

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE GRADUACIÓN**

**TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**ÁREA
PLAN DE NEGOCIO**

**TEMA
CENTRO DE CAPACITACIÓN DE NIÑERAS**

**AUTOR
BENITEZ SARAGURO VICTOR MANUEL**

**DIRECTOR DE TESIS
ING.HERNANDEZ POVEDA JOSÉ GERMÁN DIPL**

**2014
GUAYAQUIL – ECUADOR**

“La responsabilidad de los hechos ideas y doctrinas expuestos en esta tesis corresponden exclusivamente al autor”.

Benítez Saraguro Víctor Manuel
C.C. 092099764-0

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado en primer lugar a Dios, quien ha sido mi guía e inspiración para poder culminar mi meta en esta carrera.

De la misma manera quiero dedicar todo mi trabajo a toda mi familia, a mis padres, hermanos, y a todos quienes con su amor y tolerancia han sabido ser la inspiración y guía para darme la fuerza para conseguir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo, en especial a mi tutor al Ing. José Hernández, quien me guio permanentemente en la realización de este proyecto.

Finalmente, llevar a cabo esta tesis de grado no habría sido posible sin el apoyo incondicional de mis padres que cada día me entregan todo su amor y energía positiva, para la realización de este proyecto y todos mis emprendimientos.

ÍNDICE GENERAL

N°	Descripción	Pág.
	Prólogo	1

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

N°	Descripción	Pág.
1.1	Antecedentes.	2
1.2	Identificación del problema	3
1.2.1	Nombre de la empresa	3
1.2.2	Descripción del negocio	4
1.2.3	Misión, visión	5
1.2.4	Objetivos, estrategias y metas	6
1.2.5	Valores	7
1.2.6	Tendencia del entorno nacional e internacional	8
1.3	Justificativos	9
1.3.1	Justificación	9
1.3.2	Delimitación	10
1.4	Objetivos de la investigación	10
1.4.1	Objetivo general	10
1.4.2	Objetivos específicos	10

CAPITULO II ANÁLISIS DE MERCADO

N°	Descripción	Pág.
2.1	Análisis político, económico, social y tecnológico	11
2.1.1	Análisis político	11

Nº.	Descripción	Pág.
2.1.2	Análisis económico	12
2.1.3	Análisis social	13
2.1.4	Análisis tecnológico	14
2.2	Análisis de la empresa	15
2.2.1	Análisis de valor	16
2.3	Matriz foda	16
2.3.1	Debilidades	16
2.3.2	Oportunidades	17
2.3.3	Fortalezas	17
2.3.4	Amenazas	18
2.3.5	Estrategias	18
2.3.6	Relación foda – estrategia	20
2.4	Ventaja diferencial del servicio	21
2.5	Análisis de mercado	22
2.5.1	Análisis de nuestro mercado meta.	22
2.5.1	Determinar el tamaño del mercado objetivo	22
2.5.3	Tamaño del mercado objetivo	23
2.5.4	Selección del tamaño de la muestra	23
2.5.5	Análisis de la competencia	25
2.6	Plan de mercadeo y estrategias de ventas	26
2.6.1	Objetivos del plan de mercadeo	28
2.6.2	Presentación y descripción del producto	28
2.6.2.1	Sitio web	29
2.6.2.1.1	Metodología de desarrollo	33
2.6.2.1.2	Estrategia de desarrollo	34
2.6.2.1.3	Implementación	34
2.6.2.2	Temario para la formación de niñeras	34
2.6.2.3	Características del temario	35
2.6.3	Estrategias de precio	39
2.6.4	Estrategias de comercialización	40
2.6.5	Estrategias de ventas	41
2.6.6	Estrategias de publicidad y promoción	41
2.6.7	Estrategias de distribución	42

CAPITULO III

ANÁLISIS TÉCNICO

Nº.	Descripción	Pág.
3.1	Cadena de valor del centro de capacitación de niñeras	44
3.1.1	Actividades primarias	45
3.1.1.1	Logística interna	45
3.1.1.2	Operaciones	45
3.1.1.2.1	Proceso de prestación del servicio	45
3.1.1.2.2	Esquema proceso tecnológico del negocio	46
3.1.1.2.3	Narrativa diagrama de flujo del proceso	48
3.1.1.2.4	Narrativa procesamiento del servicio solicitado	49
3.1.1.2.5	Narrativa del proceso del servicio prestado	52
3.1.1.3	Logística externa	53
3.1.1.4	Marketing y ventas	53
3.1.1.5	Servicios o post-venta	54
3.1.2	Descripción actividades de apoyo	54
3.1.2.1	Infraestructura	54
3.1.2.2	Gestión de personal	54
3.1.2.3	Tecnología	55
3.1.2.3.1	Proceso tecnológico	55
3.1.2.3.2	Hosting y ancho de banda	55
3.1.2.3.3	Dominio	56
3.1.2.4	Aprovisionamiento	57
3.1.2.4.1	Hardware	57
3.1.2.4.2	Software	58
3.1.2.4.3	Muebles y enseres	58
3.1.2.4.4	Otros equipos	58
3.2	Análisis técnico operativo	58
3.2.1	Servicio al cliente	58
3.2.2	Facturación	59
3.3	Cronograma de implementación	59
3.4	Diseño y distribución de la oficina	59
3.5	Localización geográfica	61

CAPITULO IV

ANÁLISIS TÉCNICO

Nº.	Descripción	Pág.
4.1	La empresa	62
4.2	Personal de la empresa	62
4.3	Estructura de la organización	63
4.3.1	Áreas y actividades	64
4.4	Descripción de cargos y funciones	65
4.5	Herramientas de control y desempeño	76
4.5.1	Evaluaciones de desempeño	76
4.5.1.1	Importancia de la evaluación del desempeño	76
4.5.1.2	Ventajas de la evaluación del desempeño	77
4.6	Plan de capacitación de la organización	77
4.7	Políticas de la organización	78

CAPITULO V

ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

Nº	Descripción	Pág.
5.1	Aspectos legales	79
5.1.1	Procesos para la constitución de la compañía	79
5.1.1.1	Nombre de la compañía	80
5.1.1.2	Solicitud de aprobación.	80
5.1.1.3	Capital mínimo	80
5.1.1.4	Pasos para conformar una compañía en el Ecuador	81
5.1.1.4.1	Solicitante del nombre	81
5.1.1.4.2	Presentación de la minuta	81
5.1.1.4.3	Presentación del oficio	81
5.1.1.4.4	Elaboración de la escritura	82
5.1.1.4.5	Revisión de la escritura	82
5.1.1.4.6	Afiliación a la cámaras	82
5.1.1.4.7	Publicación en la prensa	84

Nº	Descripción	Pág.
5.2	Aspecto de la legislación	84
5.2.1	Patente de comercio	84
5.2.2	Registro mercantil	85
5.2.3	Presentación de documentos para la constitución	85
5.2.4	Aspectos laborales	85
5.3	Análisis social	86
5.4	Análisis ambiental	87

CAPITULO VI

ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

Nº	Descripción	Pág.
6.1	Inversión	88
6.1.1	Inversión fija	88
6.1.2	Inversión diferida	90
6.1.3	Capital de operaciones	92
6.1.4	Inversión total	92
6.2	Financiamiento	93
6.3	Ingresos	95
6.3.1	Ingresos por venta	96
6.4	Gastos	96
6.4.1	Gastos administrativos	96
6.4.2	Gastos operativos	97
6.4.3	Análisis de costos	99
6.4.4	Gastos financieros	101
6.5	Depreciación	101
6.6	Flujo de caja (pesimista, normal y optimista)	103
6.7	Estados financieros	108
6.7.1	Balance general	109
6.7.2	Estado de resultado	110

CAPITULO VII ANÁLISIS DE RIESGOS

Nº	Descripción	Pág.
7.1	Análisis de riesgos	112
7.1.1	Identificar riesgo en la información	113
7.1.2	Cálculo del riesgo en la inversión	115
7.2	Plan de administración de riesgos	124

CAPITULO VIII EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Nº	Descripción	Pág.
8.1	Punto de equilibrio	127
8.2	Evaluación del proyecto (periodo de recuperación)	129

CAPITULO IX EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Nº	Descripción	Pág.
9.1	Conclusiones	133
9.2	Recomendaciones	134
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	135
	ANEXOS	137
	BIBLIOGRAFÍA	152

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Descripción	Pág.
1	Relación foda - estrategia	20
2	Descripción del cargo gerente administrativo	65
3	Descripción del cargo secretaria	67
4	Descripción del cargo pediatra	68
5	Descripción del cargo parvularia	69
6	Descripción del cargo contador	70
7	Descripción del cargo vendedor	72
8	Descripción del cargo conserje-mensajero	73
9	Descripción del cargo psicóloga	74
10	Descripción del cargo pedagoga	75
11	Detalle inversión en activos fijos	89
12	Descripción de inversión en software	90
13	Descripción del total de la inversión fija	90
14	Gastos de operación inicial	91
15	Gastos de constitución	91
16	Descripción del capital del trabajo	92
17	Detalle de la inversión total inicial	93
18	Detalle de financiamiento	93
19	Tabla de amortización del préstamo	94
20	Detalle de ingresos	96
21	Detalle de ingresos mensuales proyectados	96
22	Descripción de gastos administrativos	97
23	Detalle gastos operativos	99
24	Descripción costos fijos mensuales	100
25	Detalle costos fijos anuales	100
26	Descripción de la depreciación de activos	102

Nº	Descripción	Pág.
27	Descripción de la amortización de intangibles	103
28	Flujo de caja proyectado escenario pesimista	104
29	Flujo de caja proyectado escenario normal	106
30	Flujo de caja proyectado escenario optimista	107
31	Balance general proyectado	109
32	Estado de resultados proyectado	111
33	VAN escenario normal	118
34	VAN escenario optimista	119
35	VAN escenario pesimista	119
36	TIR escenario normal	120
37	TIR escenario optimista	120
38	TIR escenario pesimista	120
39	Flujos de escenarios normal	122
40	Flujos de escenarios optimista	122
41	Flujos de escenarios pesimista	123
42	Análisis de sensibilidad y escenarios	123
43	Plan de administración de riesgos	124
44	Detalle de costos, ingresos y No. de clientes	128
45	Detalle PAYBACK escenario normal	130
46	Detalle PAYBACK escenario optimista	131
47	Detalle PAYBACK escenario pesimista	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Características del temario	35
2	Cadena de valor	44
3	Esquema del proceso del negocio	46
4	Diagrama de flujo del proceso	47
5	Diagrama del servicio solicitado	49
6	Diagrama del servicio prestado al cliente	51
7	Organigrama jerárquico de la empresa	63

ÍNDICE DE IMAGENES

Nº	Descripción	Pág.
1	Página principal de Mamihelp	26
2	Pantalla inicio	30
3	Pantalla nosotros	30
4	Pantalla servicios	31
5	Pantalla temario	31
6	Pantalla contacto	32
7	Pantalla capacítate con nosotros	32
8	Pantalla sugerencias	33
9	Precios de hosting	56
10	Precios de dominios	57
11	Diseño y distribución de oficinas.	60
12	Ubicación geográfica del negocio	61
13	Panorama del riesgo total	113
14	Gestión del riesgo operativo	114

ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Encuesta general	138
2	Análisis de la encuesta realizada.	141
3	Tabulación de la encuesta	143
4	Cronograma de creación de la empresa	150

AUTOR: BENITEZ SARAGURO VICTOR MANUEL

TEMA: CENTRO DE CAPACITACIÓN DE NIÑERAS

DIRECTOR: HERNÁNDEZ POVEDA JOSÉ GERMÁN

RESUMEN

En nuestra realidad nos hemos dado cuenta que es una necesidad enorme para muchos padres con niños menores de cinco años, contar con una niñera de confianza y que esté bien capacitada que pueda cumplir con los desafíos en el cuidado de sus hijos. Para el desarrollo del proyecto se realizó un análisis general de la empresa, así como un análisis de mercado, este estudio nos revela que existe un alto porcentaje de demanda insatisfecha puesto que las personas que están al cuidado de sus hijos no ofrecen la confianza necesaria. De ahí nosotros partimos para la creación de una empresa de servicios de capacitación de niñeras profesionales para entregar al mercado personal calificado en esta labor tan difícil como la de cuidar a un niño. Se realizó un análisis técnico donde describimos la tecnología del software y las herramientas a utilizar, así como los servicios que se va a ofrecer, un análisis administrativo, legal y social donde se define la estructura organizacional de la empresa. Análisis económico y financiero donde se define el financiamiento y la rentabilidad del negocio a través de una proyección de estado de pérdidas y ganancias, la evaluación del proyecto en distintos escenarios (normal, optimista, pesimista). Análisis de riesgos donde se define los riesgos que podría tener nuestra empresa. En base al análisis realizado para la constitución y funcionamiento de la empresa se necesita contar con un capital de \$ 20.693,39. Los resultados financieros nos indican que el proyecto es viable debido a que la rentabilidad del proyecto en un análisis de 5 años es de 37% con un periodo de recuperación de inversión de 3 años, y el valor presente neto es de \$ 25.675,32. Se recomienda realizar estrategias de marketing y publicidad adecuadas para brindar un buen servicio y atención al cliente.

PALABRAS CLAVES: Capacitación, valores, niñeras, familia, fuentes de trabajo, enfoque social, tecnología.

Benítez Saraguro Víctor Manuel
C.C. 092099764-0

Ing. Hernández Poveda José Germán
Director de Tesis

AUTHOR: BENITEZ SARAGURO VICTOR MANUEL

TOPIC: CENTRO DE CAPACITACIÓN DE NIÑERAS

DIRECTOR: HERNÁNDEZ POVEDA JOSÉ GERMÁN

ABSTRACT

In our reality we have realized that it is a huge need for many parents with children under five years, have a reliable babysitter who is well trained and that can meet the challenges in the care of their children. For the development of the project is a comprehensive analysis of the company as well as market analysis , this study reveals that a high percentage of unmet demand as people who take care of their children do not provide the necessary confidence . From there we start to create training services company professional nannies to deliver skilled market in this difficult role as caring for a child. Another conducted a technical analysis where we describe software technology and tools to use as well as the services that will be offered, administrative analysis, legal and social where you define the organizational structure of the company. Economic and financial analysis which defines the financing and profitability through a projected income statement, the project evaluation in different settings (normal, optimistic, pessimistic). Risk analysis which defines the risks that could have our company. Based on the analysis performed for the establishment and operation of the company is required to have a capital of \$ 20,693.39. The financial results indicate that the project is viable because the profitability of the project on an analysis of five years is 37 %, with a payback period of three years, and the net present value is \$ 25,675.32. It is recommended that marketing and advertising strategies suitable to provide a good service and customer care.

KEYWORDS: Training, values, nannies, family, jobs, social approach, technology.

Benítez Saraguro Víctor Manuel
C.C. 092099764-0

Ing. Hernández Poveda José Germán
Director de Tesis

PRÓLOGO

Es muy probable que la gran mayoría de los padres de familia, hayan podido constatar, a través de los años, que cuando las mamás o abuelas cuidaban de los niños y niñas, el período de la infancia parecía más fácil. Lentamente, la vida familiar ha tomado otro rumbo debido a la masiva inserción de la mujer en el ámbito laboral, lo cual hace que ese cuidado especial de los hijos e hijas sea sustituido por terceras personas, que a su vez se convierten en una necesidad y prioridad en nuestra cotidianidad.

Hoy en día, se presentan diversas alternativas para las madres trabajadoras, estudiantes o con variados compromisos y ocupaciones. Entre estas posibilidades se encuentran la de dejar al niño en guarderías, en casa de familiares, con alguna vecina que cuida niños en su hogar, entre otros. Ante esto, los especialistas coinciden en que la solución idónea, es una niñera que atienda los requerimientos de los niños y niñas en el mismo hogar de los pequeños tan indispensable para un desarrollo integral.

Quien sea la elegida como niñera debe ser una persona en quien la familia deposite toda su confianza. Ya que se convertirá en el ser que prodigue los cuidados y atenciones a los niños y niñas. Lamentablemente no es tan fácil encontrar personas idóneas para el cuidado de sus hijos pequeños.

Considerando las necesidades del mercado de las niñeras a través del presente proyecto se pretende crear un Centro de Capacitación de Niñeras cuyo marco de acción será reclutar jóvenes interesadas en ejercer esta función así como niñeras un funciones, bajo un marco de preparación acorde a las necesidades del mercado.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La sociedad en general, ha realizado notables cambios en su estructura y hábitos de vida, desde la década de los 70 hasta hoy en día. El crecimiento económico, y las necesidades profesionales y culturales, han respaldado un tipo de vida, donde cada vez la mujer se encuentra más inserta en el trabajo fuera de casa, y donde el medio laboral y la competitividad obligan, en ocasiones, a tener horarios cambiantes que dificultan el ritmo de vida de algunas familias.

La familia como núcleo fundamental de la sociedad, es el sitio predilecto donde la niña y el niño aprendan lo que necesitan para su educación y socialización básica. Pero la realidad es otra, la familia tiene un menor grado de participación en esas funciones, quedando más en manos de otros agentes sociales, como centros de cuidado infantil y especialmente de niñeras.

Regularmente ha sido la madre la encargada de permanecer con los hijos, mientras el padre realizaba la jornada laboral, aunque en ocasiones sea al contrario, pero al aumentar el nivel de formación, también aumentan las aspiraciones de la persona. En este caso de la mujer, dado que la realización de las labores del hogar carece de un incentivo económico y reconocimiento social busca aprovechar la formación adquirida para desempeñar un puesto de trabajo donde sea reconocida sus capacidades y potencialidades, especialmente lograr desarrollarse profesionalmente. Así mismo, cada vez es mayor el número de puestos de trabajos que requieren una formación y capacitación.

Continua, para lo cual se necesita de tiempo extra, después de la jornada de trabajo, y ello involucra menor tiempo para el cuidado de los hijos.

Cada vez hay mayor conciencia social sobre las necesidades específicas de los niños y niñas en esta etapa tan elemental de su vida, lo cual ha llevado a la búsqueda de personal cada vez más capacitado, con una formación continua y de acuerdo a la edad de los niños con los que van a trabajar utilizando metodologías que contribuyan al desarrollo de los niños y niñas, tratando de facilitar sus descubrimientos, quedando atrás una época donde las NIÑERAS se dedicaban a realizar labores del hogar y no exclusivamente a cuidar a los pequeños de la casa, hasta que sus padres y madres terminaran sus ocupaciones.

1.2 Identificación del problema

Estudios sobre la infancia revelan la importancia de los primeros años en el desarrollo físico, social, emocional e intelectual de los niños, además de una estimulación pedagógica temprana.

Se entiende que, las niñas y los niños inicien el aprendizaje para atender necesidades básicas tales como la higiene, el vestido y la alimentación. Una niñera capacitada no sólo asume el cuidado profesional sino que garantiza que los niños estén seguros, con una nutrición apropiada, estimulada correctamente desde el punto de vista de su desarrollo y rodeada de cariño, favoreciéndose así su proceso de socialización.

1.2.1 Nombre de la empresa

El nombre de una empresa, además de ser corto y fácil de recordar tal y como me habían dicho varias personas necesitamos un nombre que

nos diferencie de los demás, un nombre que nos dote de una identidad propia.

Si bien hay ejemplos para todo y es evidente que el nombre de una empresa no determina irremediablemente su futuro y evolución, tras pensar algunos nombres y haciendo un estudio del sector y de la competencia, se tomó la decisión de que el nombre de la empresa sería “NANNYS SCHOOL” o también como se la puede llamar escuela de niñeras la misma que se va encargar a su capacitación y formación.

1.2.2 Descripción del negocio

El Centro de Capacitación de Niñeras (“NANNYS SCHOOL”) está orientado en la preparación de personas con vocación al cuidado de niños y niñas, para que puedan colaborar con los padres que por las actividades del mundo moderno necesitan dejar a sus hijos al cuidado de una persona de confianza y que le dé el trato adecuado. La etapa entre 0 y 5 años es la época de más rápido desarrollo de la persona; el niño aprende todos los conocimientos básicos para la vida y forja su personalidad. Todo el aprendizaje y desarrollo posterior se edifica sobre esta base fundamental.

Durante la etapa inicial es fundamental para una correcta orientación y funcionamiento de los procesos evolutivos, madurativos y de desarrollo de los niños y niñas, las carencias, dificultades o insuficiencias educativas de este período inicial, se corresponden paralelamente, con disfunciones específicas y procesos de desarrollo irreversibles o de difícil recuperación posterior, la calidad de las acciones educativas va a condicionar, en buena medida, toda la potencialidad del proceso educativo posterior.

Por tanto, es determinante que el personal que este al cuidado de un menor sea competente y capaz de educar integralmente y estimular el desarrollo pleno del niño.

Para lograr llenar la brecha que existe en el perfil actual de las “niñeras” se pretende enfocar nuestra enseñanza en:

Estimulación temprana

Primeros auxilios

Identificación de enfermedades

Contribuir con hábitos de alimentación, higiene y descanso en los niños y niñas.

Conocidas también como nanas o "babysistter", sus funciones son tan importantes, que con el paso del tiempo, las sociedades modernas han dejado de otorgarle el tradicional enfoque de "oficio doméstico", y hoy en muchos países, ser Niñera es visto como una 'profesión', en el amplio sentido de la palabra.

1.2.3 Misión, visión

Misión

El Centro de Capacitación de Niñeras (Nannys School) nuestra misión es brindar servicios de capacitación de calidad y compromiso, promoviendo un mayor desarrollo y desempeño profesional.

Visión

Ser una empresa líder en el mercado nacional, proporcionando servicios de capacitación de calidad, que seamos capaces de satisfacer plenamente las necesidades a cada uno de las personas que se capaciten como niñeras.

1.2.4 Objetivos, estrategias y metas

Objetivo General

Crear un Centro de Capacitación de Niñeras en la ciudad de Guayaquil que sirvan de apoyo para los padres ya que durante su jornada de trabajo no pueden encargarse del cuidado de sus hijos, brindándoles así seguridad y confianza con un personal altamente calificado.

Objetivos específicos

Lograr determinar el segmento del mercado y conocer la demanda potencial del servicio del Centro de Capacitación.

Establecer un correcto un Plan de Marketing.

Determinar la inversión necesaria y costos para el desarrollo e implementación del Centro de Capacitación.

Determinar la factibilidad y rentabilidad del proyecto que permita conocer la permanencia en el mercado.

Estrategias

Mejorar la posición competitiva de la empresa.

Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.

Alcanzar niveles de excelencia en la calidad y prontitud con que se atiende al usuario.

Cautelar la equidad y exactitud jurídica en la aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las prestaciones del servicio a sus usuarios.

Metas

Hacer de nuestro centro un lugar de excelencia pedagógica, consiguiendo que las familias confíen en nosotros y en el personal que se capacita en este sitio, logrando ser reconocidos como la mejor opción en capacitación de personal sobre cuidado de niños y niñas en el mercado.

1.2.5 Valores

Amor: Creemos en el amor como la base de toda relación entre los seres humanos y como el sentimiento más puro y transparente que se puede transmitir. Por esta razón, la tarea principal de nuestras niñeras se basará en entablar relaciones con los pequeños basadas en el afecto, el cariño, el apego, la entrega y la protección como manifestaciones de amor. Buscamos que el niño y la niña se sientan felices y tranquilos con su niñera, que la quieran mucho, que disfruten completamente el tiempo que pasen con ella y que de esta manera, no extrañen tanto a sus padres en su ausencia.

Comprensión: Desde nuestra empresa, definimos la comprensión como la capacidad de entender la actuación del otro, respetándolo, no juzgándolo y actuando empáticamente, es decir, poniéndonos en su lugar. En este sentido, nuestras niñeras sabrán entender las necesidades y características propias de cada niño, interpretando sus actuaciones y señales, tales como el llanto que constituye una forma de expresión, a las cuales responderán con paciencia y cariño siempre.

Responsabilidad: El compromiso incondicional que tenemos con las familias que acuden a nuestra empresa, asumiendo y cumpliendo nuestros deberes a cabalidad, tomando la iniciativa y ofreciendo una garantía por el servicio prestado. Por esta razón, las niñeras serán asesoradas, capacitadas, supervisadas y evaluadas constantemente por un grupo de profesionales, buscando garantizar un servicio de calidad.

Confianza: Somos conscientes de lo difícil que es para los padres tener que dejar a sus hijos en manos de otra persona, muchas veces desconocida, así como de la intranquilidad que sienten cuando llega este momento. Por esta razón, en nuestra empresa nos preocuparemos siempre de capacitar de muy buena manera a las personas que llegan a nuestro centro, creando un clima de confianza en el que los padres tengan la certeza y seguridad de que sus niños estarán tan bien cuidados como lo están con ellos. De esta manera, mantendremos un contacto directo entre los padres, sus niños y la niñera, valiéndonos de herramientas tecnológicas.

Desarrollo Integral: En nuestro centro de capacitación de niñeras nos enfocamos en prestar un servicio que va más allá de solamente custodiar al niño, contribuyendo en su formación integral en temas correspondientes a motricidad fina y gruesa, estimulación sensorial, actividades lúdicas entre otros.

Nutrición: El personal entrenado en nuestro centro estará en capacidad de generar hábitos saludables de alimentación, de manera que el niño aprenderá a comer sano.

1.2.6 Tendencia del entorno nacional e internacional

El ritmo de vida que llevan muchos padres y madres actualmente, con su trabajo y estudio hace que les quede muy poco tiempo para compartir en familia y ocuparse de las labores propias de ella, como el cuidado y acompañamiento de los hijos, su formación y educación, así como las actividades recreativas y de esparcimiento. Históricamente, de estas responsabilidades se ocupaban las madres, quienes no trabajaban y eran amas de casa, por lo que siempre estaban presentes en la vida de los niños, acompañándolos en todos sus procesos personales, escolares y lúdicos.

Sin embargo, hoy en día son muy pocas las mujeres que cumplen este rol y, por el contrario, si son muchas las profesionales que trabajan y ocupan cargos que exigen el mismo tiempo, esfuerzo y responsabilidades que los de los hombres. De esta manera, surge la necesidad de muchas familias de encontrar personas o instituciones que se encarguen del cuidado, acompañamiento y formación de sus hijos, por lo que las figuras de nanas y niñeras, así como de los jardines preescolares o kínder gardens cobran más fuerza.

Pero, no solo se trata de hallar dicha persona o institución, si no de encontrar alguien seguro y confiable, en quien se pueda depositar toda la responsabilidad que conlleva cuidar y formar a un niño. La demanda social de niñeras capacitadas es cada vez mayor. Por lo que se ha vuelto casi indispensable en algunos hogares de la sociedad moderna.

1.3 Justificativos

1.3.1 Justificación

Los desafíos actuales del mundo moderno donde cada vez hay más exigencias y hay menos tiempo para dedicarse al cuidado de nuestros hijos, surge la gran necesidad de contar personal capacitado para el cuidado de los mismos.

Es por eso que viendo que no existe un lugar donde se puedan capacitar las aspirantes a niñeras o en ejercicio surge la idea de crear un centro de capacitación y formación de niñeras, donde se les va a ayudar a desarrollarse de forma integral, creando una cultura de servicio con niñeras amorosas, comprensivas que responsablemente contribuirán al desarrollo integral de los pequeños, cuyos padres están ausentes la mayor parte del día y buscan contar con la tranquilidad y confianza de estar dejando a sus hijos en las mejores manos.

1.3.2 Delimitación

El Centro de Capacitación de Niñeras (Nannys School) va estar ubicado en la ciudadela la Alborada 12ava etapa ya que se encuentra en punto estratégico del comercio en Guayaquil. Nannys School se enfoca exclusivamente en la selección y capacitación personal que tengan las aptitudes necesarias para ser niñeras, de esta forma se obtiene un valor agregado ante los más competidores.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Contribuir con un modelo de capacitación desde una perspectiva constructivista, aplicarlo en la sociedad en general y describir sus resultados haciendo uso de medios informáticos y de las telecomunicaciones para la realización de consultas y socialización de la experiencia.

1.4.2 Objetivos específicos

Indagar en el entorno acerca del proyecto a implementar través de la observación directa, recorridos y diálogos con las personas de la comunidad.

Sistematizar con el uso de herramientas de productividad la información obtenida durante el desarrollo del proyecto.

Socializar experiencias a través de nuestro sitio web con altos contenidos de información y divulgar resultados acerca de las personas que se han capacitado en nuestro centro.

Formar niñeras con un enfoque social, humanístico y religioso.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE MERCADO

2.1 Análisis político, económico, social y tecnológico (PEST)

2.1.1 Análisis político

Dependemos mucho de las actitudes del gobierno con respecto a diversas empresas, a las presiones ejercidas por los grupos de interés, al clima regulador, además consiste en el cumplimiento de las leyes por parte de la sociedad.

Según la constitución en su sección quinta en el capítulo de Niñas, niños y adolescentes nos dice.

Art. 44.- El estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas.

Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales.

Por lo expuesto, el presente proyecto es absolutamente viable, ya que se enmarca en lo legal y en sus fines como empresa privada de capacitación, al servicio de la comunidad.

2.1.2 Análisis económico

Según el banco central, el producto interno bruto (PIB) en el año 2010 alcanzó una tasa de crecimiento de 6.81% sustentado básicamente en un mayor dinamismo de la inversión pública, especialmente en los sectores petrolero y de infraestructura. Para los años 2011 y 2012, el crecimiento también se sustentaría en mayores niveles de inversión, así como en las exportaciones totales, básicamente las petroleras; mientras que en el año 2013 el crecimiento estaría determinado especialmente por inversión, así como por el consumo de la población (hogares).

Dentro de los factores generales del entorno a la empresa, se encuentra la forma en que la sociedad en que se inserta la misma organiza la producción y distribución de los bienes y servicios.

