado del ejercicio		S/32,092
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-S/2,334</b>	<b>S/29,758</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/17,666</b>	<b>S/43,092</b>

Fuente: elaboración propia

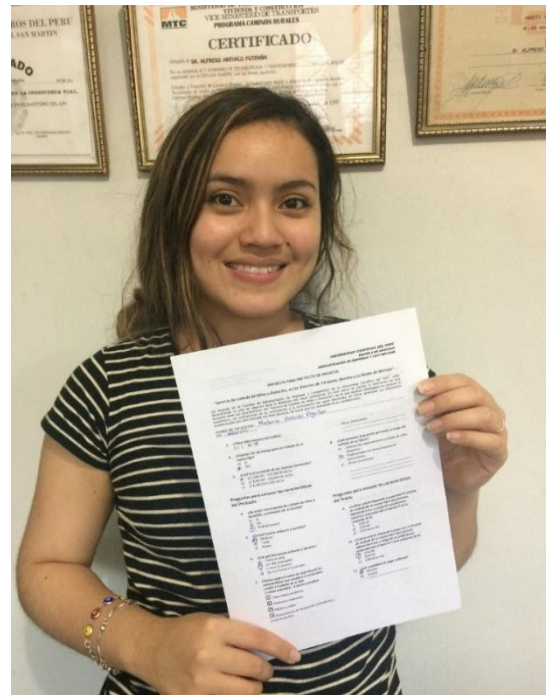
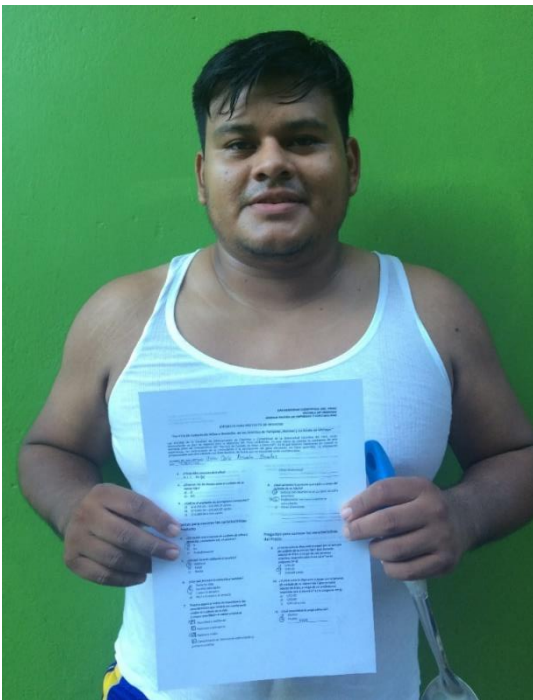
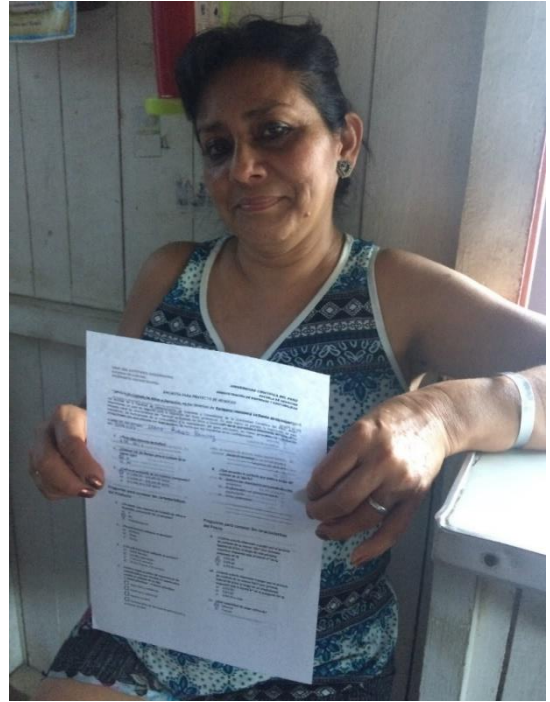
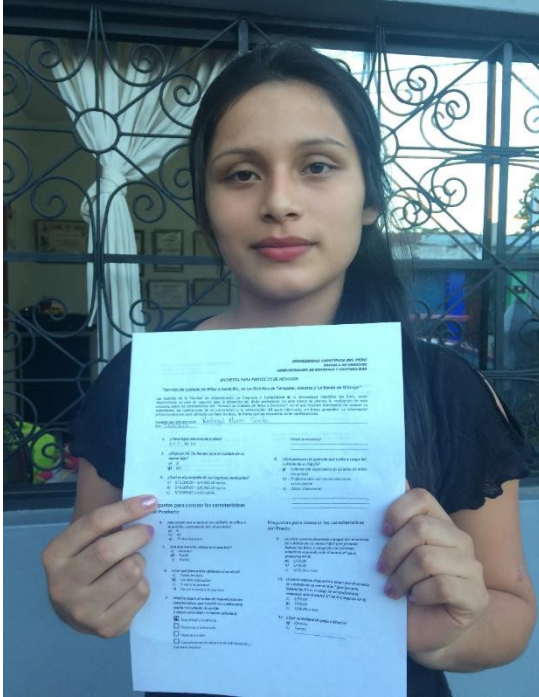
## CONCLUSIONES

