



Departamento de Posgrados

**Servicio de cuidado infantil a domicilio, a través de una aplicación
móvil, en Cuenca**

Maestría en Comercio, mención Emprendimiento e Innovación

Autor: Silvana García Romero

Director: José I. Vera Reino

Cuenca - Ecuador

2021

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis hijos Milena y Sebastián, que son el motor de mi vida, a mis padres quienes me han forjado para ser la persona que soy en la actualidad; y, a mis hermanos, sobrinas y sobrino que son el complemento de mi vida.

El presente proyecto no hubiese sido posible sin el apoyo de cada uno de ellos, que siempre han estado presentes en cada meta de vida, mi sincero amor para todos ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia y a todas las personas que de una u otra forma estuvieron pendientes y apoyándome en la elaboración del presente proyecto.

A la Universidad del Azuay, a mi tutor Econ. José Vera R y compañeros por ser parte de este proceso de aprendizaje.

Gracias a la vida por darme la oportunidad de cumplir con cada meta trazada.

RESUMEN

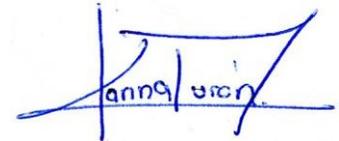
En la actualidad en la ciudad de Cuenca, los padres de familia y personas que tienen a su cargo la responsabilidad del cuidado de niños, cuentan con el servicio de centros de cuidado infantil y servicio doméstico, que por lo general atienden dentro de horarios de oficina, por lo que se considera importante que estas personas tengan opciones de lugares y servicios de cuidado infantil con horarios más flexibles, para poder desarrollar sus actividades diarias con normalidad. En el presente estudio de “Servicio de cuidado infantil a domicilio a través de una aplicación móvil, en la ciudad de Cuenca”, se analizaron los aspectos que deben ser tomados en cuenta, para mejorar la interacción entre la cuidadora, el infante y el padre de familia. El estudio es de tipo mixto, prospectivo y transversal. Se aplicaron dos instrumentos (entrevistas y encuestas). Para la encuesta se aplicó la fórmula para el cálculo de muestras probabilísticas para poblaciones finitas. Con la ejecución de cada una de las fases del presente estudio, se obtuvo un análisis integral, socioeconómico y profesional, que brinda un servicio diferenciado en cuidado de niños en la ciudad de Cuenca.

PALABRAS CLAVE

Cuidado Infantil, niños de 0 a 12 años

ABSTRACT

Nowadays in the City of Cuenca, parents and people in charge of children have access to child care and domestic service centers that usually work during office hours. Therefore, it is considered important to offer alternatives with more flexible hours that allow people to perform their daily activities normally. In the current study "Home child care service through a mobile application, in the city of Cuenca", several aspects were analyzed that can be considered to improve the relationship between the caregiver, children and parents. The type of study was mixed, prospective and cross-sectional. Two instruments will be applied, interviews and surveys. The formula for calculating probability samples for finite populations was applied for the sample in the survey. Through the execution of each phase of this study, a comprehensive, socioeconomic and professional analysis was obtained, which provides a differentiated child care service in Cuenca.

**Karina Durán Andrade****C.I. 010260367-7****KEYWORDS**

Childcare, children from 0 to 12 years old

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
PALABRAS CLAVE	iv
ABSTRACT	v
KEYWORDS	v
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1	16
1. REFERENTE TEÓRICO	16
1.1. <i>Antecedentes</i>	16
1.2. <i>Determinación de la oportunidad del negocio</i>	18
1.3. <i>Validación de la oportunidad de negocio</i>	19
CAPÍTULO 2	25
2. Análisis del Entorno del Servicio de Cuidado Infantil	25
2.1. <i>Metodología</i>	25
2.1.1. <i>Análisis cuantitativo</i>	27
2.1.2. <i>Análisis Cualitativo</i>	29
2.2. <i>Resultados</i>	29
2.2.1. <i>Cualitativo Entrevistas</i>	29
2.2.2. <i>Encuesta cuantitativa</i>	31
2.2.2.1. <i>Contexto de las familias en el cantón Cuenca</i>	31
2.2.2.2. <i>Servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca</i>	33
2.2.2.3. <i>Necesidades del Mercado</i>	34
2.3. <i>Análisis FODA</i>	37
2.4. <i>Discusión</i>	38
CAPÍTULO 3	40
3. Modelo de Negocios	40
3.1. <i>Detalle Modelo CANVAS</i>	40

3.2. <i>Determinación de la Curva de Valor y Propuesta de Valor</i>	42
3.3. <i>Análisis de los Atributos en la Curva de Valor</i>	43
3.4. <i>Explicación del modelo de ingresos y costos</i>	44
3.5. <i>Construcción del Plan Estratégico</i>	45
3.6. <i>Plan de Marketing</i>	46
3.6.1. <i>Objetivos Específicos</i>	46
3.6.2. <i>Plan de Operaciones</i>	47
3.6.3. <i>Perfil del Cliente</i>	48
3.6.4. <i>Descriptorios Demográficos</i>	48
3.6.5. <i>Descriptorios Psicográficos</i>	48
3.6.6. <i>Competencia</i>	48
3.7. <i>Plan de Operaciones</i>	48
3.7.1. <i>Objetivo General</i>	48
3.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	49
3.7.3. <i>Especificaciones del Servicio</i>	49
3.7.4. <i>Lugar o Ubicación geográfica</i>	49
3.7.5. <i>Identificación de recursos para la puesta en marcha del Proyecto</i>	50
3.7.6. <i>Capacidad Operativa</i>	50
3.7.7. <i>Descripción del proceso</i>	51
3.7.8. <i>Diagrama de flujo - logística de entrada</i>	52
3.7.9. <i>Diagrama de flujo – logística de salida</i>	53
3.7.10. <i>Proveedores</i>	54
3.7.11. <i>Ventas</i>	54
3.7.12. <i>Seguimiento Post - Venta</i>	54
3.8. <i>Plan de Recursos Humanos</i>	55
3.8.1. <i>Objetivos</i>	55
3.8.2. <i>Estructura Organizativa</i>	55
3.8.3. <i>Descripción de los puestos de trabajo</i>	56
3.8.4. <i>Competencias Requeridas</i>	57

3.8.5 Retribuciones y condiciones laborales.....	57
3.8.6. Plan de formación	58
3.8.7. Reclutamiento	59
3.8.8. Selección de Personal	59
3.8.9. Seguridad y Salud.....	60
3.9 Plan Financiero	60
3.9.1. Inversión.....	60
3.8.2. Sistema de Costos.....	61
3.8.3. Flujo de Caja	62
3.8.4. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	63
3.8.5. Balance General	63
CAPÍTULO 4	65
4. Validación.....	65
4.1. Validación del concepto del producto	65
4.2 Validación del modelo de negocio	66
4.2.1 Segmento de clientes.....	66
4.3 Validación Propuesta de Valor.....	66
4.4. Validación del prototipo.....	71
4.5 Conclusiones y recomendaciones	72
BIBLIOGRAFÍA	77
Anexo 1:	
Encuesta de Cuidado Infantil	80
Anexo 2:	
Base de Datos de los Resultados de la Encuesta Aplicada.....	84
Anexo 3:	
Validación de Encuesta.....	85
Anexo 4:	
Acta Validación Encuesta	72
Anexo 5:	
Entrevistas a profundidad	75

Anexo 6:

Factores de Curva de Valor 83

Anexo 7:

Vínculos de visualización de videos de validación final 84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	
Visualizar - Escalón de Competencia	19
Tabla 2.	
<i>Composición en cantidad y porcentaje de la PEA en el Ecuador años 2012 y 2019.....</i>	<i>20</i>
Tabla 3	
Resumen Mercado Laboral por cantones	20
Tabla 4	
<i>Distribución del empleo en cantidad y porcentajes, por ramas de actividad en Cuenca.</i>	<i>21</i>
Tabla 5	
<i>Valores k más utilizados y sus niveles de confianza</i>	<i>28</i>
Tabla 6	
<i>Resumen resultado entrevista a profundidad</i>	<i>30</i>
Tabla 7	
<i>Modelo de negocio CANVAS.....</i>	<i>42</i>
Tabla 8	
<i>Cuadro de ingresos y gastos</i>	<i>45</i>
Tabla 9	
<i>Plan Estratégico período 2021-2025</i>	<i>46</i>
Tabla 10	
<i>Identificación de Recursos para puesta en marcha del proyecto</i>	<i>50</i>
Tabla 11	
<i>Punto de equilibrio año 2021</i>	<i>51</i>
Tabla 12	
<i>Proveedores de servicios.....</i>	<i>54</i>
Tabla 13	
<i>Cuadro de Ventas mensuales 2021.....</i>	<i>54</i>
Tabla 14	
<i>Puestos de trabajo</i>	<i>56</i>
Tabla 15	
<i>Competencias requeridas del personal</i>	<i>57</i>
Tabla 16	
<i>Costo del personal administrativo.....</i>	<i>58</i>
Tabla 17	
<i>Inversión Inicial del proyecto.....</i>	<i>60</i>
Tabla 18	
<i>Capital de trabajo mensual</i>	<i>61</i>

Tabla 19	
<i>Costos directos servicio de cuidado infantil a domicilio 2021</i>	61
Tabla 20	
<i>Costos Indirectos</i>	62
Tabla 21	
<i>Flujo de Caja del proyecto</i>	62
Tabla 22	
<i>Estado de Pérdidas y Ganancias</i>	63
Tabla 23	
<i>Balance General 2021</i>	64
Tabla 24	
<i>Ratios de Rentabilidad</i>	64
Tabla 25	
<i>Validación propuesta de valor potenciales clientes</i>	69
Tabla 26	
<i>Validación propuesta de valor de expertos</i>	70
Tabla 27	
<i>Validación del prototipo</i>	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Matriz de Evaluación de Oportunidades	22
Figura 2	
<i>Fórmula para determinar la muestra</i>	27
Figura 3	
<i>Distribución de personas encuestadas por parroquia</i>	31
Figura 4	
Porcentaje de familias con niños menores de 12 años.	32
Figura 5	
<i>Porcentaje del nivel de ingresos del hogar</i>	32
Figura 6	
<i>Porcentaje de hogares que cuentan con servicios o apoyo de cuidado infantil</i>	33
Figura 7	
<i>Porcentaje de nivel de satisfacción del servicio en el centro de cuidado infantil</i>	34
Figura 8	
<i>Porcentaje de tiempo en el domicilio que requieren niñera o empleada doméstica</i>	34
Figura 9	
<i>Porcentaje de factibilidad de contratación se servicios de cuidado infantil a domicilio</i>	35
Figura 10	
<i>Porcentaje de tiempo de contratación de servicios de cuidado infantil a domicilio</i>	35
Figura 11	
<i>Porcentaje de temporalidad de contratación de servicios de cuidado infantil a domicilio</i>	36
Figura 12	
<i>Porcentaje de preferencia del perfil académico de la cuidadora infantil</i>	36
Figura 13	
<i>Porcentaje de actividades que prefieren que realice la cuidadora</i>	37
Figura 14	
Organigrama FODA	38
Figura 15	
<i>Análisis atributos curva de valor</i>	43
Figura 16	
<i>Mapa de Cuenca con sus parroquias urbanas</i>	50
Figura 17	<i>Diagrama</i>
<i>de flujo de logística de entrada</i>	52
Figura 18	
<i>Diagrama de flujo de logística de salida</i>	53

Figura 19

Estructura Organizacional Circular. 56

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos existe una tendencia al uso y desarrollo de tecnología. Se sabe que la evolución de la misma no es lineal sino exponencial; es por ello que se ofertan frecuentemente nuevos dispositivos, soluciones informáticas digitales, algoritmos y plataformas que buscan facilitar nuestras vidas.

Empresas privadas, gubernamentales, Organización no Gubernamental (ONG) y ahora emprendedores, han puesto en la mira de sus planes estratégicos a la tecnología como puntal de la innovación, tanto en procesos internos de mejora de costos, así como también en aquellos relacionados a la calidad de bienes y servicios brindados a clientes y usuarios.

Sin lugar a duda, los cambios tecnológicos representan un gran desafío para toda estructura empresarial; pero tal como lo sostiene Joseph Ballón Álvarez, docente de la Universidad ESAN (Escuela de Administración y Negocios), la penetración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) “no es una opción, es un factor crítico de éxito”.

Ciertos sectores de negocios, han implementado este desarrollo tecnológico a sus procesos de una manera más veloz. Esto se debe a capitales económicos y al núcleo del negocio per se. Además, con la nueva normalidad, los sectores como educación o específicamente los servicios sociales de cuidado y protección infantil están utilizando tecnología. Sin embargo, su uso se realiza de manera ralentizada. Esto se debe al alto monto de inversión requerida o por las políticas que regulan su funcionamiento.

A la par, la sociedad se está transformando hacia la demanda especializada de bienes y servicios. Cada vez más la sociedad demanda que estos bienes y servicios especializado sean confiable y lleguen de forma oportuna para satisfacer las necesidades del día a día.

Es por ello que, empresas y emprendimientos buscarán constantemente aprovechar la necesidad o problema identificado, con el fin de convertirlo en una fuente sostenible de ingresos para sus negocios.

Si bien la globalización tiene aciertos y ha facilitado el acceso a bienes y servicios, ha terminado forzando a familias enteras a ingresar al mercado laboral. Esto termina disminuyendo el tiempo que se puede dar al cuidado y enseñanza de los niños en el hogar. Es así que el cuidado y protección de los niños se ha visto disminuido.

El presente trabajo tiene como punto de partida el supuesto de que existe una crisis mundial en materia de cuidado. Esta crisis ocasiona que millones de niños se queden sin el cuidado adecuado y somete a serias limitaciones a sus cuidadores, que son madres, abuelas y adolescentes principalmente. Varios hechos contundentes respaldan estos argumentos. En la

actualidad, millones de niños no tienen acceso a cuidado de calidad United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF, 2019).