El hecho de que la economía esté en un ciclo de expansión o recesión incide considerablemente en las expectativas de nuestro proyecto de inversión. Entre los principales aspectos que pueden afectarlo, podemos citar lo siguiente:

- La evolución de la renta que actúa sobre la capacidad de consumo.
- La evolución y el nivel de inflación, que suele presionar a la baja sobre el margen de las empresas y sobre el poder adquisitivo de los consumidores o usuarios.
- Los impuestos que cada vez son más recurrentes.
- Tendencia a la economía local o doméstica (puesto que el desempleo es cada vez más creciente).

Sin embargo hay mercados que todavía no están explotados es ahí donde podemos atacar por citar un ejemplo, según datos del Diario el Universo en el 2011, el INNFA registró 240 guarderías en Guayaquil. Actualmente, según esa institución, se calcula que existen unos 2.000 establecimientos, de los cuales menos del 10% funciona con permiso.

La Resolución N° 040 del INNFA sobre centros infantiles establece que toda guardería debe ser llamada centro de desarrollo infantil (CDI). Estos lugares atienden a niños y niñas desde los tres meses hasta los cinco años, debiendo garantizar su protección integral con la participación del Estado, la sociedad y la familia.

Como podemos darnos cuenta existe un gran mercado donde podemos incursionar ya que la mayoría de estos centros no cuentan con los permisos necesarios y por lo cual tampoco cuentan con el personal totalmente capacitado por lo que nuestro centro de capacitación de niñeras calaría bien en este tipo de mercado.

2.1.2 Análisis social

El ambiente globalizado que está presente en todos los ámbitos a nivel mundial, influye en el enfoque de las empresas hacia un mercado más amplio y competitivo, en el cual es necesario tener una claridad de visión, liderazgo y dirección, énfasis en el cliente, innovación de respuesta rápida al cambio de necesidades.

Para este tipo de variable se analizarán varios valores que se tomarán en cuenta conforme vaya avanzando el proyecto, en base a estilos de vida y a los indicadores del mercado laboral, percibiendo las necesidades de fortalecer los aspectos culturales del desarrollo del personal que se capacita en nuestro centro, haciendo referencia a las características artísticas y culturales de la ciudad de Guayaquil.

Algunas de las siguientes variables son importantes para la creación del proyecto:

- Población
- Educación
- Salud
- Empleo
- Infraestructura social

En la actualidad debido a que cada día más mujeres están inmersas en el campo laboral y se ven en la imperiosa necesidad de que alguien cuide a sus hijos, en su mayoría menores de 5 años, para nosotros es muy factible este tipo de mercado ya que van a necesitar personal capacitado para el cuidado de sus niños.

Es también importante destacar el impulso que se dará a las personas que se capaciten como niñeras ya que lograrán tener un mayor desarrollo personal y profesional, además de que podrán ser mejor remuneradas logrando un gran impulso en la economía de sus familias.

2.1.3 Análisis tecnológico

Las políticas prioritarias del estado en cuanto a Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Se articulará y promoverán la vinculación, cooperación e integración del Ecuador a las redes mundiales de la información, implementando redes ciudadanas donde se determinen las necesidades y se desarrollen soluciones científico-tecnológicas en campos, como: infraestructura para el acceso, teleeducación, tele salud, gobierno en línea y comercio electrónico, involucrando a la sociedad civil, al sector privado y al sector público.

Es por eso que este proyecto hará usos de las tecnologías de información y comunicación, además esto definirá las particularidades del centro de capacitación.

A fin de garantizar el apropiado desarrollo del mismo se dará a conocer el proyecto utilizando nuestro propio sitio web donde toda la información estará transparentada y accesible en tiempo real, así como podrán enterarse de todos nuestros proyectos a futuro.

El constante cambio tecnológico que caracteriza la economía actual, hace imperativa la actualización permanente de los recursos humanos de la empresa, la búsqueda y adaptación de tecnología idónea y el obtener y manejar la información necesaria para aprovechar oportunidades e innovar y, por lo tanto, competir de manera exitosa dentro de un sistema de apertura de mercados.

2.2 Análisis de la empresa

Los cambios sociales producidos en las últimas décadas, particularmente la creciente incorporación de la mujer al sector laboral, la crisis económica que afecta a un gran porcentaje de la población, y sobre todo la toma de conciencia de la importancia de una estimulación temprana para los niños y niñas.

La socialización del cuidado y protección de los niños y niñas conllevan a un desarrollo óptimo de las potencialidades intelectuales para que alcancen un desempeño armónico e integral y aprendan a enfrentarse al medio, además esto ha determinado la creación de centros de capacitación donde las personas tengan un mayor desenvolvimiento y así incrementen sus conocimientos, destrezas y habilidades en el cuidado de los infantes.

El centro de capacitación de niñeras será una alternativa que cumpla una función de apoyo a la labor irremplazable de las familias que no dispongan de tiempo suficiente para atender a los niños y niñas más pequeños; razón por la que, la creación de este Centro solventará este problema para muchas cuidadoras de niños que no están capacitadas.

2.2.1 Análisis de valor

Es muy probable que la gran mayoría de los padres de familia, hayan podido constatar, a través de los años, que cuando las mamás o abuelas cuidaban de los niños y niñas, el período de la infancia parecía más fácil. Lentamente, la vida familiar ha tomando otro rumbo debido a la masiva inserción de mujeres profesionales en el ámbito laboral, lo cual hace que ese cuidado especial de los hijos e hijas sea sustituido por terceras personas, que a su vez se convierten en una necesidad y prioridad en nuestra cotidianidad.

Los especialistas coinciden en que la solución idónea, es una niñera que atienda los requerimientos de los niños y niñas en el mismo hogar de los pequeños tan indispensable para un desarrollo integral. (Chandro, 2003)

Considerando las necesidades del mercado se va a crear un centro de capacitación de niñeras, que va ser pionero en este tipo de servicios en cuanto a metodología de enseñanza e infraestructura cuyo campo de acción será reclutar jóvenes interesadas en ejercer esta función bajo un marco de preparación acorde a las necesidades del mercado.

2.3 Matriz FODA

Para definir la situación inicial en la que se encuentra la empresa y el sector en el que se desenvolverá, se realiza un listado de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta, análisis conocido como la matriz DOFA.

2.3.1 Debilidades

D1. Se tienen limitaciones financieras para sostener la operación de la empresa en su fase inicial.

D2. La empresa no es conocida en el mercado ni cuenta con la reputación para atraer a los clientes.

D3. No se cuenta con la capacidad suficiente para satisfacer al mercado en caso de una gran demanda del servicio.

D4. Producto nuevo no se cuenta con clientes fijos.

2.3.2 Oportunidades

O1. Para la mayoría del segmento objetivo no es conocido que en el mercado se ofrezcan este tipo de servicio especializado.

O2. Crecimiento de la población infantil.

O3. Preocupación de los padres y madres por el bienestar y seguridad de sus hijos.

O4. Crecimiento laboral por la equidad de género.

2.3.3 Fortalezas

F1. Se cuenta con un excelente personal humano, lo que le permite prestar un servicio de gran calidad.

F2. Ser pioneros en ofrecer un servicio completo de capacitación de niñeras para un mejor cuidado del infante.

F3. Compromiso por parte del creador.

F4. Se hará una selección minuciosa a las personas que se van capacitar como niñeras ya que deben estar las que tengan vocación con los niños.

2.3.4 Amenazas

A1. Debido a dificultades económicas muchas familias no pueden acceder a este tipo de servicio y prefieren contratar opciones más económicas como las empleadas de servicio doméstico; quienes no se dedican completamente a su cuidado, ya que tienen también que realizar otras actividades del hogar en el que trabajan.

A2. Existen empresas en la ciudad dedicadas únicamente a la colocación de niñeras, por lo que la empresa debe enfrentarse a una amplia competencia.

A3. Que el personal que se está capacitando abandone el curso sin cumplir con la meta trazada.

A4. Ser nuevo y no tener un posicionamiento en el mercado.

2.3.5 Estrategias

Habiendo realizado este listado, ahora se procede a definir estrategias para cada variable, buscando mitigar las debilidades, manejar las amenazas, potencializar las fortalezas y aprovechar las oportunidades. Las estrategias formuladas producto del análisis FODA son:

E1. Desarrollar un plan de comunicación y promoción fuerte que permita dar a conocer el servicio al mercado objetivo, atrayendo a muchos clientes ya sea a través de nuestro sitio web o de otros medios audiovisuales.

E2. Implementar estrategias de comunicación agresiva que los competidores no utilizan y así posicionar el centro de capacitación de niñeras como la única opción en el mercado.

E3. Incentivar la comunicación y promoción del servicio por medio del voz a voz, como también haciendo uso de la tecnología, buscando ganar reputación que motive a nuevas familias a capacitar a sus niñeras.

E4. Cultivar la fidelidad de los clientes hacia la empresa; contrarrestando los efectos que la competencia directa y los sustitutos puedan tener.

E5. Crear una diferenciación respecto de la competencia, buscando que el Centro de Capacitación de Niñeras cuente con el reconocimiento y la reputación para que sea escogida frente a las demás opciones del mercado.

E6. Por medio de un servicio de calidad de niñeras idóneas y capacitadas, satisfacer las necesidades de muchas familias que requieren amor, comprensión, responsabilidad, confiabilidad y desarrollo integral para el cuidado de sus hijos.

E7. A través de la capacitación y seguimiento del talento humano y la evaluación constante del servicio por parte de los clientes, asegurar la calidad y acompañamiento a la labor de las niñeras y así diferenciarse de la competencia.

E8. Mantener la misión y la visión de la empresa.

E9. Requerir préstamos a instituciones financieras acreditadas en el medio.

E10. No competir directamente con el sustituto, sino presentar un óptimo servicio complementario.

2.3.6 Relación FODA-Estrategia

En esta matriz se presenta las estrategias que va mitigar las debilidades y amenazas para poder aprovechar las oportunidades y fortalezas del negocio.

CUADRO N° 1
RELACIÓN FODA-ESTRATEGIA

FODA		DEBILIDADES				FORTALEZAS			
		D1	D2	D3	D4	F1	F2	F3	F4
AMENAZAS	A1	E9	E5					E2	E5
	A2		E5 E1		E1	E5			
	A3		E7					E7 E8	
	A4		E2		E10		E10		
OPORTUNIDADES	O1		E2 E3				E1 E2		E3
	O2			E5 E6		E3			
	O3				E6 E7			E7	
	O4			E6 E9		E8 E4			

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

2.4 Ventaja diferencial del servicio.

En el Centro de Capacitación de Niñeras se destaca el servicio de calidad que se ofrece, ante el trabajo de nuestros competidores. Esto se debe a que se atiende a sus inquietudes de manera personalizada, rápida y cordial. Por ello, el servicio que se brinda se realizará en forma presencial; claro está que como soporte a todas las inquietudes de nuestro clientes se contará con un sitio web, el cual estará habilitado las 24 horas del día.

Nuestro objetivo principal es brindar el servicio de capacitación y formación de niñeras para que se desempeñen de una mejor manera en el cuidado de un niño y así dar tranquilidad a aquellos padres y madres que tienen que dejar a sus hijos en casa para cumplir con sus distintas obligaciones.

Con la creación del Centro de Capacitación de Niñeras se tendrá un personal capaz de realizar lo siguiente:

- Atención personalizada.
- Asegurar el pleno desarrollo de la personalidad, satisfacción de necesidades de nutrición, salud, así como las necesidades intelectuales, cognoscitivas, creadoras y de independencia.
- Atender las necesidades emotivas y afectivas del niño.
- Atender las necesidades de sociabilidad, de vida en grupo, de convivencia y de comunidad.
- Cuidar a los niños o ayudar a las madres primerizas.
- Atender las necesidades del niño de expresarse a través del lenguaje.
- Personal altamente capacitado y calificado.

2.5 Análisis de mercado

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de los talentos humanos, respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en su puesto de trabajo.

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, sí se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente: (Naresh K, 2004)

- Promover el desarrollo integral del personal y de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

2.5.1 Análisis de nuestro mercado meta.

Nuestro mercado meta son todas aquellas señoritas o señoras que se estén desempeñando como niñeras o que por primera vez quieran aplicarse en esta función. Desarrollándonos principalmente donde la captación de nuestros servicios sean directamente relacionados con personas que tengan niños en etapa inicial.

2.5.2 Determinación del tamaño del mercado objetivo.

Universo o población: El universo lo conforman aquellas mujeres que residan en la ciudad de Guayaquil, que tengan de 18 y 45 años en adelante que gocen de actividad y/o formen parte de la población económicamente activa.

Ámbito: Ciudad de Guayaquil.

Selección del método de muestreo: Aleatorio simple.

2.5.3 Tamaño del mercado objetivo

Dada las circunstancias económicas del país y la necesidad de incorporación de la mujer al mercado laboral tanto formal como informal, y conociendo que aproximadamente el 44% (522.487) de mujeres de la población guayaquileña económicamente activa que en su gran mayoría mantienen el hogar y tienen hijos a su cargo, se genera la imperiosa necesidad de contar con alguien lo suficientemente capacitado y que les brinde la confianza necesaria para que se quede al cuidado de sus hijos.

2.5.4 Selección del tamaño de la muestra.

Se tomará como universo a la población económicamente activa de la ciudad de Guayaquil, pues son las personas que se encuentran en condiciones de destinar parte de sus ingresos a la compra de artículos y adornos para el hogar.

La población económicamente activa en Guayaquil es de 1.195.290, de los cuales el mercado de mujeres se concentra 522.487 personas, es decir aproximadamente un 44% de esta población.

Dado que no se cuenta con información estadística relevante de estudios previos realizados con respecto al presente proyecto, se utilizará la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra, para el caso de una población infinita que sobrepasa los 10.000 habitantes. Con el fin de establecer el número de encuestas a realizar, se ha decidido trabajar con un nivel de confianza del 95%, y un grado de significancia del 5%.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

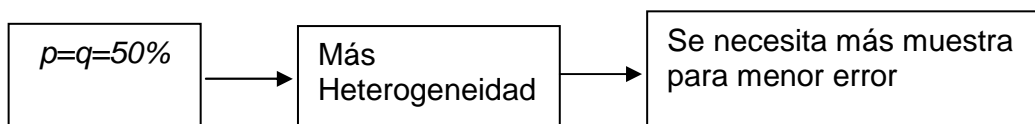
Z=Nivel de confianza, porcentaje de datos que se alcanza dado un % de confianza del 95%.

e= Grado de error o Máximo error permisible.

p= Proporción de la variable, porcentaje de personas que poseen una niñera en la ciudad de Guayaquil, según encuesta piloto.

q= Probabilidad de fracaso, 1 – p.

De acuerdo a la tabla normal, el valor “z” asociada a un nivel de confianza del 95% es de 1,96. Al no contar con información previa, es prudente suponer que la probabilidad que los clientes potenciales adquieran este servicio que será implementado en la ciudad de Guayaquil, sea del 50%, y por lo tanto la probabilidad de fracaso “q” se ubique en el 50%. Mientras que el margen de error máximo permisible es del 5%, suponiendo una situación más desfavorable.



Z= 1, 96	p= 0,50	e= 0,05	q= 0,50
----------	---------	---------	---------

Sustituyendo los datos en la ecuación, se obtiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2}$$
$$n = 384,16 \approx n = 400$$

En conclusión, se deben de realizar una aproximación de 400 encuestas en el estrato de la ciudad de Guayaquil, certificando que los resultados obtenidos sean representativos. **(Anexo 2)**

2.5.5 Análisis de la competencia

Mucho más que ofrecer un servicio, lo que tratamos de hacer es orientar y fomentar el desarrollo de las potencialidades de las niñeras en forma armónica y equilibrada con el fin de formar personas capaces de solucionar problemas y por sobre todo tratar de levantar la autoestima a estas personas que se dedican a la compleja labor de criar, proteger y educar a un niño en el amplio sentido de la palabra.

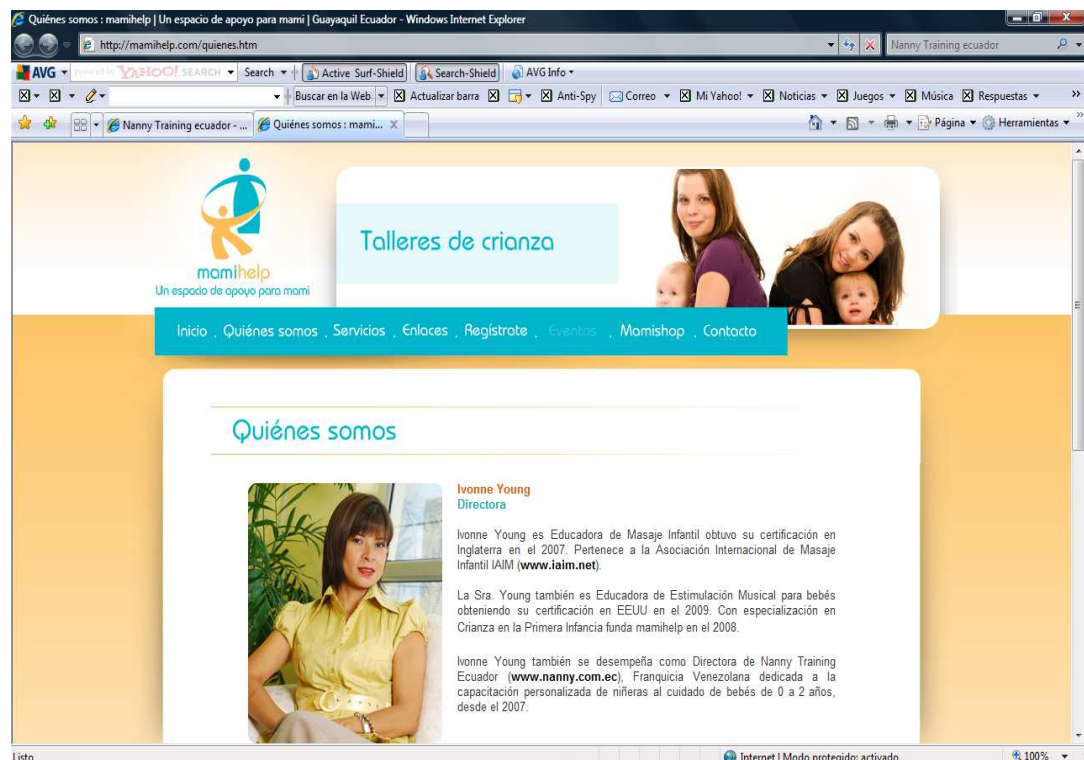
La competencia directa sería la empresa “**Mamihelp**” que ofrece talleres de capacitación para niñeras. También se presentan como una amenaza las agencias de colocación de niñeras que también ofrecen algún tipo de capacitación (aunque no es especializada).

Como antes indicamos nuestra competencia potencial son los servicios de colocación de niñeras que ofrecen algo similar en cuanto a la capacitación. Sin embargo lo que nosotros ofrecemos es algo innovador que ninguna de estas empresas ofrece como por ejemplo el temario que ofrecemos es único en el país además que estamos levantando la autoestima de las personas que han estado al cuidado de un niño y que generalmente no han sido respetadas.

Estamos seguros que vamos a revolucionar el mercado del servicio de cuidado de niños, en cuanto a la capacitación que estamos presentando.

IMAGEN Nº 1

PÁGINA PRINCIPAL DE MAMIHELP



Fuente: www.mamihelp.com

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

2.6 Plan de mercadeo y estrategias de ventas

Una vez analizada la existencia de un mercado potencial para la implementación y comercialización de un Centro de capacitación y formación de Niñeras en el mercado guayaquileño, es el momento de establecer las estrategias adecuadas de implementación y comercialización del producto, tomando como base las preferencias del consumidor objetivo, para de esa manera implementar estrategias de posicionamiento que obtengan la lealtad del consumidor hacia la empresa.

Es importante construir un proceso de desarrollo comercial del Centro de Capacitación, manteniendo un ajuste estratégico entre las metas y capacidades de la empresa implementadora comercializadora y las cambiantes oportunidades de mercadotecnia.

Es así que, el plan de marketing se constituye en una herramienta para dar a conocer el centro de capacitación hacia otros medios y lugares, este servicio nuevo e innovador obviamente tiene el poder de compra suficiente para hacerlo, pues esta necesidad se enlazará más a un estímulo, dando como resultado un buen proceso de decisión de compra mediante los siguientes niveles de necesidad, como: (Stanto, 2007)

- Seguridad: Protección.
- Social: Aceptación.
- Estima: Reconocimiento.
- Autorrealización: Autodesarrollo.

Por medio de los niveles de necesidad antes mencionados se crearán la necesidad y los deseos de acuerdo a la forma que adopten las necesidades humanas de acuerdo a la cultura. Todas las estrategias están dirigidas hacia un mismo horizonte. Hemos apuntado lo que el cliente necesita: un buen servicio dedicado a su satisfacción y que le ayude a solucionar sus problemas.

Se desea ofrecer un servicio que fomente con mayor fuerza la generación de lealtad, aprovechando que algunas empresas no están brindando un buen servicio, lo que intentamos hacer es cumplir con las expectativas que el cliente espera de nosotros, es por eso que nuestro objetivo principal es: "Penetrar en la mente del consumidor".

En un momento como el actual, en el que la competencia es cada vez más intensa, el área de ventas es muy importante para la competitividad de la empresa. Todos sabemos que es compleja la fijación de objetivos, la asignación de presupuestos de ventas, la correcta aplicación de las técnicas de ventas, etc.

Por ello, es necesario aplicar la siguiente metodología:

- Conocer mejor el campo actual referente a la capacitación de niñeras para realizar mejoras con respecto a la competencia.
- Realizar una campaña de concienciación sobre la necesidad de tener una persona capacitada al cuidado de nuestros hijos.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Planes de acción consecuentes.
- Seguimiento semanal o quincenal.
- Concienciar a las niñeras la necesidad de capacitarse.

2.6.1 Objetivos del plan de mercadeo

- Determinar y cuantificar la existencia de necesidades insatisfechas o una mejor forma de atender el consumidor.
- Determinar las formas de acercar el producto al cliente final.
- Identificar la competencia.
- Identificar proveedores que suministren los insumos necesarios.
- Definir las estrategias más adecuadas de atender el mercado.

2.6.2 Presentación y descripción del producto

La principal actividad es brindar el servicio de capacitación a niñeras que conozca sobre estimulación temprana, identificación de enfermedades, primeros auxilios que ayude a los niños y niñas menores de 5 años a formar hábitos de alimentación, higiene y descanso, entre otros; ya que en esta etapa se realiza un aporte muy valioso para garantizar que las niñas y los niños estén seguros, con una nutrición apropiada, estimulados correctamente desde el punto de vista de su desarrollo y rodeados de atención y cariño, favoreciéndose así su proceso de socialización.

Este proyecto está dirigido para aquellas personas con vocación para el cuidado de niños, para que puedan colaborar con los padres y

madres que por motivo de trabajo y diferentes compromisos adquiridos no les permite el tiempo encargarse de sus hijos. El servicio de capacitación que se va a ofrecer es a través de personal altamente calificado en psicología infantil y primeros auxilios, garantizando un servicio de calidad y eficiencia.

La pregunta de vital importancia es: ¿Cómo va a funcionar el negocio? El público objetivo (padres y madres) pueden acceder al portal web www.nannys.com para conocer los detalles acerca del servicio que se oferta, además de poder contactarse con nosotros para despejar todas sus inquietudes.

Se puede inscribir la persona interesada en capacitarse a través del portal, ya sea por vía telefónica, internet o acercándose directamente al centro de capacitación. Los clientes pueden realizar sus pagos a través de transferencias o depósitos bancarios o tarjetas de crédito.

A la niñera se le enseña todo sobre el cuidado de un niño. Luego se la evalúa para analizar su progreso profesional. Se emite un certificado en cual se certifica que está apta para cuidar niños. Adicionalmente, a las niñeras certificadas que estén sin trabajo se las promocionará a través del sitio web como valor agregado a su formación.

2.6.2.1 Sitio web

Consideramos que todo lo que represente a nuestra empresa debe manejar una línea que exprese eficiencia, rapidez, confianza y tecnología estas características las relacionamos a nuestra empresa a base de a una imagen global.

Nuestro sitio está compuesto por las siguientes características de menú con las siguientes pantallas como son: Inicio, Nosotros, Servicios,

Temario, Capacítate con Nosotros, Sugerencias como se muestra en las siguientes pantallas.

IMAGEN Nº 2 PANTALLA INICIO



Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

IMAGEN Nº 3 PANTALLA NOSOTROS



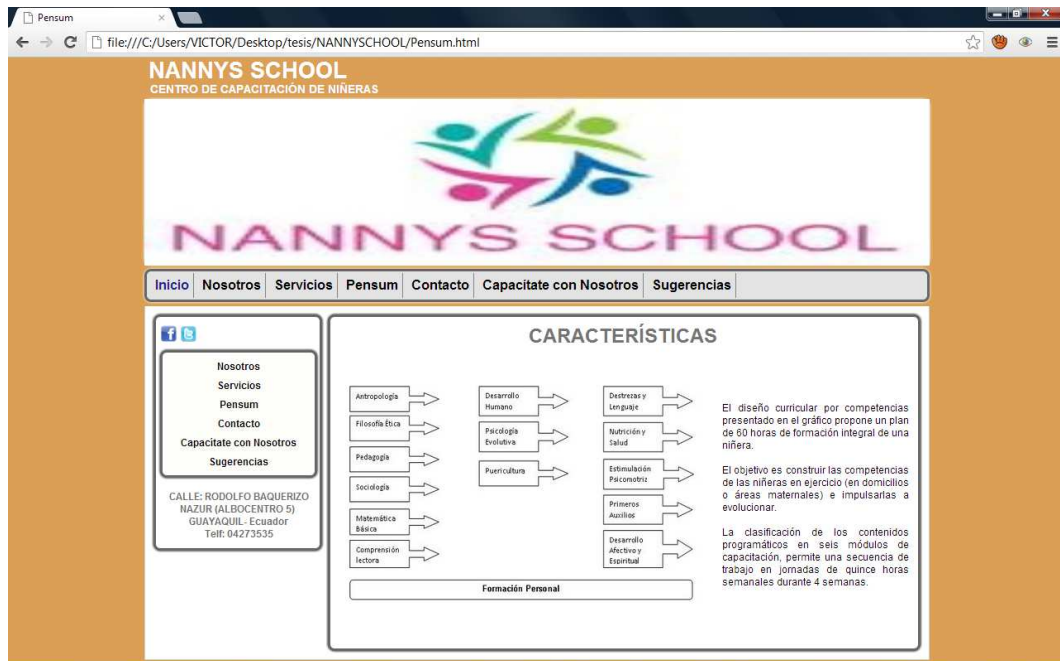
Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

IMAGEN Nº 4 PANTALLA SERVICIOS



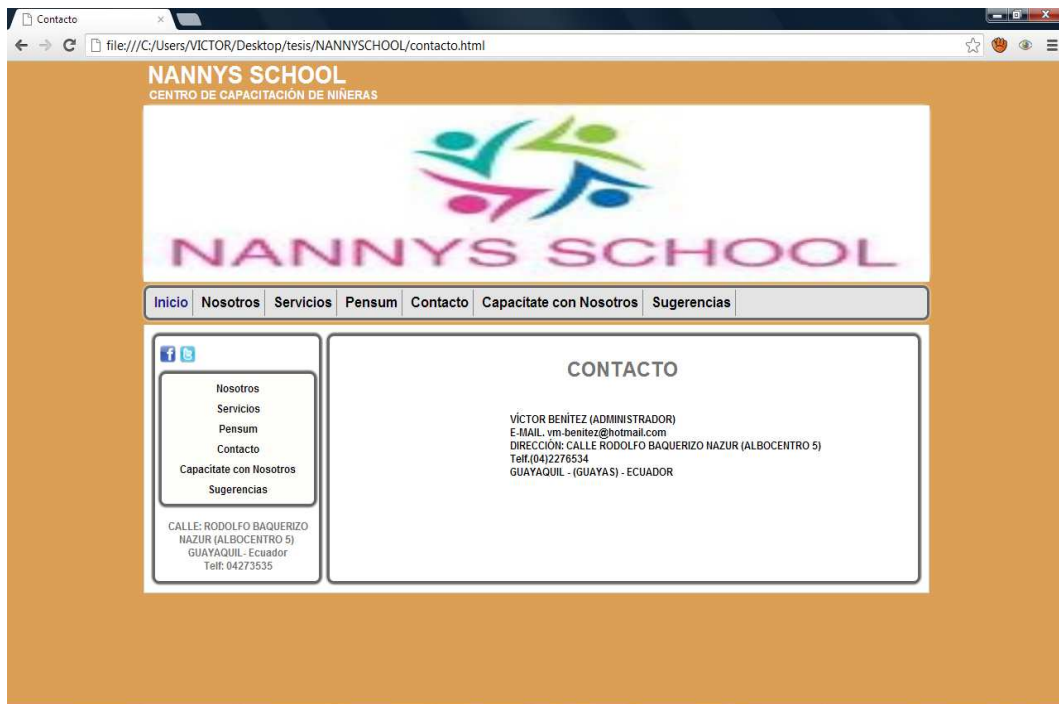
Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