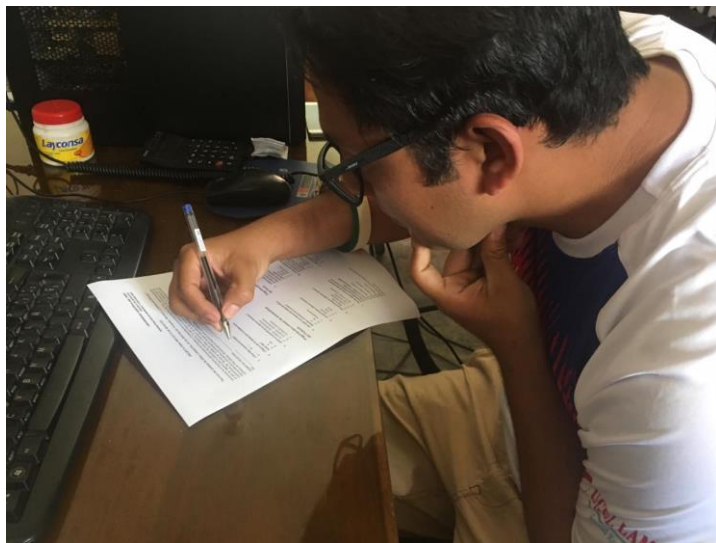
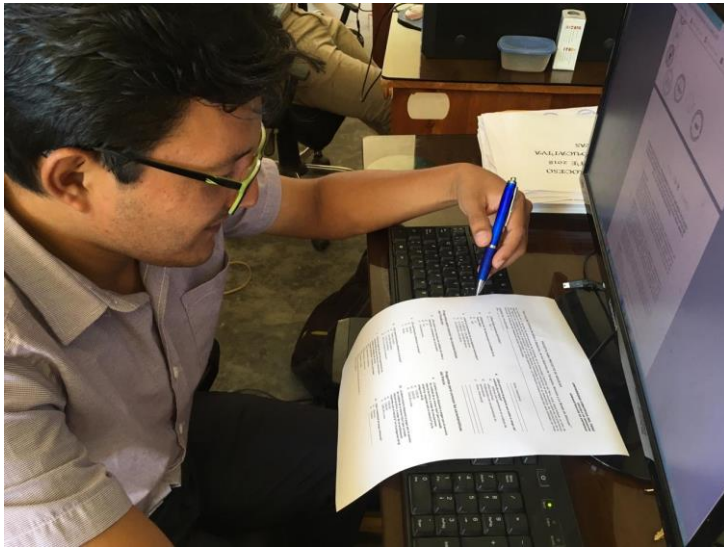
- a) La investigación de mercado realizada refleja la viabilidad del plan de negocio, en la que el servicio de cuidado de niños a domicilio, representa una idea diferenciada, con atributos propios, y con proyección a sentar las bases del posicionamiento en el mercado que se proyecta alcanzar, tal como se muestra en el cálculo de la demanda con cifras positivas.
- b) El plan de marketing establece las acciones a realizarse con precisión en la diferenciación en el servicio de cuidado de niños a domicilio, señalando que se ofertará los servicios principales como: cuidado, alimentación, aseo, esparcimiento, primeros auxilios y desarrollo cognitivo y psicomotriz; mediante vivencias agradables para el niño y tranquilidad para la familia.
- c) En cuanto al plan de operaciones la principal fuente de aprovisionamiento serán las niñeras y educadoras; la cobertura del servicio se dará en la ciudad de Tarapoto, con domicilio fiscal en Jr. Independencia N° 122 – Partido alto, Tarapoto, dicha oficina será acondicionada para atención al público, para las entrevistas de selección de personal y entrevistas entre las familias con las niñeras y educadoras.
- d) Respecto al plan de recursos humanos, las niñeras y educadoras, pasan por una serie de evaluaciones para reclutar al personal ideal, la premisa de calidad, además se realizará capacitaciones trimestrales sobre asuntos de cuidado, nutrición, primeros auxilios, desarrollo cognitivo y psicomotriz, mediante un programa de inducción en los que se enfatiza los atributos y características de nuestro servicio.
- e) En el plan económico financiero, tendremos una inversión inicial de S/20,000.00 financiado bancariamente a un plazo de 36 meses. Producto del cálculo basado en las proyecciones de la demanda inicial, y el crecimiento sostenido que debemos tener se concluye que el plan de negocio es viable y rentable.