En vista de aquello, esta investigación pretende determinar la viabilidad que supondría la implementación de un servicio de cuidado infantil a domicilio en la ciudad de Cuenca, a través de una aplicación móvil, misma que propone como factor diferenciador la innovación en el servicio.

El estudio en mención será de tipo mixto, prospectivo y transversal, para lo cual se aplicarán dos instrumentos; en primera instancia a través de entrevistas a expertos, mientras que las encuestas estarán determinadas por la fórmula de muestras probabilísticas para poblaciones finitas.

Con la ejecución de cada una de las fases, se espera obtener un análisis integral, socioeconómico y profesional del potencial cliente, además de factores económicos - financieros inherentes del proyecto, que permitan determinar el fin antes mencionado.

CAPÍTULO 1

1. REFERENTE TEÓRICO

1.1. Antecedentes

De acuerdo con Eckhardt y Egert (2020), en las últimas décadas el cuidado y la educación infantil han sufrido importantes cambios: demográficos, cambios en el balance entre trabajo y familia, pero además éstos han tenido que ver con el incremento en la importancia de la educación infantil.

Varios autores dicen que el trabajo de cuidado infantil ha estado históricamente feminizado; Faur (2014) indica que incluso las desigualdades sociales y económicas se reflejan en el cuidado infantil. Por ello, los cuidados generalmente están a cargo de las mujeres, debido a que existen ciertos obstáculos para una mayor participación de los varones en las tareas de cuidado.

En economías en vías de desarrollo, debido a los efectos de la industrialización, urbanización y migración las mujeres han tenido que buscar empleos pagados. Es así que las madres de familia deben buscar un equilibrio entre la necesidad de trabajar y la de garantizar la seguridad y el bienestar de sus hijos. Con lo que se genera la necesidad de lugares de cuidado infantil (Arnold, Mejía, Haregot, y Landers, 1992).

A nivel macroeconómico, Unicef (2019) en su Informe sobre Cuidado Infantil y Familias Trabajadoras, menciona que debido a que las inadecuadas disposiciones sobre el cuidado limitan la productividad actual y futura de los cuidadores y los niños, tiene sentido el argumento de que brindar un cuidado de alta calidad, podría generar ganancias económicas considerables: El trabajo no pagado que hacen las mujeres, está valuado en hasta 10 billones de dólares anuales (el 13 por ciento del Producto Interno Bruto o PIB, global). El asunto es que entre 2016 y 2025, la paridad de género en los mercados laborales, podría disparar el PIB hasta los 28 billones de dólares.

Los programas de cuidado infantil de alta calidad dejan efectos positivos en los niños. El cerebro se desarrolla, especialmente en las áreas que influyen en las habilidades del lenguaje y también proporciona la base para el éxito escolar futuro (Shonkoff y Phillips, 2000). Según Eckhardt y Egert (2020), la educación y cuidado infantil tienen tres categorías: primero un centro de cuidado infantil que está institucionalizado, la segunda categoría se refiere al cuidado infantil familiar, y la tercera categoría se refiere a centros formales y con licencia para el cuidado infantil.

Los centros de cuidado infantil cuentan con recursos como materiales y equipos educativos que les ayudan en el desarrollo de sus habilidades. Además, tienen la posibilidad de interactuar con otros niños y adultos con los que aprenden habilidades sociales, aumentan el

dominio del idioma y comparten ideas y relaciones. Otro factor importante es el cuidado protector y de seguridad de los niños que están a cargo de las personas que los cuidan, y es aquí donde cobra importancia el hecho de que este cuidado se desarrolle en sus hogares (QIAS, 2008).

En efecto, el cuidado proporciona subsistencia, bienestar y desarrollo. Abarca la indispensable provisión cotidiana de bienestar físico, afectivo y emocional a lo largo de todo el ciclo vital de las personas. En el caso de la infancia comprende, además, la estimulación de los fundamentos cognitivos (Sojo, 2011).

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD, 2017), el cuidado infantil familiar se realiza con niños de menos de tres años, tanto como el cuidado después de la escuela y como complemento para la educación institucional en niños de más de tres años.

Según Pautassi (2009), la pobreza y la pobreza infantil no son “un indicador más” en la región, sino que se deben aumentar los esfuerzos por resolverla, que deben traducirse en compromisos jurídicos internacionales. Se dice que los lugares públicos se encuentran llenos, siendo un problema el cuidado de los niños para los padres de familia que trabajan, por lo que se crean centros de cuidado infantil de tipo privado, que cumplen principalmente sus funciones dentro de horarios de oficina, lo que limita la libertad de los padres de familia para realizar actividades adicionales fuera de horarios de trabajo.

De acuerdo a Eckhardt y Egert, (2020), en una encuesta realizada a países de la OECD en 2017, en casi todos los países que la conforman existen instituciones de cuidado infantil y cuidado infantil familiar, pero sus características varían de un país a otro. En algunos países se considera un pilar fundamental en la educación (por ejemplo, en Islandia, Dinamarca, Portugal), mientras que en otros países existe poco interés en este tipo de cuidado infantil, sin dar muchas horas al mismo (por ejemplo, en el Reino Unido, Austria, Irlanda e Italia). Lo que sí sucede, es que conforme los niños crecen, estos centros y el servicio de cuidado infantil familiar disminuyen de forma importante.

Según la Comisión Económica para América Latina, (CEPAL, 2012), el Ecuador es un país que se encuentra en una transición demográfica, con una tasa de crecimiento de su población proyectada de 1.3% anual entre 2000 y 2015. De esta población, el 51% son mujeres. Por otra parte, el 65% de la población es urbana con proyección a incrementar este porcentaje en los siguientes años. La fecundidad en el Ecuador ha tenido una tendencia decreciente, aunque con patrones diferenciados. Es así que, en 1990, casi la mitad de los hogares ecuatorianos tenían hijos menores de 5 años. Esta proporción bajó al 30% en 2009.

Adicionalmente, se dice que en el Ecuador existe oferta de programas más o menos focalizados en la población de ingresos bajos y en ellos se incluyen programas de atención infantil financiados, principalmente, por la banca multilateral. Es así que el 76.5% de dichos

programas son públicos y en lo que se refiere al 23.5% la mayoría son privadas y de este porcentaje una pequeña proporción corresponde a Iglesia y Fundaciones.

Los programas de cuidado infantil que son llevados a cabo por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), están enfocados como ayuda social para familias con ingresos bajos. En Cuenca, el Ministerio cuenta con 40 Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) directos y en convenios. Estos programas de desarrollo infantil cubren las parroquias urbanas y rurales de Cuenca, así como los cantones de Nabón, Oña, San Fernando y Girón, para niños de 0 a 3 años (MIES, 2020).

Es importante mencionar un aspecto adicional, considerado clave en la oferta o promoción de programas, esto es justamente lo que, Kagan (2010), identifica como las áreas críticas en las cuales hay que evaluar la calidad de los servicios de cuidado, que incluye: las relaciones que el niño tiene con otros adultos y con otros niños, el plan de actividades y aprendizaje, la enseñanza, la evaluación del progreso del niño, la atención a la salud, el perfil de los adultos a cargo de la atención de los niños, el contexto familiar, las relaciones comunitarias, el entorno físico, el liderazgo de quien coordina el centro de cuidado, y los aspectos relacionados con la gestión del centro.

Claro está que las técnicas y programas de cuidado infantil, varían de acuerdo a las edades de los niños y permiten el correcto desarrollo de sus habilidades cognitivas, de motricidad y motivacionales.

La información recabada nos revela, no solo la trascendencia que tiene un servicio de cuidado y protección infantil a nivel familiar, sino también el énfasis que recibe este contexto social, por parte de los gobiernos, como principales oferentes del servicio, visiblemente para una problemática específica y un sector desfavorecido.

Pero, aun así, continúa evidente la necesidad de cubrir otros sectores socioeconómicos que no han podido ser beneficiados por programas estatales o a su vez demandan un servicio con estándares de calidad notablemente más altos.

El significado de cuidado es una categoría de análisis compleja y polisémica. De forma amplia, Batthyány (2014, p.49) la define como “aquella acción de ayudar a un niño o a una persona dependiente en el desarrollo y el bienestar de su vida cotidiana”.

1.2. Determinación de la oportunidad del negocio

Mediante el análisis previo, se observa una clara necesidad insatisfecha en un sector socioeconómico, relacionado al cuidado de niños y niñas.

La misma representa una oportunidad de negocio, principalmente por la falta de tiempo de los padres de familia para el cuidado de sus hijos, agravado por la necesaria inclusión en el mercado laboral de las mujeres, mismas que han sido las cuidadoras principales.

Sumado a esto, nos encontramos con el crecimiento poblacional de la ciudad de Cuenca y a las políticas estatales que ofertan programas de cuidado, para un sector vulnerable y de bajos recursos solamente.

Ante estas razones, se determina que una oportunidad de negocio es ofrecer un servicio de cuidado infantil a domicilio, asistido por tecnología móvil, con flexibilidad de horarios y cobro por horas.

La adopción de una aplicación móvil facilitará la innovación en el servicio, al ser auto – gestionable. Esto quiere decir que permitirá que profesionales calificados puedan registrarse y generar un perfil de cuidador, mientras el cliente puede contratar al profesional que cumpla con sus necesidades, agendar una fecha, realizar el pago digital y realizar el seguimiento, sin intermediarios y de manera virtual en todo momento, 24 horas, 7 días a la semana.

La logística y gestión de contratación y facturación del servicio, se desarrolla en la propia aplicación móvil, mediante automatización de módulos para la facilidad del usuario, reflejando un importante ahorro de tiempo por la agilidad del proceso. En la Tabla 1 se realiza el Escalón de Competencia.

Tabla 1.

Visualizar - Escalón de Competencia

<p>¿Por qué es interesante?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brinda servicio de cuidado infantil que se basa en el desarrollo de inteligencias múltiples. • Se ajusta a la disponibilidad del horario de trabajo de los padres. • Cuenta con una infraestructura de calidad.
<p>¿Por qué podría utilizarse esta solución?</p> <ul style="list-style-type: none"> • El método de trabajo de inteligencias múltiples, permite un desarrollo integral de los niños y es innovador. • Usan aplicaciones tecnológicas virtuales, para el trabajo con los niños como E-Mat, Ludiletras, Lingokids.
<p>¿Cuál es su punto débil?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No brindan el servicio en el domicilio • Costo muy elevado
<p>¿Cómo podríamos hacerlo mejor?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el servicio de cuidado en el domicilio con profesionales en el área. • Contratación del servicio online

Fuente: Propia – Referencia: Centro Cuidado Infantil Bambú

1.3. Validación de la oportunidad de negocio

Un paso crítico para el éxito de la oportunidad de negocio que se ha identificado, es la validación de la misma, pues conlleva un análisis en un entorno más real, dado que el mismo, contempla factores a enfrentar al momento de la ejecución del proyecto.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020), en el Ecuador las mujeres han incrementado su tasa de empleo global (número de personas empleadas para la Población Económicamente Activa, PEA) de 93.3% en 2007 a 95.4% en diciembre de 2019.

Han incrementado su participación en la PEA, pues se evidencia una reducción de la brecha entre hombres y mujeres del 20% en el 2012, al 16% en el 2019, como se constata en la Tabla 2 (Ecuador en Cifras, 2013).

Tabla 2.

Composición en cantidad y porcentaje de la PEA en el Ecuador años 2012 y 2019.

	AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PEA	2012	4'081.415	2'698.053	6'779.468
		60%	40%	100%
	2019	4'711.947	3'387.083	8'099.030
		58%	42%	100%

Fuente: Elaboración propia - Base de datos empleo, INEC 2020 y Ecuador en Cifras, 2013

En la Tabla 3 se puede visualizar que, en la ciudad de Cuenca, el porcentaje de la tasa global de participación laboral de las mujeres en el mercado es del 49.90% y el de los hombres del 67.40%. También se puede observar que Cuenca al tener menor cantidad de habitantes que en Quito y Guayaquil, la participación laboral de las mujeres con relación a Quito tiene un porcentaje menor en 4.10%, con relación a Guayaquil que es mayor con 7.90%; y si comparamos con la tasa de participación laboral a nivel nacional en mujeres es 4.90% más y en hombres es 25.40% más; lo cual podría incrementar la demanda de los Centros de Cuidado Infantil o de personas que cuiden a los hijos, mientras las mujeres y hombres de Cuenca van a laborar.

Tabla 3

Resumen Mercado Laboral por cantones

CANTÓN	Tasa global de participación laboral		Población Económicamente Activa PEA (10 años y más) por CANTONES	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Quito	51,00%	69,70%	483.258	614.263
Guayaquil	39,00%	68,10%	379.887	635.254
Cuenca	49,90%	67,40%	102.587	128.485

Fuente: Elaboración propia - Base de datos empleo, INEC 2020 y Ecuador en Cifras, 2013

Con lo antes expuesto, se puede percibir que existe la necesidad de los servicios formales de cuidado infantil fuera de horarios de trabajo y en días no laborables, es decir por lapsos de tiempo específicos y horarios particulares, sujetos a las necesidades puntuales de los clientes a domicilio pues, apenas el 2.61% de la población ocupada hace actividades en hogares privados con servicios domésticos como se observa en la Tabla 4.

Tabla 4

Distribución del empleo en cantidad y porcentajes, por ramas de actividad en Cuenca.