IMAGEN Nº 5 PANTALLA TEMARIO



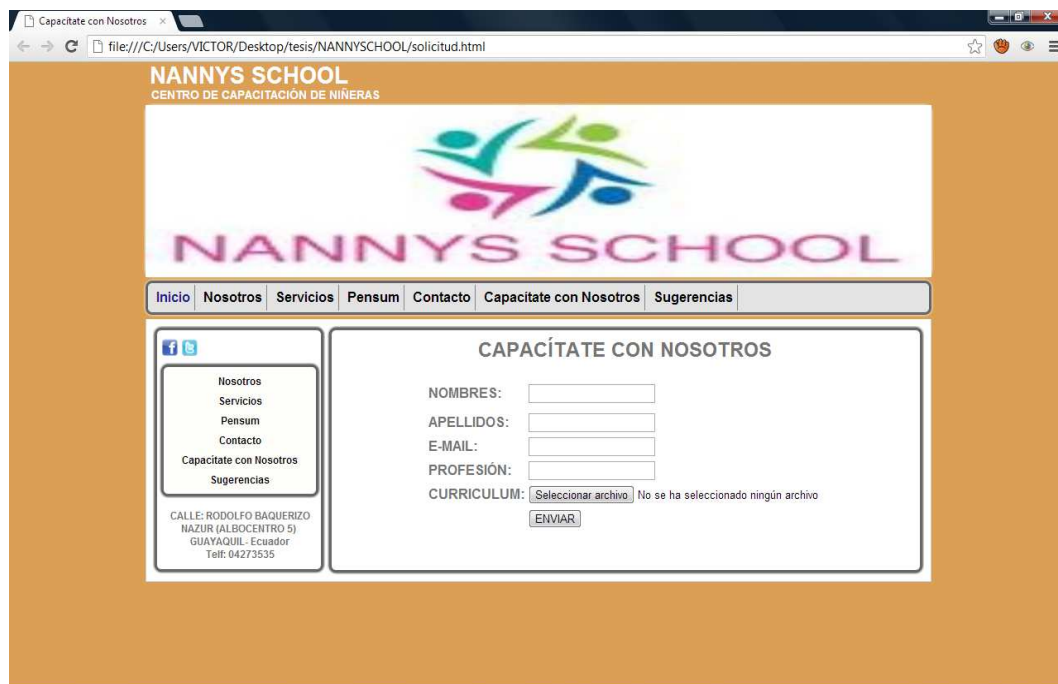
Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

IMAGEN Nº 6 PANTALLA CONTACTO



Fuente: “NannysSchool”
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

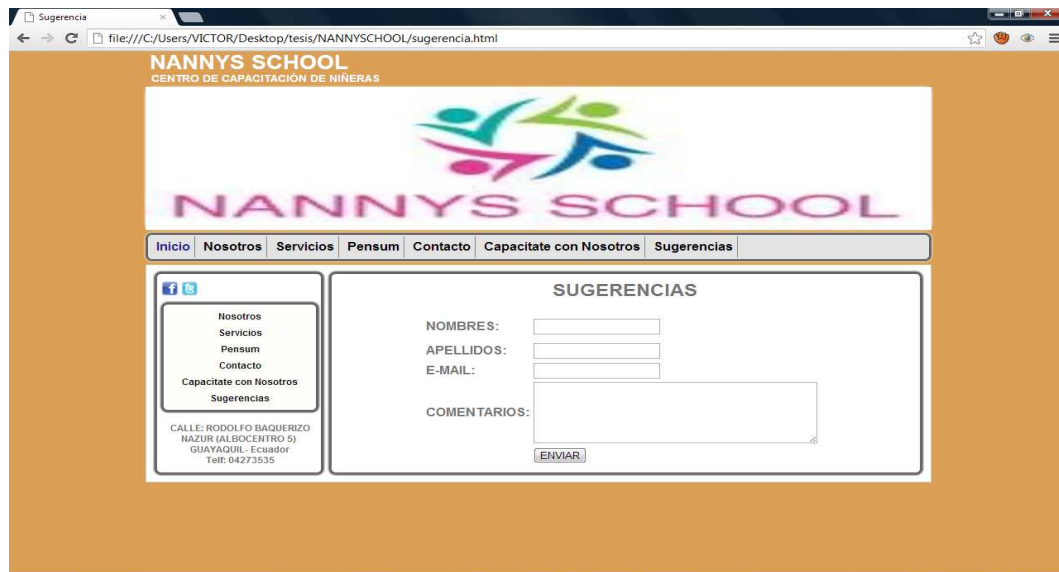
IMAGEN Nº 7 PANTALLA CAPACÍTATE CON NOSOTROS



Fuente: “NannysSchool”
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

IMAGEN Nº 8

PANTALLA SUGERENCIAS



Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

2.6.2.1.1 Metodología de desarrollo

El proyecto de desarrollo del website seguirá los siguientes pasos:

Trabajos previos

1. Análisis de la información disponible
2. Análisis de branding e identidad, desarrollo de una estrategia
3. Definición del target
4. Establecimiento de pautas de creatividad
5. Si fuera necesario, desarrollo de nuevos contenidos
6. Investigación de dominios disponibles
7. Registrar el dominio
8. Gestión de certificado SSL en caso de requerirlo el sitio

Diseño de la interface y del prototipo del website

1. Desarrollo de la estructura del sitio
2. Análisis de globalización para futura localización

3. Desarrollo del prototipo de la página de entrada
4. Aprobación del cliente para pasar a la siguiente etapa

Creatividad aplicada al sitio y elaboración del anteproyecto

1. Creación de gráficos
2. Implementación de la navegabilidad del sitio
3. Producción de textos
4. Definición de los formularios necesarios para interactividad
5. Aprobación del cliente para pasar al proyecto final

2.6.2.1.2 Estrategia de desarrollo del proyecto final

1. Introducción de las modificaciones solicitadas por el cliente
2. Implementación de aplicaciones específicas como formularios y bases de datos
3. Verificación de completitud y exactitud del website
4. Verificación en diferentes tipos de navegadores para asegurar compatibilidad
5. Aprobación del cliente para publicar el sitio web

2.6.2.1.3 Implementación

1. Carga del website para su acceso global
2. Verificación final on-line
3. Corrección de eventuales errores que pudieran descubrirse luego de la implementación

2.6.2.2 Propuesta del temario para la formación de las niñeras

Con el diseño del temario a impartir, se propone un plan de 60 horas de formación integral de una niñera. El objetivo es construir las competencias de las niñeras en ejercicio (en domicilios o áreas maternas) e impulsarlas a evolucionar. La clasificación de los

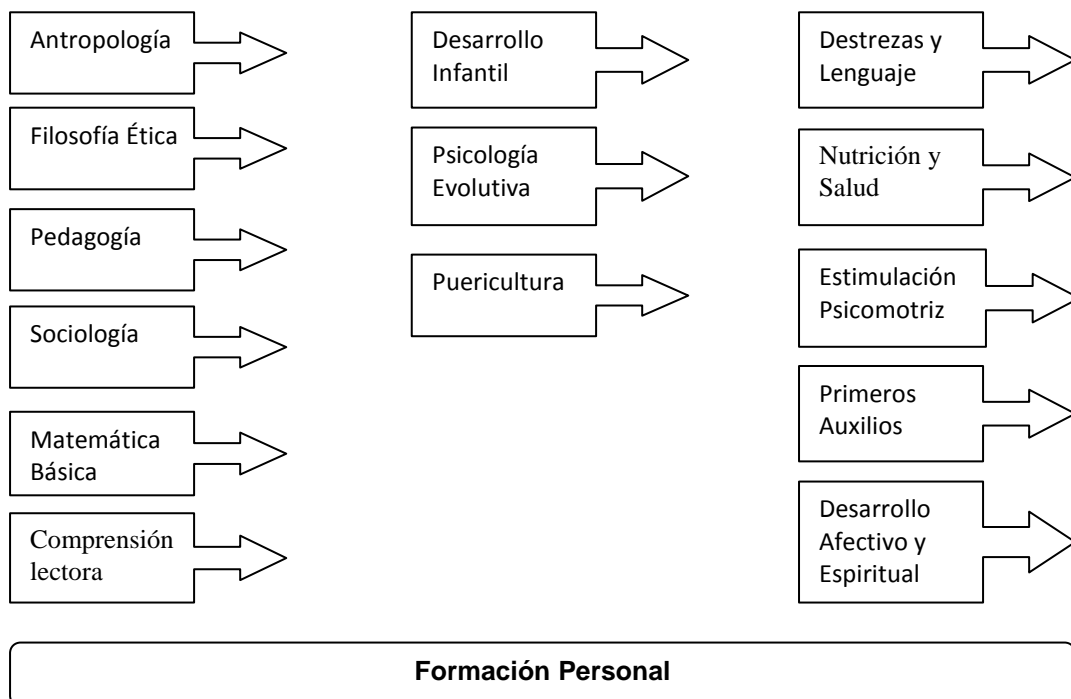
contenidos programático de capacitación, permite una secuencia de trabajo en jornadas de quince horas semanales durante 4 semanas.

El perfil de ingreso requiere: Solaridad mínima el décimo año de educación general básica, comprensión lectora y escritura en un nivel satisfactorio y experiencia comprobable en el cuidado de niños. Es indispensable una calificación satisfactoria en la evaluación de diagnóstico así como el sometimiento a una entrevista y a sesiones de trabajo; para establecer los intereses, la vocación y las expectativas de la aspirante.

2.6.2.3 Características del temario

En el siguiente gráfico se muestra los principales temas a tratar en el curso de capacitación a prestar.

GRÁFICO Nº 1
CARÁCTERÍSTICAS DEL TEMARIO



Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

A. Tabla de contenido

Temario 1: El niño, una persona humana

- **Fundamento antropológico:** Persona humana, notas de la persona.
- **Fundamento legal:** Derechos Humanos, Derechos de la niñez y adolescencia, Constitución de la República del Ecuador y Ley Orgánica de Educación.
- **Fundamento pedagógico:** Educación de la persona, aprendizaje significativo y construcción del aprendizaje, teoría cognitiva, educación por competencias.

Temario 2: Fundamentos de la educación inicial

- Conceptos básicos: Desarrollo, crecimiento, aprendizaje, maduración.
- Crianza, puericultura y educación inicial.
- Teorías del desarrollo.
- Rol de los padres, maestras y niñeras.
- Períodos sensitivos, instintos, guía y aprendizaje.
- Necesidades integrales del niño.
- Competencias de la madre y la niñera.

Temario 3: El primer año de vida (de 0 a 12 meses de edad)

- Desarrollo físico y cuidados.
 - a. Nutrición: Lactancia materna, alimentación sólida.
 - b. Salud: Baño, higiene, sueño, pañal, vacunación, dentición.
- Desarrollo cognitivo y del lenguaje.
 - a. Estímulo sensorio-motriz: juegos, canciones, música clásica.
 - b. Psicomotricidad gruesa: sedestación, gateo, traslados, precaminata.

- c. Comunicación no verbal: Llanto, gestos, sonrisa, arrullo, balbuceo.
- d. Psicomotricidad fina: Agarre, combinar manos, reflejo ojo-mano.
- Desarrollo afectivo-social.
 - a. Gestos, apego, emociones, confianza versus desconfianza.
- Desarrollo espiritual y de valores.
 - a. Rutina, orden, hábitos, confianza, oraciones.

Temario 4: El segundo año de vida (12 a 24 meses de edad).

- 1. Desarrollo físico y cuidados.
 - a. Nutrición: Alimentación sólida, destete.
 - b. Salud: Higiene, visitas al pediatra, enfermedades.
- 2. Desarrollo cognitivo y del lenguaje.
 - a. Aprendizaje: Discriminación, juegos.
 - b. Psicomotricidad gruesa: Precaminata, caminata, carrera, saltos.
 - c. Desarrollo lenguaje: Sílabas, palabras, holofrases, oraciones simples.
- 3. Desarrollo afectivo-social.
 - a. Autoconcepto, autonomía versus vergüenza y duda, autoestima.

4. Desarrollo espiritual y de valores.

Obediencia, disciplina (estilos), refuerzo positivo, independencia.

b. Oraciones, creencias, fe.

Temario 5: El tercer año de vida (12 a 36 meses de edad).

1. Desarrollo físico y cuidados.

a. Nutrición: Alimentación balanceada.

b. Salud: Higiene, lavado de dientes, entrenamiento para dejar el pañal.

2. Desarrollo cognitivo y del lenguaje.

a. Aprendizaje: Discriminación, juegos, rimas, canciones, juego solo.

b. Psicomotricidad gruesa: Salto en un pie, coordinación, deportes.

c. Psicomotricidad fina: Plastilina, pintar, juegos, vestirse.

3. Desarrollo afectivo-social.

a. Independencia versus dependencia, socialización, jardín infantil.

4. Desarrollo espiritual y de valores.

b. Obediencia, independencia, compartir.

c. Educación de la libertad, la voluntad y la fe.

Temario 6: El cuarto año de vida (36 a 48 meses de edad)

1. Desarrollo físico y cuidados.
 - a. Nutrición: alimentación.
 - b. Salud: higiene, enfermedades, vacunas, ejercicio físico.
2. Desarrollo cognitivo y del lenguaje.
 - a. Aprendizaje: Juegos, destrezas de pensamiento.
 - b. Psicomotricidad gruesa: Deportes.
 - c. Psicomotricidad fina: Plastilina, pintar, juegos.
3. Desarrollo afectivo-social.
 - a. Iniciativa versus culpabilidad, socialización, jardín infantil.
4. Desarrollo espiritual y de valores.
 - a. Obediencia, independencia, compartir.
 - b. Educación de la libertad, la voluntad y la fe.

2.6.3 Estrategias de precio

El precio del servicio a prestar es un factor muy importante ya que este va a tener un efecto crucial en las utilidades del Centro de Capacitación. La estrategia de precios irá encaminada a posicionar a la empresa hacia el pensamiento por parte del cliente como un lugar en el

cual encontrar un servicio en los cuales se sientan seguros al momento de dejar a sus hijos en manos de una niñera. Esta estrategia de precio consiste en establecer un precio medio al promedio del mercado.

Considerando que más o menos el 57% de las personas encuestadas dijeron que estarían dispuestas a cancelar un valor aproximado de \$60.00 dólares americanos en forma mensual por la capacitación de su niñera, esto se tomará como referencia para realizar el entrenamiento de las niñeras.

El costo por brindar la capacitación será de \$60,00 es decir, que estaría en relación con la investigación de mercado realizada. El tiempo de duración del entrenamiento sería de un mes.

2.6.4 Estrategias de comercialización

- Una de las herramientas más atractivas para la comercialización de nuestro servicio será el ahorro de tiempo y dinero ya que nuestros clientes solo a través de solo un clic podrán inscribirse para tomar el curso de capacitación.
- Ofrecemos una alternativa diferente del mercado actual ya que el servicio de capacitación a niñeras que estamos comercializando es nuevo y de mucha utilidad para padres y madres ocupados, que no tienen con quien dejar a sus pequeños.
- En nuestra página web www.nannyschool.com se cumplirán las funciones de informar y ofrecer nuestros servicios de manera que la información que reciban nuestros clientes será totalmente en tiempo real.
- Crear una imagen en la memoria colectiva de nuestros clientes para que recomienden el centro de capacitación "NannysSchool".

- Mantener una política de precios al alcance de la mayor parte de clientes.

2.6.5 Estrategias de ventas

Para ofrecer nuestros servicios es importante la propuesta de venta de una determinada acción comercial, puede incluir o no, los beneficios del producto y/o servicio. Por este motivo se desarrollará una relación directa con niñeras, padres y madres de familia que compren nuestros servicios de capacitación, sobre todo tener una lista de nuestros posibles clientes y ofrecer el servicio directamente. Haciendo llegar información sobre los beneficios de tener una persona capacitada en el cuidado de sus hijos, además de esto se pueden utilizar las siguientes estrategias:

- Utilizar credenciales y testimonios: Es decir mostrar pruebas concretas de que nuestro servicio ha funcionado para otras personas.
- Dar charlas gratuitas a los padres y madres y ofrecer algunos consejos que demuestren que contratar nuestro servicio vale la pena.
- Demostrar que el servicio que estamos ofreciendo es totalmente diferente y mejor que el de la competencia.
- Prometer un servicio con un resultado seguro por un precio fijo.

2.6.6 Estrategias de publicidad y promoción

La imagen que queremos mostrar ante nuestros clientes es la de un centro de capacitación serio y confiable, destacando la ética y los valores humanos.

Se han establecido los siguientes medios que nos va permitir llevar y llegar con nuestro servicio a nuestros futuros clientes.

- Elaborar contenidos de información que vamos a proporcionar a través de la página web y por *e-mail*.
- Realizar una campaña promocional trimestral, a través de las redes sociales para atraer a los internautas a nuestro sitio.
- Asociarse a los buscadores web más solicitados: Google, Yahoo, AltaVista.
- Presentación del servicio a través de medios audiovisuales.
- Aplicación del marketing directo para llegar de forma más eficaz.
- Asistir a jardines infantiles, colegios y clubes sociales periódicamente, repartiendo volantes y afiches, dar a conocer mediante charlas los servicios que presta la empresa al segmento objetivo y establecer contacto con los clientes potenciales.
- Pautar en las páginas amarillas, inicialmente en Internet y luego en la versión impresa, mediante un aviso sencillo que contenga los datos básicos de contacto de la empresa y un enlace a la página web. Se busca dar a conocer la empresa al mercado objetivo y establecer contacto con clientes potenciales.

2.6.7 Estrategias de distribución

La estrategia de distribución que se implementará es la estrategia selectiva, ya que se orientará nuestro servicio tanto a los padres y madres de familia que se encuentran preocupados por el cuidado de sus hijos; así como para las niñeras que quieran adquirir nuevas destrezas y conocimientos con relación al cuidado de los niños.

Por lo tanto, la distribución que realiza la empresa es directa hacia los clientes. De esta manera, se utilizará un canal de distribución directo y ningún tipo de intermediarios.

El tipo de distribución se lo realizará de la siguiente manera:

- Ofrecer nuestros servicios vía Internet, llamadas telefónicas, envío de correos, visitas a domicilio.
- Ubicar nuestro servicio solamente en los puntos de venta que sean convenientes para el tipo de servicio que ofrecemos.
- Colocar islas en los centros comerciales.
- Presentar stands cuando se realizan ferias de artículos para bebés.

CAPÍTULO III

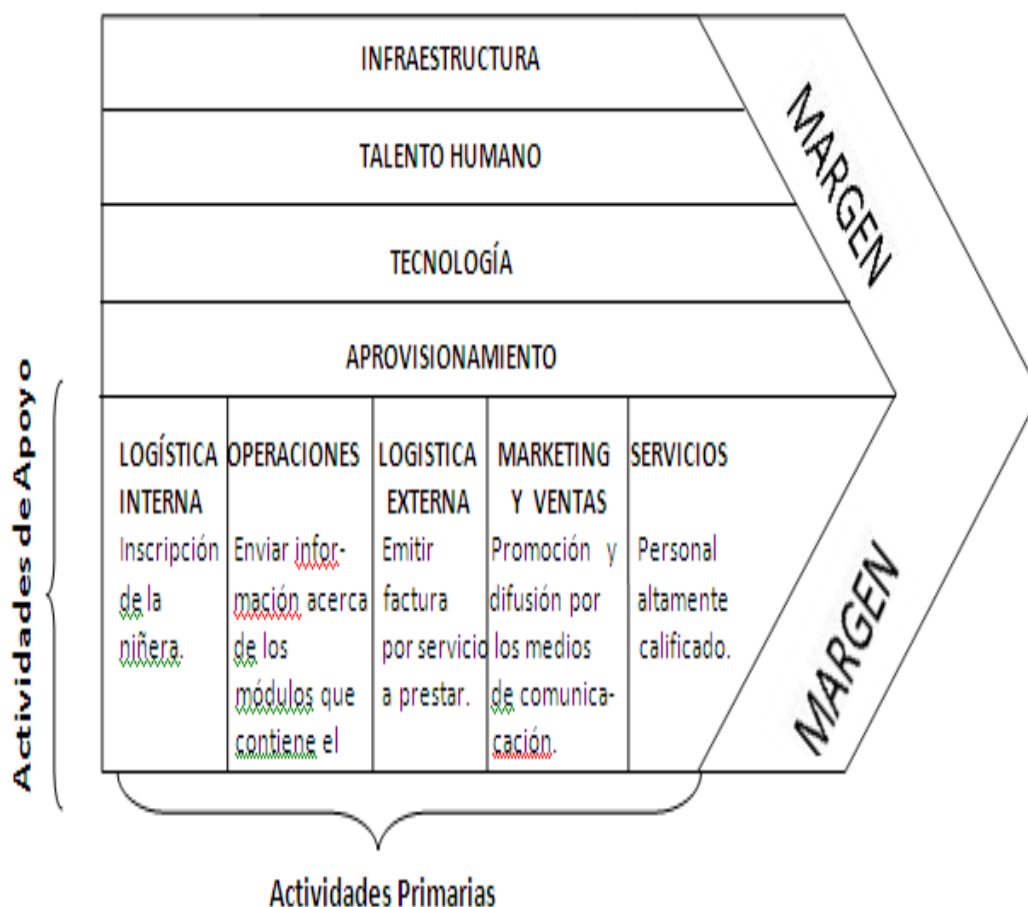
ANÁLISIS TÉCNICO

3.1 Cadena de valor del centro de capacitación de niñeras

La cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

GRÁFICO N° 2

CADENA DE VALOR DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE NIÑERAS



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.1 Actividades primarias

3.1.1.1 Logística interna

El procedimiento de logística interna es el siguiente:

- Recepción de la visita del potencial cliente, ya sea en forma personal en nuestras oficinas o a través de nuestro portal web.
- Se otorga la información acerca de la misión, visión, valores, objetivos y estrategias del Centro de Capacitación de niñeras “NannysSchool”.
- El cliente realiza una preinscripción al curso, aceptando las condiciones que se requiere para tomar este curso.
- Se le da el temario, para mayor conocimiento acerca de las áreas y objetivos del curso.

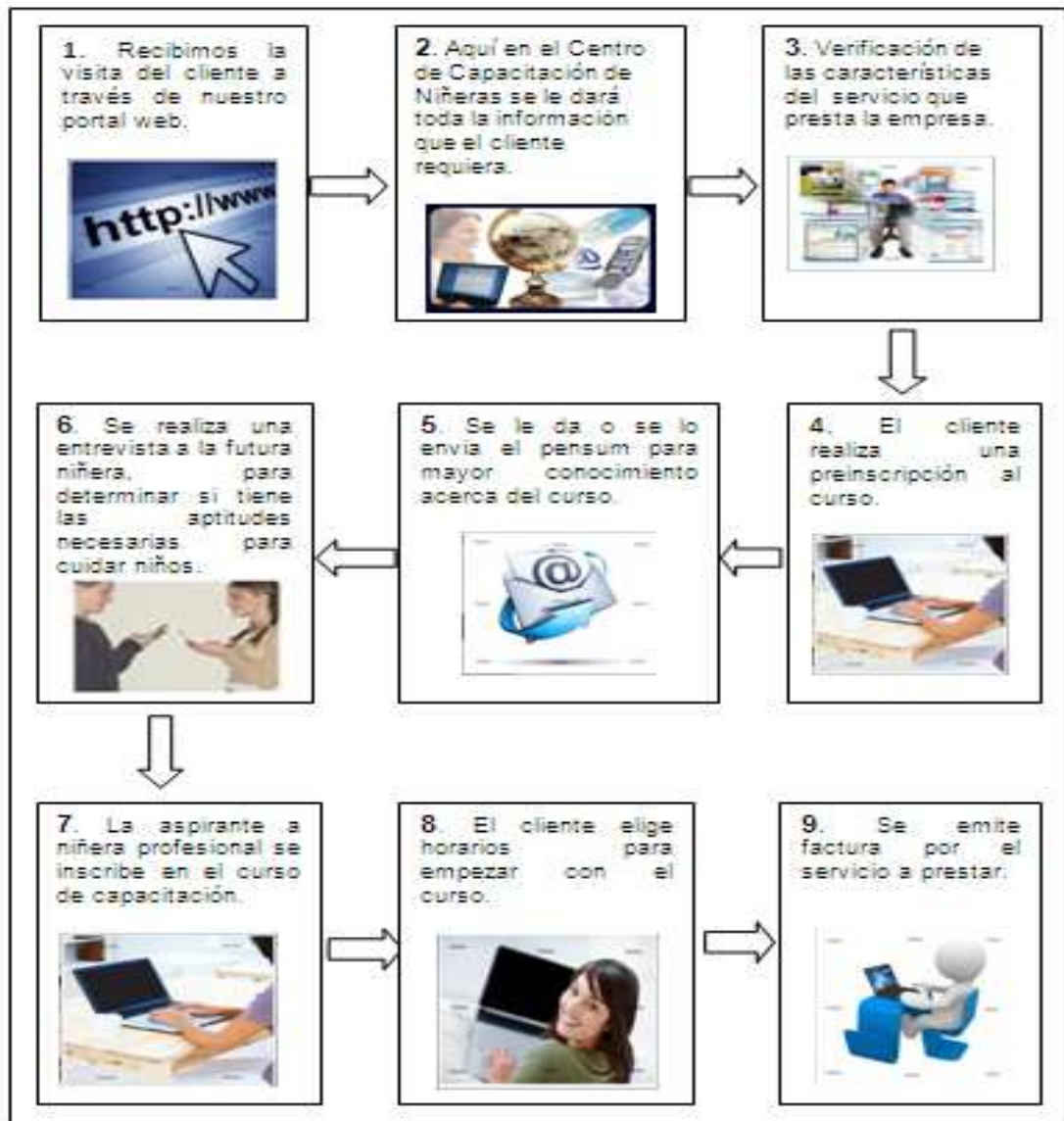
3.1.1.2 Operaciones

- Se entrevista a la persona en desempeñar la función y profesión de niñera, para determinar si realmente tiene las aptitudes necesarias para cuidar niños.
- Se verifica sus antecedentes penales en la página del ministerio del interior.
- La aspirante a niñera se registra en el curso de capacitación.
- La aspirante elige horarios para empezar con el curso.

3.1.1.2.1 Proceso de prestación del servicio

En el siguiente diagrama nos muestra cómo se llevará a cabo el proceso de prestación del servicio del Centro de Capacitación de Niñeras, aquí se explica desde que el cliente ingresa a visitar nuestro sitio web hasta que se concreta el negocio.

GRÁFICO N° 3 ESQUEMA DEL PROCESO DEL NEGOCIO



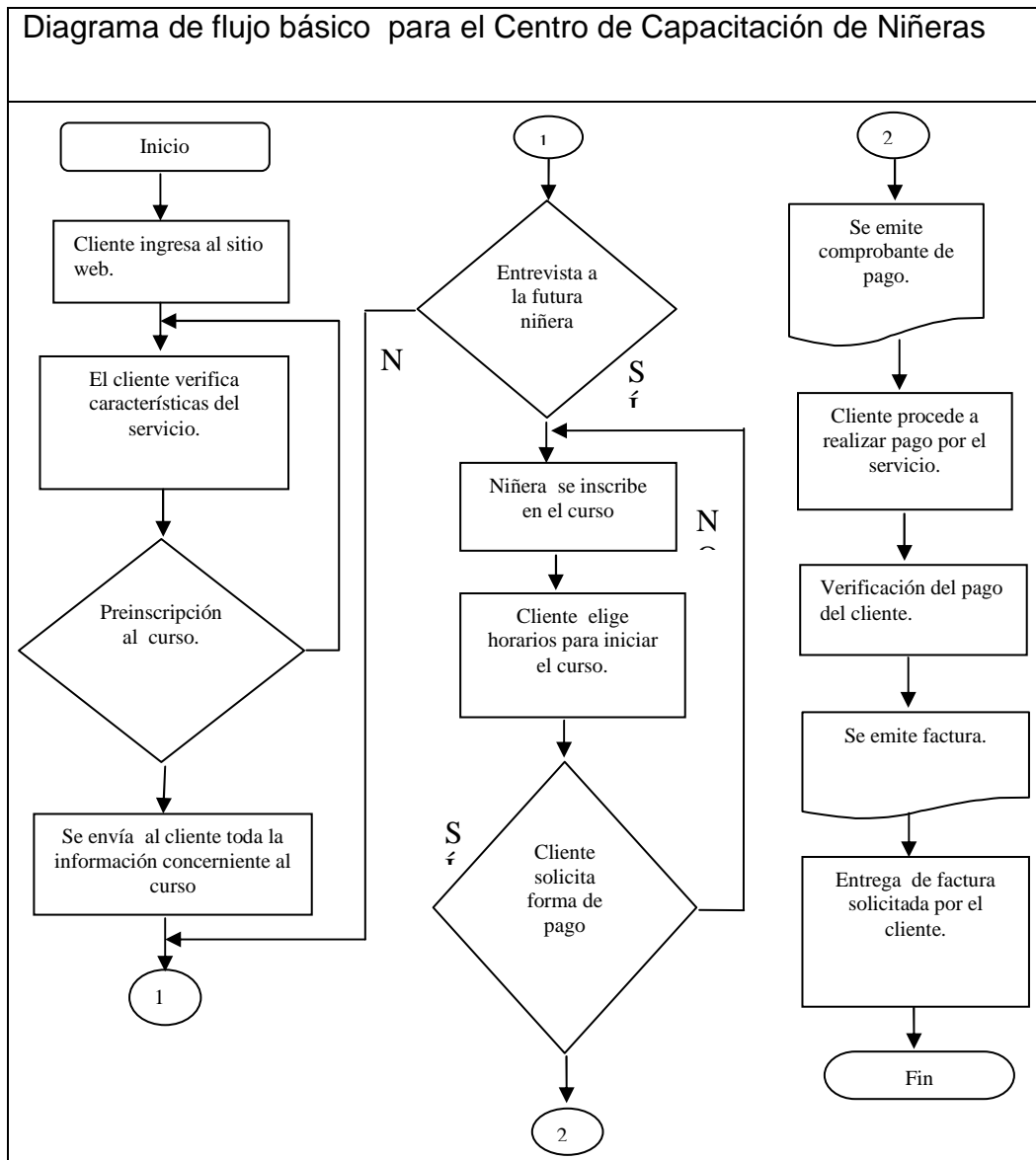
Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.1.2.2 Esquema del proceso tecnológico del negocio

1. El ingreso al sitio web es: www.nannyschool.com se le brinda al cliente toda la información que requiera.
2. El cliente verifica las características del servicio que se oferta.
3. Se efectúa una preinscripción al curso.
4. Se le envía el pensum académico completo vía internet, así como los beneficios que tendría al tomar el curso.