## BIBLIOGRAFÍA

- a) Brunner, J., & Cole, M. (1982). Guarderías y cuidado infantil. Madrid: Morata S.A.
- b) Ley N°27337.- “Código de los niños y adolescentes”.
- c) Ley N° 27986.- “Ley de las trabajadoras de hogar”
- d) Christine Lagarde, “Las mujeres y la Economía”, Women in business: From classroom to boardroom, Grant Thornton International Business Report Pág. 6, 2014 difundido por ONU MUJERES – Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujeres
- e) Editorial Diana, Ourselves and our children - Boston Women’s Health Book Collective, Pág. 9, S.A. de C.V., 1983.
- f) Ronald M. Weiers, Investigación de mercados, Pág 24.
- g) Eduardo Picón Prado, Jesús Varela Mallou y Jean – Pierre Levy Mangin, Segmentación de mercados aspectos estratégicos y metodológicos.
- h) Faber, Adele y Mazlish, Elaine, Como hablar para que los niños escuchen y como escuchar para que los niños hablen. Biblioteca de autoayuda, Foro vivir libre. Liberated Parents/Liberated Children. Nueva York, Avon, 2015.  
[http://www.contusguaguas.com/uploads/2/1/0/7/21075456/como\\_hablar\\_pa  
ra\\_que\\_los\\_ninos\\_escuchen.pdf](http://www.contusguaguas.com/uploads/2/1/0/7/21075456/como_hablar_para_que_los_ninos_escuchen.pdf)
- i) Beach, J. (s.f.), Los niños de guardería comparados con los niños cuidados en el hogar. Obtenido de eHow en Español.  
[http://www.ehowenespanol.com/ninosguarderia-comparados-ninos-  
cuidados-hogar-info\\_377653/](http://www.ehowenespanol.com/ninosguarderia-comparados-ninos-cuidados-hogar-info_377653/)
- j) Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda. Lima, Perú.

Anexo 1. Fotos de encuestados.