Rama de Actividad CIIU4 (población ocupada de 15 años y más)	Cuenca	
	Conteo	%
A. Agricultura, ganadería, caza y silvicultura y pesca	8.597	4.58%
B. Explotación de minas y canteras	80	0.04%
C. Industrias manufactureras	31.410	16.73%
D. Suministros de electricidad, gas, aire acondicionado	600	0.32%
E. Distribución de agua, alcantarillado	1.112	0.59%
F. Construcción	8.947	4.77%
G. Comercio, reparación vehículos	46.444	24.74%
H. Transporte y almacenamiento	10.060	5.36%
I. Actividades de alojamiento y servicios de comida	16.359	8.71%
J. Información y comunicación	1.523	0.81%
K. Actividades financieras y de seguros	3.042	1.62%
L. Actividades inmobiliarias	1.656	0.88%
M. Actividades profesionales, científicas y técnicas	8.396	4.47%
N. Actividades y servicios administrativos y de apoyo	5.813	3.10%
O. Administración pública, defensa y seguridad social	5.968	3.18%
P. Enseñanza	13.520	7.20%
Q. Actividades, servicios sociales y de salud	9.692	5.16%
R. Artes, entretenimiento y recreación	2.407	1.28%
S. Otras actividades de servicios	7.079	3.77%
T. Actividades en hogares privados con servicio doméstico	5.018	2.67%
U. Actividades de organizaciones extraterritoriales	0	0.00%
No especificado	0	0.00%
TOTAL	187.723	100.00%

Fuente: Base de datos empleo, Redatam, INEC 2020 Elaboración propia

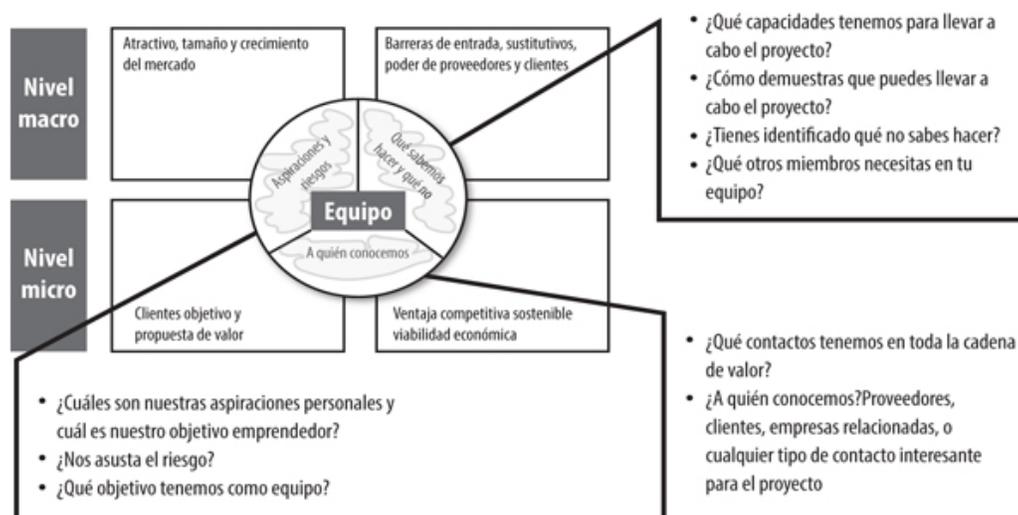
El porcentaje de otras actividades de servicio es del 3.77%, por tanto, la sumatoria del servicio doméstico y otros servicios es del 6.38%, con lo que se puede inferir que los padres de familia y personas que tienen a su cargo el cuidado infantil en la ciudad de Cuenca, no contarían con servicios personalizados de cuidado de niños que se adapten a sus necesidades. Por esto, se plantea cubrir esta necesidad con la implementación de un servicio de cuidado de niños a una empresa confiable, que garantice un servicio de calidad.

A continuación, se describen cuatro aspectos relevantes para validar esta oportunidad de negocio, considerando la contribución para fortalecer la misma, así como también a minimizar el riesgo de fracaso.

La base para este análisis, se ha llevado a cabo con la ayuda de la matriz de evaluación de oportunidad, detallada en la Figura 1, que aporta una mirada desde un nivel macro, hasta un nivel micro del negocio.

Figura 1

Matriz de Evaluación de Oportunidades



Fuente y elaboración: Prim, A. (2014)

Nivel Macro:**Factores Positivos**

- Existe un mercado cautivo con potencial de crecimiento, de acuerdo al análisis de las tablas anteriores.
- La capacidad que tenemos para brindar el servicio, es hacerlo a través de profesionales con experiencia en el área, cobrando un valor competitivo por los servicios prestados.
- La demostración que puedo llevar a cabo el proyecto, es la necesidad que existe de los padres de familia y será validado con el estudio de mercado.
- Los miembros adicionales que requiero en el equipo es una persona de marketing y las alianzas estratégicas como universidades y medios de comunicación, que nos ayudarán a posicionarnos en el mercado.

Factores Negativos:

- Desconfianza por tener un extraño en casa.

Nivel Micro**Factores Positivos**

- Al ser nuestro cliente objetivo padres de familia con niños entre 0 y 12 años que trabajan, significa que tienen poder adquisitivo y requieren el servicio por falta de tiempo. El presente proyecto oferta un servicio con disponibilidad 24/7 a domicilio.
- La ventaja competitiva es que es un servicio cobrado por horas, con disponibilidad 24/7 y el usuario puede visualizar la información de la cuidadora, previo a su contratación.

Con lo antes expuesto, se puede concluir que tenemos más factores a favor a nivel micro y macro; sin embargo, deben existir mejoras constantes en función de las necesidades de los usuarios, para generar confianza y dar un servicio de calidad. A continuación, el detalle:

a). Investigación de mercado exploratoria:

Medio utilizado para recopilar la información necesaria acerca del mercado de la ciudad de Cuenca, posteriormente, un análisis de datos nos brindó la información estructurada como perfil de cliente, segmento de mercado, demanda y precio potencial, concepto de servicio sometido a prueba y datos desagregados, como aspectos a tomar en cuenta para la contratación del servicio, es decir gustos y preferencias.

El detalle de esta investigación se comparte en el capítulo 2, conjuntamente con su metodología y resultados obtenidos, como: el 54% de los padres estarían dispuestos a contratar los servicios de cuidado infantil en el domicilio.

b). Capacidades e intereses:

Se cuenta con la motivación para realizar este proyecto, por la capacidad administrativa y experiencia laboral obtenida a lo largo de los años en diferentes empresas de la ciudad, como por ejemplo personal técnico en el área de cuidado infantil y psicopedagogía que perdieron el empleo por la pandemia, pueden prestar los servicios en la propuesta de negocio que se plantea, al igual que estudiantes egresados de las carreras afines al cuidado y protección infantil. En el caso de estudiantes se articulará con universidades del cantón.

c). Barreras de entrada:

Valida positivamente la oportunidad de negocio, el disponer de cuatro barreras de entrada, las mismas son:

Innovación en el servicio, al tratarse de una opción auto - gestionable, donde el propio usuario o cliente puede ofrecer o contratar el servicio, según cumpla sus necesidades.

Tecnología implementada por medio de una APP móvil y servidores de última tecnología, facilita que el servicio se encuentre disponible las 24 horas 7 días de la semana y al mismo tiempo, la logística necesaria para el proceso se ve beneficiada por la rapidez tecnológica de la plataforma, sin necesidad de intermediación humana o documental.

Estructura de costos fijos bajos, mediante la utilización de esta estructura, ya que el personal labora por horas a través de servicios profesionales, Registro Único de Contribuyentes (RUC) y factura, mientras que el apartado tecnológico está vinculado a servicios cloud, como servidores en la nube.

Los estándares calidad de los empleados en servicios de cuidado infantil de primer nivel, fortalece la seguridad del cliente, este aspecto es ampliamente valorado, dado que el servicio es en su propio domicilio. Estos estándares se reflejan en el nivel de formación de las personas que prestan el servicio de cuidado infantil en el domicilio y en el tiempo de respuesta y la seguridad de la transacción, al momento de la contratación online.

d). Competencia:

La oferta de este tipo de servicios es reducida, actualmente existe solo un oferente similar con una capacidad tecnológica básica en el país, el mismo se encuentra ubicado en la ciudad de Quito.

Los puntos descritos reflejan un panorama positivo en la potencialidad del servicio de cuidado infantil a domicilio a través de una aplicación móvil, para satisfacer las necesidades de los padres de familia y contribuir al desarrollo de niños y niñas, por consiguiente, se puede concluir como una oportunidad válida de negocio.

CAPÍTULO 2

2. Análisis del Entorno del Servicio de Cuidado Infantil

La globalización ha incrementado la oferta laboral de las mujeres en el mundo, lo que ha hecho que los padres en general compartan menos tiempo en el hogar para realizar actividades de cuidados de sus hijos.

Por otra parte, las mujeres juegan un papel importante en el cuidado de los niños. Para Becker (1965), las mujeres no eligen solamente entre el número de horas a trabajar y las horas de ocio, sino que eligen entre horas de ocio, su trabajo y destinar su tiempo a la producción de bienes del hogar.

Los datos publicados por el INEC, 2020, hace referencia al incremento de manera significativa de la tasa de empleo global de la mujer en el Ecuador, que en el 2009 era de 91,6% y se incrementó en 2019 a 94,5% con una tendencia creciente, mientras que de los hombres ha permanecido sin fluctuaciones considerables.

Es importante recalcar la brecha de la tasa de empleo global de la mujer a nivel nacional, en el 2009 era de 3,2% con respecto a los hombres, mientras que para el año 2019 se redujo a 1,8%, marcando la mayor participación de la mujer en entornos laborales y económicos.

Tal ha sido la demanda, que hoy nos encontramos con servicios cada vez más especializados pensado para un cliente objetivo más particular, pero igualmente resulta atractivo el intervenir en este mercado del cuidado infantil, por la tendencia creciente para el futuro, siempre y cuando, como se menciona en los siguientes capítulos del presente proyecto, sea un servicio con profesionales en el área, para que se complemente con tareas dirigidas y brinde flexibilidad en la contratación en horarios y precio; es decir servicios integrales que permitan un desarrollo en el infante, en destrezas y valores para un contexto de una vida más exigente.

2.1. Metodología

Para el desarrollo del estudio de mercado se aplicaron las siguientes fases:

Fase 1: Investigación mediante entrevistas y encuestas para conocer el perfil que debe tener la cuidadora de niños y de igual manera, conocer los precios y horarios adecuados para brindar el servicio.

Previo al desarrollo del trabajo de investigación, se procederá a informar a los posibles participantes del estudio, tanto de las entrevistas y las encuestas, el propósito de la investigación y se solicitará que llenen el consentimiento informado, donde manifestarán su interés por aplicar las encuestas, y participar en las entrevistas. Al mismo tiempo la investigadora procederá a realizar una primera revisión de la documentación y fuentes bibliográficas.

Esta fase sirve para definir un perfil con las habilidades y competencias que debe tener la cuidadora de niños, para lo cual se realizarán entrevistas a profundidad, con el fin de establecer qué necesitan para el cuidado infantil, precios, jornadas de trabajo, habilidades y experiencia. Y la encuesta a las personas que requieren el servicio para conocer sus necesidades.

Fase 2: Procesamiento de información para establecer el contexto actual de los centros infantiles, caracterización de los hogares y estudio del mercado (análisis FODA).

En esta fase se realizará la recopilación de la información de la fase 1, y se iniciará con una encuesta piloto a 15 personas, para verificar que la encuesta esté bien elaborada y en función de la encuesta piloto se determinará el tamaño de la muestra. Así mismo, se coordinará para que las encuestas y entrevistas sean en un entorno adecuado y distendido, con la finalidad de obtener información pertinente.

Una vez aplicados los instrumentos, se procederá con la tabulación y presentación de tablas y gráficos informativos. Para ello, se emplearán los programas: Excel, Word y Kobotoolbox. Finalmente, el análisis y la discusión de los resultados se efectuarán a través de una triangulación entre los resultados, los fundamentos teóricos y el criterio de la investigadora.

Fase 3: Conclusiones (viabilidad o no del proyecto). Para la toma de decisiones, es preciso conocer la mayor información posible acerca de sus usuarios o potenciales clientes, por lo que este proyecto emplea herramientas de investigación de campo, como encuestas para entrar en contacto con las personas de la ciudad de Cuenca, lo que, a través de un análisis de datos posterior, permita obtener información relevante acerca del cuidado infantil.

Según el tipo de datos empleados y el período temporal en el que se realiza la investigación, se determina la siguiente tipología:

Mixto: Puesto que se asumirá un enfoque cuantitativo y cualitativo. **Cuantitativo**, porque se trabajará con datos obtenidos de encuestas; y, de información numérica y porcentual, proporcionada por los estamentos oficiales. A su vez, el enfoque **Cualitativo** será necesario en el tratamiento de los resultados de las entrevistas. Adicionalmente, se requerirá un enfoque cualitativo hermenéutico durante el tratamiento bibliográfico documental.

Transversal: Debido a que la aplicación de los instrumentos de recopilación de información, se hará en un solo momento en el tiempo. Esto implica que los datos obtenidos reflejarán la situación actual del fenómeno investigado.

Para determinar el número de encuestas, se utilizó la siguiente fórmula de acuerdo a la Figura 2:

Figura 2

Fórmula para determinar la muestra

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Fuente: Aplicación de la economía del comportamiento en la investigación de mercados por Yanna Stefanu

N: Es el tamaño de la población o universo.

K: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de los resultados de la investigación.

e: Es el error muestral deseado.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población, la característica de estudio.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica.

n: Es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Para esta investigación tomamos los siguientes datos:

2.1.1. Análisis cuantitativo

Objetivo del análisis cuantitativo: con este análisis cuantitativo, buscamos recopilar información relevante de las necesidades y requerimientos de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

a). Validación de la encuesta: para el análisis cuantitativo, se desarrolló como primer paso la validación del formulario de la encuesta, sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca, se envía link para reunión

<https://cedia.zoom.us/j/85635988078>; se realiza con 12 participantes.