5. Se realiza una entrevista a la aspirante a niñera profesional, para determinar si tiene las aptitudes necesarias para cuidar niños.
6. La aspirante a niñera profesional se inscribe en el curso de capacitación, después de haber sido evaluada y aprobada en la entrevista.
7. La aspirante a niñera profesional elige horarios para empezar con el curso.
8. Se emite la factura por el servicio a prestar.

GRÁFICO Nº 4
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



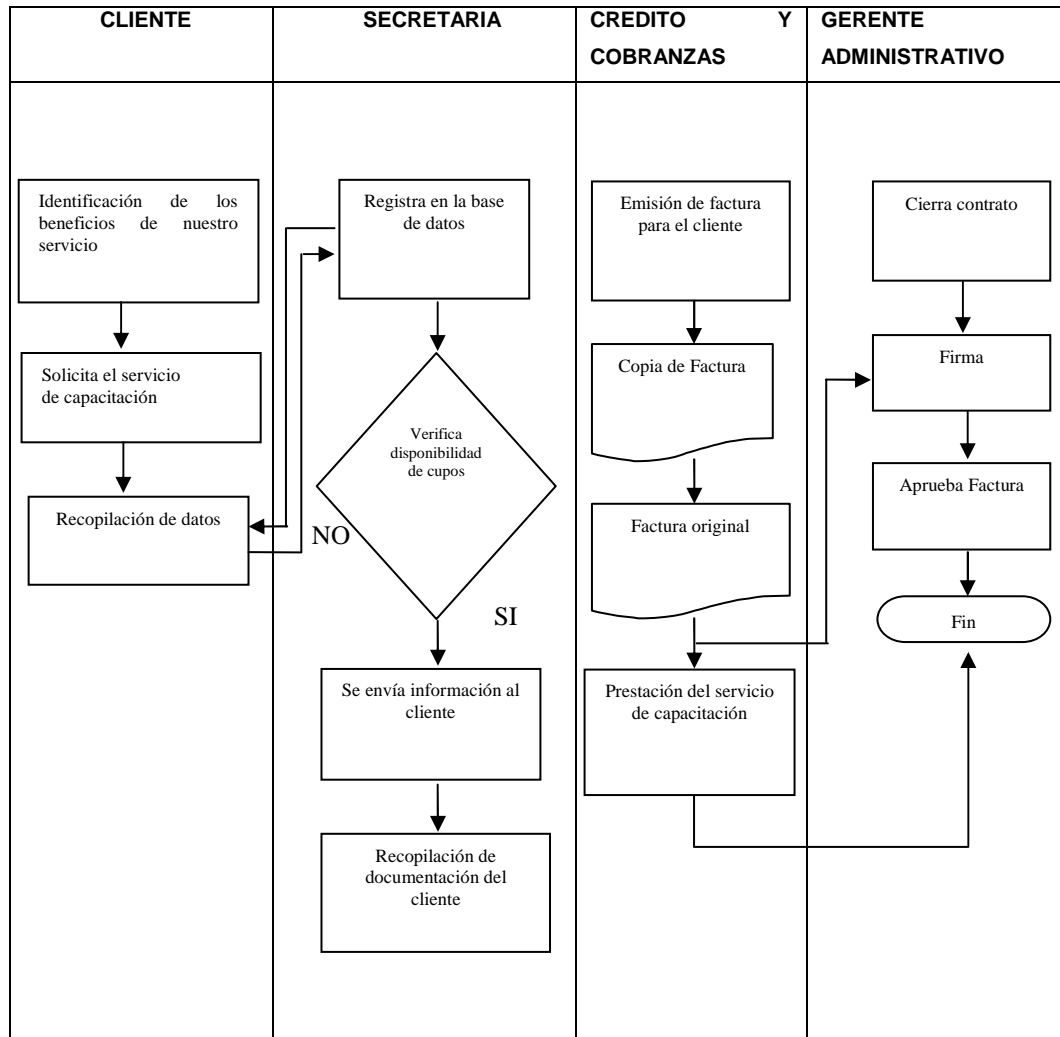
Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.1.2.3 Narrativa Diagrama de Flujo del Proceso

1. El cliente ingresa al sitio web www.nannyschool.com Para informarse acerca del servicio que ofrecemos.
2. El cliente verifica las características y costos del servicio.
3. Por Sí, el cliente realiza una preinscripción al curso; y por no, vuelve a verificar las características del servicio.
4. Se envía al cliente toda la información acerca del curso que solicita.
5. Por si, se realiza una entrevista a la persona que se va a capacitar para constatar si tiene las aptitudes necesarias para cuidar niños; y por no, se vuelve a enviar toda la información acerca del curso explicando las bondades y características del servicio.
6. Después de haber aprobado la entrevista previa se inscribe al curso de capacitación.
7. El cliente elige horarios para iniciar el curso de capacitación.
8. Por Sí, el cliente solicita forma de pago; por no, tiene que inscribirse en el curso de capacitación.
9. Se emite el comprobante de pago.
10. El cliente realiza el pago del curso de capacitación y la aspirante a niñera profesional procede a realizar el curso.
11. Se procede a la verificación del pago del cliente.
12. Se emite la factura al cliente para efectos tributarios.
13. Se procede a la entrega de la factura.

14. Fin del proceso.

GRÁFICO Nº 5
DIAGRAMA DE FLUJO PROCESAMIENTO DEL SERVICIO
SOLICITADO



Fuente: "NannysSchool"
 Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.1.2.4 Narrativa diagrama de flujo procesamiento del servicio solicitado

Cliente

1. Identificación de las características y bondades de nuestro servicio.

2. Solicitar el servicio de capacitación de niñeras.
3. Recopilación de datos del cliente.

Secretaria

4. Registra al cliente en la base de datos.
5. Verifica disponibilidad de cupos y horarios.
6. Se envía información al cliente.
7. Recopila documentación del cliente.

Crédito y Cobranzas

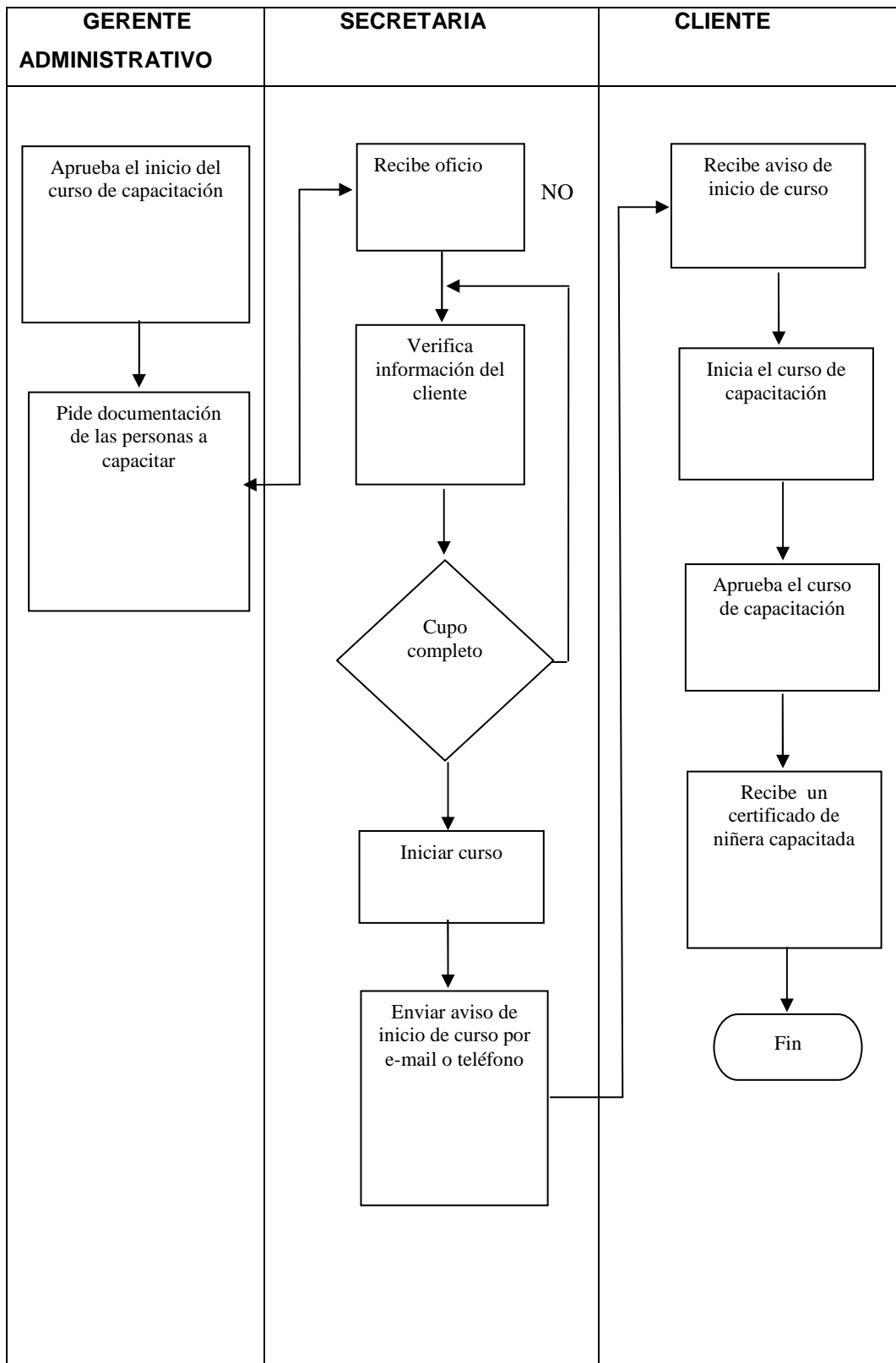
8. Realizan la emisión de la factura para el cliente.
9. Factura original y copia para el cliente.
10. Prestación del servicio de capacitación ya es viable.

Gerente Administrativo

11. Cierra el contrato.
12. Firma del gerente.
13. Aprueba factura.
14. Fin del proceso.

GRÁFICO Nº 6

DIAGRAMA DE PROCESO DEL SERVICIO PRESTADO AL CLIENTE



Fuente: "NannysSchool"
 Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.1.2.5 Narrativa diagrama de proceso del servicio prestado al cliente

Gerente administrativo

1. Aprueba el inicio del curso de capacitación de niñeras.
2. Pide documentación de las personas que se van a capacitar.

Secretaria

3. Recibe oficio.
4. Verifica información del cliente.
5. Determina si el cupo esta completo inicia el curso, si no esperar que se complete el mínimo de participantes.
6. Enviar aviso de inicio del curso por e-mail o por teléfono.

Cliente

7. Recibe aviso de inicio del curso.
8. Inicia el curso de capacitación.
9. Aprueba el curso de capacitación.
10. Recibe un certificado de niñera capacitada.
11. Fin del proceso.

3.1.1.3 Logística externa

- Sugerir a los padres y madres de familia realizar acciones de apoyo al trabajo que realiza la niñera, de tal manera que exista un ambiente de armonía y colaboración.
- Emitir factura por el servicio a prestar.

3.1.1.4 Marketing y ventas

En el siguiente orden se desarrolla el plan de marketing. Primero se publicita la empresa a través de internet. Después saldrán al aire las cuñas radiales, que por su bajo costo y gran impacto dan óptimos resultados. Posteriormente se publicarán anuncios de prensa en las revistas: “Hogar”, “Mariela”, “La revista” (de diario El Universo). Entonces, se entregarán volantes; esto se hará después de lo mencionado, para mantener un ambiente de confianza.

Pasos:

- Publicitar el sitio web de la empresa.
- Publicidad por radio y revistas especializadas en niños y temas familiares.
- Elaborar y repartir volantes principalmente en las puertas de los centros educativos, las cuales se entregarán directamente a los padres y madres de familia. Quienes realicen esta labor están capacitados para ofrecer verbalmente información adicional. En la información de las volantes deben constar los siguientes datos: Nombre, teléfono y foto del gerente; códigos de los acuerdos ministeriales del MIES y del Ministerio de Educación.
- Promocionarse a través de las redes sociales demostrando la labor proactiva de la empresa.

3.1.1.5 Servicios o post-venta

- Nuestro gran soporte va ser el sitio web www.nannyschool.com donde las niñeras capacitadas y certificadas en nuestro centro van a tener la posibilidad de darse a conocer al mercado laboral por medio de publicaciones de nuestro sitio.
- Tendrán la posibilidad de asistir a seminarios de actualización de algún evento que programe nuestra compañía.
- Asistencia para reforzar conocimientos en caso de requerirlos o a su vez novedades que se presenten.
- Nuestra empresa promocionará el servicio que brindamos en ferias para así llegar a calar en la mente de los padres de familia que necesitan una niñera capacitada y esa también será una posibilidad laboral para las personas que se capacitan en nuestro centro.

3.1.2 Descripción actividades de apoyo

3.1.2.1 Infraestructura

- Adecuación de las diferentes áreas.
- Alquiler del establecimiento.
- Pagos de servicios básicos.
- Adquisición de suministros.
- Pago al proveedor de internet.
- Pago de hosting.

3.1.2.2 Gestión de personal

Búsqueda, selección y contratación de personal altamente calificado, con una amplia experiencia en el área de la capacitación:

- Psicólogas.
- Parvularias.

- Psicopedagoga.
- Médico pediatra.
- Coordinador del Área de docencia y capacitación.

3.1.2.3 Tecnología

- Utilización de *hosting*, banda ancha, e-mail.
- Software.
- Hardware.

3.1.2.3.1 Proceso tecnológico

- Diseño de página web.
- *Hosting*.
- Registro de dominio.
- Cuentas e-mail.

3.1.2.3.2 Hosting y ancho de banda

El hosting es un servicio que proporciona un espacio para alojar un sitio web, de modo que todo el mundo pueda visitarlo. Un ancho de banda en almacenamiento web u hospedaje web. El término "ancho de banda" es comúnmente utilizado para describir la cantidad de datos transferidos hacia o desde el sitio web a través de un tiempo previamente determinado. Nuestra empresa requiere una alta disponibilidad de recursos, las mejores y más actuales herramientas del internet para mejorar el sitio y correos con rapidez, seguridad y flexibilidad. Aquí se muestra un ejemplo de un proveedor que nos ofrece los siguientes servicios:

IMAGEN N° 9

PRECIOS DE HOSTING

 Empresa Junior Empresa Mediana Empresa Grande			
Espacio de Almacenamiento 100% usables para web, correos y bases de datos (sin limitaciones)	2000 MB	4000 MB	6000 MB
Transferencia Mensual (el más alto tráfico de datos por mes)	20 GB	40 GB	60 GB
Cuentas de Correo incluye autoresponders, redireccionadores y webmail para revisar los correos en línea.	ilimitadas	ilimitadas	ilimitadas
Cuentas FTP	ilimitadas	ilimitadas	ilimitadas
Sub Dominios	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Bases de Datos	ilimitadas	ilimitadas	ilimitadas
Precios en Dólares Americanos			
Precio Mensual Dólares Americanos	US\$ 4.90	US\$ 7.90	US\$ 10.90

Fuente: www.aqphost.com/ecuador

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.2.3.3 Dominio

Un dominio es un nombre alfanumérico único que se utiliza para identificar en Internet a un sitio, un servidor web o un servidor de correo.

Los dominios permiten a los usuarios de la red escribir un nombre para identificar una dirección electrónica totalmente formada por números. Mediante la utilización de los dominios, los usuarios conectados a Internet pueden encontrar sitios web y enviar e-mail sin necesidad de recordar las direcciones numéricas, que en realidad son las que localizan las computadoras o servicios en Internet.

Nuestro dominio es el siguiente:

www.nannyschool.com

IMAGEN Nº 10

PRECIOS DE DOMINIOS

Dominios

Un dominio es la Identidad de su empresa en la Internet. Los nombres de dominio son únicos y son empleados en la Web, en el correo electrónico y en los principales servicios implementados en la red.

Registro y Transferencia de Dominios
Desde
US \$9.90 por año
.org, .biz, .info

Panel de Dominios en Español

Algunas Extensiones Principales:

.org US\$ 9.90/año	.es US\$ 9.49/año	.com US\$ 10.90/año
.net US\$ 10.90/año	.co US\$ 29.90/año	.tv US\$ 29.90/año
.info US\$ 9.90/año	.mobi US\$ 19.90/año	.biz US\$ 9.90/año

Fuente: www.aqphost.com/ecuador

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.1.2.4 Aprovisionamiento

Equipo y maquinarias: A continuación se detallan los equipos, bienes muebles, y demás implementos necesarios para el buen desenvolvimiento y desarrollo del centro de capacitación.

3.1.2.4.1 Hardware

- 5 Computadoras de escritorio.
- 1 Laptop.
- 1 Servidor.
- 1 Impresora laser.
- 1 Impresora multifunción.
- 6 UPS.
- Instalación de la red área local.
- 1 Switch-Ruteador.
- 1 Proyector.

3.1.2.4.2 Software

- Diseño del sitio web de la compañía.
- 6 Licencias Windows 7.
- 6 Licencias office 2010.
- 1 Licencia de SQL Server 2010 (base de datos).

3.1.2.4.3 Muebles y enseres

Los bienes muebles deben ser cómodos y de corte contemporáneo. En cuanto a la decoración, debe ser sobria.

- 5 Escritorios personales.
- 5 Sillas de oficina.
- Juego de muebles para sala de sesiones.
- 1 Sofá para sala de espera.
- 2 Archivadores.

3.1.2.4.4 Otros equipos

- 1 Central telefónica con accesorios.
- 1 Telefax.
- 1 dispensador de agua.

3.2 Análisis técnico operativo

3.2.1 Servicio al cliente

Una de las mejores maneras de satisfacer al cliente es ofreciendo un alto nivel de servicio. Hasta hace unos años, ofrecer servicio al cliente era algo adicional, un valor agregado, un extra que algunas empresas ofrecían para diferenciarse del resto. Pero actualmente, en esta guerra por mantener clientes, ofrecer un alto nivel de servicio se hizo imperativo. Hoy el cliente espera y hasta exige un alto nivel de atención. Para

sobrevivir, entonces, es indispensable ofrecer un nivel excelente de servicio. Nuestra estrategia de servicio al cliente va a involucrar a todo el personal de la empresa que cada uno de ellos es un ladrillo necesario para edificar la empresa. (Rodríguez, 2007)

Además a través de nuestro sitio web se va chequear por medio de encuestas el nivel de servicio al cliente que se ofrece de manera periódica para realizar ajustes, correcciones y adaptaciones, ya que los clientes son dinámicos, las expectativas varían a lo largo del tiempo, por lo tanto las respuestas se tienen que ir adaptando a esos cambios.

3.2.2 Facturación

Una de las claves del éxito que va a tener nuestra empresa es hacer bien la facturación de la venta, ya que el éxito no está solo en vender sino también en cobrar las facturas.

La responsabilidad de parte de nuestra empresa es garantizar el servicio que estamos ofreciendo, además de asegurar de que nuestra empresa está constituida legalmente y que es cumplidora de sus obligaciones tributarias correspondientes.

3.3 Cronograma de Implementación de creación de la empresa

El cronograma de implementación está contemplado empezar las labores cotidianas del negocio a inicios de enero del 2014. **(Anexo 4)**

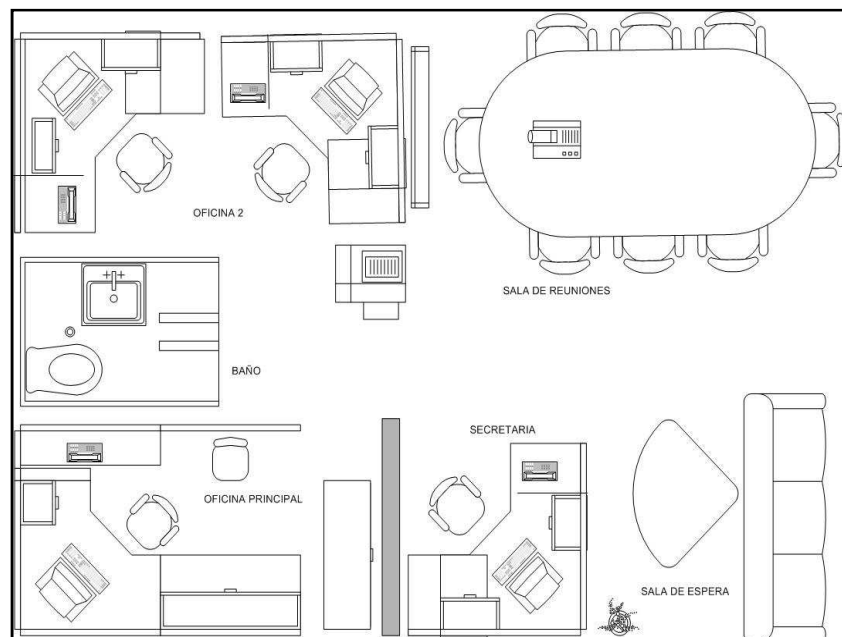
3.4 Diseño y distribución de la oficina

El Centro de Capacitación de Niñeras necesita una oficina para llevar a cabo sus labores administrativas, hacer la selección del talento humano así como su capacitación y realizar las entrevistas con sus clientes. De esta manera, teniendo en cuenta el volumen de mercado que se piensa atender, el estimativo de ventas y los requerimientos de

personal para operar, se determina el tamaño y localización de dicha oficina. Se establece que las instalaciones contará con una oficina principal para la gerencia la cual debe ser espaciosa y tener un archivador, con una oficina para la secretaria que también sirva de recepción, con otra oficina secundaria que tenga dos puestos de trabajo para las personas que presten los servicios a la empresa de manera ocasional, con una sala de juntas que cuente con una capacidad para veinte y cinco personas (en donde se realicen las sesiones de trabajo y las entrevistas, pruebas de selección, capacitaciones, reuniones, etcétera) y, además con un cuarto de servicio higiénico. Haciendo cálculos de estos espacios, se necesitan aproximadamente 56 m² en total para cumplir con estas exigencias.

El diseño y la distribución de las oficinas se basan en la funcionalidad y en una estética contemporánea. Se diseña un plano arquitectónico en el que se puede observar la distribución de la oficina, teniendo en cuenta los elementos anteriormente mencionados:

IMAGEN N° 11 DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS



Fuente: www.aqphost.com/ecuador
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

3.5 Localización geográfica

El Centro de Capacitación “NannysSchool” estará ubicado en el centro comercial Albocentro # 5, de la ciudadela Alborada (al norte de Guayaquil).

IMAGEN Nº 12
UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL NEGOCIO



Fuente:www.google.maps

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

4.1 La empresa

Como ya lo mencionamos anteriormente esta es una empresa especializada en la capacitación de niñeras, con un alto sentido humanitario y de responsabilidad de manera que contribuya a la formación de los niños y niñas

<p>Nombre de la Empresa: "Nannys School". Dirección: Albocentro # 5 Clasificación de la Empresa: Dimensión: Mediana. Forma Jurídica: Compañía Anónima Actividad Económica: Servicios de Capacitación</p>

El Centro de Capacitación de Niñeras se constituirá según el régimen de sociedad anónima, emitiendo acciones de igual valor entre todos los socios quienes serán partícipes de todos los ingresos y egresos generados por la empresa. Esta sociedad estará conformada por dos socios.

4.2 Personal de la empresa

En relación con el personal la empresa se a propuesto realizar la selección del personal más idóneo para desempeñarse en las áreas de psicología, comercial y financiera. Esta selección tiene distintos pasos:

- Determinar si el candidato cumple con las competencias mínimas predeterminadas para el puesto de trabajo.

- Evaluar las competencias relativas de los/as candidatos/as que pasaron la etapa anterior, por medio de evaluaciones técnicas y/o psicológicas.
- Asignar un puntaje a las evaluaciones efectuadas en el punto anterior.
- En función del puntaje, decidir a quién se le ofrecerá el puesto.

Nuestra empresa contara con el siguiente personal como recién iniciamos nuestras labores contara con 9 colaboradores ya sean hombres o mujeres entre los cuales están: un gerente, una secretaria, un médico pediatra, una parvularia, una psicóloga, una pedagoga, un contador, un vendedor y un conserje-mensajero.

4.3 Estructura de la organización

El organigrama del Centro de Capacitación de Niñeras es diseñado para los primeros meses de operación de la misma y puede sufrir modificaciones verticalmente, a medida que la empresa aumente su volumen de ventas, ya que se tendrán que aumentar los cargos para cada área funcional.

El organigrama inicial es:



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

4.3.1 Áreas y actividades

El centro de capacitación de niñeras se organiza mediante cuatro áreas funcionales para llevar a cabo su labor. Estas son:

Talento humano: es el área encargada de hacer el reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y seguimiento del personal administrativo, docente y de servicio. Igualmente, se encarga del diagnóstico y posterior diseño de programa de actividades para cada niñera.

Sus principales responsabilidades son incorporar al mejor talento humano a la empresa, alinearlo con la filosofía que se maneja y mantenerlo motivado para que de esta forma realice el trabajo de la mejor manera, en pro de la empresa y los clientes. Además, lograr que el servicio se encuentre dentro de los estándares establecidos y darle seguimiento al mismo.

Comercialización: es el área encargada de ejecutar todas las actividades de mercadeo y comunicación, y realizar las ventas de la empresa. También efectúa las evaluaciones del servicio y da seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

Sus principales responsabilidades son las de generar los ingresos suficientes a la empresa para cumplir con los objetivos comerciales y satisfacer a los clientes cumpliendo con la promesa de valor.

Finanzas: área encargada de administrar y conseguir los recursos económicos de la empresa, llevar la contabilidad, elaborar y proyectar los estados financieros y realizar el análisis de los indicadores para la toma de decisiones.

Su responsabilidad radica en manejar de una manera veraz y justa las finanzas y recursos de la empresa; de manera que se tomen decisiones acertadas para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Docencia y capacitación: área en la que se encuentran los distintos profesionales de acuerdo a sus especialidades encargados de brindar las capacitaciones respectivas, cumpliendo con el programa anteriormente mencionada en capítulos anteriores.

4.4 Descripción de cargos y funciones

CUADRO Nº 2
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL GERENTE ADMINISTRATIVO

Código:	10.00
Puesto:	Gerente Administrativo
Puesto Superior Inmediato	N/A
Puesto Inferior: Inmediato	Talento Humano, Finanzas, Comercialización, Sistemas, Secretaría.
<p>Descripción del Cargo: Es la persona encargada de realizar la planeación, organización, dirección y control de la empresa; llevándola por el camino estratégico para cumplir su propósito y lograr su meta.</p> <p>El gerente administrativo es el responsable directo del éxito de la empresa; además ejerce la representación legal de la empresa.</p>	

Funciones:

- Implementar y controlar la estrategia.
- Asignar los recursos de la empresa.
- Resolver los problemas que se presenten.
- Colaborar con todas las áreas funcionales de la empresa, realizando labores operativas de ser necesario.
- Velar por el buen funcionamiento de todas áreas.
- Presentar informes ante los accionistas y acatar sus disposiciones.
- Actuar como representante legal de la empresa.

Formación: El perfil para este cargo es el de un profesional en Administración de Empresas o en Ingeniería Industrial.

Experiencia: Contar con experiencia previa de por los menos 3 años en labores administrativas. Especialmente de empresas de servicios.

Competencias:

- Liderazgo.
- Proactivo.
- Creativo.
- Responsable.
- Constante.
- Orientado a resultados.

CUADRO Nº 3
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE LA SECRETARIA

Código:	10.00.1
Puesto:	Secretaria
Puesto Superior	Inmediato Gerente Administrativo
Puesto Inferior:	Inmediato Auxiliares de servicio (cuando hubiere)
<p>Descripción del Cargo: Es la persona encargada de apoyar al Gerente en sus labores y apoyar a las áreas funcionales realizando labores operativas.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acatar las órdenes y funciones delegadas por el gerente. • Recibir las solicitudes de servicio y dar trámite a las mismas. • Programar las entrevistas y citas con los clientes. • Tener comunicación directa con el cliente durante la prestación del servicio. • Recibir las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y resolverlas adecuadamente con ayuda del resto de personal. • Archivar los documentos. • Manejar la papelería y demás recursos operativos. • Realizar el cobro de los servicios. • Realizar y firmar los contratos comerciales y laborales; así como modificarlos y renovarlos según sea el caso. • Efectuar las evaluaciones del servicio. 	
<p>Formación: El perfil para este cargo es el de una mujer con estudios técnicos en secretariado, conocimientos de documentación y herramientas informáticas.</p>	
<p>Experiencia: Contar con experiencia previa de por los menos 2 años en labores similares, especialmente de empresas de servicios.</p>	

<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntual. • Organizada. • Buenas relaciones interpersonales. • Facilidad de expresión verbal y escrita. • Excelente presentación personal. • Dinámica y entusiasta. • Orientación al cliente.
--

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 4
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL PEDIATRA

Código:	10.10
Puesto:	Pediatra
Puesto Inmediato Superior	Gerente Administrativo
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
<p>Descripción del Cargo: Es la persona encargada de enseñar sobre el control y revisión de los niños, para prevención de enfermedades.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a las niñeras sobre el respectivo cuidado de los niños y sobre la prevención de enfermedades. 	
<p>Formación: El perfil para este cargo es el de un hombre o una mujer Médico General con especialización en Pediatría graduado de cualquier universidad del país.</p>	
<p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia comprobada de tres años en puesto similar. • Edad comprendida entre 25 y 50 años. 	

Competencias:

- Ser una persona honesta, íntegra, equilibrada y ordenada.
- Ética profesional.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Orientado a resultados.
- Capacidad de decisión y persuasión.
- Excelente presentación personal.
- Fluidez verbal.
- Actitud proactiva y dinámica.

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 5**DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE LA PARVULARIA**

Código:	10.20
Puesto:	Parvularia
Puesto Inmediato Superior	Gerente Administrativo
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
Descripción del Cargo: Profesional de la educación que busca favorecer aprendizajes de calidad en los primeros años de vida, desarrollando aspectos claves como los vínculos afectivos, la confianza básica, la identidad, el lenguaje, la sensomotricidad, el pensamiento concreto y la representación simbólica.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Impartir las distintas metodologías a las capacitadas para el correcto desenvolvimiento y enseñanza a los niños a su cuidado. 	
Formación: El perfil para este cargo es el de una mujer con título de especialización en párvulos.	