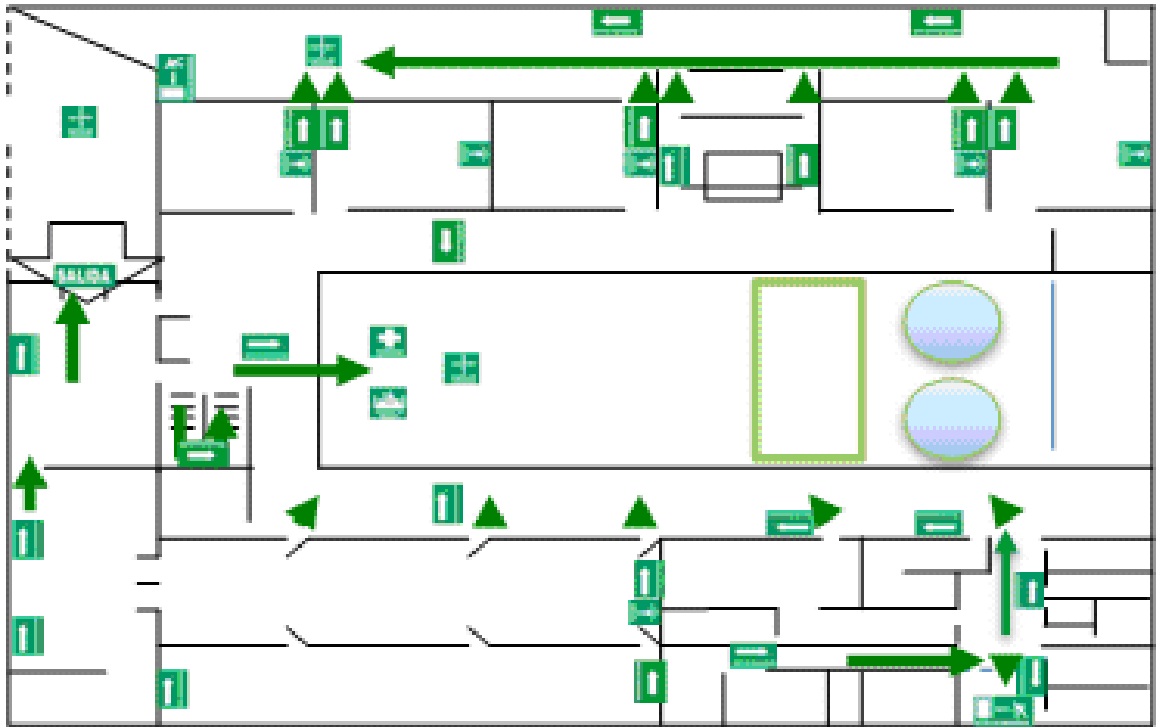
Anexo 2. Domicilio fiscal de la empresa Baby Care Service – Niñeras & educadoras.



Anexo 3. Propuesta de nueva fachada para Baby Care Service – Niñeras & educadoras.



Anexo 4. Plano de distribución interna de Baby Care Service – niñeras & educadoras.



Anexo 5. Habitación piloto para convivencias entre niñeras, educadoras y niños.



## Anexo 6. Encuesta para investigación de mercado



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – SEDE TARAPOTO  
FACULTAD DE NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS & CONTABILIDAD Y FINANZAS

### ENCUESTA PARA PROYECTO DE NEGOCIOS

#### “Servicio De Cuidado De Niños a Domicilio, en los Distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo”

Las alumnas de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Perú, están desarrollando un plan de negocios para la obtención del título profesional. En este marco se plantea la realización de esta encuesta sobre las características del “Servicio de Cuidado de Niños a Domicilio”; en el que estamos interesadas en conocer su experiencia, las motivaciones de su contratación y la estimulación del gasto efectuado, en líneas generales. La información proporcionada solo será utilizada con fines técnicos, de forma que sus respuestas serán confidenciales.

NOMBRE DEL ENCUESTADO: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_

1. ¿Tiene hijos menores de 6 años?  
Si ( ) No ( )

2. ¿Dispone Ud. De tiempo para el cuidado de su menor hijo?  
a) SI  
b) NO

3. ¿Cuál es el promedio de sus ingresos mensuales?  
a) S/2,000.00 – S/4,000.00 aprox.  
b) S/4,000.00 – S/6,000.00 aprox.  
c) S/6,000.00 a más aprox.