Objetivos de la reunión de validación:

- Validar el contenido de la encuesta, que se va aplicar para el levantamiento de información.
- Revisar el tiempo que las personas se toman para el llenado de la encuesta.
- Recopilar las sugerencias y observaciones de los participantes, respecto al diseño y contenido de la encuesta.

Retroalimentación de los participantes

Una vez terminada la encuesta, cada participante realizó su respectiva retroalimentación, que se detalla a continuación:

- Para la mayoría de los participantes, la encuesta fue clara y fácil de responder.

- Una de las observaciones fue que se especifique que se trata de un servicio 24/7, lo cual fue incluido en la presentación.
- Se agregó el consentimiento para elaboración de la encuesta.
- Se incluyó el lugar de residencia, ya que la georreferenciación es subjetiva.
- Se hizo constar en la encuesta datos como: nombres, edad y lugar de residencia del encuestado, para tener más información.
- La pregunta 17 se hizo de opción múltiple, para conocer mejor las necesidades del cliente.

Acuerdos y compromisos

Con las observaciones realizadas por los participantes, se ejecutaron los cambios en el formulario, que es utilizado para el pilotaje de la encuesta. Por petición de los participantes, no se grabó en audio ni en video la reunión virtual, la constancia de la participación queda registrada en un acta que se encuentra como Anexo 4.

b). Cálculo del tamaño de la muestra

N (universo finito) = 231.072 personas del cantón Cuenca que se encuentran económicamente activas, según datos de Censo INEC (2010).

k= valor de la constante de 1.96, considerando un nivel de confianza del 95%, de acuerdo a los siguientes valores k: en la tabla 5

Tabla 5

Valores k más utilizados y sus niveles de confianza

k	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,50%	99%

Fuente: Aplicación de la economía del comportamiento en la investigación de mercados por Yanna Stefanu

e= 5% error muestral esperado

p= 0,87 porción de individuos que poseen la característica de estudio. En nuestro caso son las familias que tienen niños o niñas menores de 12 años y cuentan con los recursos económicos para contratar los servicios de cuidado infantil. El valor de 0,87 se obtuvo de la siguiente manera: Acorde a los datos del Observatorio Nacional de la Niñez y Adolescencia publicado en el 2017, se tiene que por cada 20 personas que trabajan, 17,5 de ellas están a cargo o son responsables de niños menores de 12 años ($17,5 / 20 = 0,87$)

q= 0,13 es la porción de individuos que no poseen la característica de estudio (Resultado de $p+q=1$; siendo $p = 0,87$ entonces $q = 0,13$).

Aplicando la fórmula descrita anteriormente, tenemos una muestra para aplicar 175 encuestas en el cantón Cuenca.

La encuesta está diseñada en la plataforma KoboToolbox (www.kobotoolbox.org), que permite analizar y gestionar datos online con una conexión segura. El link de la encuesta es:

<https://ee.humanitarianresponse.info/x/9OkSbZfS>; información que se encuentra en el Anexo 1 Encuesta de Cuidado Infantil, que es de elaboración propia.

2.1.2. Análisis Cualitativo

Objetivo del análisis cualitativo.

Conocer cuáles son los aspectos más importantes para el cuidado de los niños, que tan importante es cuidar el entorno, referencias de lugares donde pueda conseguir personal profesional para brindar el servicio, costos en el mercado; y, las características que debe tener una cuidadora infantil.

Entrevistas. - Se realiza entrevistas a profundidad a seis personas expertas, con experiencia en el área de cuidado infantil, para conocer la realidad actual y los requerimientos de los usuarios con la nueva normalidad y los principales problemas que se han presentado a lo largo del tiempo, a fin de poder ofrecer un servicio más integral.

Se aplicó a las personas expertas, una entrevista de investigación semiestructurada, lo que permite al entrevistado dar una respuesta más libre, profunda y completa. Las preguntas de la entrevista se indican a continuación:

- Situación actual de los centros de cuidado infantil (usos de los centros de cuidado infantil).
- Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.
- Habilidades y características que debe tener una cuidadora.
- Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.
- Factores que deben ser tomados en cuenta, para brindar el servicio de cuidado infantil.

2.2. Resultados

2.2.1. Cualitativo Entrevistas

El interés por temas referentes al cuidado infantil en el Ecuador, ha ido creciendo de menos a más por parte del Estado, a través de políticas públicas y programas para fortalecer el desarrollo infantil.

En el contexto actual que vivimos por la pandemia y la necesidad que tienen los padres de familia de los servicios o apoyo para el cuidado de sus niños y niñas, pone sobre la mesa la necesidad de un servicio que brinde las condiciones de seguridad y cuente con la capacidad técnica para brindar este servicio. En la Tabla 6, se observa el resultado de las entrevistas realizadas.

Tabla 6

Resumen resultado entrevista a profundidad

Persona entrevistada	Medio de la entrevista	Contexto de los centros infantiles	Perfil de las Cuidadoras	Factores a considerarse para el servicio de cuidado infantil
Lcda Maria Quito (15 años de experiencia en temas de protección especial en el sector público)	Microsoft Teams	Los centros de cuidado diario públicos están cerrados, pero se está brindando atención a través de medios tecnológicos y visitas en el domicilio por personal del MIES.	Tener conocimiento sobre desarrollo infantil, las cuidadoras deben tener procesos de capacitación constante, para poder orientar a las familias.	Generar espacios adecuados de cuidado y crianza, como los rincones lúdicos en los hogares, fomentar actividades físicas de juegos y recreativas, y mantener un buen trato con los niños todo el tiempo.
Mgtr. Karla González (10 años de experiencia en Protección Infantil en el sector privado)	Microsoft Teams	Por la emergencia sanitaria, la mayoría de centros de cuidado infantil ha cerrado sus puertas, lo que ha frenado de manera prolongada la estimulación que recibían muchos niños.	Tener vocación por el cuidado infantil., ser cariñosa, amable, atenta, comunicativa, responsable, dinámica, alegre, proactiva, educada y madura. Debe tener formación académica en relación a temas de estimulación y cuidado infantil.	Es importante tener en cuenta la certificación para la prestación de servicios de cuidado infantil, el personal con el que cuenta y la preparación académica, así como también el nivel de seguridad y comunicación con los padres o responsables del cuidado de los niños.
Psic. Lorena Cordero (7 años de experiencia en protección infantil y derechos de personas vulnerables en el sector privado y público)	Microsoft Teams	La situación actual debido a la pandemia, ha dificultado el acceso a centro infantiles privados y especialmente a los públicos.	Debe gustarle trabajar con los niños, además de poseer estudios superiores referentes al cuidado infantil o estar estudiando una carrera en esa área, también el cuidador/a debe tener conocimiento de enfoque de derechos y ser una persona proactiva y creativa.	Debe considerarse el respeto de las tradiciones, cultura y religión de cada familia.
Trabajadora Social Viviana Eras (4 años de experiencia en el trabajo con familias y niños en situación de riesgo)	Microsoft Teams	Los centros públicos han tenido que cerrar sus puertas, en el caso de los centros privados, la cobertura ha disminuido y en el caso de familias que no tienen los recursos para dejar a los niños en los centros privados, han dejado a los niños solos en los domicilios.	Debe tener vocación de servicio, ser empática y carismática.	Contar con las medidas de seguridad, ser consciente de que un niño no está exento a que le suceda algún tipo de accidente, por tal motivo los centros deben invertir en una infraestructura que garantice la seguridad de los menores.
Psic. Jenny Vallejo (5 años de experiencia en instituciones educativas niveles inicial, básico y bachillerato)	Microsoft Teams	En las guarderías se vive una incertidumbre, por qué no se sabe que va a pasar a futuro, la cobertura ha disminuido, todavía estamos a la espera de las decisiones del COE cantonal respecto al retorno de los niños a los centros iniciales y también hay una preocupación de los padres para enviar a los niños a estos centros.	Las características que deben tener los cuidadores son: ser una persona cariñosa, una profesional con capacidades para trabajar con los niños, debe ser una persona muy observadora y comunicativa tanto con los niños como con los padres de familia.	Los centros deben tener una propuesta pedagógica clara y certificada, que permita brindar una garantía a los padres de familia del cuidado de sus niños ya que cuenta con el personal capacitado para brindar el servicio.
Lcda. Daniela Machado (2 años de experiencia en la docencia de las carreras de estimulación temprana y educación inicial en la Universidad Nacional de Educación)	Microsoft Teams	Varias familias han desertado del servicio de cuidado de niños en centros de desarrollo, tanto públicos como privados, debido a la pandemia. Centros en donde antes había 100 niños y niñas, hoy hay menos de la mitad.	Los cuidadores deben tener mucha paciencia, y mucho amor para poder trabajar con ese grupo etario, ya que esa etapa entre los 1 a 5 años es muy importante para el desarrollo de los niños y niñas, también el cuidador/a debe ser una persona bastante empática y comunicativa, tanto para trabajar con los niños como con los padres de familia.	Los factores que se deben tomar en cuenta es el trabajo integral y conjunto con la familia, es importante también tener una comunicación continua con los padres sobre el desarrollo de sus hijos, para el refuerzo de las actividades que se trabajan en los centros infantiles.

Fuente: Elaboración propia basada en entrevistas a expertos

En base al resultado de las entrevistas, podemos decir que especialistas en temas de cuidado y protección infantil, indican que existe una necesidad del servicio de cuidado infantil y que en estos momentos tanto centros infantiles privados como públicos, han tenido que cerrar las puertas o disminuir la cobertura, lo que ha hecho que varios padres de familia tengan que dejar a sus hijos con personas de confianza como familiares o vecinos. En este sentido, es evidente la aplicación del servicio “Cuidado infantil a domicilio” propuesto en este proyecto para cubrir esta necesidad, además los especialistas indican que el personal que preste el servicio, deben ser profesionales en el cuidado y desarrollo infantil, tener empatía y ser personas proactivas. Estos aspectos son importantes para considerar, al momento de la selección del personal.

2.2.2. Encuesta cuantitativa

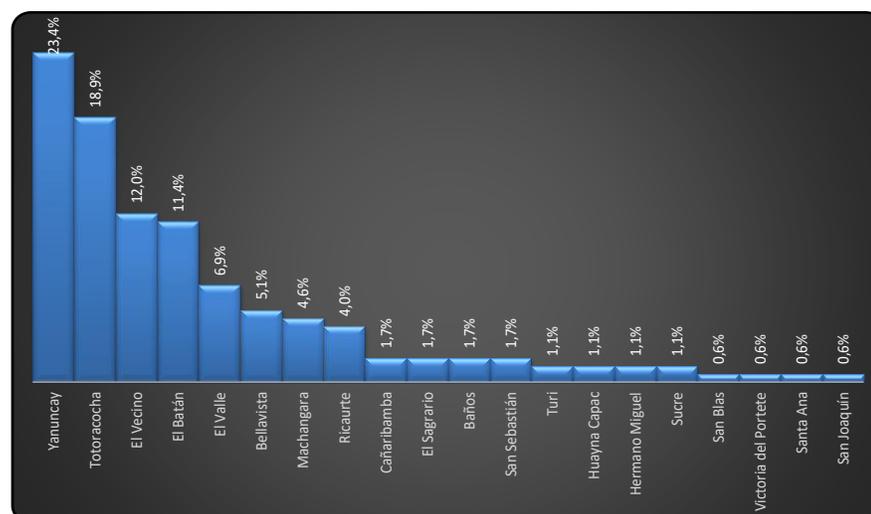
Una vez realizada la validación y pilotaje del formulario de preguntas, se procedió a la aplicación de 175 encuestas distribuidas online, a un grupo de personas que indicaron su deseo de participar en este levantamiento de información, sobre la necesidad y requerimiento de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca. Este levantamiento de información se llevó a cabo desde el 11 hasta el 18 de enero de 2021 y los resultados se presentan a continuación:

2.2.2.1. Contexto de las familias en el cantón Cuenca

En la figura 3 se puede ver la distribución por sector de las familias en Cuenca para la realización de las encuestas.

Figura 3

Distribución de personas encuestadas por parroquia.

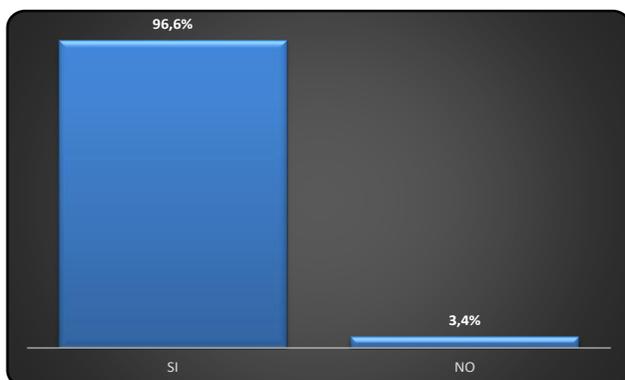


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Como podemos observar en la figura 3, las personas que respondieron la encuesta se encuentran en las zonas residenciales del cantón, que son las parroquias que tienen el mayor número de población según el Censo Nacional de 2010. En este sentido, los resultados nos permiten identificar claramente las zonas en donde nuestro servicio puede tener mayor demanda.

Figura 4

Porcentaje de familias con niños menores de 12 años.