<p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia comprobada de tres años en puesto similar. • Edad comprendida entre 25 y 50 años.
<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser una persona honesta, íntegra, equilibrada y ordenada. • Ética profesional. • Planificar las clases y metodología de aprendizajes. • Buenas relaciones interpersonales. • Orientado a la calidad. • Capacidad de decisión y persuasión. • Auto aprendizaje y desarrollo profesional.. • Fluidez verbal. • Actitud proactiva y dinámica.

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 6
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL CONTADOR

Código:	10.30
Puesto:	Contador
Puesto Inmediato Superior	Gerente Administrativo
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
<p>Descripción del Cargo: Es la persona encargada del manejo de la contabilidad y de las finanzas de la empresa, alineándose a las políticas y normas establecidas.</p>	

Funciones:

- Dar apertura a los libros de contabilidad.
- Registrar las transacciones en los libros.
- Construir los estados financieros.
- Certificar las planillas para el pago de impuestos.
- Realizar certificaciones de ingresos y egresos.
- Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y crecimiento).
- Definir el destino de los fondos hacia activos específicos, de manera eficiente.
- Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos.

Formación: El perfil para este cargo es el de un profesional con título en Contaduría Pública Autorizada.

Experiencia: Contar con experiencia previa en manejo de contabilidad en PYMES, por los menos 2 años, especialmente de empresas de servicios.

Competencias:

- Ser una persona honesta, íntegra, equilibrada y ordenada.
- Ética profesional.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Orientado a resultados.

CUADRO Nº 7
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL VENDEDOR

Código:	10.30.1
Puesto:	Vendedor
Puesto Inmediato Superior	Contador(Administrador)
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
Descripción del Cargo: Es la persona encargada de las ventas a la empresa.	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo las labores de promoción y comunicación del servicio. • Visitar a los clientes potenciales y hacer una presentación de la empresa y los servicios. • Contribuir activamente a la solución de problemas. • Establecer un nexo entre los clientes y la empresa. • Entender el negocio y las potencialidades de la empresa. • Administrar su territorio de ventas. 	
<p>Formación: El perfil para este cargo es el de un hombre o una mujer con título en Marketing o carreras afines, preferiblemente padre o madre de familia.</p>	
<p>Experiencia: Contar con experiencia mínima de por los menos 2 años, especialmente en empresas de servicios.</p>	
<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser una persona honesta, íntegra, equilibrada y ordenada. • Ética profesional. • Buenas relaciones interpersonales. • Orientado a resultados. 	

- Capacidad de decisión y persuasión.
- Excelente presentación personal.
- Fluidez verbal.
- Actitud proactiva y dinámica.

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 8

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DEL CONSERJE - MENSAJERO

Código:	10.30.2
Puesto:	Conserje – Mensajero
Puesto Inmediato Superior	Contador(Administrador)
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
Descripción del Cargo: Personal de apoyo encargado de realizar las tareas de conserjería, encomiendas, entre otros.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la aplicación y cumplimiento de las políticas y normas en materia de conserjería, adicionalmente colaborar con el personal en el envío de encomiendas, documentos o cualquier trámite necesario. 	
Formación: El perfil para este cargo es el de un Hombre mínimo bachiller con una edad comprendida entre 20-30 años.	
Experiencia:	
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia no indispensable. 	
Competencias:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser una persona honesta, íntegra, equilibrada y ordenada. 	

- Disponibilidad de horario, Poseer un alto espíritu de colaboración buenas relaciones humanas y vocación de servicio al usuario.
- Realizar todas las actividades relacionadas a su área.
- Colaborar con las demás unidades.

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 9 DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE LA PSICÓLOGA

Código:	10.40
Puesto:	Psicóloga
Puesto Inmediato Superior	Gerente Administrativo
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
<p>Descripción del Cargo: Es la persona encargada de incorporar el talento humano a la organización, prepararlo y motivarlo; apoyada por la pedagoga. Además, es uno de los puestos claves del negocio ya que ellas se encargarán de la capacitación de las niñeras.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el reclutamiento del personal. • Realizar el proceso de selección. • Realizar la inducción al personal. • Realizar la capacitación a las niñeras. • Realizar evaluaciones periódicas del desempeño. • Manejar los conflictos que se puedan presentar en relación al personal. • Realizar las entrevistas y reuniones de seguimiento con la familia. • Diseñar junto con la niñera el programa de actividades. 	
<p>Formación: El perfil de psicóloga es el de una mujer profesional</p>	

<p>en Psicología Clínica o Educativa, con experiencia previa en procesos de selección y capacitación y con conocimientos básicos en cuidado y atención de niños.</p>
<p>Experiencia: Contar con experiencia previa de por los menos 2 años en labores similares, especialmente de empresas de servicios.</p>
<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha y comunicación. • Habilidades para el trabajo y manejo de grupos (equipos de trabajo). • Buenas relaciones interpersonales. • Ser una persona empática, proactiva, objetiva, coherente y equilibrada. • Orientación al cliente.

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 10
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE LA PEDAGOGA

Código:	10.50
Puesto:	Pedagoga
Puesto Inmediato Superior	Gerente Administrativo
Puesto Inmediato Inferior:	N/A
<p>Descripción del Cargo: Es la persona que lleva a cabo la capacitación a las niñeras, junto con la psicóloga. Este puesto también es clave en el negocio.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar los módulos de capacitación. • Capacitara las niñeras. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la psicóloga en el manejo del talento humano.
<p>Formación: El perfil para este cargo es el de una mujer profesional en Pedagogía Infantil, Licenciada en Educación Preescolar o carreras afines.</p>
<p>Experiencia:</p> <p>Contar con experiencia previa en procesos de capacitación por los menos 2 años, especialmente de empresas de servicios.</p>
<p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha y comunicación. • Habilidades para el trabajo y manejo de grupos (equipos de trabajo). • Buenas relaciones interpersonales. • Ser una persona empática, proactiva, objetiva y equilibrada. • Orientación al cliente.

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

4.5 Herramientas de control y desempeño

4.5.1 Evaluaciones de desempeño

La evaluación de desempeño, se presenta en las organizaciones como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional.

4.5.1.1 Importancia de la evaluación del desempeño

Nos permitirá implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación,

permitirá determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

4.5.1.2 Ventajas de la evaluación del desempeño

- **Mejora el desempeño:** Mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de Talento Humano llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de compensación:** La evaluación del desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento.
- **Decisiones de ubicación:** Las promociones, transferencias y separaciones es por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.

4.6 Plan de capacitación de la organización

Incluye el adiestramiento, pero el objetivo principal es proporcionar conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo; fomentando e incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se impartirá generalmente a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual,

preparándolos para desempeñarse eficientemente. En síntesis, podemos afirmar que toda empresa o institución debe orientarse hacia la “capacitación para la calidad y la productividad”.

Se capacitará al personal cada vez que sea necesario nuestra estrategia va consistir en mandar a una persona de cada área cuando se considere necesario a adquirir conocimientos en empresas especializadas luego esta persona impartirá sus conocimientos adquiridos a sus demás compañeros. En relación al mecanismo de trabajo, se notificará a la gerencia el puesto vacante, describiendo sus funciones y esta -con el apoyo del especialista en talento humano y de la psicóloga- procederá a la búsqueda y selección del personal idóneo para desempeñar determinadas funciones, de acuerdo a su perfil.

4.7 Políticas de la organización

El Centro de Capacitación de Niñeras está comprometido a comportarse, en todas sus actividades, con el mayor grado de: Integridad, honestidad y compromiso social ante la comunidad en la que se inserta.

Por ello requiere que todas las actuaciones de su personal, respeten los siguientes principios básicos de carácter ético:

- Calidad y eficacia en el desarrollo de sus cometidos profesionales.
- Comportamiento honesto y merecedor de confianza en su relación con las comunidades afectadas por sus negocios: clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.
- Actitud rigurosa de evitar todo conflicto de intereses entre el centro de capacitación y los del propio empleado, sus familiares o cualesquiera personas relacionadas.
- Relación considerada y ejemplarizante con sus subordinados.
- Cumplimiento absoluto de las leyes, reglamentaciones y normativas vigentes, en los ámbitos en los que desarrollen su actividad, así como de las regulaciones de carácter corporativo que les afecten.
- Responsabilidad ante las consecuencias de sus acciones.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS LEGAL Y SOCIAL

5.1 Aspectos legales

Al crear una empresa, es necesario que lo constituyamos legalmente, ello nos permitirá que nuestra empresa sea legalmente reconocida, que esté sujeto a créditos, que se pueda emitir comprobantes de pago y que se pueda producir, comercializar promocionar nuestros productos o servicios con autoridad y sin restricción. Además de poder determinar las implicaciones que tiene nuestro proyecto ante la comunidad.

La figura jurídica considerada para este proyecto es sociedad anónima (S.A.), de hasta dos socios, en la cual cada socio aportará capital y servicios profesionales o técnicos. Mediante la sociedad anónima se resguardan los intereses tanto personales como de la empresa.

5.1.1 Procesos para la constitución de la compañía

El centro de capacitación de niñeras NANNYS SCHOOL se establecerá en la ciudad de Guayaquil con el fin de brindar el servicio de capacitación de personas que se encargan al cuidado de niños de etapa inicial, contribuyendo con los padres de familia a contar con niñeras capacitadas para el cuidado de sus pequeños.

El centro de capacitación de niñeras se constituirá como Sociedad Anónima. Según el **Art. 143** la compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

5.1.1.1 Nombre de la compañía

En ésta especie de compañías puede consistirse en, una denominación objetiva o de fantasía, no puede constituirse en una razón social. Deberá ser aprobado por la secretaría general de la oficina matriz de la superintendencia de compañías, o por la secretaría general de la intendencia de compañías de Guayaquil, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías de Cuenca, Ambato, Machala y Portoviejo (Art. 92 de la Ley de Compañías y Resolución N°. 01.Q.DSC.007 (R.O. 364 de 9 de julio del 2001) y su reforma constante en la resolución No. 02.Q.DSC.006 (R.O. 566 de 30 de abril del 2002).

5.1.1.2 Solicitud de aprobación

La presentación al superintendente de compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

5.1.1.3 Capital mínimo

El capital suscrito mínimo de la compañía deberá ser de \$800.00 dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse en al menos un 25% del valor nominal de cada acción. Dicho capital puede integrarse en numerario o en especies (bienes muebles e inmuebles) e intangibles, siempre que, en cualquier caso, correspondan al género de actividad de la compañía.

La vida legal del centro de capacitación de niñeras iniciara desde la fecha de inscripción del contrato social en el registro mercantil. La cual para efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad de sociedad anónima son sociedades de capital.

Al constituirse la empresa, el capital será íntegramente suscrito y pagado, los aportes en dinero se depositaran en una cuenta especial de Integración de capital, que será abierta en el Banco de Guayaquil a nombre del Centro de Capacitación de Niñeras. Los certificados de depósitos de tales aportes se protocolizaran con las escrituras correspondientes. El banco de Guayaquil pondrá los valores en cuenta a disposición del administrador.

5.1.1.4 Pasos para conformar una compañía en el Ecuador

5.1.1.4.1 Solicitante del nombre

La empresa a ser creada se va a constituir como una compañía anónima, la solicitud del nombre se describe en el numeral 5.1.1.1 de éste capítulo. La Superintendencia de Compañías revisa el nombre en 72 horas.

Se puede reservar el nombre de la compañía utilizando el servicio virtual que la Superintendencia de Compañías pone a disposición de los usuarios registrados en el sitio Web.

<http://www.supercias.gov.ec/Reserva.htm>, una vez reservado el nombre, se puede iniciar con el trámite de constitución de la compañía.

5.1.1.4.2 Presentación de la minuta

La minuta de constitución simultánea de compañía anónima debe ser llenada y entregada a la Superintendencia de Compañías, la revisión de la minuta dura aproximadamente 10 días.

5.1.1.4.3 Presentación del oficio

Luego de revisar la minuta, la superintendencia de compañías, emite un oficio de aprobación.

5.1.1.4.4 Elaboración de la escritura

Consiste en elevar una minuta a escritura pública, los documentos necesarios para la elaboración de la escritura son:

- Cédulas de identidad y certificados de votación de los comparecientes.
- Una minuta elaborada por un profesional de derecho.

Con éstos documentos se va donde un notario, quien protocoliza la documentación, para que sea un documento válido se hace registrar en el Registro de la Propiedad.

5.1.1.4.5 Revisión de la escritura

La superintendencia de compañías revisa y corrige la escritura pública en un tiempo indefinido.

5.1.1.4.6 Afiliación a la cámara

Para la empresa de servicios de capacitación, necesita estar afiliada a la cámara de comercio de Guayaquil.

Los pasos para obtener el certificado de afiliación a la cámara de comercio de Guayaquil son los siguientes:

- a) Personas Naturales:
 - Ecuatorianos
 - Llenar la solicitud de afiliación.
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
 - Extranjeros
 - Llenar la solicitud de afiliación.
 - Fotocopia del pasaporte.

- Fotocopia del censo otorgado por Migración.

b) Personas Jurídicas:

- Llenar la solicitud de afiliación
- Fotocopia simple de la escritura de constitución de la empresa.
- Fotocopia de la resolución de la Superintendencia de Compañías.
- En caso de bancos o instituciones financieras, la resolución de la Superintendencia de Bancos y, en caso de sociedades civiles o colectivas, la sentencia del juez.
- Fotocopia de la cédula o pasaporte del representante legal.

- Apoderados

- Llenar la solicitud de afiliación.
- Fotocopia de la escritura de poder conferido.
- Fotocopia de la cédula o pasaporte.

En todos los casos, adicionalmente a la presentación de estos documentos, el solicitante deberá realizar el pago de la cuota de inscripción a la Cámara de Comercio.

- Para las personas naturales, el valor a cancelar depende del capital que haya sido declarado para la afiliación.
- Para las personas jurídicas, el valor a cancelar depende del capital suscrito en las escrituras de constitución de la empresa.

Este pago inicial por afiliación debe realizarse en efectivo o con cheque certificado a nombre de la cámara de comercio de Guayaquil. Luego de ser revisada en afiliaciones, la documentación es ingresada al sistema. Cuando el solicitante realiza el pago, queda inscrito como socio activo.

A las personas naturales se les entrega un certificado, que “deberá ser legalizado por un juez de lo civil” y el certificado de afiliación, documentos que habilitan la petición de una matrícula de comercio en el registro mercantil.

Las personas jurídicas reciben un certificado de afiliación que les permite inscribirse en el registro mercantil.

5.1.1.4.7 Publicación en la prensa

El extracto de la escritura se debe publicar en el medio de mayor circulación de la localidad.

5.2 Aspecto de la legislación

Para la legalización del negocio se requiere realizar los siguientes trámites:

5.2.1 Patente de comercio

Tenemos que presentar los siguientes requisitos:

- Formulario “Solicitud para registro de las personas jurídicas”.
- Copia legible de los estados financieros del periodo contable a declarar, con la fe de presentación de la Superintendencia de compañías o de Banco según el caso.
- Copia de la cedula de identidad y nombramiento actualizado del representante legal.
- Copia del R.U.C actualizado.
- Original y copia de certificado de seguridad(otorgado por el benemérito cuerpo de bomberos)
- Escritura de constitución de la compañía original y copia.
- Original y copia de la resolución de la superintendencia de compañías.

5.2.2 Registro mercantil

- a) Como persona jurídica para inscribirse en el registro mercantil:
- Escritura de constitución de la empresa (mínimo tres copias).
 - Pago de la patente municipal.
 - Exoneración del impuesto del 1 por mil de activos.
 - Publicación en la prensa del extracto de la escritura de constitución.
 - Certificado de afiliación a una de las cámaras de la producción.

5.2.3 Presentación de documentos para la constitución

Luego de haber cumplido con los requisitos de enunciados anteriores para finalizar el trámite de constitución, se deben presentar a la superintendencia de compañías los siguientes documentos:

- Ejemplar del diario el cuál se publicó el extracto de la escritura.
- La escritura luego de cumplir con lo dispuesto en la respectiva resolución aprobatoria de la escritura.
- Copia de nombramientos del gerente y presidente inscritos en el registro mercantil.
- Copia legible de la cédula ciudadanía o pasaporte del gerente y del presidente.
- Formulario del R.U.C. (01-A) lleno, suscrito por el representante legal.
- Copia legible de la papeleta del último pago de la luz.
- Copia legible de la afiliación a la cámara.

5.2.4 Aspectos laborales

- Los empleadores están obligados a registrar el aviso de entrada de sus trabajadores al IESS.

- El empleador está obligado a aportar al IESS el 12.15% del sueldo nominal mensual de sus empleados y a este valor se sumará el aporte personal (9.35%) de cada uno de sus empleados y está obligado a realizar el pago hasta el día 15 del mes siguiente.
- El empleador deberá pagar al IESS los fondos de reserva de cada uno de los empleados, a partir del segundo año de servicio y su cálculo es la doceava parte de todo lo ganado en el año, esto incluye horas extras, comisiones, etc., este cálculo va de agosto a julio del año en curso y su pago se deberá realizar hasta el mes de septiembre.
- Los contratos deben inscribirse dentro de los 30 días siguientes a su firma ante el Inspector de Trabajo del lugar en el que preste sus servicios el trabajador.

5.3 Análisis social

En el actual escenario mundial, los principales desafíos para las organizaciones provienen de los vertiginosos cambios del entorno. La globalización, la competencia, la tecnología, la responsabilidad social, el conocimiento y los activos intangibles, demandan a las empresas serias modificaciones en sus estructuras y estrategias.

Los conceptos de responsabilidad social y ética van estrechamente ligados entre sí, ya que la ética es el saber que nos orienta la conducta reflexivamente y cuyo fin es la toma de decisiones prudentes y justas y, la responsabilidad social es una forma de gestión que tiene y debe guiarse por la toma de decisiones prudentes y justas.

Es aquí cuando encontramos el enlace con la ética, ya que las organizaciones proactivas se anticipan a las demandas de la sociedad, ven más allá y actúan ofreciendo calidad y confianza, invirtiendo recursos en sus bienes internos. Las utilidades luego son un resultado necesario,

debido a que la sociedad legitima este tipo de organizaciones. Confía en ellas y consume sus productos y servicios.

El centro de capacitación de niñeras es una empresa que contribuye directamente al bienestar de la comunidad ya que mediante el servicio que brindamos a nuestros clientes directos (niñeras) e indirectos (padres de familia), al final de cuentas los mayores beneficiados serán los niños y niñas en etapa inicial.

Con este nuevo proyecto e innovador con gran un enfoque social se va a contribuir con el país en la generación de fuentes de empleo, además de que la sociedad contara con niñeras totalmente formadas y capacitadas que van ayudar a los actuales y futuros padres de familia en la educación y crianza de sus hijos.

5.4 Análisis ambiental

Nuestro centro de capacitación de niñeras no tiene un impacto directo sobre el medio ambiente, no genera emisiones que contaminen (agua, tierra, aire).

El servicio que se prestará contará con instalaciones de primera que brinde todas las comodidades y cumpliendo con todas las reglamentaciones adecuadas para brindar un ambiente adecuado para nuestros colaboradores y clientes.

Los desechos sólidos que se originen en las actividades diarias y propias del negocio serán clasificados de acuerdo a su categoría.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

6.1 Inversión

La inversión inicial es la cantidad de dinero que es necesario invertir para poner en marcha un proyecto de negocio.

Generalmente cuando se proyecta un negocio, se debe realizar en primer lugar una inversión, con la cual se conseguirán aquellos recursos necesarios para mantener en funcionamiento dicho negocio. Se espera que luego de haber realizado esta inversión, en los períodos posteriores el negocio nos retorne una cantidad de dinero suficiente como para justificar la inversión inicial. (Scott Besly, 2009)

Las inversiones efectuadas antes de la puesta en marcha del proyecto se pueden agrupar en tres tipos: activos fijos y diferidos, gastos previos a la puesta en marcha y capital de trabajo (Operaciones).

6.1.1 Inversión fija

La inversión fija mide el valor total de las adquisiciones de activos fijos tangibles o intangibles, obtenidos como resultado de procesos de producción, que son efectuados por el productor durante el periodo contable, el que los puede utilizar repetidamente en otros procesos de producción, durante más de un año.

Dentro de ellos se consideran: Edificios, instalaciones y estructuras no residenciales; maquinaria y equipo; equipo de transporte; software y programas de informática, comprados o producidos por cuenta propia y

que se usarán por más de un año; originales literarios y otros activos fijos tangibles e intangibles.

Se incluyen además de las adiciones, las mejoras que se hacen a los bienes que están destinados a prolongar su vida útil o su capacidad de producción.

CUADRO Nº 11 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

DETALLE	CANT.	VALOR UNITARIO	TOTAL DE INVERSIÓN
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN:			
COMPUTADORA DESKTOP HP AIO CI3 3.3Ghz-4Gb	5	\$ 981,25	\$ 4.906,25
LAPTOP DELL ROJA CI3-2.2G-4GB-500GB	1	\$704,46	\$704,46
UPS POWER COM. 500ª	6	\$60,00	\$360,00
SERVIDOR HP PROLIANT: ML 110 G5, ML 115 G5	1	\$677,11	\$677,11
ROUTER DFL-210	1	\$126,79	\$126,79
IMPRESORA MULTIFUNCION EPSON L200 AIO	1	\$290,18	\$290,18
IMPRESORA LEXMARK LASER E260DN	1	\$266,96	\$266,96
PROYECTOR BENQ 2700 LUM. XGA H	1	\$726,96	\$726,96
SWITCH 16 PTO.	1	\$81,25	\$81,25
TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACION			\$ 8.139,96
MUEBLES Y ENSERES:			
Escritorio Ejecutivo	5	\$ 200,00	\$ 1.000,00
Sillas Ejecutivas	5	\$70,00	\$350,00
Escritorio Operativo	1	\$80,00	\$80,00
Silla Operativa	1	\$40,00	\$40,00
Muebles para sala de sesiones	1	\$700,00	\$700,00
Muebles de Espera	1	\$85,00	\$85,00
ARCHIVADOR	2	\$100,00	\$200,00
TOTAL DE MUEBLES Y ENSERES			\$ 2.455,00
Equipo de Oficina			
Teléfono Motorola Inalámbrico	2	\$25,89	\$ 51,78
Acondicionador de Aire Split de 12000 BTU tekno	3	\$300,00	\$900,00
Telefax Panasonic	1	\$141,96	\$141,96
TOTAL EQUIPO DE OFICINA			\$ 1.093,74
TOTAL IVERSION EN ACTIVOS FIJOS			\$11.688,70

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 12
DESCRIPCIÓN DE INVERSIÓN DE SOFTWARE

SOFTWARE Y DISEÑO DE PÁGINA WEB			
LICENCIA WINDOW 7 PROFESIONAL		\$160,71	\$964,26
ANTIVIRUS ESET5.0 NOD32		\$40,18	\$241,08
OFFICE 2010 Home and Business 2 Pcs		\$280,00	\$840,00
Licencia de SQL Server 2010 (base de datos).		\$898,00	\$898,00
SISTEMA CONTABLE		\$400,00	\$400,00
Diseño y Desarrollo de Pág. Web		\$800,00	\$800,00
TOTAL DE SOFTWARE			\$4.143,34

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 13
DESCRIPCIÓN DEL TOTAL DE LA INVERSIÓN FIJA

Inversión fija total

INVERSIÓN FIJA TOTAL	\$15.832,04
-----------------------------	--------------------

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.1.2 Inversión diferida

Se caracteriza por su inmaterialidad y son derechos adquiridos y servicios necesarios para el estudio e implementación del Proyecto, no están sujetos a desgaste físico. Usualmente está conformada por Trabajos de investigación y estudios, gastos de organización y supervisión, gastos de puesta en marcha de la planta, gastos de administración, intereses, gastos de asistencia técnica y capacitación de personal, imprevistos, gastos en patentes y licencias, etc. Dichos gastos ascienden a \$3.526,35.

CUADRO Nº 14
GASTOS DE OPERACIÓN INICIAL

NANNY'S SCHOOL	
DETALLE	TOTAL
Adecuación de oficina	\$500,00
Gastos de mano obra inicial	\$250,00
Instalación Línea	\$150,00
Publicidad	\$600,00
Suministros varios	\$96,17
Suministros de oficina	\$170,18
TOTAL DE GASTOS OPERATIVOS	\$1.766,35

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 15
GASTOS DE CONSTITUCIÓN

NANNY'S SCHOOL			
DETALLE	CANTIDAD	PVP	TOTAL
Afiliación a la Cámara	1	\$65,00	\$65,00
Número patronal			\$0,00
Suscripción Cámara Comercio incluido cuota de ingreso	1	\$100,00	\$100,00
Permiso de funcionamiento del Municipio	1	\$57,00	\$57,00
Permiso del Cuerpo de Bomberos	1	\$50,00	\$50,00
Permiso del Ministerio de salud	1	\$23,00	\$23,00
Sri			\$0,00
Inscripción al registro mercantil	1	\$250,00	\$250,00
Depósito en Garantía Arriendo Oficina	1	\$800,00	\$800,00
Honorarios profesionales del abogado	1	\$350,00	\$350,00
Nombramiento del propietario de la empresa	1	\$15,00	\$15,00
NOTARIO	1	\$50,00	\$50,00
TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN			\$1.760,00

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.1.3 Capital de operaciones

El capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios en la forma de activos corrientes, para la operación normal del proyecto durante el ciclo productivo, para la capacidad instalada determinada anteriormente.

Se toma en cuenta 5 factores necesarios para la puesta en marcha de este proyecto del presente proyecto dentro del capital del trabajo y estos son:

CUADRO N° 16
DESCRIPCIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO

NannysSchool	
Capital de Trabajo	
Descripción	Total
Agua	\$30,00
Luz	\$45,00
Teléfono	\$40,00
Arriendo	\$800,00
Internet, Dominio, Hosting	\$150,00
Suministros de Oficina	\$70,00
Publicidad	\$200,00
TOTALES	\$1.335,00

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.1.4 Inversión total

La inversión total comprende:

INVERSION TOTAL = INV. FIJA + INV. DIFERIDA + CAP. DE TRABAJO

$$IT = I_F + I_D + K_T$$

$$I_F + I_D = K_F \text{ (CAPITAL FIJO)}$$

$$IT = K_F + K_T$$

CUADRO N° 17
DETALLE DE LA INVERSIÓN TOTAL INICIAL

INVERSIÓN INICIAL	
Detalle	Total
Inversión Fija	\$15.832,04
Inversión diferida	3.526,35
Capital de trabajo	1.335,00
Inversión Total	\$ 20.693,39

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.2 Financiamiento

Las inversiones iniciales se financiarán el 35% vía capital propio y el 65% vía deuda.

CUADRO N° 18
DETALLE DE FINANCIAMIENTO

NannysSchool		
Financiamiento		
Capital Propio	35%	\$ 7.242,69
Préstamo	65%	\$ 13.450,70
Inversión Total	100%	\$ 20.693,39

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Condiciones del préstamo:

El monto del préstamo propuesto para poner en marcha el proyecto es de \$ 13.450,70 de acuerdo a las necesidades de inversión inicial y capital de trabajo, la entidad financiera (Banco de Guayaquil) que presentó su propuesta de crédito lo hizo bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Tasa de interés anual del 11,83%
- ✓ Plazo para amortización del préstamo (capital e intereses): tres años

Las cuotas mensuales que se pagarán por el préstamo se presentan en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 19
TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO

Financiamiento(Préstamo Bancario Banco De Guayaquil)				
MES	PAGO	CAPITAL	INTERES	SALDO
				\$ 13.450,70
1	(\$ 445,66)	\$ 313,06	\$ 132,60	\$ 13.137,64
2	(\$ 445,66)	\$ 316,15	\$ 129,52	\$ 12.821,49
3	(\$ 445,66)	\$ 319,27	\$ 126,40	\$ 12.502,23
4	(\$ 445,66)	\$ 322,41	\$ 123,25	\$ 12.179,81
5	(\$ 445,66)	\$ 325,59	\$ 120,07	\$ 11.854,22
6	(\$ 445,66)	\$ 328,80	\$ 116,86	\$ 11.525,42
7	(\$ 445,66)	\$ 332,04	\$ 113,62	\$ 11.193,38
8	(\$ 445,66)	\$ 335,32	\$ 110,35	\$ 10.858,06
9	(\$ 445,66)	\$ 338,62	\$ 107,04	\$ 10.519,44
10	(\$ 445,66)	\$ 341,96	\$ 103,70	\$ 10.177,48
11	(\$ 445,66)	\$ 345,33	\$ 100,33	\$ 9.832,14
12	(\$ 445,66)	\$ 348,74	\$ 96,93	\$ 9.483,41
	(\$ 5.347,97)	3967,29	1380,68	
13	(\$ 445,66)	\$ 352,17	\$ 93,49	\$ 9.131,24
14	(\$ 445,66)	\$ 355,65	\$ 90,02	\$ 8.775,59
15	(\$ 445,66)	\$ 359,15	\$ 86,51	\$ 8.416,44
16	(\$ 445,66)	\$ 362,69	\$ 82,97	\$ 8.053,75
17	(\$ 445,66)	\$ 366,27	\$ 79,40	\$ 7.687,48
18	(\$ 445,66)	\$ 369,88	\$ 75,79	\$ 7.317,60
19	(\$ 445,66)	\$ 373,53	\$ 72,14	\$ 6.944,07
20	(\$ 445,66)	\$ 377,21	\$ 68,46	\$ 6.566,87
21	(\$ 445,66)	\$ 380,93	\$ 64,74	\$ 6.185,94

22	(\$ 445,66)	\$ 384,68	\$ 60,98	\$ 5.801,26
23	(\$ 445,66)	\$ 388,47	\$ 57,19	\$ 5.412,78
24	(\$ 445,66)	\$ 392,30	\$ 53,36	\$ 5.020,48
	(\$10.695,95)	\$ 4.462,93	\$ 885,05	
25	(\$ 445,66)	\$ 396,17	\$ 49,49	\$ 4.624,31
26	(\$ 445,66)	\$ 400,08	\$ 45,59	\$ 4.224,23
27	(\$ 445,66)	\$ 404,02	\$ 41,64	\$ 3.820,21
28	(\$ 445,66)	\$ 408,00	\$ 37,66	\$ 3.412,21
29	(\$ 445,66)	\$ 412,03	\$ 33,64	\$ 3.000,18
30	(\$ 445,66)	\$ 416,09	\$ 29,58	\$ 2.584,10
31	(\$ 445,66)	\$ 420,19	\$ 25,47	\$ 2.163,91
32	(\$ 445,66)	\$ 424,33	\$ 21,33	\$ 1.739,57
33	(\$ 445,66)	\$ 428,52	\$ 17,15	\$ 1.311,06
34	(\$ 445,66)	\$ 432,74	\$ 12,92	\$ 878,32
35	(\$ 445,66)	\$ 437,01	\$ 8,66	\$ 441,31
36	(\$ 445,66)	\$ 441,31	\$ 4,35	\$ 0,00
	(\$ 16.043,92)	\$ 5.020,48	\$ 327,49	

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.3 Ingresos

Conocemos como ingresos al valor monetario obtenido por la venta de un producto o servicio, en este caso dichos ingresos son obtenidos mediante el cálculo de la demanda multiplicado por el precio a clientes que serán las niñeras a capacitar por la finalidad con la que fue creada nuestra empresa.