#### Preguntas para conocer las características del Producto

4. ¿De existir una empresa de cuidado de niños a domicilio, contrataría Ud. el servicio?  
a) Sí  
b) No  
c) Probablemente

5. ¿En qué horario utilizaría el servicio?  
a) Mañana  
b) Tarde  
c) Noche

6. ¿Con qué frecuencia utilizaría el servicio?  
a) Todos los días  
b) Los días laborables  
c) 1 vez a la semana  
d) De 2 a 3 veces a la semana

7. Priorice según el orden de importancia las características que tendría en cuenta para confiar el cuidado de su hijo 1 mayor prioridad – 4 menor prioridad

- Seguridad y confianza  
 Paciencia y tolerancia  
 Higiene y orden  
 Conocimiento de técnicas de estimulación y primeros auxilios

Otros: (mencione)

\_\_\_\_\_

8. ¿Qué personas le gustaría que estén a cargo del cuidado de su hijo/a?

- a) Señoras con experiencia en cuidado de niños (empírico)  
b) Profesionales con conocimientos en estimulación  
c) Otros: (mencione)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Preguntas para conocer las características del Precio

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de cuidado de su menor hijo? (por jornada laboral de 8 hrs. a cargo de una persona empírica; responda solo si marcó a\* en la pregunta N° 8)

- a) S/30.00  
b) S/40.00  
c) S/50.00 a más

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de cuidado de su menor hijo? (por jornada laboral de 8 hrs. a cargo de un profesional; responda solo si marcó b\* en la pregunta N° 8)

- a) S/50.00  
b) S/60.00  
c) S/80.00 a más

11. ¿Qué modalidad de pago utilizaría?

- a) Efectivo  
b) Tarjeta

\_\_\_\_\_

#### Preguntas para conocer las características de la Plaza

12. ¿Dónde se encuentra ubicado su domicilio?

- a) Tarapoto  
b) Morales  
c) La Banda de Shilcayo

13. ¿Usted conoce algún servicio de cuidado de niños a domicilio en los distritos de Tarapoto, Morales y la Bda. De Shilcayo?

- a) Sí  
b) No

14. ¿Cuál o cuáles? (Responda solo si marcó SI\* en la pregunta N° 13)

- a) Amas de casa que cuidan a los niños  
b) Empleadas del hogar  
c) Emprendedoras capacitadas en el cuidado de niños  
d) Profesionales en estimulación y cuidado de niños  
e) Otros: (mencione)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Preguntas para conocer las características de la Promoción**

**15. ¿En qué medios de comunicación le gustaría enterarse de dicho servicio?**

- a) TV
- b) Radio
- c) Periódicos y o revistas
- d) Redes sociales
- e) Recomendaciones

**16. De abrirse un centro de cuidados de niños a domicilio que beneficios le gustaría encontrar?**

- a) Ofertas, promociones y combos
- b) Descuentos
- c) Facilidades de pago
- d) Otros: (mencione)

-----  
-----  
-----

**17. ¿Por qué medio le gustaría contratar el servicio?**

- a) Presencial
- b) Telefónica
- c) Fan page
- d) Vía App

**18. En caso de implementarse la opción de monitoreo en vivo, ¿Estaría dispuesto a pagar un extra por el servicio?**

- a) SI
- b) NO

Especifique: -----  
-----  
-----

**19. ¿Cuál de estos problemas consideraría determinante para dejar de contratar el servicio?**

- a) No ve avance en el aprendizaje del menor.
- b) El personal no tiene iniciativa para ordenar su área de trabajo.
- c) Que el personal dedique mayor tiempo a sus actividades personales (novelas, series, llamadas, redes sociales).
- d) Que el personal no cumpla con el aseo del menor.
- e) Lenguaje inapropiado