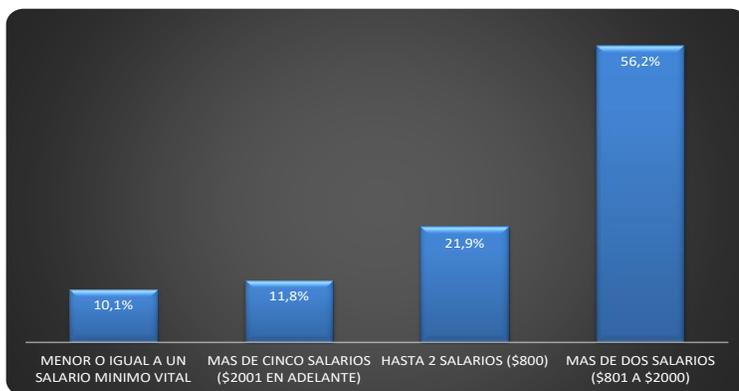


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante, sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

La información de la figura 4 nos presenta que el 96,6% de personas encuestadas tiene niños o niñas menores de 12 años a su cuidado (un total de 169 personas de 175 encuestadas).

Figura 5

Porcentaje del nivel de ingresos del hogar.



Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Como se puede observar en la figura 5, la mayoría de los hogares tienen un ingreso económico superior al salario básico, esto permitiría que los padres de familia o cuidadores de los niños y niñas, puedan invertir en el servicio de cuidado infantil.

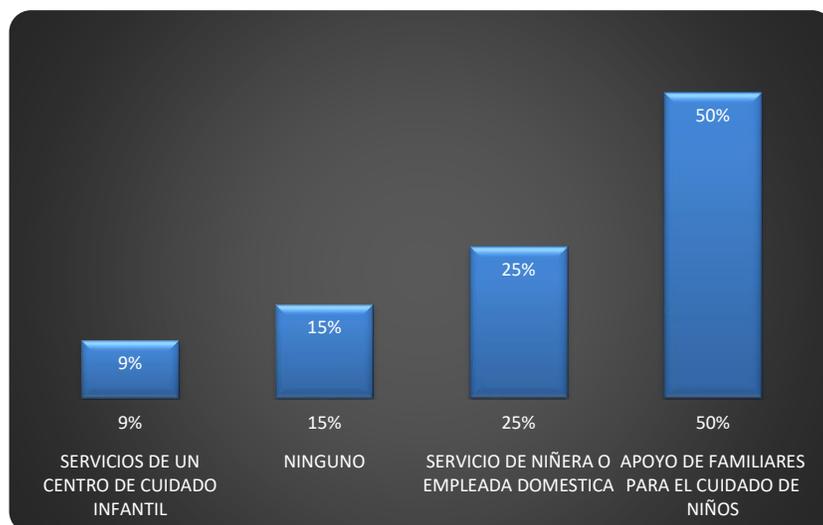
2.2.2.2. Servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca

En cuanto a los servicios de cuidado infantil, tenemos los siguientes resultados que corresponden a las 169 familias que tienen niños/as menores de 12 años bajo su cuidado.

En la figura 6, podemos observar que el mayor porcentaje en el contexto actual de la emergencia los padres de familia, solicitan apoyo a sus familiares para el cuidado de los niños, en este sentido tenemos que un 50% reciben este apoyo de sus familiares, un 25% contratan los servicios de niñera o empleada doméstica, y un 9% la contratación de los servicios de un centro de cuidado infantil. En cuanto a la distancia que deben recorrer para dejar a los niños con sus familiares, tenemos que el 40% de familias recorren una distancia corta (menos de 5 cuadras), un 29% una distancia medio lejos (entre 6 a 10 cuadras), 11,7% muy lejos (21 cuadras o más), otro 11,7% ninguna distancia (los familiares vienen al domicilio) y un 7% una distancia considerable (de 11 a 20 cuadras).

Figura 6

Porcentaje de hogares que cuentan con servicios o apoyo de cuidado infantil.

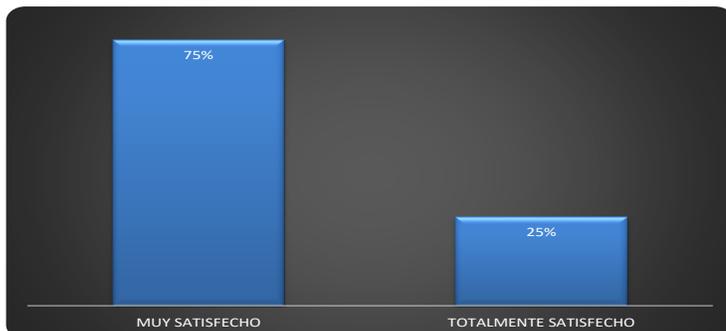


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Respecto a las familias que contratan el servicio de un centro de cuidado infantil privado, el nivel de satisfacción es alto, y el costo promedio que cancelan mensualmente por el servicio está entre los \$193 por mes.

Figura 7

Porcentaje de nivel de satisfacción del servicio en el centro de cuidado infantil.

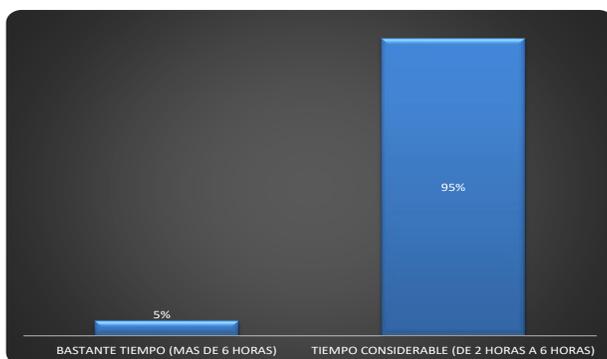


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

En la figura 8 podemos ver que el 95% de los encuestados indican que requieren el servicio de niñera o empleada doméstica en el domicilio.

Figura 8

Porcentaje de tiempo en el domicilio que requieren niñera o empleada doméstica.



Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

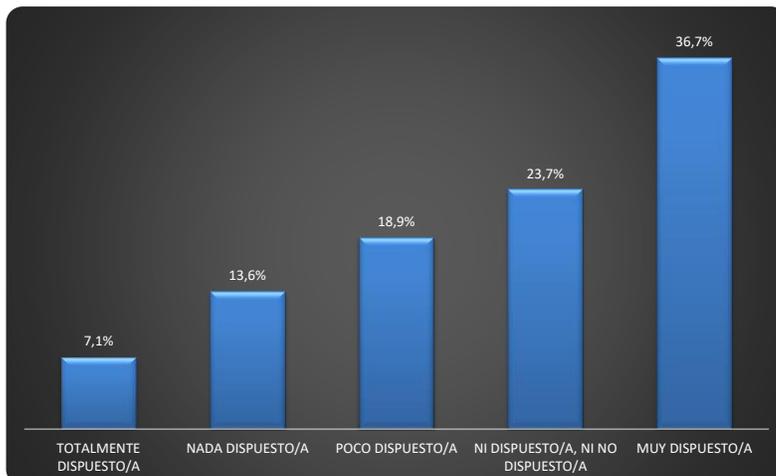
En lo referente al tiempo de servicio de una niñera o una empleada doméstica en el domicilio, de acuerdo a la figura 8 es que se da entre 2 a 6 horas al día, esto nos da una idea de la cantidad de horas que los padres de familias necesitarían para el servicio de cuidado infantil.

2.2.2.3. Necesidades del Mercado

Para determinar la viabilidad del proyecto, se preguntó a las personas encuestadas sobre la disponibilidad o factibilidad que ellos tendrían para contratar los servicios de cuidado infantil en el domicilio; los resultados se presentan a continuación en la figura 9:

Figura 9

Porcentaje de factibilidad de contratación de servicios de cuidado infantil a domicilio.

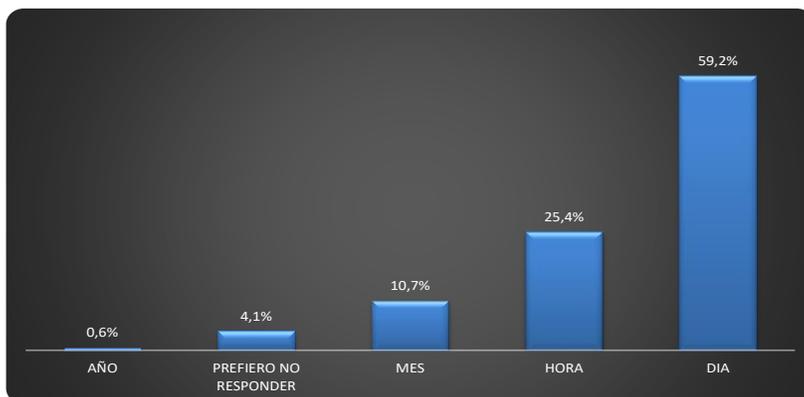


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

En la figura 9, podemos observar un porcentaje considerable de personas que desean los servicios de cuidado infantil en el domicilio (43,8% que sí desean el servicio vs un 32,5% de personas que no desearían el servicio). Con este dato podemos determinar que el proyecto sería viable.

Figura 10

Porcentaje de tiempo de contratación de servicios de cuidado infantil a domicilio.

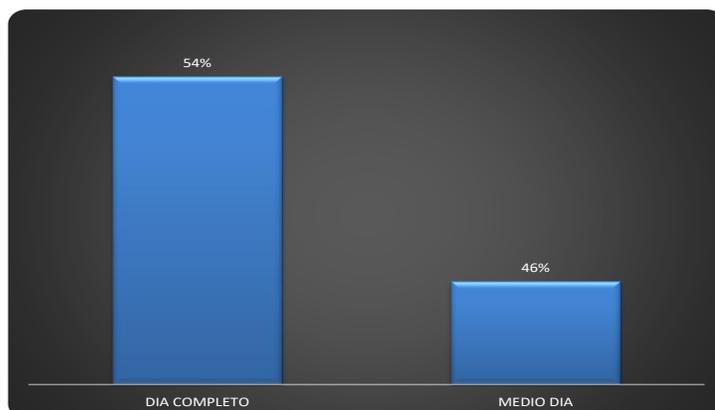


Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

De acuerdo a la figura 10, se puede observar que el 59.20% contrataría el servicio por día, el 25.40% por hora; y, el 10.70% por mes, con lo que es importante brindar un servicio con flexibilidad de horarios y formas de pago.

Figura 11

Porcentaje de temporalidad de contratación de servicios de cuidado infantil a domicilio.



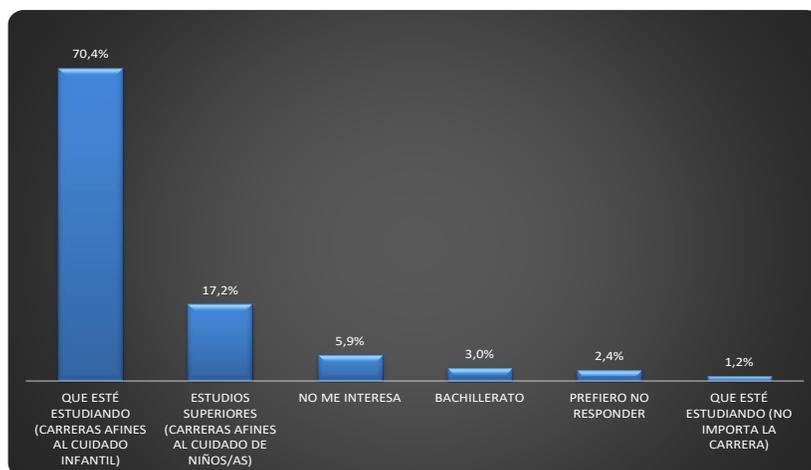
Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Los padres de familia que respondieron que sí desean el servicio de cuidado infantil, indican que la contratación de los servicios lo harían por día en un 54% (figura 11), en función de la necesidad o demanda del servicio. El costo promedio por hora que están dispuestos a pagar, está entre los \$6,00 dólares por la hora.

En la figura 12 se puede observar que el 70.46% prefieren que estén estudiando una carrera a fin a cuidado infantil y un 17.26% que sean profesionales en carreras afines a cuidado infantil.

Figura 12

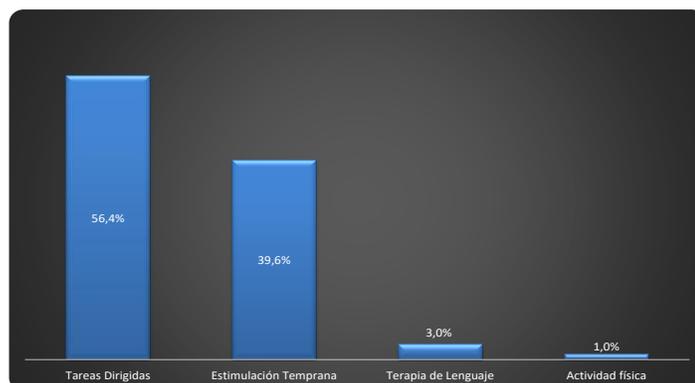
Porcentaje de preferencia del perfil académico de la cuidadora infantil.



Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Figura 13

Porcentaje de actividades que prefieren que realice la cuidadora.



Fuente: Encuesta para recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

En conclusión, con respecto al perfil y los servicios complementarios al cuidado infantil en el domicilio, las personas encuestadas responden (figura 12), que prefieren que la persona que va a cuidar a sus niños, tenga conocimientos o esté estudiando alguna carrera referente al tema. Y desean como servicio complementario: tareas dirigidas y estimulación temprana en caso de niños en primera infancia; por tanto, el servicio debe ser profesionalizado, de acuerdo a lo que se pudo observar en la figura 13.