Para poder determinar nuestra posible demanda que es un factor muy importante para determinar nuestros ingresos hemos realizado una estimación de la demanda según resultados de la encuesta realizada, para lo que hemos concluido que nuestras posibles clientes serán 100 personas al mes para iniciar, las cuál se irá incrementando a medida que nos vayamos dando más a conocer en el mercado y ganemos confianza en nuestros clientes.

6.3.1 Ingresos por venta

A continuación detallamos los ingresos por venta del servicio.

CUADRO Nº 20
DETALLE DE INGRESOS
NANNYS SCHOOL

INGRESOS MENSUAL			
Especiali dad	Valor Capacitación	# Clientas	Ingreso Mensual
Capacitac iones	\$60,00	100	\$6.000,00
TOTALES			\$6.000,00

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 21
DETALLE DE INGRESOS MENSUALES PROYECTADOS

INGRESOS MENSUALES PROYECTADOS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ES	\$6.000	\$6.050	\$6.100	\$6.151	\$6.203	\$6.254	\$6.306	\$6.359	\$6.412	\$6.465	\$6.519	\$6.573
ingr.												

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.4 Gastos

Los gastos de una empresa se pueden clasificar en tres grupos, que se mencionan a continuación:

6.4.1 Gastos administrativos

En esta cuenta se incluyen todos los costos indispensables para realizar la función administrativa, este rubro es el que necesita mayor capital, en el cuadro inferior se muestra el detalle de estos gastos.

CUADRO N° 22
DESCRIPCIÓN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

NANNYS SCHOOL		
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
# Items	Empleados	Sueldos Mensual
1	Gerente	\$500,00
2	Contador	\$360,00
3	Secretaria	\$292,00
4	Pediatra	\$350,00
5	Psicóloga	\$350,00
6	Pedagoga	\$350,00
7	Conserje-Mensajero	\$292,00
8	Vendedor	\$300,00
9	Parvularia	\$350,00
		\$3.144,00

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Al año nos da un total de \$37.728,00 por concepto de sueldos.

6.4.2 Gastos operativos

Los gastos operativos es una valoración monetaria de la suma de recursos destinados a la administración, operación y funcionamiento de un organismo, empresa.

Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes:

a) Gastos técnicos y administrativos: Son aquellos que representan la estructura ejecutiva, técnica y administrativa de una

empresa, tales como, jefes de compras, almacenistas, mecánicos, veladores, dibujantes, ayudantes, mozos de limpieza y envíos, etc.

b) Alquileres y/o depreciaciones: Son aquellos gastos por conceptos de bienes muebles e inmuebles, así como servicios necesarios para el buen desempeño de las funciones ejecutivas, técnicas y administrativas de una empresa, tales como:

Rentas de oficinas y almacenes, servicios de teléfonos, etc.

c) Obligaciones y seguros: Son aquellos gastos obligatorios para la operación de la empresa y convenientes para la dilución de riesgos a través de seguros que impidan una súbita descapitalización por siniestros.

Entre estos podemos enumerar: inscripción a la cámara de comercio, etc.

d) Materiales de consumo: Son aquellos gastos en artículos de consumo, necesarios para el funcionamiento de la empresa, tales como:

Combustibles y lubricantes de automóviles y camionetas al servicio de las oficinas de la planta, gastos de papelería impresa, artículos de oficina, etc.

e) Capacitación y promoción: Todo colaborador tiene el derecho de capacitarse y pensamos en que tanto éste lo haga, en esa misma medida o mayor aún, la empresa mejorará su productividad.

Entre los gastos de capacitación y promoción podemos mencionar: cursos de empleados, gastos de actividades deportivas, de celebraciones de oficinas, etc.

CUADRO N° 23
DETALLE DE GASTOS OPERATIVOS

NANNYS SCHOOL	
Gastos Operativos Anuales	
DESCRIPCIÓN	
Internet, Dominio y Hosting	\$1.800,00
Arriendos	\$9.600,00
Publicidad	\$2.400,00
Útiles oficina	\$840,00
Municipio	\$57,00
Cuerpo de bomberos	\$32,00
Ministerio de salud	\$23,00
Cámara de comercio	\$624,00
Total	\$15.376,00

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.4.3 Análisis de costos

Los costos son muy utilizados en todo estudio financiero, debido a su amplia aplicación, pero se puede decir que el costo, pero se puede decir que el costo es un desembolso en efectivo en que se incurre.

Costos fijos: se conoce como costos fijos a aquellos que son constantes y que incurren en el corto y mediano plazo independientemente del volumen de producción.

CUADRO N° 24
DESCRIPCION COSTOS FIJOS MENSUALES

NANNYS SHOOL	
COSTO FIJO MENSUAL	
DETALLE	Total
Alquiler de oficina	\$ 800,00
Internet, Dominio Hosting	\$ 150,00
Publicidad	\$ 200,00
Utiles de de oficina	\$ 70,00
Sueldo y salarios	\$ 3.144,00
Total Costo Fijos	\$ 4.364,00

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 25
DETALLE DE COSTOS FIJOS ANUALES

NANNYS SHOOL	
COSTO FIJO ANUAL	
DETALLE	Total
Alquiler de oficina	\$ 9.600,00
Internet, Dominio Hosting	\$ 1.800,00
Publicidad	\$ 2.400,00
Utiles de de oficina	\$ 840,00
Sueldo y salarios	\$ 37.728,00
Deprec. Equipo de Computo	\$ 2.713,32
Deprec. Muebles y enseres	\$ 245,50
Deprec. Equipo de oficina	\$ 218,75
Amort. Software	\$ 1.381,11
Municipio	\$ 57,00
MSP	\$ 23,00
Bomberos	\$ 32,00
Cámara de comercio	\$ 624,00
Total Costo Fijos	\$ 57.038,68

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Costos variables

Son los que están directamente involucrados con la venta del servicio y que varían de acuerdo a número de clientes.

Para nuestra empresa podemos tomar como costos variables al material que se le da a cada niñera a capacitar como parte de la capacitación, el cuál es un folleto elaborado por la empresa misma que tiene un costo de \$6 y varía de acuerdo al número de clientes, comisiones del vendedor del 2%, gastos de agua, luz y teléfono.

6.4.4 Gastos financieros

Son gastos incurridos por la empresa en la obtención de recursos financieros y que están representados para nuestro proyecto por los intereses y capital sobre el préstamo realizado para financiarlo, valores que encontramos en la tabla de amortización del **Cuadro N° 17**

6.5 Depreciación

La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce el desgaste que sufre un bien por el uso que se haga de él. En la medida en que avance el tiempo de servicio, decrece el valor contable de dichos activos. Esta depreciación puede derivarse de tres razones principales: el desgaste debido al uso, el paso del tiempo y la obsolescencia

Para depreciar nuestros activos fijos hemos utilizado el método de la línea recta, lo cuál es el método más sencillo y más utilizado por las empresas, y consiste en dividir el valor del activo entre la vida útil del mismo. [Valor del activo/Vida útil]

Para utilizar este método primero determinemos la vida útil de los diferentes activos.

- Equipo de computación 3 años
- Muebles y enseres 10 años
- Equipo de oficina 5 años

Además de la vida útil, se maneja otro concepto conocido como valor de salvamento o valor residual, y es aquel valor por el que la empresa calcula que se podrá vender el activo una vez finalizada la vida útil del mismo, el valor de salvamento no es obligatorio. No obstante para el caso del software adquirido no se deprecia sino se amortiza ya que son activos fijos intangibles.

CUADRO Nº 26
DESCRIPCIÓN DE LA DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS

NANNYS SCHOOL						
DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS						
DETALLE	TIEM	PER	% DEPRECIACION	INVERSION	DEPRECIACION	DEPRECIACION ACUMULADA
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		0		\$8.139,96		
		1	33%		\$2.713,32	\$2.713,32
		2	33%		\$2.713,32	\$5.426,64
		3	33%		\$2.713,32	\$8.139,96
MUEBLES Y ENSERES		0		\$2.455,00		
		1	10%		\$245,50	\$245,50
		2	10%		\$245,50	\$491,00
		3	10%		\$245,50	\$736,50
			10%		\$245,50	\$982,00
			10%		\$245,50	\$1.227,50
			10%		\$245,50	\$1.473,00
			10%		\$245,50	\$1.718,50
			10%		\$245,50	\$1.964,00
		10	10%		\$245,50	\$2.209,50
Equipo de Oficina				\$1.093,74		
			20%		\$218,75	\$218,75
			20%		\$218,75	\$437,50
			20%		\$218,75	\$656,24
			20%		\$218,75	\$874,99
			20%		\$218,75	\$1.093,74
Total				\$11.688,70	\$11.688,70	

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 27
DESCRIPCIÓN DE LA AMORTIZACIÓN DE LOS INTANGIBLES

AMORTIZACION DE INTANGIBLES						
DETALLE	TIEMPO	PERIODO	% DEPRECIACION	INVERSION	DEPRECIACION	DEPRECIACION ACUMULADA
SOFTWARE	3	0		\$4.143,34		
		1	33%		\$1.381,11	\$1.381,11
		2	33%		\$1.381,11	\$2.762,23
		3	33%		\$1.381,11	\$4.143,34
Total				\$4.143,34	\$4.143,34	

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.6 Flujo de caja incluir 3 escenarios pesimista, normal y optimista)

El flujo de caja representa el remanente de fondos, resultante de la diferencia entre los ingresos obtenidos y los desembolsos realizados por una empresa en el periodo de tiempo que se considere. Un flujo de caja al ser positivo indica una entrada neta en un período de interés especificado. El flujo de caja considera al flujo de dinero relacionado con la inversión.

Los flujos de fondos se consideran corrientes cuando no se considera el momento que se produce, por lo que tendrán el mismo valor a pesar de que transcurra el tiempo, mientras que los flujos de fondos descontados expresan el flujo de dinero de diferente tiempo futuro en valor presente y nos permite determinar el verdadero valor de recuperación de inversión.

CUADRO Nº 28
FLUJO DE CAJA PROYECTADO ESCENARIO PESIMISTA

DETALLES	Inv. Inicial 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Capital de Trabajo	(1.335,00)					
Inversión en Activos Fijos	(11.688,70)					
Software	(4.143,34)					
Inversión Diferida	(3.526,35)					
TOTAL INVERSION	(20.693,39)					
INGRESOS POR CAPACITACIÓN		\$ 75.393,41	83.686,68	\$ 93.729,09	\$ 105.913,87	\$ 120.741,81
TOTAL INGRESOS		\$ 75.393,41	83.686,68	\$ 93.729,09	\$ 105.913,87	\$ 120.741,81
EGRESOS						
Material Capacit por niñera		\$ 7.539,34	8.368,67	\$ 9.289,22	\$ 10.311,04	\$ 11.445,25
Comisión de vendedor 2%		\$ 1.507,87	1.673,73	\$ 1.874,58	\$ 2.118,28	\$ 2.414,84
Agua		\$ 380,48	391,89	\$ 415,40	\$ 452,79	\$ 507,12
Luz		\$ 570,71	593,54	\$ 629,15	\$ 685,78	\$ 768,07
Teléfono		\$ 507,30	522,52	\$ 553,87	\$ 603,72	\$ 676,16
Alquiler de oficina		\$ 9.600,00	10.080,00	\$ 10.886,40	\$ 11.975,04	\$ 13.412,04
Internet, Dominio Hosting		\$ 1.800,00	1.890,00	\$ 2.041,20	\$ 2.286,14	\$ 2.651,93
Publicidad		\$ 2.400,00	2.520,00	\$ 2.696,40	\$ 2.885,15	\$ 3.087,11
Útiles de de oficina		\$ 840,00	865,20	\$ 917,11	\$ 999,65	\$ 1.119,61
Sueldo y salarios		\$ 37.728,00	39.991,68	\$ 43.990,85	\$ 50.589,48	\$ 60.707,37
Deprec. Equipo de Computo		\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	-	-
Deprec. Muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
Deprec. Equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
Amort. Software		\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	-	-
Intereses		\$ 1.380,68	885,05	\$ 327,49	-	-
Municipio		\$ 57,00	61,56	\$ 70,79	\$ 84,95	\$ 106,19
Msp		\$ 23,00	24,84	\$ 28,57	\$ 34,28	\$ 42,85
Bomberos		\$ 32,00	34,56	\$ 39,74	\$ 47,69	\$ 59,62
Cámara De		\$ 624,00	673,92	\$ 727,83	\$ 786,06	\$ 848,95

Comercio						
Total Egresos		\$ 69.549,06	\$ 72.461,92	\$ 78.319,47	\$ 83.538,23	\$ 97.462,41
Utilidad Antes Part. E Impuestos		\$ 5.844,35	11.224,77	\$ 15.409,62	\$ 22.375,63	\$ 23.279,40
(-) 15% Partic. A trabajadores		\$ 876,65	1.683,71	\$ 2.311,44	\$ 3.356,35	\$ 3.491,91
Utilidad Antes de IR		\$ 4.967,70	9.541,05	\$ 13.098,18	\$ 19.019,29	\$ 19.787,49
(-) 22% IR		\$ 1.092,89	2.099,03	\$ 2.881,60	\$ 4.184,24	\$ 4.353,25
Utilidad Neta		\$ 3.874,81	7.442,02	\$ 10.216,58	\$ 14.835,05	\$ 15.434,24
(-)Pago de capital del préstamo		\$ 3.967,29	\$ 4.462,93	\$ 5.020,48		
Adición de la Depreciación						
Deprec. Equipo de Computo		\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32		
Deprec. Muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
Deprec. Equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL		\$ 3.085,08	\$ 6.156,66	\$ 8.373,67	\$ 15.299,30	\$ 15.898,49
FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$ (20.693,39)	\$ 3.085,08	\$ 6.156,66	\$ 8.373,67	\$ 15.299,30	\$ 15.898,49

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 29 FLUJO DE CAJA PROYECTADO ESCENARIO NORMAL

Detalles	Inv. Inicial 2013	2014	2015	2016	2017	2018
capital de trabajo	(1.335,00)					
inversión en activos fijos	(11.688,70)					
Software	(4.143,34)					
inversión diferida	(3.526,35)					
total inversión	(20.693,39)					
Ingresos por capacitación		\$ 75.393,41	\$ 84.440,62	\$ 96.262,30	\$ 111.664,27	\$ 131.763,84
total ingresos		\$ 75.393,41	\$ 84.440,62	\$ 96.262,30	\$ 111.664,27	\$ 131.763,84
Egresos						

material		\$ 7.539,34	\$ 8.444,06	\$ 9.626,23	\$ 11.166,43	\$ 13.176,38
capacitación por niñera						
comisión de vendedor 2%		\$ 1.507,87	\$ 1.688,81	\$ 1.925,25	\$ 2.233,29	\$ 2.635,28
agua		\$ 380,48	\$ 391,89	\$ 415,40	\$ 452,79	\$ 507,12
luz		\$ 570,71	\$ 587,83	\$ 617,23	\$ 660,43	\$ 719,87
teléfono		\$ 507,30	\$ 522,52	\$ 553,87	\$ 603,72	\$ 676,16
alquiler de oficina		\$ 9.600,00	\$ 9.984,00	\$ 10.782,72	\$ 11.860,99	\$ 13.284,31
internet, dominio hosting		\$ 1.800,00	\$ 1.872,00	\$ 2.021,76	\$ 2.223,94	\$ 2.490,81
publicidad		\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.696,40	\$ 2.885,15	\$ 3.087,11
útiles de oficina		\$ 840,00	\$ 865,20	\$ 917,11	\$ 999,65	\$ 1.119,61
sueldo y salarios		\$ 37.728,00	\$ 39.237,12	\$ 42.376,09	\$ 47.461,22	\$ 54.105,79
deprec. equipo de computo		\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	-	-
deprec. muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
deprec. equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
amort. software		\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	-	-
intereses		\$ 1.380,68	\$ 885,05	\$ 327,49	-	-
municipio		\$ 57,00	\$ 61,56	\$ 70,79	\$ 84,95	\$ 106,19
msp		\$ 23,00	\$ 24,84	\$ 28,57	\$ 34,28	\$ 42,85
bomberos		\$ 32,00	\$ 34,56	\$ 39,74	\$ 47,69	\$ 59,62
cámara de comercio		\$ 624,00	\$ 673,92	\$ 727,83	\$ 786,06	\$ 848,95
total egresos		\$ 69.549,06	\$ 72.352,04	\$ 77.685,17	\$ 81.964,84	\$ 93.324,30
utilidad antes part. e impuestos		\$ 5.844,35	\$ 12.088,58	\$ 18.577,14	\$ 29.699,44	\$ 38.439,54
(-) 15% partic. a trabajadores		\$ 876,65	\$ 1.813,29	\$ 2.786,57	\$ 4.454,92	\$ 5.765,93
utilidad antes de ir		\$ 4.967,70	\$ 10.275,29	\$ 15.790,57	\$ 25.244,52	\$ 32.673,61
(-) 22% ir		\$ 1.092,89	\$ 2.260,56	\$ 3.473,92	\$ 5.553,79	\$ 7.188,19

utilidad neta		\$ 3.874,81	\$ 8.014,73	\$ 12.316,64	\$ 19.690,73	\$ 25.485,42
(-)pago de capital del préstamo		\$ 3.967,29	\$ 4.462,93	\$ 5.020,48		
adición de la depreciación						
deprec. equipo de computo		\$ 2.713,32	\$ 2.574,28	\$ 2.574,28		
deprec. muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
deprec. equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
flujo de efectivo operacional		\$ 3.085,08	\$ 6.590,33	\$ 10.334,69	\$ 20.154,98	\$ 25.949,67
flujo de efectivo neto	\$ (20.693,39)	\$ 3.085,08	\$ 6.590,33	\$ 10.334,69	\$ 20.154,98	\$ 25.949,67

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 30**FLUJO DE CAJA PROYECTADO ESCENARIO OPTIMISTA**

DETALLES	Inv Inicial 2013	2014	2015	2016	2017	2018
Capital de Trabajo	(1.335,00)					
Inversión en Activos Fijos	(11.688,70)					
Software	(4.143,34)					
Inversión Diferida	(3.526,35)					
TOTAL INVERSION	(20.693,39)					
INGRESOS POR CAPACITACIÓN		\$ 75.393,41	\$ 86.702,42	\$ 104.042,90	\$ 130.053,63	\$ 169.069,72
TOTAL INGRESOS		75.393,41	\$ 86.702,42	\$ 104.042,90	\$ 130.053,63	\$ 169.069,72
EGRESOS						
Material Capacit por niñera		\$ 7.539,34	\$ 8.670,24	\$ 10.404,29	\$ 13.005,36	\$ 16.906,97
Comisión de vendedor 2%		\$ 1.507,87	\$ 1.734,05	\$ 2.080,86	\$ 2.601,07	\$ 3.381,39
Agua		\$ 380,48	\$ 391,89	\$ 415,40	\$ 452,79	\$ 507,12
Luz		\$ 570,71	\$ 587,83	\$ 623,10	\$ 679,18	\$ 760,69
Teléfono		\$ 507,30	\$ 522,52	\$ 553,87	\$ 603,72	\$ 676,16

Alquiler de oficina		\$ 9.600,00	\$ 9.984,00	\$ 10.782,72	\$ 11.860,99	\$ 13.284,31
Internet, Dominio Hosting		\$ 1.800,00	\$ 1.872,00	\$ 2.021,76	\$ 2.264,37	\$ 2.626,67
Publicidad		\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.696,40	\$ 2.885,15	\$ 3.087,11
Útiles de de oficina		\$ 840,00	\$ 865,20	\$ 917,11	\$ 999,65	\$ 1.119,61
Sueldo y salarios		\$ 37.728,00	\$ 40.368,96	\$ 46.020,61	\$ 55.684,94	\$ 71.276,73
Deprec. Equipo de Computo		\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	-	-
Deprec. Muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
Deprec. Equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$218,75	\$ 218,75
Amort. Software		\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	-	-
intereses		\$ 1.380,68	\$ 885,05	\$ 327,49	-	-
municipio		\$ 57,00	\$ 61,56	\$ 70,79	\$ 84,95	\$ 106,19
msp		\$ 23,00	\$ 24,84	\$ 28,57	\$ 34,28	\$ 42,85
bomberos		\$ 32,00	\$ 34,56	\$ 39,74	\$ 47,69	\$ 59,62
camara de comercio		\$ 624,00	\$ 673,92	\$ 727,83	\$ 786,06	\$ 848,95
total egresos		\$ 69.549,06	\$ 73.081,38	\$ 81.541,41	\$ 91.668,41	\$ 114.299,67
utilidad antes part. e impuestos		\$ 5.844,35	\$ 13.621,04	\$ 22.501,50	\$ 38.385,22	\$ 54.770,04
(-) 15% partic. a trabajadores		\$ 876,65	\$ 2.043,16	\$ 3.375,22	\$ 5.757,78	\$ 8.215,51
utilidad antes de ir		\$ 4.967,70	\$ 11.577,88	\$ 19.126,27	\$ 32.627,44	\$ 46.554,54
(-) 22% ir		\$ 1.092,89	\$ 2.547,13	\$ 4.207,78	\$ 7.178,04	\$ 10.242,00
utilidad neta		\$ 3.874,81	\$ 9.030,75	\$ 14.918,49	\$ 25.449,40	\$ 36.312,54
(-)pago de capital del préstamo		\$ 3.967,29	\$ 4.462,93	\$ 5.020,48		
adición de la depreciación						
deprec. equipo de computo		\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32		
deprec. muebles y enseres		\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
deprec. equipo de oficina		\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
flujo de efectivo operacional		\$ 3.085,08	\$	\$ 13.075,58	\$ 25.913,65	\$ 36.776,79
flujo de efectivo neto	\$ (20.693,39)	\$ 3.085,08	\$ 7.745,39	\$ 13.075,58	\$ 25.913,65	\$ 36.776,79

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.7 Estados financieros

El análisis de los estados financieros al igual que otras herramientas de análisis financiero, se basa en una relación lógica entre las operaciones comerciales subyacentes y la explicación o representación financiera de tales actividades.

6.7.1 Balance general

Este es un esquema numérico que demuestra la situación económica general de la empresa previo al inicio de su período de ejercicio económico. El balance general presenta la situación financiera del negocio, porque muestra clara y detalladamente el valor de cada una de las propiedades y obligaciones, así como el valor del capital.

El balance general en forma se basa en las siguientes fórmulas:

$$\text{ACTIVO} - \text{PASIVO} = \text{CAPITAL}$$

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{CAPITAL}$$

El balance general utilizado será “pro forma”, ya que sólo intenta mostrar una propuesta o una situación financiera futura probable. Hablamos de una situación financiera futura, pues se harán proyecciones para los próximos cinco años.

CUADRO Nº 31
BALANCE GENERAL PROYECTADO

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activos						
Activos Corrientes		\$ 3.085,08	\$ 6.590,33	\$ 10.334,69	\$ 20.154,98	\$ 25.949,67
Activos Fijos						
Muebles y enseres	\$ 2.455,00	\$ 2.209,50	\$ 1.964,00	\$ 1.718,50	\$ 1.473,00	\$ 1.227,50
Equipo de Computación	\$ 8.139,96	\$ 5.426,64	\$ 2.713,32	\$ -		
Equipo de Oficina	\$ 1.093,74	\$ 874,99	\$ 656,24	\$ 437,49	\$ 218,74	\$ -
Total Activo Fijo	\$ 11.688,70	\$ 8.511,13	\$ 5.333,56	\$ 2.155,99	\$ 1.691,74	\$ 1.227,50
Otros Activos	\$ 1.335,00	\$ 2.734,56	\$ 3.446,54	\$ 3.542,30	\$ 1.560,35	\$ 2.024,59

Activo Fijo Intangible						
Software	\$ 4.143,34	\$ 2.762,23	\$ 1.381,12	-		
Total Act. Fijo Intangible	\$ 4.143,34	\$ 2.762,23	\$ 1.381,12	-	\$ -	\$ -
Total Activo Fijo	<u>\$ 15.832,04</u>	<u>\$ 11.273,36</u>	<u>\$ 6.714,68</u>	<u>\$ 2.155,99</u>	<u>\$ 1.691,74</u>	<u>\$ 1.227,50</u>
Activo Diferido						
Gastos de Constitución e instalación	\$ 3.526,35	\$ 3526,35	\$ 3526,35	\$ 3526,35	\$ 3526,35	\$ 3526,35
Total Activo Diferido	\$ 3.526,35	\$ 3.526,35	\$ 3.526,35	\$ 3.526,35	\$ 3.526,35	\$ 3.526,35
Total Activo	<u>\$ 20.693,39</u>	<u>\$ 20.619,35</u>	<u>\$ 20.277,89</u>	<u>\$ 19.559,33</u>	<u>\$ 26.933,41</u>	<u>\$ 32.728,10</u>
Pasivos						
Pasivo No Corriente						
Prestamo a LP	\$ 13.450,70	\$ 9.483,41	\$ 5.020,48	\$ 0,00		
Total Pasivo No Corr	\$ 13.450,70	\$ 9.483,41	\$ 5.020,48	\$ -	\$ -	\$ -
Total Pasivo	<u>\$ 13.450,70</u>	<u>\$ 9.483,41</u>	<u>\$ 5.020,48</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ -</u>	<u>\$ -</u>
	-					
Patrimonio						
Capital Social	\$ 7.242,69	7242,6865	7242,6865	7242,6865	7242,6865	7242,6865
		\$ 3.893,26	\$ 8.014,73	\$ 12.316,64	\$ 19.690,73	\$ 25.485,42
Total Patrimonio Y pasivo	<u>\$ 20.693,39</u>	<u>\$ 20.619,35</u>	<u>\$ 20.277,89</u>	<u>\$ 19.559,33</u>	<u>\$ 26.933,41</u>	<u>\$ 32.728,10</u>

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

6.7.2 Estado de resultado

Para determinar la utilidad neta, se parte por la elaboración del estado de resultados, en este se trata de reflejar en forma general el beneficio de la operación del centro de capacitación, el procedimiento es restar a los ingresos todos los costos en que incurra la empresa y los impuestos que deba pagar.

CUADRO Nº 32

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Nanny'sSchool					
Estado De Resultado Proyectado					
Al 31 De Dic de cada año					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos					
Ingresos por capacitación	\$ 75.393,41	\$ 84.440,62	\$ 96.262,30	\$ 111.664,27	\$ 131.763,84
Total de ingresos	\$ 75.393,41	\$ 84.440,62	\$ 96.262,30	\$ 111.664,27	\$ 131.763,84
Egresos					
Material Capacit por niñera	\$ 7.539,34	\$ 8.444,06	\$ 9.626,23	\$ 11.166,43	\$ 13.176,38
Comisión de vendedor 2%	\$ 1.507,87	\$ 1.688,81	\$ 1.925,25	\$ 2.233,29	\$ 2.635,28
Alquiler de oficina	\$ 9.600,00	\$ 9.984,00	\$ 10.782,72	\$ 11.860,99	\$ 13.284,31
Agua	\$ 380,48	\$ 391,89	\$ 415,40	\$ 452,79	\$ 507,12
Luz	\$ 570,71	\$ 587,83	\$ 617,23	\$ 660,43	\$ 719,87
Teléfono	\$ 507,30	\$ 522,52	\$ 553,87	\$ 603,72	\$ 676,16
Internet, Dominio Hosting	\$ 1.800,00	\$ 1.872,00	\$ 2.021,76	\$ 2.223,94	\$ 2.490,81
Publicidad	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.696,40	\$ 2.885,15	\$ 3.087,11
Utiles de de oficina	\$ 840,00	\$ 865,20	\$ 917,11	\$ 999,65	\$ 1.119,61
Sueldo y salarios	\$ 37.728,00	\$ 39.237,12	\$ 42.376,09	\$ 47.461,22	\$ 54.105,79
Deprec. Equipo de Computo	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	\$ 2.713,32	-	-
Deprec. Muebles y enseres	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50	\$ 245,50
Deprec. Equipo de oficina	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75	\$ 218,75
Amort. Software	\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	\$ 1.381,11	-	-
Intereses	\$ 1.352,85	\$ 885,05	\$ 327,49	-	-
Camara de Comercio	\$ 624,00	\$ 673,92	\$ 727,83	\$ 786,06	\$ 848,95
Municipio	\$ 57,00	\$ 61,56	\$ 70,79	\$ 84,95	\$ 106,19
Msp	\$ 23,00	\$ 24,84	\$ 28,57	\$ 34,28	\$ 42,85
Bomberos	\$ 32,00	\$ 34,56	\$ 39,74	\$ 47,69	\$ 59,62
TOTAL EGRESOS	\$ 69.521,23	\$ 72.352,04	\$ 77.685,17	\$ 81.964,84	\$ 93.324,30
UTILIDAD AII	\$ 5.872,18	\$ 12.088,58	\$ 18.577,14	\$ 29.699,44	\$ 38.439,54
15% PART. TRAB	\$ 880,83	\$ 1.813,29	\$ 2.786,57	\$ 4.454,92	\$ 5.765,93
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 4.991,35	\$ 10.275,29	\$ 15.790,57	\$ 25.244,52	\$ 32.673,61
22% IR	\$ 1.098,10	\$ 2.260,56	\$ 3.473,92	\$ 5.553,79	\$ 7.188,19
UTILIDAD NETA	\$ 3.893,26	\$ 8.014,73	\$ 12.316,64	\$ 19.690,73	\$ 25.485,42

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS DE RIESGOS

7.1 Análisis de riesgo

En esta sección del presente capítulo se analizarán las contingencias que pueden afectar el éxito del negocio, y empezaremos definiendo que es el riesgo en un proyecto de inversión.