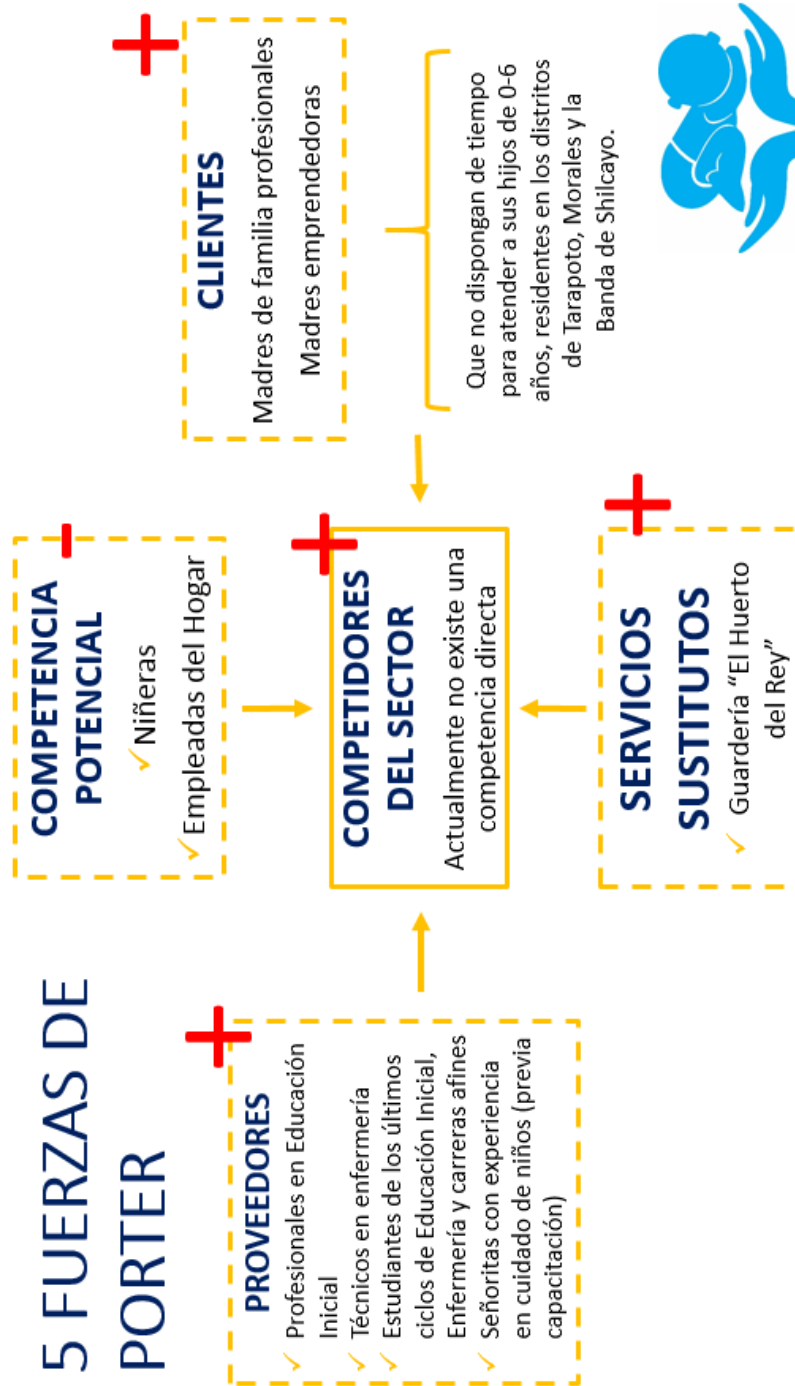
**20. ¿Conoce a otros padres que estarían interesados en el servicio?**

- a) Sí, Indique un aproximado \_\_\_\_\_
- b) No

Anexo 7. Matriz del Perfil Competitivo (MPC).