2.3. Análisis FODA

Realizado el análisis de la información, se detectaron factores que destacan la fortaleza del proyecto, como la infraestructura tecnológica y la contratación flexible que agiliza el acceso al servicio, solucionando así el problema del cuidado de infantil

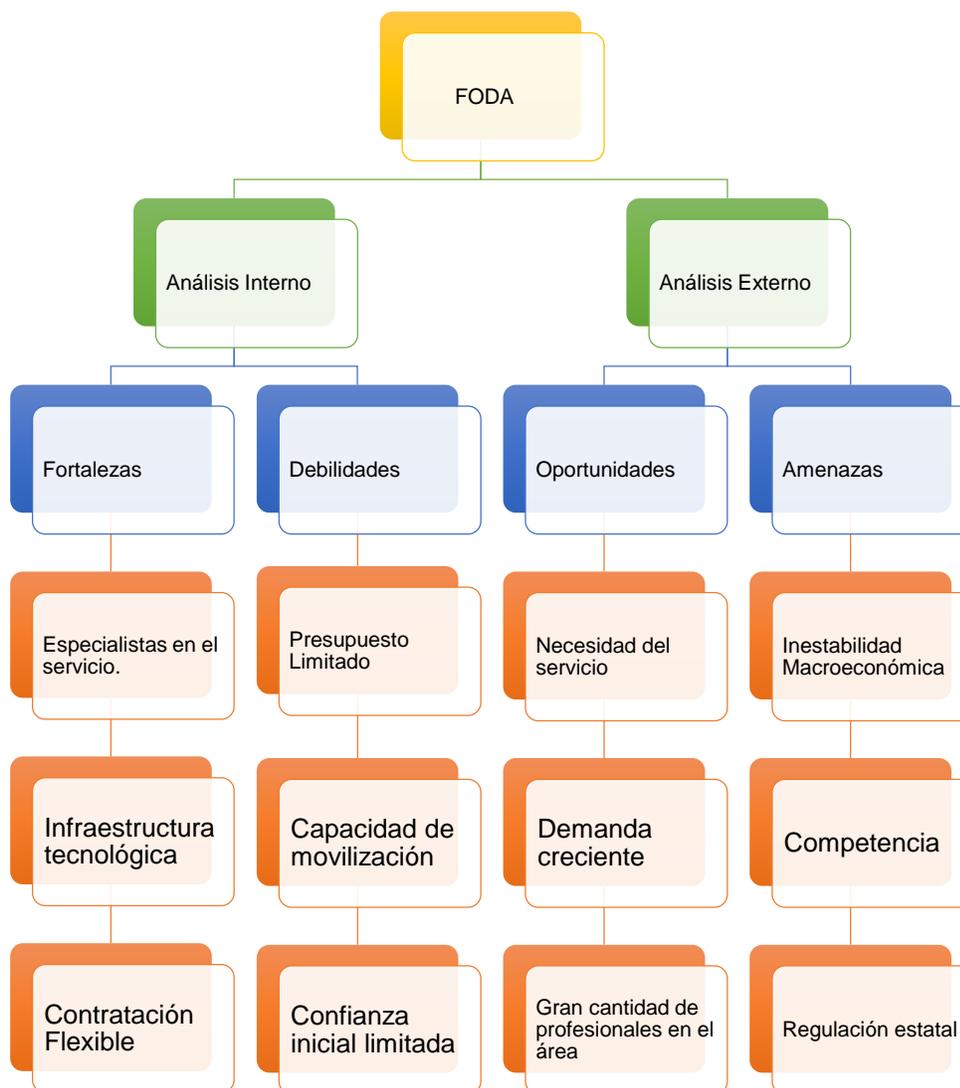
Al ser un proyecto nuevo que ingresaría al mercado en Cuenca, la principal debilidad detectada sería la confianza, que deberá ser mitigada con la correcta implementación de protocolos de servicio y atención, reflejándose en la calificación 5 estrellas por parte del cliente.

La oportunidad que presenta el contexto, es la creciente demanda de los servicios de cuidado particulares, tomando en cuenta que, con la pandemia, la mayor cantidad de centros de cuidado infantil se encuentran cerrados, siendo una buena opción un servicio a domicilio, cubriendo esta necesidad, además de la de los padres que requieren los servicios con horarios más flexibles, para realizar sus actividades diarias.

Se considera como principal amenaza nueva competencia en el sector, sin embargo, esta deberá ser atenuada potenciando las barreras de entrada que poseemos. La figura 5, detalla factores adicionales del entorno a tener presente.

Figura 14

Organigrama FODA



Fuente: Elaboración propia en función de resultados.

2.4. Discusión

Altamente relevantes son los datos recabados en esta investigación de campo, que ha posibilitado conocer de cerca el mercado, además descubrir detalles y características de un potencial cliente, los cuales son aspectos fundamentales al momento de la ejecución y puesta en marcha del proyecto.

De igual manera, este proceso ha permitido confirmar la necesidad del servicio de cuidado infantil en las personas que residen en la ciudad de Cuenca; sustentos reales que conformarán un mapa de ejecución, una vía o un panorama mucho más claro, que en la práctica supondría una disminución considerable de los riesgos de fracaso del proyecto.

Existe un aporte añadido de esta investigación, que serán usados de cara a la formulación del modelo de negocio, dada su contribución a una mayor claridad a los supuestos iniciales planteadas en el modelo CANVAS.

CAPÍTULO 3

3. Modelo de Negocios

El modelo de negocio para este proyecto, consistirá en el cuidado de niños y niñas en el domicilio del cliente, disponible 24 horas durante los 7 días de la semana; para ello se emplearán los servicios de cuidadoras profesionales, manteniendo estándares de calidad internacionales de cuidado, bajo la supervisión o monitoreo que garantizará la seguridad del servicio.

La contratación y gestión completa del servicio, se llevará a cabo por medio de una aplicación móvil, que facilita el cobro, por medio de pasarelas de pago digitales.

La generación de ingresos del proyecto estará sustentada en el cobro del servicio por horas, al igual que la publicidad dentro de la plataforma; y, venta de implementos didácticos.

3.1. Detalle Modelo CANVAS

Se utilizará el modelo de negocio CANVAS como herramienta de gestión estratégica, para plasmar las hipótesis del proyecto, que a posterior permitirá pivotar el modelo en el mercado. Previamente se definió tres hipótesis más importantes, las cuales son:

Hipótesis del problema: Los padres de familia o personas que tienen a cargo el cuidado de niños entre 0 y 12 años, disponen del servicio de cuidado de niños únicamente en horarios de oficina, de lunes a viernes.

Hipótesis de producto: Los padres de familia requieren un servicio de cuidado de niños a domicilio, con disponibilidad de horario 24/7.

Hipótesis del cliente: Los padres de familia o personas que tiene a su cargo el cuidado de niños entre 0 y 12 años, requieren un servicio de cuidado de niños con disponibilidad 24/7

El estudio realizado por medio de las encuestas y grupos focales, facilitó los insumos para contrastar las hipótesis de la herramienta CANVAS, sin embargo, el mercado real será siempre el que modifique de ser necesario, cada uno de nuestros supuestos a fin de consolidar el negocio.

Con la información recabada por el mercado, y las hipótesis establecidas, el modelo de negocios se definiría de la siguiente manera:

1. **Aliados Clave:** Al ser un proyecto que recién inicia, es clave contar con medios de comunicación locales, que dan mucho énfasis en la familia y su cuidado. En cuanto a las alianzas estratégicas están las universidades, bolsas de empleo y centros educativos, para tener amplia gama de profesionales para brindar el servicio, con profesionales en cuidado infantil y estimulación temprana, para evaluar mejoras en

el servicio. Además, están las empresas, vitales para diversificar el servicio al igual que clientes satisfechos que son importantes para validar y promocionarlo.

2. **Actividades Clave:** Existen actividades que permitirán desarrollar el negocio, que es tener disponibles los horarios 24/7, servicio a domicilio y mantener actualizada y completa la información en la APP.
3. **Recursos Clave:** Monitoreo en cámara del servicio por aplicación APP, aplicación amigable de uso fácil, disponibilidad de servicio sin APP; y Gestión de la plataforma móvil.
4. **Propuesta de Valor:** Estará definida por el servicio de cuidado infantil en el domicilio del cliente, en horarios disponibles 24/7, con personal capacitado, con cobro por las horas contratadas y monitoreo con cámaras.
5. **Relaciones con los clientes:** Se desarrollará de manera principal a través de la aplicación móvil y presencialmente; adicionalmente se hará un seguimiento con calificación del servicio.
6. **Segmentos de clientes:** Una vez analizada la información de mercado, el proyecto se orientará a padres de familia o personas que tiene a su cargo el cuidado de niños entre 0 y 12 años.
7. **Canales:** Difusión del servicio por medios de comunicación aliados y redes sociales, de igual manera, la aplicación móvil será el canal para la venta y posventa, mismo que admite calificar el servicio.
8. **Estructura de Costos:** Al ser un proyecto que inicia, es indispensable minimizar los costos fijos, siendo estos servidores en la nube, salarios del personal administrativo, servicios profesionales de programador, conexión a internet y registro tiendas Playstore y Appstore. Dado que el servicio se brindará por horas, es vital mantener dentro de los costos fijos a los salarios por servicios profesionales de las cuidadoras, así como también, movilización y otros materiales lúdicos o pedagógicos.
9. **Estructura de Ingresos:** Cobro por horas, venta de publicidad por en la aplicación móvil; y, venta de productos. El lienzo CANVAS se encuentra como Tabla 7.

Tabla 7*Modelo de negocio CANVAS*

Aliados Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con el Cliente	Segmentos de Clientes
Medios de Comunicación.	Disponibilidad de horarios 24/7 Servicio a domicilio, Información completa en la APP.	Servicio de cuidado de niños a domicilio con profesionales.	Asistencia mediante la APP y presencialmente con calificación posterior al uso del servicio.	Hogares con niños desde 0 a 12 años.
Universidades, Bolsas de Empleo, Centros Educativos.	Recursos Clave	Disponibilidad de horarios 24/7.	Canales	
Profesionales de cuidado infantil y estimulación temprana.	Monitoreo en cámara por aplicación APP.	Pago por horas contratadas.	Difusión mediante medios de comunicación y redes sociales para uso del servicio de preferencia por la APP.	
Empresas.	Aplicación amigable de fácil uso.	Monitoreo con cámaras.		
Clientes satisfechos.	Disponibilidad de servicio sin APP.			
	Gestión de plataforma móvil.			
Estructura de Costes		Estructura de Ingresos		
Personal, aplicación web, servicios básicos, publicidad, movilización, celulares, materiales.		Venta de servicios. Alianzas estratégicas empresariales. Venta de productos didácticos o de estimulación temprana.		

Fuente: Elaboración propia en función de resultados.

3.2. Determinación de la Curva de Valor y Propuesta de Valor

Curva de Valor: Para realizar el análisis de la curva de valor, se toma en cuenta los dos principales competidores para el emprendimiento que son:

- Centros de Cuidado Infantil.
- Servicio Doméstico.

De acuerdo al estudio de mercado, se ha podido identificar atributos del servicio de cuidado infantil del emprendimiento y de la competencia y son los siguientes:

- Personal Especializado
- Precio
- Horarios
- In situ (A domicilio o en local del centro de cuidado infantil).

Para determinar la curva de valor, el factor se analiza que se debe reducir el precio (se cobrará por horas); se deben eliminar los horarios (disponibilidad 24/7); se debe aumentar personal especializado (personal profesional en el área); y se debe crear la opción in situ (servicio a domicilio). Ver anexo 6.

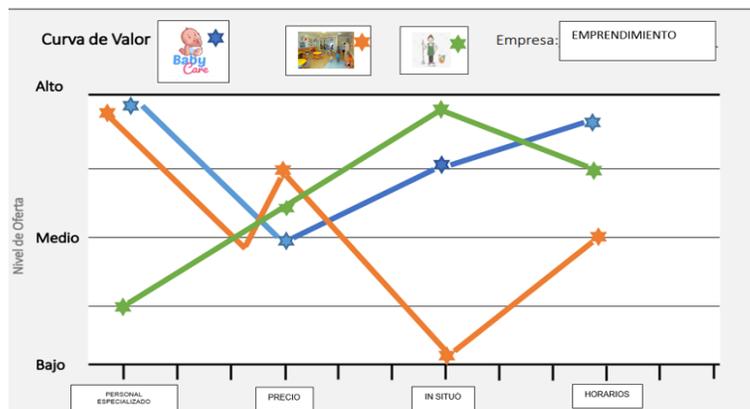
3.3. Análisis de los Atributos en la Curva de Valor

Al realizar la curva de valor, se puede analizar lo siguiente:

- **Personal Especializado** tienen un nivel alto el emprendimiento y los centros de cuidado infantil, mientras que el servicio doméstico tiene muy bajo.
- **Precio** el precio del servicio del emprendimiento al ser por horas y tomando en cuenta que es con profesionales en cuidado de niños, es menor con relación al servicio doméstico y al de las guarderías que no tienen servicio personalizado.
- **Horarios** únicamente el servicio del presente emprendimiento tiene disponibilidad 24/7, ya que los centros de cuidado infantil tienen horarios de oficina y el personal de servicio doméstico tiene días y horas de descanso obligatorio.
- **In situ**, el servicio brindado es a domicilio al igual que el servicio doméstico, sin embargo, nuestro servicio es profesional y tiene capacidad de enviar otra persona en caso de eventualidades. Los centros de cuidado infantil no cuentan con esta opción. En la figura 15 se encuentra gráficamente el análisis de atributos de la curva de valor

Figura 15

Análisis atributos curva de valor



Fuente: Elaboración propia en función de resultados.

Propuesta de Valor: Para realizar la propuesta de valor, es importante definir el problema que soluciona el presente proyecto, y es la disponibilidad de horarios 24/7, principalmente. A continuación, se detallan los factores de la propuesta de valor:

- **FOCO:** Los productos que más valora el cliente son: disponibilidad de horarios y personal especializado.
- **DIVERGENTE:** La curva es divergente a la de la competencia en: Servicio especializado y en horarios.

- **CLARA:** Servicio de cuidado de niños con personal especializado a domicilio, con disponibilidad de horarios 24/7, con disponibilidad de pago por horas.