Se define como riesgo toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones y actividades de una empresa que impidan el logro de sus objetivos, en cumplimiento de su misión y su visión. Se refiere a la variabilidad de los beneficios esperados por los inversionistas.

En el análisis o evaluación de un proyecto de inversión, el riesgo y la incertidumbre son dos factores que se presentan con frecuencia. El riesgo considera que los supuestos de la proyección se basan en probabilidades de ocurrencia que se pueden estimar, el segundo se enfrenta a una serie de eventos futuros a los que es imposible asignar una probabilidad. Es decir, existen riesgos, cuando los posibles escenarios con sus resultados se conocen y existen antecedentes para estimar su distribución de frecuencia y hay incertidumbre cuando los escenarios o su distribución de frecuencia se desconocen.

El conocimiento sobre la teoría macroeconómica de las variables que afectan un proyecto de inversión, además del estudio de la teoría estadística, darán claridad de los conceptos y el significado del manejo de la información para la interpretación y evaluación de los resultados que se obtengan.

7.1.1 Identificar riesgo en la información

Existe una gran diversidad o tipo de riesgo como lo podemos observar en el cuadro siguiente:

IMAGEN Nº 13
PANORAMA DEL RIESGO TOTAL



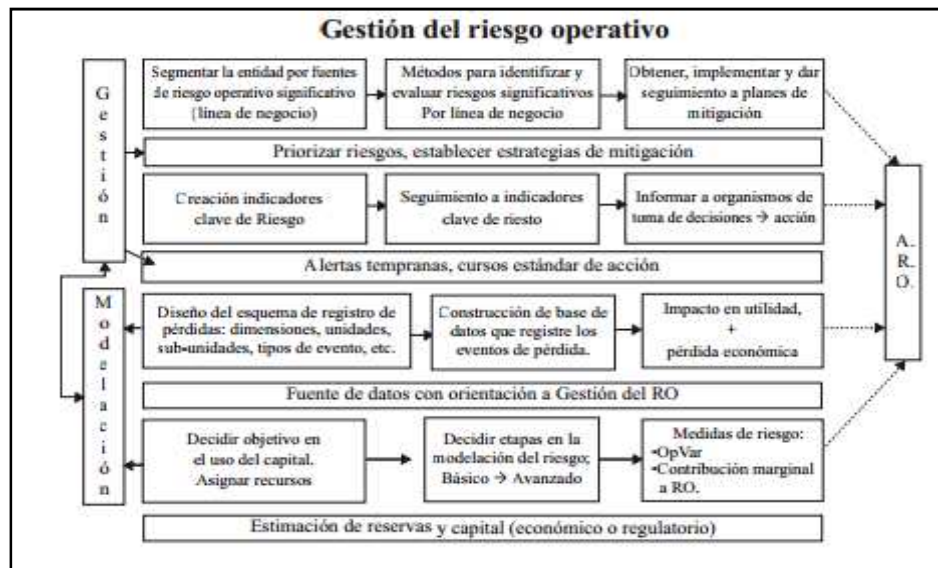
Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Pero desde el punto de vista del riesgo en la inversión, se utiliza la clásica división en operativo, financiero y puro.

Riesgo operativo, o riesgo económico: Como también se lo conoce, es aquel relacionado con múltiples factores, tanto de carácter interno como externo que pueden afectar a un negocio, como pueden ser la cambiante estructura de los mercados, la estrategia de la empresa, la economía en general, condiciones económicas propias de la inversión, la competencia, los desarrollos tecnológicos, las preferencias de los clientes, las condiciones de la mano de obra y el mercado laboral, variaciones en los precios de los productos o servicios, o en su demanda, o variaciones, cambios en las políticas de gobierno, entre otros muchos.

IMAGEN Nº 14

GESTION DEL RIESGO OPERATIVO



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Riesgo financiero: Es aquel que se deriva de la utilización del endeudamiento como mecanismo de financiamiento de la operación. Se podría decir que si la empresa se financia solo con el patrimonio de los inversionistas o accionistas, no tendría riesgo financiero; sin embargo, esto no es tan simple, ya que también este riesgo se asocia al valor de la moneda y de otras situaciones financieras, tales como las fluctuaciones en las tasas de cambio de interés. Hay quienes ubican la inflación también dentro de este concepto, aun cuando, en nuestro criterio, tiene mayor impacto sobre el riesgo operativo.

Riesgo puro: Es aquel que encierra solamente las posibilidades de perder. Tales son los riesgos que competen solamente al mercado asegurador.

Luego de haber conocido cuales son los diferentes tipos de riesgo podemos definir para que sirve la identificación de riesgos, pues bien la identificación de riesgos es el proceso de comprender que potenciales eventos pueden causar daño o mejorar un proyecto particular.

La identificación de riesgos es un proceso iterativo y continuo porque nuevos riesgos pueden ser conocidos conforme el proyecto se desarrolla en todo su ciclo de vida.

Existen muchas técnicas y herramientas para identificar riesgos entre ellas tenemos:

- Brainstorming (tormenta de ideas)
- Técnica Delphi
- Entrevistas
- Identificación de la causa
- Análisis FODA

El análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas) también puede ser usado durante la identificación de riesgos. Pues ayuda a identificar los riesgos positivos y negativos que aplican a un proyecto.

Para efecto de nuestro método de identificación de riesgos nos guiaremos con las distintas opciones de oportunidades y amenazas que nos proporciona el análisis FODA el mismo en el cuál se ha realizado su respectivo desarrollo en el **Capítulo 2**.

7.1.2 Calculo del riesgo en la inversión

Establecimiento de la tasa de descuento

El costo de capital promedio ponderado o WACC (por sus siglas en inglés weighted average cost of capital) es la tasa con la cual se evaluará los flujos económicos netos a los largo del horizonte de planeación, reflejando de esta manera la percepción del riesgo y el valor del dinero en el tiempo del capital invertido, es así como el WACC será la tasa de recuperación mínima atractiva de invertir en el proyecto.

El costo promedio ponderado del capital se calcula mediante la siguiente Fórmula:

Cálculo de tasa de descuento con financiamiento WACC

$$\mathbf{WACC = We * Ke + (Wd * Kd)(1 - T)}$$

Dónde:

Ke: Rentabilidad mínima exigida de la inversión

We: Porcentaje de recursos propios

Wd: Porcentaje de deuda financiera contraída

Kd: Costo de la deuda

T: Tasa de impuestos a las ganancias

Mediante el modelo de CAPM (por sus siglas en inglés. Capital Asset Pricing Model) determinaremos la rentabilidad mínima exigida de una inversión, el cual corresponde a dos principios que son riesgo y rentabilidad de la inversión, el cual se ajustará de acuerdo al perfil de inversión que se desea, el cual puede ser: amante, neutral o adverso al riesgo.

Además debe existir una relación proporcional y directa entre riesgo percibido y la rentabilidad esperada, que establece la premisa de que a mayor riesgo debe corresponder un mayor rendimiento. La rentabilidad exigida se encuentra formada por la tasa libre de riesgo y la compensación al inversionista por los efectos de costo de oportunidad. El riesgo está determinado por el interés del rendimiento de un activo a moverse en concordancia con el rendimiento promedio de todos los activos de un determinado mercado.

Para calcular la rentabilidad mínima exigida de una inversión mediante el modelo de CAPM se usa la siguiente fórmula:

$$\mathbf{Ke = Rf + \beta[E(Rm) - Rf] + Sp}$$

Donde:

Rf: Tasa de los Bonos del Tesoro Americano (con vencimiento de 10 años).

β: Beta de la industria comparable de EE.UU. (puesto que no se conoce el beta del negocio). El β utilizado es el de la industria de similar (Servicios Educativos) en los EE.UU.

Rm: Rentabilidad del mercado.

Sp: Riesgo país de Ecuador.

E(Rm) – Rf = Prima de riesgo

Reemplazando los datos tenemos:

$$K_e = 1.61\% + 1.16[6.81\% - 1.61\%] + 8.78\%$$

$$K_e = 10.45\%$$

Finalmente, esta tasa de rentabilidad debe ponderarse, incorporando las variables del préstamo bancario definido en la estructura de financiamiento, así, se aplica la siguiente fórmula:

Reemplazando los datos tenemos:

$$WACC = 35\% * 10.45\% + (65\% * 11.83\%)(1 - 22\%)$$

$$WACC = 9.70\%$$

La necesidad de utilización de este método se justifica en que los flujos de fondos operativos obtenidos, se financian tanto con capital propio como con capital de terceros. El WACC lo que hace es ponderar los costos de cada una de las fuentes de capital.

Así la tasa de descuento (TMAR) utilizada para la evaluación de factibilidad del proyecto es del **9.70%**.

Valor actual neto (van)

El VAN (Valor actual neto) de un proyecto se basa en las técnicas de flujo de efectivo descontado (FED). Para aplicar este enfoque, solo debemos determinar el valor presente de todos los flujos futuros de efectivo que se espera que genere un proyecto, y luego sustraer (añadir el flujo de efectivo negativo) la inversión original (su costo original) para precisar el beneficio neto que la empresa obtendrá del hecho de invertir en el proyecto. Si el beneficio neto que se ha calculado sobre la base de un valor presente (es decir, el VAN) es positivo, el proyecto se considera una inversión aceptable. Para calcular el VAN, tomamos los flujos netos de efectivo detallados en los anexos y aplicamos la siguiente fórmula con la tasa de descuento calculada anteriormente del 9,7%:

$$VAN = \left(\sum \frac{FNE}{(1+i)^J} \right) - I_0$$

El fundamento del VAN es sencillo. Un VAN de cero significa que los flujos de efectivo del proyecto son suficientes para recuperar el capital invertido y proporcionar la tasa requerida de rendimiento sobre ese capital. Si un proyecto tienen un VAN positivo, generará un rendimiento mayor que lo que se necesita para rembolsar los fondos proporcionados por los inversionistas.

CUADRO N° 33 VAN ESCENARIO NORMAL

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$6590,33	\$10334,69	\$20154,98	\$25949,67
Tasa de descuento	9,70%					
VAN	\$25675,32					

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 34
VAN ESCENARIO OPTIMISTA

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$7745,39	\$13075,58	\$25913,65	\$36776,79
Tasa de Descuento	9,70%					
VAN	\$ 39.503,03					

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 35
VAN ESCENARIO PESIMISTA

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$6156,66	\$8373,67	\$15299,30	\$15898,49
Tasa de Descuento	9,70%					
VAN	\$14149,77					

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Tasa interna de rendimiento (TIR)

La tasa interna de retorno es la tasa que la empresa espera obtener si decide llevar a cabo un proyecto; por lo tanto, se define como la tasa que iguala el valor presente de los flujos de efectivo esperados de un proyecto con el desembolso de la inversión, es decir, el costo inicial. En tanto la tasa interna de rendimiento del proyecto, TIR, la cual es su rendimiento esperado, sea mayor que la tasa de rendimiento requerida por la empresa para tal inversión, el producto será aceptable.

Se dice que un proyecto es aceptable cuando su TIR es mayor que su tasa de rendimiento requerida porque la TIR de un proyecto es su tasa esperada de rendimiento, y si ésta es superior al costo de los fondos empleados para financiar el proyecto, resulta un superávit o sobrante

después de recuperar los fondos, superávit que se acumula para los accionistas de la empresa. Por lo tanto, aceptar un proyecto cuya TIR supere su tasa de rendimiento requerida, incrementa la riqueza de los accionistas. Por otra parte, si la TIR es inferior al costo de los fondos, llevar al cabo el proyecto impone un costo a los accionistas.

CUADRO Nº 36
TIR ESCENARIO NORMAL

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$6590,33	\$10334,69	\$20154,98	\$25949,67
-------------------------------	--------------------	------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------

TIR 37%

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 37
TIR ESCENARIO OPTIMISTA

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$7745,39	\$13075,58	\$25913,65	\$36776,79
-------------------------------	--------------------	------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------

TIR 47%

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 38
TIR ESCENARIO PESIMISTA

FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$-20693,39	\$3085,08	\$6156,66	\$8373,67	\$15299,30	\$15898,49
-------------------------------	--------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------	-------------------

TIR 28%

Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Relación de Beneficio Costo

Contrario al VAN, cuyos resultados están expresados en términos absolutos, este indicador financiero expresa la rentabilidad en términos relativos.

Para el cómputo de la relación beneficio costo (B/c) también se requiere de la existencia de una tasa de descuento para su cálculo, la misma que ya la obtuvimos en cálculos anteriores. Situaciones que se pueden presentar en la relación beneficio costo:

El análisis de la relación B/C, toma valores mayores, menores o iguales a 1, lo que implica que:

B/C > 1 Implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.

B/C = 1 Implica que los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.

B/C < 1 Implica que los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto no es aconsejable.

La fórmula que se utiliza es:

$$B/C = \frac{\sum_{i=0}^n \frac{V_i}{(1+i)^n}}{\sum_{i=0}^n \frac{C_i}{(1+i)^n}}$$

Dónde:

B/C = Relación Beneficio / Costo

V_i = Valor de la producción (beneficio bruto)

C_i = Egresos

i = Tasa de descuento

CUADRO Nº 39
FLUJOS DE ESCENARIO NORMAL

Año	Costos	Beneficios	Factor	Costos	Beneficios
De	Totales	Totales	actualización	actualizados	Actualizados
Operación	(\$)	(\$)	9,7%	(\$)	(\$)
0	20.693		1,000	20.693,39	0,00
1	69.549	75.393	0,912	63.399,32	68.726,90
2	72.352	84.441	0,831	60.122,57	70.167,85
3	77.685	96.262	0,757	58.846,17	72.918,27
4	81.965	111.664	0,691	56.598,00	77.105,92
5	93.324	131.764	0,629	58.743,74	82.939,82
Total	322.244	499.524		318.403,19	371.858,76
	B/C	1,17	se acepta		

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO Nº 40
FLUJOS DE ESCENARIO OPTIMISTA

Año	Costos	Beneficios	Factor de	Costos	Beneficios
De	Totales	Totales	actualización	actualizados	Actualizados
Operación	(\$)	(\$)	9,7%	(\$)	(\$)
0	20.693		1,000	20.693,39	0,00
1	69.549	75.393	0,912	63.399,32	68.726,90
2	73.081	86.702	0,831	60.728,63	72.047,34
3	81.541	104.043	0,757	61.767,26	78.812,04
4	91.668	130.054	0,691	63.298,47	89.804,06
5	114.300	169.070	0,629	71.946,86	106.422,31
Total	336.534	565.262		341.833,93	415.812,66
	B/C	1,22	se acepta		

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

CUADRO N° 41
FLUJOS DE ESCENARIO PESIMISTA

Año	Costos	Beneficios	Factor de	Costos	Beneficios
De	Totales	Totales	actualización	actualizados	Actualizados
Operación	(\$)	(\$)	9,7%	(\$)	(\$)
0	20.693		1,000	20.693,39	0,00
1	69.549	75.393	0,912	63.399,32	68.726,90
2	72.462	83.687	0,831	60.213,87	69.541,35
3	78.319	93.729	0,757	59.326,65	70.999,37
4	83.538	105.914	0,691	57.684,45	73.135,18
5	97.462	120.742	0,629	61.348,51	76.001,92
Total	324.562	479.465		322.666,20	358.404,71
	B/C	1,11	se acepta		

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Análisis de sensibilidad y escenarios

El análisis de sensibilidad se realiza para verificar que tan sensible o vulnerable es un proyecto a los cambios desfavorables que suceden a tanto a nivel interno como externo.

El análisis de sensibilidad se realizará de acuerdo con tres escenarios para medir la viabilidad del proyecto cambiando variables. En el cuadro siguiente se presentan los tres escenarios para este análisis. Los flujos de fondos de donde se obtuvo la información para el cuadro 7.10 están en los puntos anteriormente mencionados.

CUADRO N° 42
ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD Y ESCENARIOS

Análisis de Sensibilidad y Escenarios				
Escenario	Tasa de Dcto	VAN	TIR	R B/C
Normal	9,7%	\$ 25.675,32	37%	1,17
Optimista	9,7%	\$ 39.503,03	47%	1,22
Pesimista	9,7%	\$ 14.149,77	28%	1,11

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

En el cuadro anterior podemos notar que tan sensible son los índices financieros ante los cambios de ciertas variables en los diferentes escenarios de flujos de caja realizados manteniendo una tasa mínima de rentabilidad requerida del negocio con financiamiento del 9.7%.

El escenario pesimista es el que interesa para analizar el riesgo de mercado, ya que en el optimista el mercado no es preocupación para la nueva empresa.

7.2 Plan de administración de riesgos

Anteriormente hemos mencionado los diferentes tipos de riesgos a los que podemos enfrentarnos pero sobre todo para un proyecto de inversión como este nos hemos centrado en los siguientes que son más vulnerables para nuestra inversión:

CUADRO N° 43
PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Riesgos estratégicos:	País
Riesgos del negocio:	Crediticio
	Competitivo
	Regulatorio
	Operación
	Liquidez
	Laboral
	Legal
Riesgo de Mercado:	Liquidez

Fuente: "Nannys School"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Como en cualquier faceta de la administración de una empresa, el objetivo de la administración del riesgo es maximizar la riqueza del accionista.

Para esto lo más importante para minimizar los riesgos potenciales de nuestras operaciones financieras es reconocer y aceptar el tipo de riesgo del que seremos sujetos. Por lo general, las operaciones que implican una mayor ganancia económica son también las más riesgosas.

Evitar caer en situaciones de riesgo por equivocaciones en el registro, o disminución de la riqueza de los accionistas por malos manejos de las operaciones de la empresa.

Evitar caer en situaciones de no liquidez al manejar correctamente las operaciones y parte financiera de nuestra empresa.

Y como empresa nueva que somos también corremos con el riesgo de no captar la suficiente clientela que necesitamos para solventar nuestros costos y seguir adelante con el negocio, para esto será necesario emplear campañas de marketing estratégicos dirigidos a nuestro mercado meta para darnos a conocer en el mercado y poco a poco ir captando clientes y reconocimiento como tal.

En el caso del riesgo financiero se tendrá que tomar las medidas necesarias para que la política de ventas sea más acorde a la realidad de la economía, y comercializar nuestro servicio de capacitación con un margen adicional de seguridad.

Si se toma en consideración por un lado los riesgos relacionados con las normativas y regulaciones, se los puede anular prácticamente, si se realizan los trámites pertinentes de modo que el negocio esté perfectamente legalizado y libre de cualquier trámite o permiso pendiente o inconcluso.

Por otro lado los riesgos que están inmersos en los ámbitos económico, de mercado y financieros están relacionados entre sí, ya que

un problema que surja en uno de ellos va a repercutir inevitablemente en los otros, por tanto cuando hay síntomas de problemas en alguno de los ámbitos antes citados, es preciso tomar medidas preventivas analizando cada uno de ellos.

Como ejemplo, si las tasas de interés se disparan, seguramente, en el campo económico se puede desatar un aumento en el índice de inflación, o el aumento del desempleo; en el ámbito del Mercado, la demanda tenderá a contraerse. Para contrarrestar estos problemas, la empresa deberá tomar medidas correctivas en cuanto a los costos de acuerdo a la inflación y buscar soluciones de mercadeo.

CAPÍTULO VIII

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

8.1 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es una herramienta financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos, expresándose en valores, porcentaje y/o unidades, además muestra la magnitud de las utilidades o pérdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de este punto, de tal forma que este viene a ser un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará pérdidas, por tal razón se deberán analizar algunos aspectos importantes como son los costos fijos, costos variables y las ventas generadas. (Sapag Nassir, 2012)

Para la determinación del punto de equilibrio debemos en primer lugar conocer los costos fijos y variables de la empresa; entendiendo por costos variables aquellos que cambian en proporción directa con los volúmenes de producción y ventas, por ejemplo: Materias primas, mano de obra a destajo, comisiones, etc.

Por costos fijos, aquellos que no cambian en proporción directa con las ventas y cuyo importe y recurrencia es prácticamente constante, como son la renta del local, los salarios, las depreciaciones, amortizaciones, etc.

Para nuestra empresa los detalles de los costos y ventas totales durante el primer año de inicio del negocio serán los siguientes:

CUADRO Nº 44
DETALLE DE COSTOS Y # DE CLIENTES

Detalle	Total
Costos fijos	\$ 57.038,68
Costos variables	\$10.505,70
Ventas totales	\$ 75.393,41
Clientes	1.256

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Con los cuales procederemos hacer los cálculos del punto de equilibrio para nuestro primer año del negocio:

Punto de equilibrio en ventas

$$P.E \$ = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{costos variable}}{\text{ventas totales}}}$$

$$P.E \$ = \frac{\$ 57.038,68}{1 - \frac{10.505,70}{75.393,41}}$$

$$P.E \$ = \mathbf{66273,57}$$

El resultado obtenido se interpreta como las ventas necesarias para que la empresa opere sin pérdidas ni ganancias, si las ventas del negocio están por debajo de esta cantidad la empresa pierde y por arriba de la cifra mencionada son utilidades para la empresa.

Punto de equilibrio en porcentaje

$$P.E \% = \frac{\text{costos fijos}}{\text{ventas totales} - \text{costos variable}} \times 100$$

$$P.E \% = \frac{\$ 57.038,68}{75.393,41 - 10.505,70} \times 100$$

$$P.E \% = 87,90\%$$

El porcentaje que resulta con los datos manejados, indica que de las ventas totales, el 87,90% es empleado para el pago de los costos fijos y variables y el 12,10% restante, es la utilidad neta que obtiene la empresa.

Punto de equilibrio en unidades

$$P.EU = \frac{\text{costos fijos} \times \text{unidades producidas}}{\text{ventas totales} - \text{costos variable}}$$

Para nuestro caso serán el total de las niñeras capacitadas durante todo el año.

$$P.EU = \frac{\$ 57.038,68 \times 1256}{75.393,41 - 10.505,70}$$

$$P.EU = 1104$$

Para que la empresa esté en un punto en donde no existan pérdidas ni ganancias, se deberán vender nuestros servicios a 1104 personas, considerando que conforme aumenten las personas que deseen capacitaciones para sus niñeras, la utilidad se incrementará. El análisis que resulta del punto de equilibrio en sus modalidades, ayuda a la toma de decisiones en las tres diferentes vertientes sobre las que cotidianamente se tiene que resolver y revisar el avance de una empresa, al vigilar que los gastos no se excedan y las ventas no bajen de acuerdo a los parámetros establecidos.

8.2 Evaluación del proyecto (periodo de recuperación)

Este método de evaluación de proyectos también conocido como PAYBACK indica el plazo en que la Inversión original se recupera con las Utilidades futuras. Siendo el tiempo que se tarda exactamente en ser recuperada la inversión real en base a los flujos netos de caja que genera en cada periodo de su vida útil.

El principio en que se basa este método es que, en tanto más corto sea el plazo de recuperación y mayor la duración del proyecto, mayor será el beneficio que se obtenga.

CUADRO Nº 45
DETALLE PAYBACK ESCENARIO NORMAL

Periodo de recuperación del Proyecto		
Periodo	Flujo de Caja	Flujo de efectivo acumulado
Año 0	\$ (20.693,39)	\$ (20.693,39)
Año 1	\$ 3.085,08	\$ (17.608,31)
Año 2	\$ 6.590,33	\$ (11.017,98)
Año 3	\$ 10.334,69	\$ (683,29)
Año 4	\$ 20.154,98	\$ 19.471,69
Año 5	\$ 25.949,67	\$ 45.421,35

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

$$\text{año anterior a la recuperación total} + \frac{\text{costo no recuperado a principio de año}}{\text{flujo de efectivo durante el año}} = \text{PAYBACK}$$

$$3 + \frac{683,29}{20154,98} = \text{PAYBACK}$$

$$3,03 = \text{PAYBACK}$$

Realizando el cálculo de flujo acumulado, se obtiene que la recuperación del capital para el flujo de efectivo del escenario normal sea en 3 años.

CUADRO N° 46
DETALLE PAYBACK ESCENARIO OPTIMISTA

Periodo de recuperación del Proyecto		
Periodo	Flujo de Caja	Flujo de efectivo acumulado
Año 0	\$ (20.693,39)	\$ (20.693,39)
Año 1	\$ 3.085,08	\$ (17.608,31)
Año 2	\$ 7.745,39	\$ (9.862,92)
Año 3	\$ 13.075,58	\$ 3.212,66
Año 4	\$ 25.913,65	\$ 29.126,32
Año 5	\$ 36.776,79	\$ 65.903,11

Fuente: "NannysSchool"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

$$\text{año anterior a la recuperación total} + \frac{\text{costo no recuperado a principio de año}}{\text{flujo de efectivo durante el año}} = \text{PAYBACK}$$

$$2 + \frac{9862,92}{13075,58} = \text{PAYBACK}$$

$$2,75 = \text{PAYBACK}$$

Realizando el cálculo de flujo acumulado, se obtiene que la recuperación del capital para el flujo de efectivo del escenario optimista sea en 2 años, 9 meses.

CUADRO N° 47
DETALLE PAYBACK ESCENARIO PESIMISTA

Periodo de recuperación del Proyecto		
Periodo	Flujo de Caja	Flujo de efectivo acumulado
Año 0	\$ (20.693,39)	\$ (20.693,39)
Año 1	\$ 3.085,08	\$ (17.608,31)

Año 2	\$	6.156,66	\$	(11.451,65)
Año 3	\$	8.373,67	\$	(3.077,98)
Año 4	\$	15.299,30	\$	12.221,31
Año 5	\$	15.898,49	\$	28.119,80

Fuente: "NannysSchool"

Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

$$\text{año anterior a la recuperación total} + \frac{\text{costo no recuperado a principios de año}}{\text{flujo de efectivo durante el año}} = \text{PAYBACK}$$

$$3 + \frac{3077,98}{15299,30} = \text{PAYBACK}$$

$$3.20 = \text{PAYBACK}$$

Realizando el cálculo de flujo acumulado, se obtiene que la recuperación del capital para el flujo de efectivo del escenario pesimista sea en 3 años, 2 meses y 13 días.

CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

Una vez terminado este proyecto se concluye:

Que el estudio del mercado reveló que existe una demanda del 57% de hogares que requieren del servicio de una niñera que cuide sus hijos y que estarían dispuestas a invertir en la capacitación de ellas. En cuanto a la ubicación al centro de capacitación se determinó que el sector con más opción para su funcionamiento es el sector de la Alborada.

Que este tipo de servicio se trata de un proceso en el ámbito formativo – educativo y de servicios. Para este tipo de negocio la capacitación y entrenamiento es la variable más importante por lo tanto el personal docente debe ser capacitado y enfocado en los objetivos del negocio.

Luego de realizar el estudio financiero se pudo determinar que, para poner en marcha el proyecto los socios necesitarán una inversión inicial de \$ 20.693,39, los cuales serán utilizados para cubrir el costo de operaciones del proyecto, las fases de acondicionamiento, equipamiento, y costos de preparación administrativa, organizativa y de funcionamiento.

La figura jurídica considerada para este proyecto es sociedad anónima (S.A.), en la cual cada socio aportará capital y servicios profesionales o técnicos. Mediante la sociedad anónima se resguardan los intereses tanto personales como de la empresa. Entre los accionistas se estará conformando la junta directiva.

Para llevar a cabo una correcta planificación, organización, dirección y control de las actividades inherentes al centro, no hay que perder de vista el aspecto legal, principalmente los factores relacionados con salarios, prestaciones, contratos, estados financieros, etc. Para el efecto es necesario implementar la respectiva estructura organizativa y cumplir con los perfiles requeridos para el reclutamiento de personal.

El estudio financiero muestra que el proyecto es viable, debido a que los valores del VAN, TIR y R B/C son rentables para el realizar la inversión y para obtener resultados favorables.

El análisis de sensibilidad realizado en los diferentes escenarios, permite considerar que el proyecto es aún viable con el incremento de las variables elegidas.

9.2 Recomendaciones

Se recomienda la ejecutabilidad del proyecto:

- El centro de capacitación debe ser establecido en el punto que genere menos costos.
- El centro de capacitación debe realizar una investigación minuciosa de los antecedentes de la aspirante para evitar riesgos delincuenciales en los que pueda verse involucrada.
- Realizar talleres con los padres de familia para lograr la formación integral de los niños.
- Desarrollar técnicas y estrategias de marketing y promoción enfocadas a nuestro segmento.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Apego: Toda conducta por la cual un individuo mantiene o busca proximidad con otra persona considerada como más fuerte, caracterizada por la tendencia a utilizar al cuidador principal como una base segura.

Autoestima: Concepto que se tiene de la propia persona, valía y amor, sentimiento auto valorativo de sí mismo.

Branding: Es empleado en mercadotecnia que hace referencia al proceso de hacer y construir una marca.