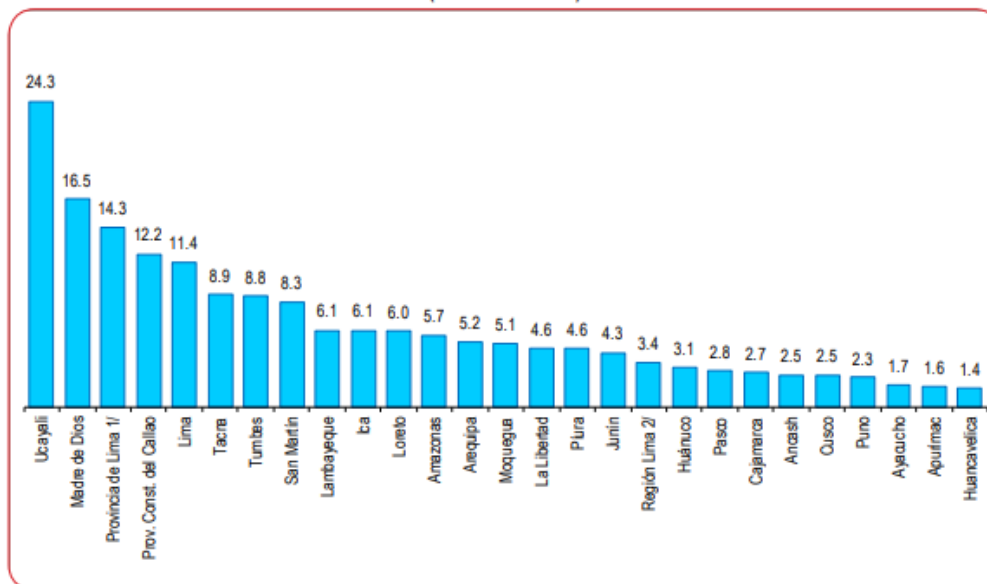
Factores Críticos para el Éxito	SERVICIO DE CUIDADO DE NIÑOS A DOMICILIO			NIÑERAS		EMPLEADAS DEL HOGAR		GUARDERÍA "HUERTO DEL REY"	
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado	Calificación	Peso Ponderado
1 Empatía y Carisma (P. Enérgico)	0.22	4	0.88	4	0.88	2	0.44	4	0.88
2 Monitoreo Alimentario	0.18	3	0.54	2	0.36	2	0.36	1	0.18
3 Técnicas Pedagógicas/Primeros Auxilios	0.16	4	0.64	1	0.16	1	0.16	4	0.64
4 Responsabilidad/Disponibilidad de tiempo	0.14	4	0.56	3	0.42	3	0.42	4	0.56
5 Higiene y Orden	0.11	3	0.33	3	0.33	4	0.44	4	0.44
6 Publicidad (Recomendación)	0.09	3	0.27	1	0.09	1	0.09	3	0.27
7 Cobertura	0.06	4	0.24	3	0.18	3	0.18	1	0.06
8 Promociones	0.04	2	0.08	1	0.04	1	0.04	3	0.12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.54</b>		<b>2.46</b>		<b>2.13</b>		<b>3.15</b>

## Anexo 8. Las 5 Fuerzas de Porter



Anexo 9. Incremento de la densidad poblacional por departamento 1940-2017 INEI.

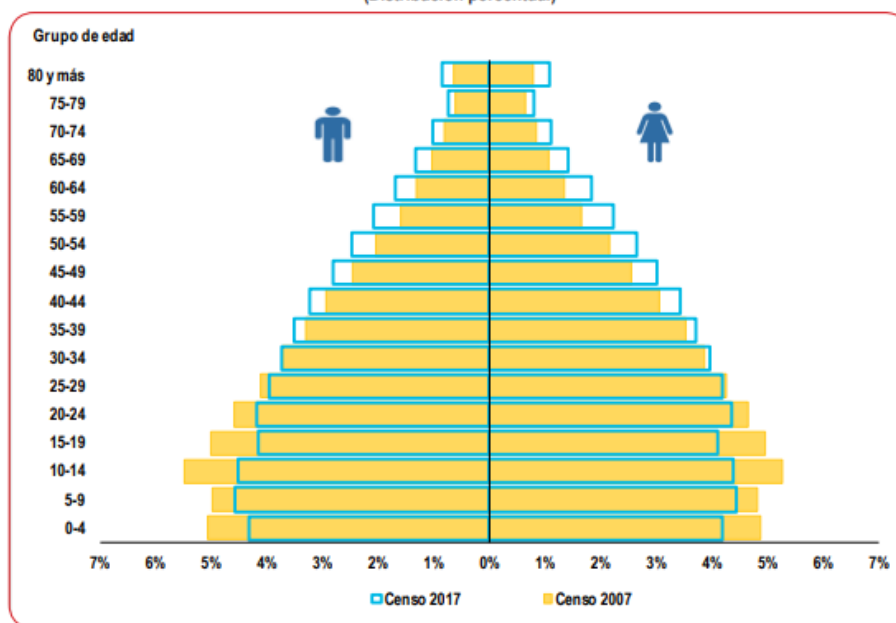
Gráfico 15  
PERÚ: INCREMENTO DE LA DENSIDAD POBLACIONAL POR DEPARTAMENTO, 1940 - 2017  
(Número de veces)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Censos Nacionales de Población y Vivienda.