Con lo antes expuesto la propuesta de valor del presente emprendimiento es:

- Servicio de cuidado de niños a domicilio con profesionales.
- Disponibilidad de horarios 24/7.
- Pago por horas contratadas.
- Monitoreo con cámaras.

3.4. Explicación del modelo de ingresos y costos

Costos: Para el desarrollo del emprendimiento, dentro de los costos variables están los sueldos del personal, que facilita la prestación del servicio de tres cuidadoras con un salario de \$1.000 mensuales. En la proyección de costos están incluidas todas las provisiones, lo cual asciende a un costo variable mensual, la movilización de las cuidadoras \$120 y el Kit de cuidado infantil \$6, y dentro de los costos fijos se encuentran valores como: sueldo mensual del personal necesario para el funcionamiento del emprendimiento, gastos en ventas, gastos generales, transporte, planes de celular, servicios básicos, hosting; y, web. Se calcula un costo aproximado mensual dentro de cada rubro.

Ingresos: La proyección de ingresos se basa en un cobro de \$12 la hora de servicio prestado, tomando en cuenta que cada cuidadora puede prestar sus servicios por 240 horas mensuales, siendo tres, nos da un total de 720 horas de prestación de servicios mensuales y se cobra al usuario \$12 cada hora de servicio prestado, lo que nos da un total de ingresos mensuales de \$7.200. Esto proyectado de forma anual, se multiplica por 12, obteniendo la siguiente información. En estos ingresos no se toma en cuenta el cobro de publicidad en la APP y la venta de productos didácticos:

- Costos fijos nómina anual \$30.570,44, costos variables \$50.224,80, que nos da una suma de un total de costos de \$80.795,24.
- Ingresos anuales \$103.680,00.
- Utilidad bruta: \$ 22.885.

A continuación, en la Tabla 8, consta el cuadro de ingresos y gastos del proyecto de manera general:

Tabla 8*Cuadro de ingresos y gastos*

Costos		Ingresos	
Costos Fijos (Los que permanecen igual sin importar el nivel de ventas)	Costo	Ventas	Costo
Operativos		Ventas mensuales (se considera 8 horas por tres personas los 30 días de la semana, ya que son turnos rotativos con disponibilidad de 24/7 a un valor de \$12 la hora)	\$103.680,00
Soluciones en la nube	\$2.328,00		
Conexión Internet	\$480,00		
Suscripción Datafast	\$156,00		
Administrativo			
Servicio de Limpieza	\$360,00		
Salarios y beneficios	\$22.026,44		
Suministros Oficina	\$480,00		
Servicios Básicos de Oficina	\$540,00		
Alquiler de Oficina	\$2.400,00		
Publicidad y Marketing			
SEO Pagado	\$1.800,00		
	\$30.570,44		
Costos Variables (Los que varían según el nivel de ventas)	Costo		
NÓMINA	\$48.712,80		
Movilización	\$1.440,00		
Kit de Material Didáctico	\$72,00		
	\$50.224,80		
Costos Totales	\$80.795,24	Ingresos Totales	\$103.680,00
		Utilidad	
		\$	22.885

Fuente: *Elaboración propia en función de resultados*

Según el resumen de ingresos y gastos es un proyecto que genera utilidad.

3.5. Construcción del Plan Estratégico

La implementación de esta herramienta empresarial, servirá para detallar los objetivos estratégicos que el proyecto de cuidado infantil pretende alcanzar en el mediano y largo plazo, señalando las bases de desarrollo y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Es importante recalcar, que el plan estratégico se someterá a una revisión anual durante los meses septiembre - octubre de cada año, para realizar ajustes en la estrategia, si se considera necesario.

Para la elaboración del plan estratégico se ha determinado la misión, visión y valores del emprendimiento y son los siguientes:

Misión. - Brindar un servicio de cuidado infantil ágil, flexible, respetando protocolos y estándares de calidad.

Visión. - En el año 2025, llegar a ser un referente innovador y especializado en cuidado infantil, fortaleciendo el bienestar de niños y familias en la ciudad de Cuenca.

Valores. - Calidad, Flexibilidad, Adaptabilidad, Puntualidad, Innovación.

Es fundamental para el plan estratégico, partir de elementos como valores, visión y misión que definen el proyecto de cuidado infantil y al mismo tiempo mantenerlos sólidos, por medio de los esfuerzos y decisiones de cada miembro, bajo objetivos clave que serán cuantificados y evaluados, a través de indicadores de rendimiento por las áreas de control definidas.

Esto fortalecerá las perspectivas económicas, clientes, procesos y recursos humanos, en la que hemos decidido enfocar la estrategia, dado el contexto y propuesta de cuidado infantil, en la tabla 9 a detalle el plan estratégico que es por 5 años.

Tabla 9

Plan Estratégico período 2021-2025

Económico - financiera	Cientes	Procesos	Recursos humanos
Objetivo clave			
Rentabilidad	Lealtad	Tiempo de Espera	Inversión en Personal
Ingresos	Nuevos Clientes	Estándares de Calidad	Rotación
Costo	Resolución de Problemas	Capacidad Tecnológica	Seguridad Ocupacional
Indicadores			
Roa = 10%	Net promoter score = 50	Traslado urbano <15 min	Personal certificado >=90%
Crecimiento Trimestral de Ventas = (T2-T1/T1)	Nro. De clientes nuevos/registro total <30%	Nro. Certificaciones	Índice de rotación de personal <30%
Costos operativos/ventas=-5%	Nro. Soluciones / nro. Reclamos = 100%	Nro. De usuarios/almacenamiento servidor	<5%=personal expuesto a riesgo/horas trabajadas
Responsable			
Dpto. Financiero	Dpto. Marketing	Dpto. Técnico	Dpto. RRHH

Fuente: Elaboración propia

3.6. Plan de Marketing

El plan de marketing plantea los objetivos y estrategias de marketing a implementarse, para captar un segmento de mercado específico, que en este caso son los padres de familia con hijos entre 0 y 12 años, que sean parte de la población económicamente activa y sus ingresos superen dos salarios básicos unificados, que viven en la ciudad de Cuenca.

3.6.1. Objetivos Específicos

- Lograr un nivel de ventas de \$ 50.000 en el año uno de operaciones.
- Mantener un promedio de 450 horas mensuales de servicios prestados el primer año.
- Tener 100 usuarios en el primer año.
- Puesta en marcha el servicio al cliente, para medir el nivel de satisfacción del servicio.

- Rentabilidad económica y financiera.

3.6.2. Plan de Operaciones

Desde el punto de vista de plan de modelo de marketing Mix de Mc Carthy, se analizan otros factores que son:

Producto: El proyecto es innovador en el servicio, ya que tiene la característica de que se desarrolla en el domicilio del cliente.

Contaremos con plataforma móvil con diseño intuitivo y un back office, que garantiza la disponibilidad del servicio las 24 horas 7 días a la semana, además podrán los clientes resolver dudas y contactarse ante reclamos o inconvenientes suscitados en el servicio. La forma de pago la define el cliente y será on line para la contratación del servicio.

Precio: Los precios que encontramos en el mercado difieren según el centro de cuidado, pero en todos los casos son altos dada su infraestructura y costos fijos considerables que deben cubrir. En el presente proyecto, el precio se basará en un estudio de mercado en un valor por hora.

De acuerdo al estudio de mercado, el valor que el cliente está dispuesto a pagar por hora, el resultado fue de 6 dólares; sin embargo, al ser un servicio con atributos únicos en el mercado y servicios complementarios que el cliente valora, tomando en cuenta los costos y los valores que en promedio los usuarios pagan por los servicios en guarderías o empleadas domésticas y se determinó el precio final es de 12 dólares por hora.

Plaza: Tener una venta directa a través de la plataforma, proporciona ventajas tanto en campañas de marketing, como la entrega del servicio. Al ser a través de la plataforma, se facilitará la gestión de la información.

Promoción: Como estrategia de marketing, se transmitirá los puntos fuertes del servicio que es la flexibilidad de horario, disponibilidad 24/7; y que cuenta con una plataforma de servicio que puede ser visualizada desde el celular, para realizar la contratación del mismo.

La información obtenida en la plataforma del usuario servirá para mejorar el servicio, adaptándose a las necesidades del cliente. En el gráfico 4 del capítulo 2 del presente proyecto, se puede observar que apenas el 15% de los hogares encuestados, no cuentan o no requieren el servicio o apoyo para el cuidado de sus hijos.

Para la promoción, se utilizará datos demográficos y psicográficos en campañas de medios digitales como Facebook, Instagram que, a través del SEO pagado, nos ayudará a posicionarnos en los buscadores web.

3.6.3. Perfil del Cliente

Un aspecto básico y necesario para el área de marketing, es determinar previamente cuál es el perfil del cliente al que se orientará la estrategia de la empresa, y de esta manera llevar el contenido promocional más adecuado para la contratación del servicio.

3.6.4. Descriptores Demográficos

- Hombres y Mujeres 24 años en adelante
- Nivel socioeconómico medio - alto
- Ciudad de Cuenca

3.6.5. Descriptores Psicográficos

- Padres de familia
- Estilo de vida con amplia jornada laboral
- Preferencias por la Educación

3.6.6. Competencia

La investigación preliminar realizada en Internet como servicio de cuidado de niños a domicilio con aplicación APP, nos muestra la página de Nannys HOME como un competidor directo ubicado en la ciudad de Quito con 13 años en el mercado, el cual brinda un servicio similar al de nuestra empresa, con servicio a domicilio, pago por horas y cuidador especializado, sin embargo, carece de infraestructura tecnológica.

Es pertinente tomar en cuenta este competidor, a pesar que no se encuentre en la ciudad de Cuenca, ya que puede desplazarse en forma de franquicia, por lo tanto, resultará necesario fortalecer las barreras de entrada, para la sostenibilidad del proyecto. Adicionalmente, los resultados de las encuestas realizadas, nos han permitido confirmar la información acerca de competidores indirectos, como centros de cuidado infantil privados y CIBV, programas del gobierno para niños y niñas del Ecuador.

3.7. Plan de Operaciones

Aquí se plantean las operaciones necesarias para el desarrollo y funcionamiento del presente proyecto.

3.7.1. Objetivo General.

Contar con un plan de producción

3.7.2. Objetivos Específicos

- Proceso productivo con mayor rendimiento, evitando la duplicidad de tareas.
- Controlar y planificar el inventario, en el caso del presente proyecto un correcto sistema de control de la capacidad de servicio con ayuda de la APP.
- Gestionar al personal del proceso productivo, para determinar la cantidad de cuidadoras que se requieren para brindar el servicio.
- Gestión de proveedores, buscando las mejores ventajas comparativas para disminuir costos.
- Mejorar el producto y la atención al cliente, mediante la retroalimentación adaptarse a las necesidades del cliente y tener un servicio de calidad.

3.7.3. Especificaciones del Servicio

El servicio se brindará mediante una aplicación móvil de autogestión cómoda y de fácil acceso para la mayoría de personas. Podrán acceder desde cualquier teléfono que tenga acceso a internet, bajo el sistema operativo Android o iOS, esto ayuda a que las personas puedan ahorrar al máximo su tiempo, puesto que otras alternativas de la competencia, involucran aún personal con los que se debe gestionar todo lo relacionado a fechas, disponibilidad, pagos, generando contratiempos en la contratación del servicio.

Para mejorar la confianza del usuario con respecto a que el servicio se brinde según lo requerido, bajo los estándares de calidad normados para el cuidado infantil, contaremos con técnicos especializados en monitoreo y un servidor de confianza que nos garantizará servicio las 24 horas y 7 días a la semana, mitigando fallas que puedan generarse.

La confianza de las personas es vital en este negocio y esto se logrará con un servicio de calidad que garantice la disponibilidad, seguridad de servicio y en las transacciones digitales.

El servicio permitirá agendar, seleccionar al cuidador y pagar en línea, además generará un código único de servicio, ésto para proteger el acceso al hogar del cliente.

De acuerdo al estudio de mercado, en el Gráfico 7 que se encuentra en el Capítulo 2, se puede observar que el 36.7% está muy dispuesto a contratar y el 7.10% totalmente dispuesto a contratar un servicio de cuidado de niños especializado con profesionales, por lo tanto, tenemos un porcentaje de 43.80%, que sí contrataría el servicio propuesto en el presente proyecto.

3.7.4. Lugar o Ubicación geográfica

En la ciudad de Cuenca en el casco urbano en las parroquias Sucre, Yanuncay, Totoracocha y San Sebastián, principalmente, a continuación, figura 16 con detalle

Figura 16

Mapa de Cuenca con sus parroquias urbanas



Fuente: Internet mapas de Cuenca con parroquias Urbanas

3.7.5. Identificación de recursos para la puesta en marcha del Proyecto

Para poner en marcha el proyecto, se requiere personal y recursos que se detallan en la siguiente Tabla 10; y de acuerdo a los cálculos que se detallan posteriormente en el presente documento, se requiere de una inversión inicial de \$16.758,12, de los cuales se cuenta con un capital propio de \$13.758,12; y, un préstamo de \$3.000,00.

Tabla 10

Identificación de Recursos para puesta en marcha del proyecto

Recursos Humanos	Recursos Físicos	Recursos Tecnológicos	Recursos Financieros
1 Administrador	Muebles de Oficina	Facturación Electrónica	Soluciones en la nube
1 Marketing y Call Center	Equipo Hardware y Software	Botón de pagos digital	Conexión Internet
1 Técnico programador	Equipo de Comunicación	Suscripción Tienda Móvil	Suscripción Datafast
3 Cuidadoras	Objetos Lúdicos	Desarrollo de la Marca	Servicio de Limpieza
	Sistema vigilancia (videocámara)	Desarrollo Inicial de Aplicación	SEO Pagado
	Constitución de la Empresa		Salarios
			Suministros Oficina
			Servicios básicos Oficina
			Alquiler oficina
			Efectivo

Fuente: Elaboración Propia

3.7.6. Capacidad Operativa

Al contratar con 3 cuidadoras que laboran 8 horas diarias los 30 días del mes, nos da un total de \$720 horas al mes, el horario del personal es rotativo de 3 horarios para tener disponibilidad del servicio 24/7.