Crianza: Es el proceso de educar y orientar a niños en la aventura de la vida para que con armonía, crezcan y se desarrollen. Es el acompañamiento inteligente y afectuoso por parte de los padres y los adultos significativos en la vida del niño, fundamentado en el cariño, tradición cultural, sentido común y en algunos conocimientos científicos.

Capacitación: Proceso formativo aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades.

Cognoscitivas: De lo que es capaz de conocer.

Competencias: Conjunto de conocimientos, destrezas, actitudes y habilidades que tiene una persona que facilitan un desempeño exitoso.

Comunicación: Proceso por el cual un ser transmite información e influye a otro.

Estimulación temprana: Es una ciencia basada principalmente en las neurociencias, en la pedagogía y en la psicología cognitiva y evolutiva, que se implementa mediante programas contruidos con la finalidad de favorecer el desarrollo integral de niños y niñas. Hace uso de experiencias significativas en las que intervienen los sentidos, la percepción y el gozo de la exploración, el descubrimiento, el autocontrol, el juego y la expresión artística.

Estudio de mercado: Conjunto de operaciones destinadas a conocer todos los hechos y circunstancias que afectan a un mercado, en cuanto a composición del mismo, necesidades de los consumidores, competencia, etc.

Lenguaje: Un pequeño número de señales (sonidos, letras, gestos) que, individualmente carecen de sentido, pero combinadas acorde a reglas establecidas producen una cantidad infinita de mensajes.

Lúdico: Relativo o perteneciente al juego

Mercado: Sección de la población a la que van dirigidos los productos o servicios de la empresa, delimitada por razones geográficas, económicas, sociales, culturales, etc.

Puericultura: Ciencia que se ocupa de la crianza y cuidados de los niños.

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA GENERAL

La presente encuesta tiene como finalidad determinar el grado de interés que tienen nuestros clientes por la creación de nuestro centro de capacitación de niñeras .El cuestionario nos ayudara a determinar el alcance económico y el interés de las personas para contar con nuestro servicio.

Edad

De 18 a 21 ()

De 22 a 25 ()

De 26 a 30 ()

De 31 a 35 ()

Mayor a 35 ()

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Estado civil

Casado(a) ()

unión libre ()

divorciado(a) ()

soltero(a) ()

viudo(a) ()

Ingresos Mensuales

De 260 a 500 ()

De 501 a 700 ()

De 701 a 1000 ()

Mayor a 1001 ()

1. Indique cuántos hijos menores de 5 años tiene:

Uno ()

Dos ()

Tres o mas ()

2. Horas que trabaja fuera de casa el padre de familia:

De 0 a 4 ()

De 4 a 8 ()

Mas de 8 ()

3. Horas que trabaja fuera de casa la madre de familia:

De 0 a 4 ()

De 4 a 8 ()

Mas de 8 ()

4. ¿Dónde deja a su niño cuando no lo puede atender?

Abuela(a) ()

Serv. Domestico ()

Hija(o) ()

Esposa(o) ()

Otro Pariente ()

Guarderías ()

5. Si tuviera que seleccionar una niñera, ¿qué consideraría más importante?

Experiencia ()

Nivel Académico ()

Edad ()

Raza ()

Religión ()

Le da Igual ()

6. ¿Cuántas veces utiliza (o utilizaría) el servicio de niñeras?

Todos los días ()

Fines de semana ()

Compromiso sociales ()

Nunca ()

7. En su opinión, ¿Cómo calificaría el servicio de las personas que le han ayudado a cuidar a su niño?

Muy Satisfactorio ()

Satisfactorio ()

Poco Satisfactorio ()

Nada Satisfactorio ()

8. ¿Cuánto estaría dispuesto en invertir en la capacitación de la persona que cuida a sus hijos?

De 50 a 70 mensual ()

De 71 a 100 mensual ()

De 101 en adelante ()

Nada ()

ANEXO 2

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA.

Dado que no se cuenta con información estadística relevante de estudios previos realizados con respecto a nuestro proyecto, se utilizará la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra, para el caso de una población infinita que sobrepasa los 10.000 habitantes.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

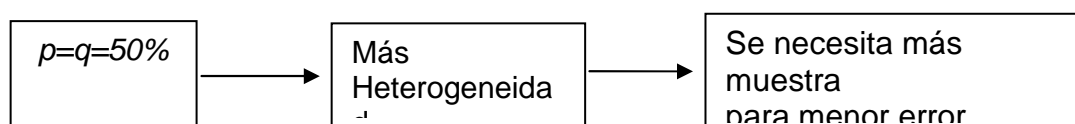
Z= Nivel de confianza, porcentaje de datos que se alcanza dado un % de confianza del 95%.

e= Grado de error o máximo error permisible.

p= Proporción de la variable, porcentaje de personas que poseen una niñera en la Ciudad de Guayaquil según encuesta piloto.

q= Probabilidad de fracaso, $1 - p$.

De acuerdo a la tabla normal, el valor “z” asociada a un nivel de confianza del 95% es de 1,96. Al no contar con información previa, es prudente suponer que la probabilidad que los clientes potenciales adquieran este servicio que será implementado en la ciudad de Guayaquil, sea del 50%, y por lo tanto la probabilidad de fracaso “q” se ubique en el 50%. Mientras que el margen de error máximo permisible es del 5%. Suponiendo una situación más desfavorable.



Z= 1, 96	p= 0,50	e= 0,05	q= 0,50
----------	---------	---------	---------

Sustituyendo los datos en la ecuación, se obtiene:

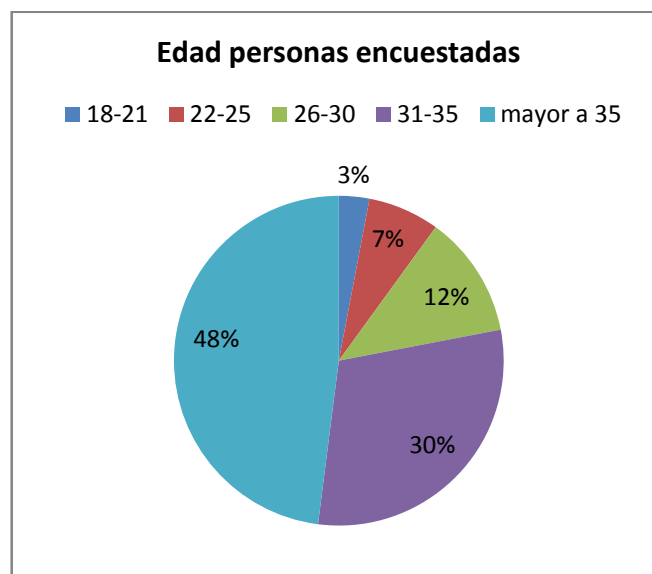
$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2}$$
$$n = 384,16 \approx n = 400$$

En conclusión, se deben de aplicar 400 encuestas en el estrato de la ciudad de Guayaquil, certificando que los resultados obtenidos sean representativos.

El cuestionario consta de 8 preguntas que se realizarán a una muestra poblacional de 400 personas, en cuya totalidad tiene hijos menores de 5 años. Los resultados obtenidos por este estudio nos muestran lo siguiente:

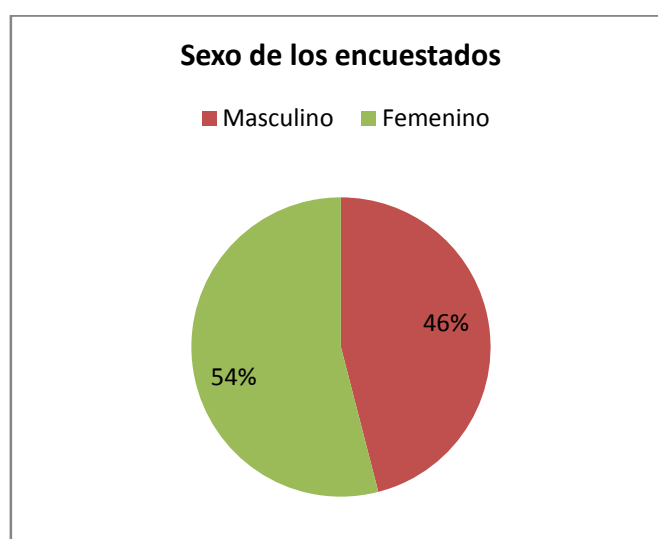
ANEXO 3

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA



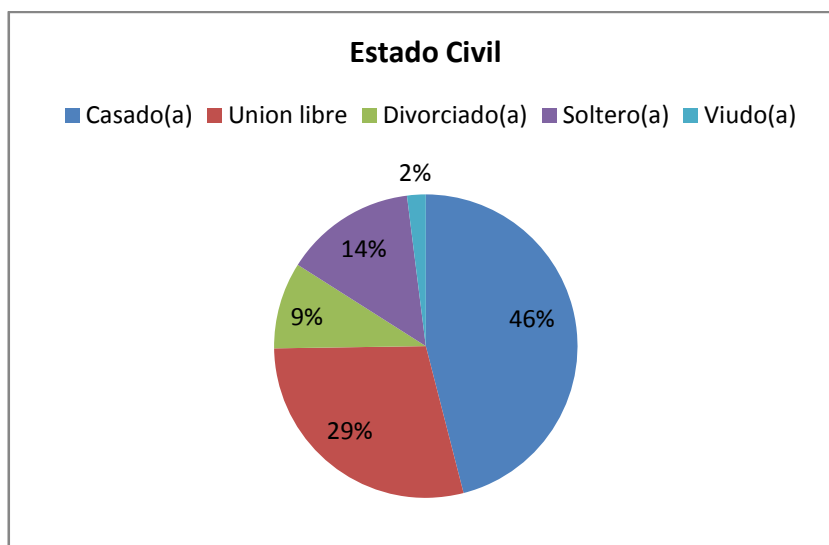
Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Del total de las personas encuestadas tenemos que el 48% es mayor a 35 años, el 30% está entre 31 y 35 años, el 12% entre los 26 y 30 años, el 7% está entre los 22 y 25, el 3% está entre los 18 y 21 años.



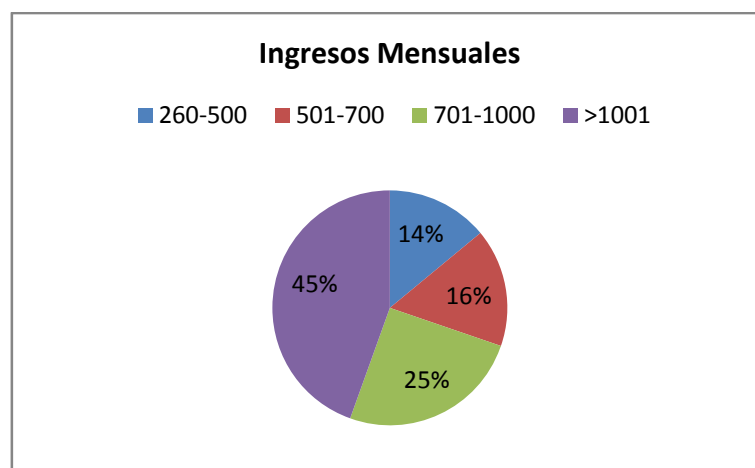
Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

El 54% corresponden al sexo femenino y el 46% al masculino.



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

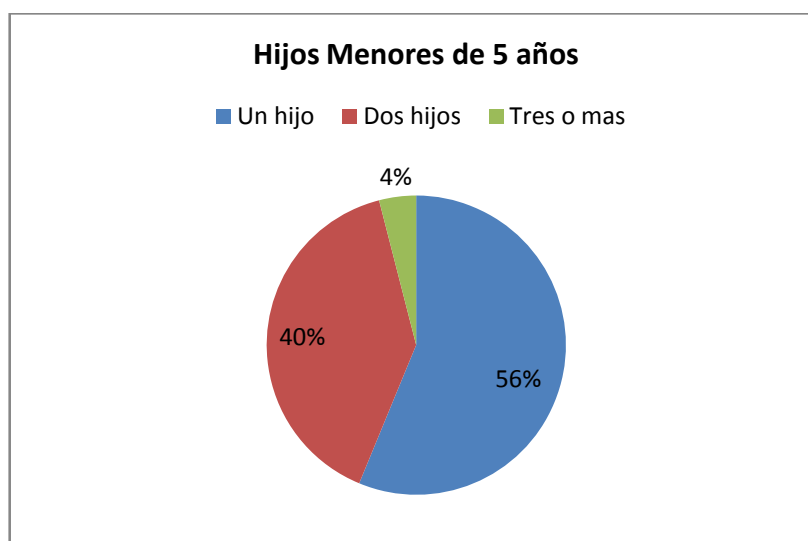
Tenemos que el 46% está casado, un 29% corresponde a la unión de hecho (unión libre), el 14% son solteros, el 9% divorciado, un 2% es viudo.



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Del total de las personas encuestadas tenemos que el 45% de sus ingresos familiares sobrepasan los \$1,000 y a este segmento apuntamos ya que sí estaría en posibilidades de enviar a capacitar a su niñera. También existe un 25% que posee ingresos superiores a los \$ 700 y un 16% y 14% con ingresos menores.

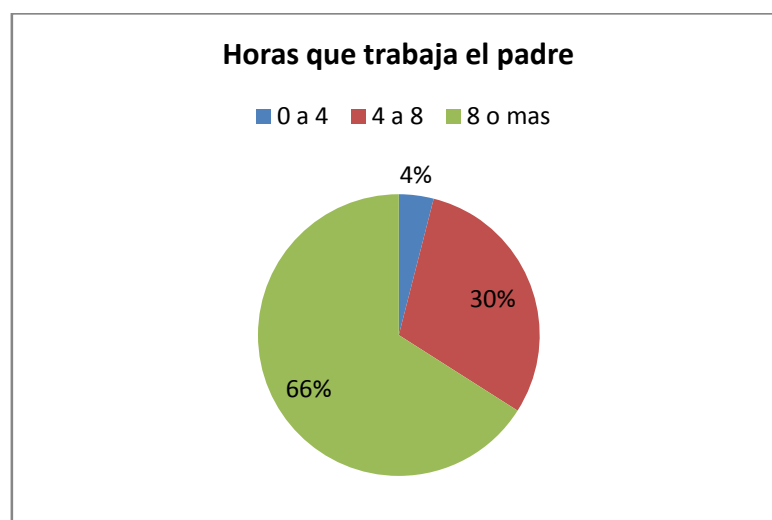
1. Indique cuántos hijos menores de 5 años tiene:



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Tenemos que un 56% tiene un solo niño, un 40% tiene dos niños y un 4% con más de tres niños.

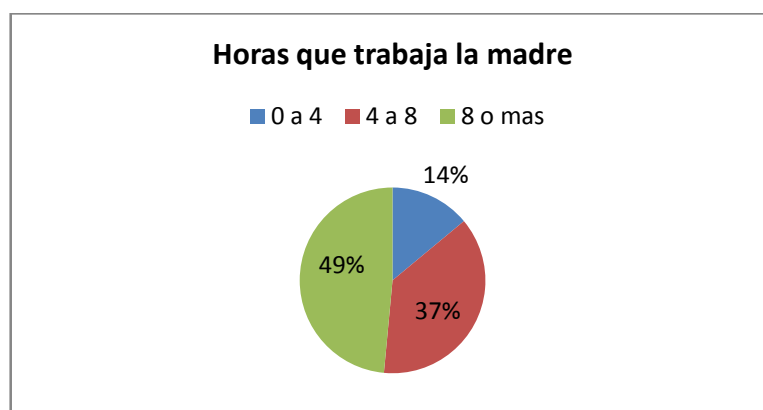
2. Horas que trabaja fuera de casa el padre de familia:



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Podemos darnos cuenta que un 66% su jornada laboral sobrepasa las 8 horas, un 30% trabaja hasta 8 horas, y un 4% hasta 4 horas.

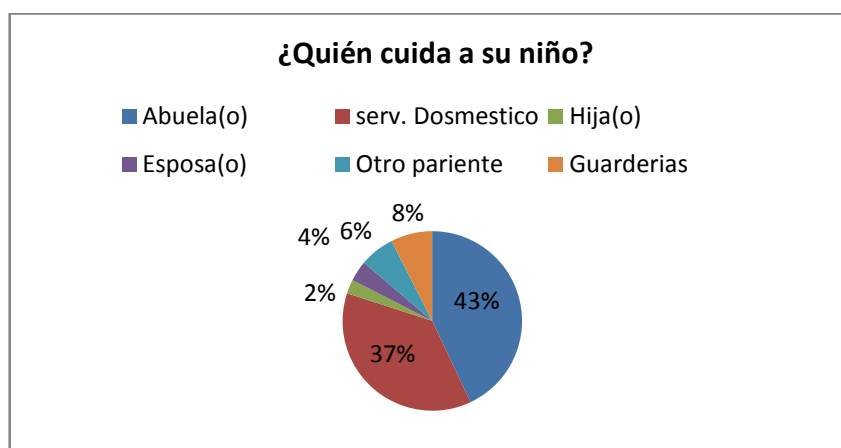
3. Horas que trabaja fuera de casa la madre de familia:



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Se puede verificar que el 49% sobrepasa las 8 horas de jornada laboral, el 37% trabaja hasta 8 horas y el 14% hasta 4 horas. Según los resultados arrojados podemos comprobar la alta participación laboral de la mujer.

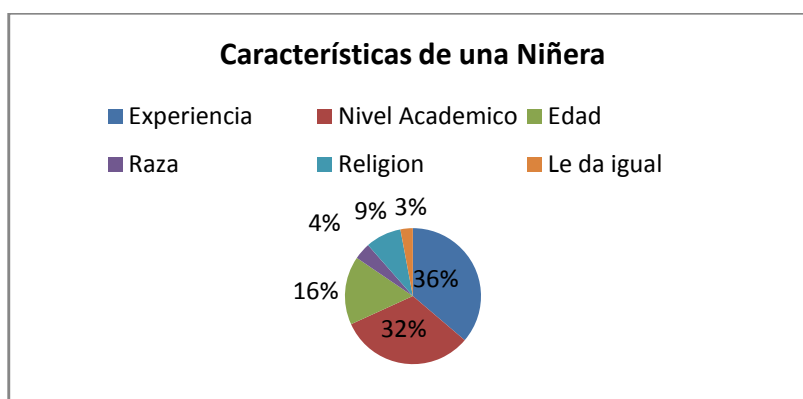
4. ¿Dónde deja a su niño cuando no lo puede atender?



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Esto quiere decir que el 43% deja a sus hijos al cuidado de sus abuelos, el 37% a cargo del servicio doméstico -a donde nosotros estamos apuntando-, tenemos también otros porcentajes inferiores que no son muy representativos.

5. Si tuviera que seleccionar una niñera, ¿Qué consideraría más importante?

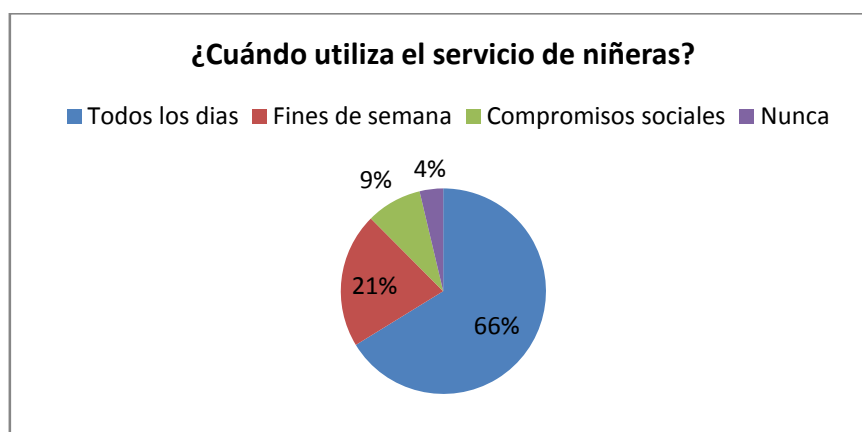


Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

También se pudieron determinar las características que los padres y madres de familia requieren de sus niñeras.

1. Experiencia: 36%
2. Nivel Académico: 32%
3. Edad: 16%
4. Raza: 4%
5. Religión: 9%
6. Le da igual: 3%

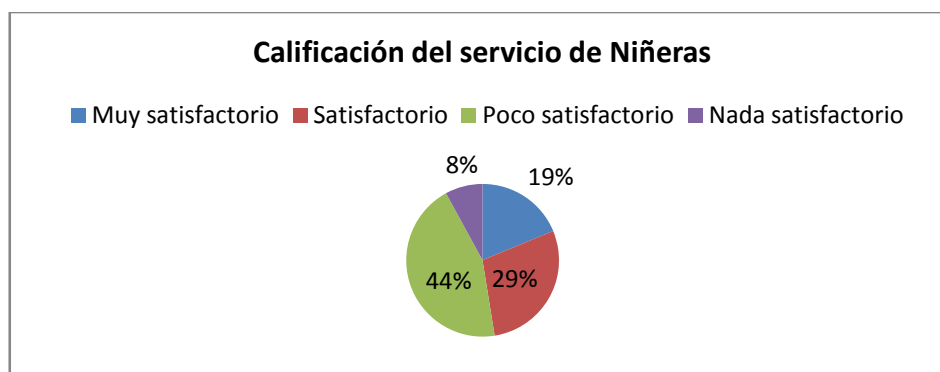
6. ¿Cuántas veces utiliza (o utilizaría) el servicio de niñeras?



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

En cuanto al uso del servicio de niñeras se puede observar que un 66% lo utiliza a diario, un 21% los fines de semana, el 9% cuando tiene compromisos sociales y el 4% no lo utiliza.

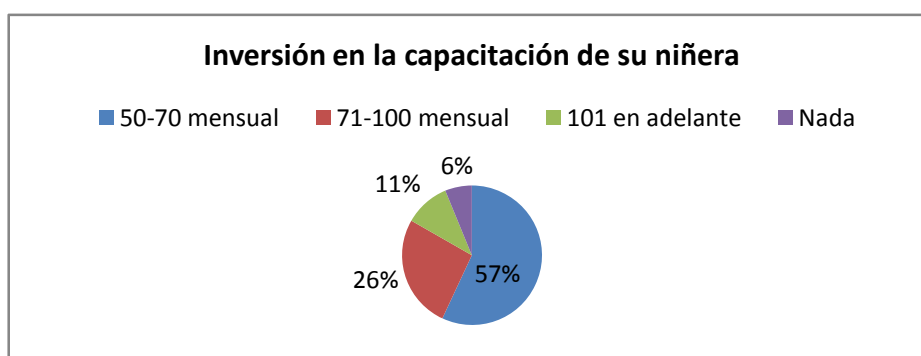
7. En su opinión, ¿Cómo calificaría el servicio de las personas que le han ayudado a cuidar a su niño?



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

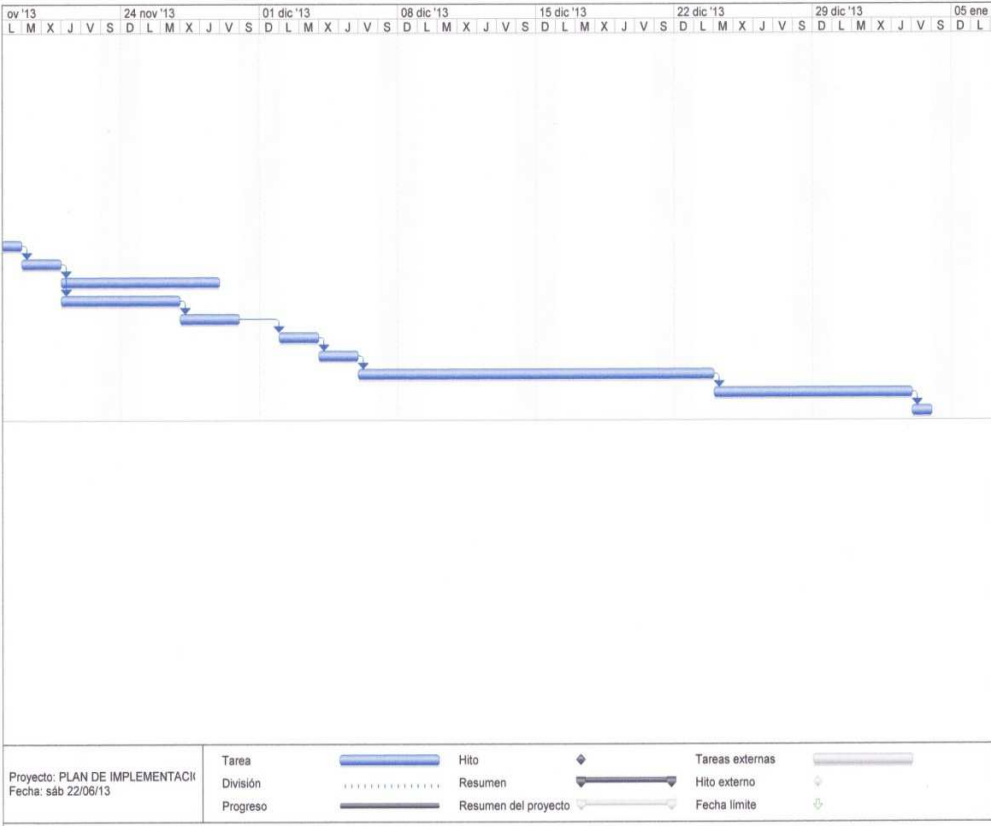
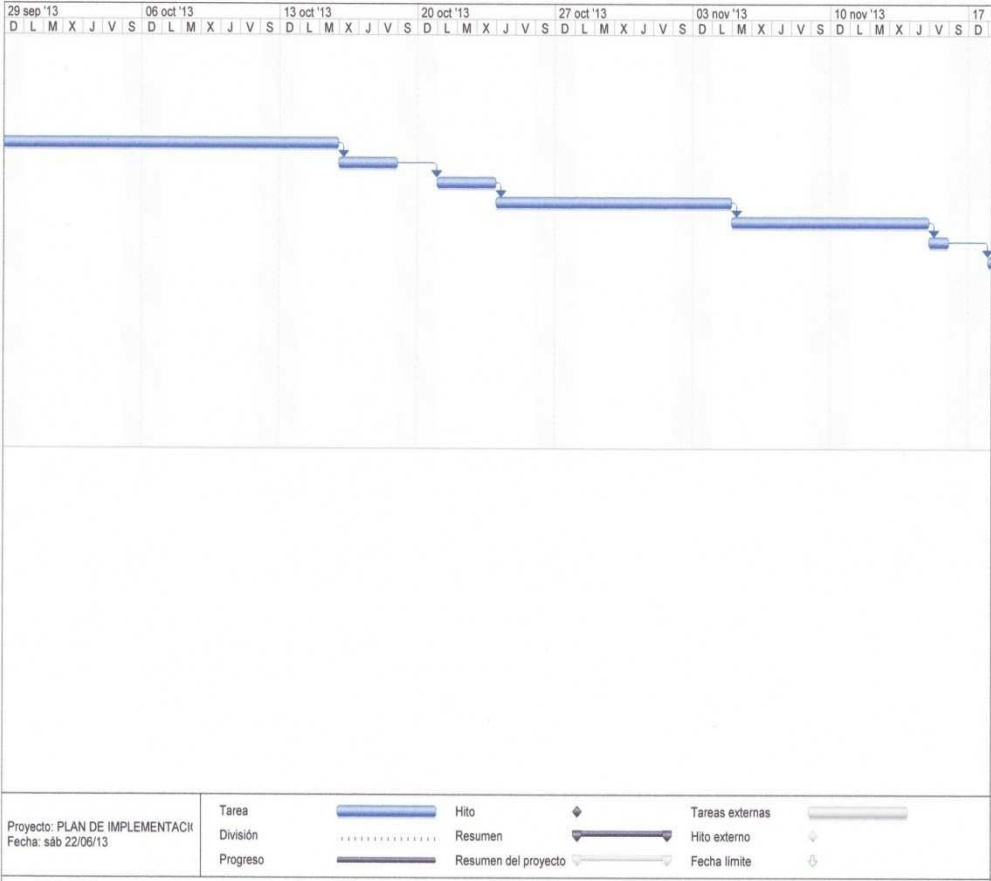
En cuanto a la satisfacción del servicio de las personas encargadas de cuidar a sus hijos tenemos que un 19% considera muy satisfactorio, mientras que un 29% considera satisfactorio y un 44% considera poco satisfactorio y el 8% nada satisfactorio. Por lo que se puede notar que hay un alto grado de insatisfacción, por lo que consideramos necesario penetrar en este tipo de mercado.

8. ¿Cuánto estaría dispuesto en invertir en la capacitación de la persona que cuida a sus hijos?



Fuente: "Nannys School"
Elaborado: Víctor Manuel Benítez S.

Tenemos un 57% que estaría dispuesto a cubrir hasta \$70 mensuales en la capacitación de sus niñeras, un 26% hasta \$100, un 11% de \$100 en adelante y un 6% que no está dispuesto a invertir. Por lo que nos inclinamos por el porcentaje más alto (57%), escogiendo un punto medio es decir tomando un valor referencial de \$60 ya que queremos llegar a la mayor cantidad de personas.



BIBLIOGRAFÍA

Chandro, Juan Carlos Y Isquierdo, Gonzalo. 2003. *Una niñera de cuidado.* Madrid : s.n., 2003.

Naresh K, Malhotra, Mc. Graw Hil. 2004. *Investigación de mercado, un enfoque aplicado.* s.l. : 4ta, 2004.

Rodríguez, J. 2007. *Estrategia Familiar, el Servicio Doméstico en el Cuidado y Atención de los Niños.* México : s.n., 2007.

Sapag Nassir, Sapag Reynaldo. 2012. *Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión.* s.l. : MC. Graw Hill, 2012.

Scott Besly, Eugene Brigman. 2009. *Fundamentos de Administracion Financiera .* s.l. : 14ava, 2009.

Stanto, Mc. Graw Hill. 2007. *Fun damentos de Marketing.* s.l. : 14, 2007.