Anexo 10. Pirámide poblacional censada 2007 – 2017 INEI.

Gráfico 06  
PERÚ: PIRÁMIDE DE POBLACIÓN CENSADA, 2007 Y 2017  
(Distribución porcentual)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Censos Nacionales de Población y Vivienda.

Anexo 11. Distribución porcentual de la población censada, por sexo, según departamento 2007 – 2017 INEI.

**Cuadro 03**  
**PERÚ: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN CENSADA, POR SEXO, SEGÚN DEPARTAMENTO,**  
**2007 Y 2017**  
**(Porcentaje)**

Departamento	Total	2007		Total	2017	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
<b>Total</b>	<b>27 412 157</b>	<b>49,7</b>	<b>50,3</b>	<b>29 381 884</b>	<b>49,2</b>	<b>50,8</b>
Amazonas	375 993	51,3	48,7	379 384	50,4	49,6
Áncash	1 063 459	49,8	50,2	1 083 519	49,3	50,7
Apurímac	404 190	49,7	50,3	405 759	49,5	50,5
Arequipa	1 152 303	49,2	50,8	1 382 730	49,0	51,0
Ayacucho	612 489	49,7	50,3	616 176	49,4	50,6
Cajamarca	1 387 809	49,9	50,1	1 341 012	49,0	51,0
Prov. Const. del Callao	879 679	49,1	50,9	994 494	48,8	51,2
Cusco	1 171 403	49,9	50,1	1 205 527	49,5	50,5
Huancavelica	454 797	49,5	50,5	347 639	48,6	51,4
Huánuco	762 223	50,4	49,6	721 047	49,5	50,5
Ica	711 932	49,6	50,4	850 765	49,3	50,7
Junín	1 225 474	49,8	50,2	1 246 038	48,9	51,1
La Libertad	1 617 050	49,4	50,6	1 778 080	48,8	51,2
Lambayeque	1 112 868	48,7	51,3	1 197 260	48,5	51,5
Lima	8 442 409	49,0	51,0	9 485 405	48,8	51,2
Loreto	891 732	51,2	48,8	883 510	50,2	49,8
Madre de Dios	109 555	54,3	45,7	141 070	52,3	47,7
Moquegua	161 533	51,3	48,7	174 863	50,4	49,6
Pasco	280 449	51,4	48,6	254 065	50,4	49,6
Piura	1 676 315	49,8	50,2	1 856 809	49,5	50,5
Puno	1 268 441	49,9	50,1	1 172 697	49,3	50,7
San Martín	728 808	52,5	47,5	813 381	51,0	49,0
Tacna	288 781	50,0	50,0	329 332	49,7	50,3
Tumbes	200 306	51,8	48,2	224 863	50,5	49,5
Ucayali	432 159	51,4	48,6	496 459	50,5	49,5
Provincia de Lima 1/	7 602 940	48,8	51,2	8 574 974	48,6	51,4
Región Lima 2/	839 469	50,8	49,2	910 431	50,2	49,8

1/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.

2/ Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Censos Nacionales de Población y Vivienda.