La cantidad promedio de niños por hogar actualmente es 2, siendo la capacidad máxima de niños al cuidado de una sola cuidadora de 3 niños, para mantener los estándares de calidad. El costo por hora es por cada niño, y el costo adicional por niño es de \$4.00. Al ser en

el primer año 3 cuidadoras, nos da un total de 720 horas mensuales la capacidad máxima de horas de servicio que podemos brindar y 3 niños máximo por cuidadora. Según lo antes expuesto, tenemos 2 escenarios:

1. Capacidad mínima operativa= $720h * \$12 * 1 \text{ niño} = \8.640 mensual
2. Capacidad máxima operativa= $720h * \$20(3 \text{ niños}) = \14.400 mensual

Con lo antes mencionado, es importante determinar el punto de equilibrio:

Tabla 11

Punto de equilibrio año 2021

Precio de Venta Unitario	\$ 12,00
Costo Fijo Total	\$ 2.547,54
Costo Variable Unitario	\$ 5,81
Margen de Contribución %	51,6%
Punto de Equilibrio Mensual en Dólares	\$ 4.941,12
Precio de Venta Unitario	\$ 12,00
Costo Fijo Total	\$ 2.547,54
Costo Variable Unitario	\$ 5,81
Punto de Equilibrio Mensual en horas	411,76

Fuente: Elaboración propia

3.7.7. Descripción del proceso

Logística de Entrada: El siguiente flujo hace referencia al proceso de registro inicial, que deberá ser realizado tanto por el profesional que desea brindar servicios de cuidado infantil, así como el cliente que desea contratar el servicio de cuidado a domicilio.

Desde el punto de vista del profesional, la aplicación al cargo estará completa el momento que cargue de manera digital toda la información personal como: certificados profesionales, laborales y médicos, posteriormente un miembro de la empresa le contactará y validará toda la información disponible del profesional en cuidado de niños.

Todos los datos se almacenarán en los servidores, y de encontrarse inconsistencias en las fases anteriores, la admisión será rechazada, caso contrario la misma será aprobada; por lo que nuestro equipo publicará los servicios de cuidado con el profesional admitido.

Desde el punto de vista del cliente, debe registrar sus datos personales, forma de pago y las preferencias del cuidador según su estructura familiar. Esta información se almacenará igualmente en el servidor, indicando sus preferencias en horarios, forma de pago, tipo de cuidadora escogida, si desea servicios adicionales y en general la información necesaria para la contratación, finalizando así el registro.

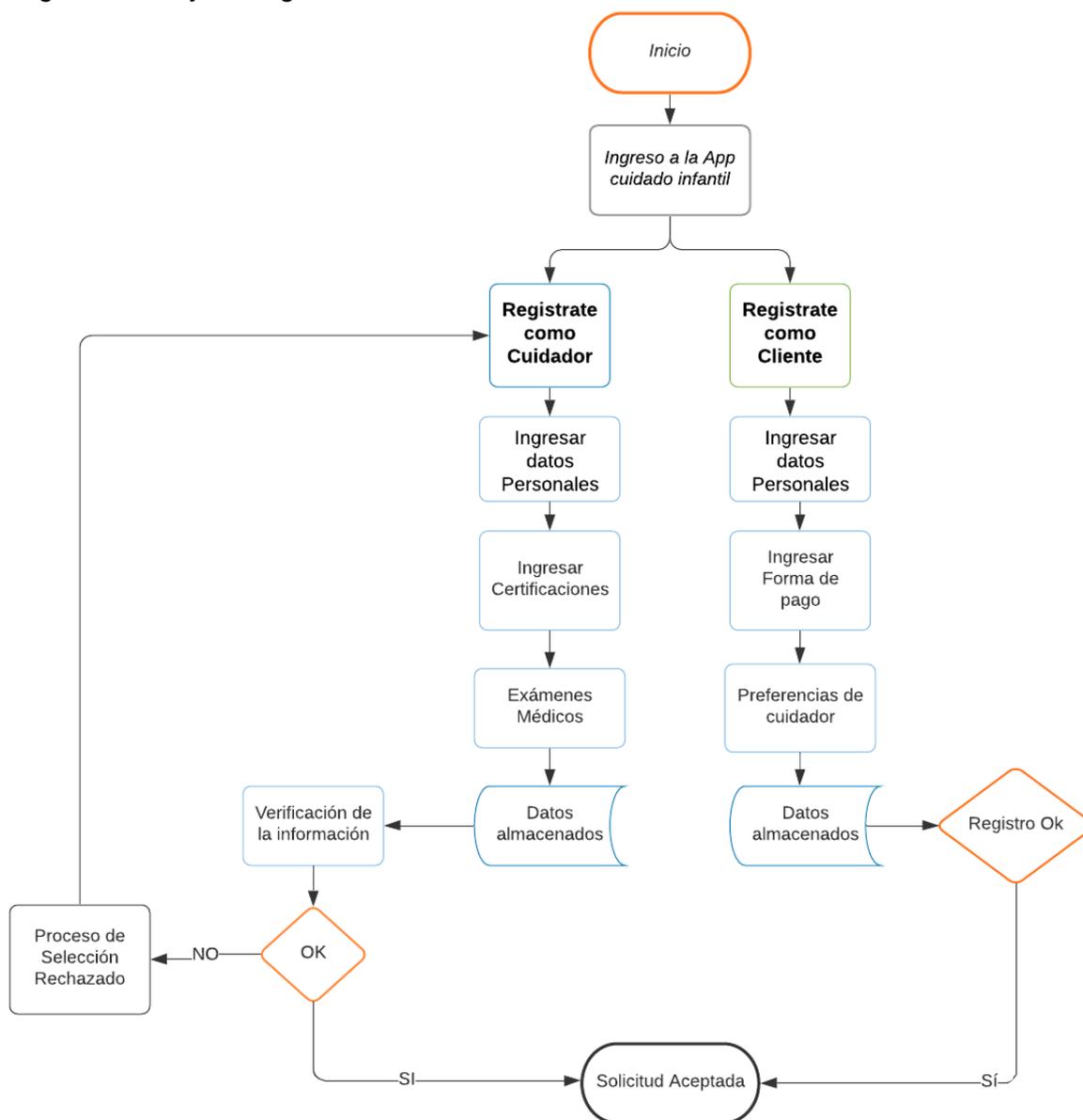
Posterior al uso del servicio, el usuario debe calificar el servicio y que se puede mejorar, esto con el fin de mantener los estándares de calidad del servicio.

3.7.8. Diagrama de flujo - logística de entrada

A continuación, en la Figura 17 encontramos el diagrama de flujo de logística de entrada del proceso.

Figura 17

Diagrama de flujo de logística de entrada



Fuente: Elaboración propia en programa Lucidchart

Logística de salida: Hace referencia a la distribución del servicio de cuidado infantil a domicilio, por medio de la aplicación móvil.

Se detalla el flujo que tiene el servicio, desde el inicio de sesión en la aplicación móvil. En el panel de cuidadores, el cliente seleccionará a quien cumpla sus necesidades y

requerimientos, posteriormente será redirigido al módulo de pago con opciones digitales, como tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

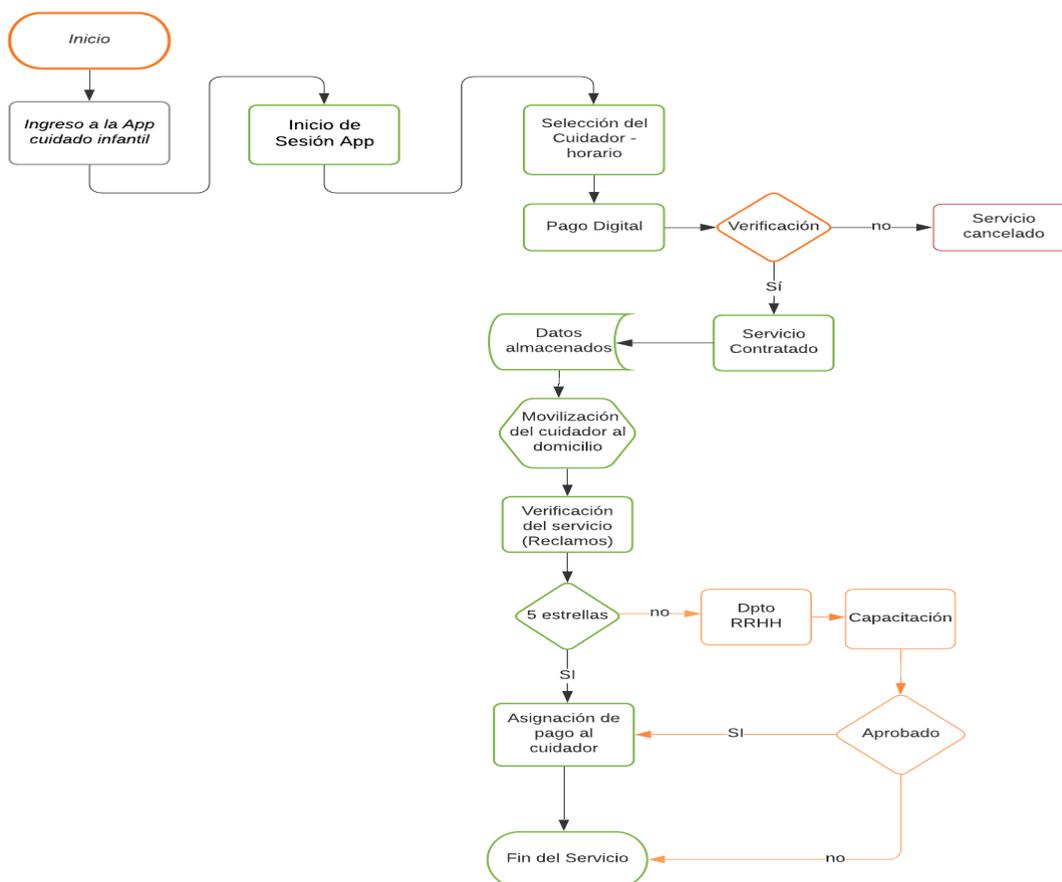
Una vez se verifique automáticamente el pago, el cuidador recibirá la orden de servicio, movilizándose a la dirección registrada por el cliente, de esta manera se llevará a cabo el servicio y al término del mismo, se solicitará una verificación de satisfacción del cliente. Si la calificación es de 5 estrellas y no recibe reclamo, la aplicación procederá a hacer una transferencia de pago al cuidador, caso contrario se coordina con Talento Humano, una capacitación certificada previa aprobación, para asignar el pago retenido o cancelar el contrato de servicio.

3.7.9. Diagrama de flujo – logística de salida

En la figura 18 se puede observar el diagrama de flujo de logística de salida del proceso.

Figura 18

Diagrama de flujo de logística de salida.



Fuente: Elaboración propia en programa Lucidchart

3.7.10. Proveedores

En la Tabla 12 se detallan los proveedores de servicios del proyecto.

Tabla 12

Proveedores de servicios.

Proveedor	Servicio/Producto	Costo	Servicio
Coop. Taxis	Transporte	\$2 Dólares/traslado	Diario
Ofilimpia Cia. Ltda.	Limpieza Oficina	15 Dólares	Quincenal
Apple - Google	Tienda App	160 Dólares	Anual
Netlife.ec	Conexión a Internet 50 Mb	40 Dólares	Mensual
Datafast	Botón de pagos	13 Dólares	Mensual

Fuente: Elaboración propia

3.7.11. Ventas

Las ventas son los ingresos del proyecto, las cuales están determinadas por el cobro de cada hora de servicio prestada, al ser 720 horas de servicio mensual que se puede brindar a un precio de \$12, se obtiene un valor de \$8.640 mensuales, que es el valor que se considera para la elaboración de todos los estados financieros detallados posteriormente en la presente investigación, el detalle en la Tabla 13.

Tabla 13

Cuadro de Ventas mensuales 2021

Descripción	Precio de venta	Cantidad mensual	Ventas mensuales
Servicio de cuidado infantil a domicilio 2021	\$ 12,00	720	\$ 8.640,00
Total Ventas Mensuales			8.640,00

Fuente: Elaboración propia

3.7.12. Seguimiento Post - Venta

El objetivo es asegurar una buena experiencia al usuario o cliente y, de esta forma, asegurar su fidelización. El proceso de ventas se realizará mediante utilización de la tecnología, en primera instancia el apoyo de las redes sociales en la promoción de la aplicación y el valor del servicio que se oferta. Como resultado esperado de esta fase, la descarga de la aplicación y registro en la misma.

Si el cliente inicia sesión en la plataforma, podrá desplazarse por los módulos del servicio o contactarse con atención al cliente, hasta concretar el pago, cerrando de esta manera la venta.

Por ello, es necesario implementar un servicio de calificación del servicio para medir el grado de satisfacción del cliente, permitiendo la calificación y apertura de tickets para resolución de problemas, esto a fin de mejorar la toma de decisiones para una mejora continua del servicio, a fin de garantizar un servicio de calidad.

3.8. Plan de Recursos Humanos

3.8.1. Objetivos

- Buscar la integración de las áreas de negocio e incrementar la comunicación efectiva del equipo.
- Incrementar la satisfacción laboral, ofreciendo a los trabajadores una remuneración justa, buen trato y seguridad.
- Anticipar mediante una adecuada planeación e investigación, las mejores alternativas ante problemas que se presente durante el servicio y la empresa.

3.8.2. Estructura Organizativa

Para el éxito del proyecto es preciso implementar una estructura organizacional que facilite una alta productividad.

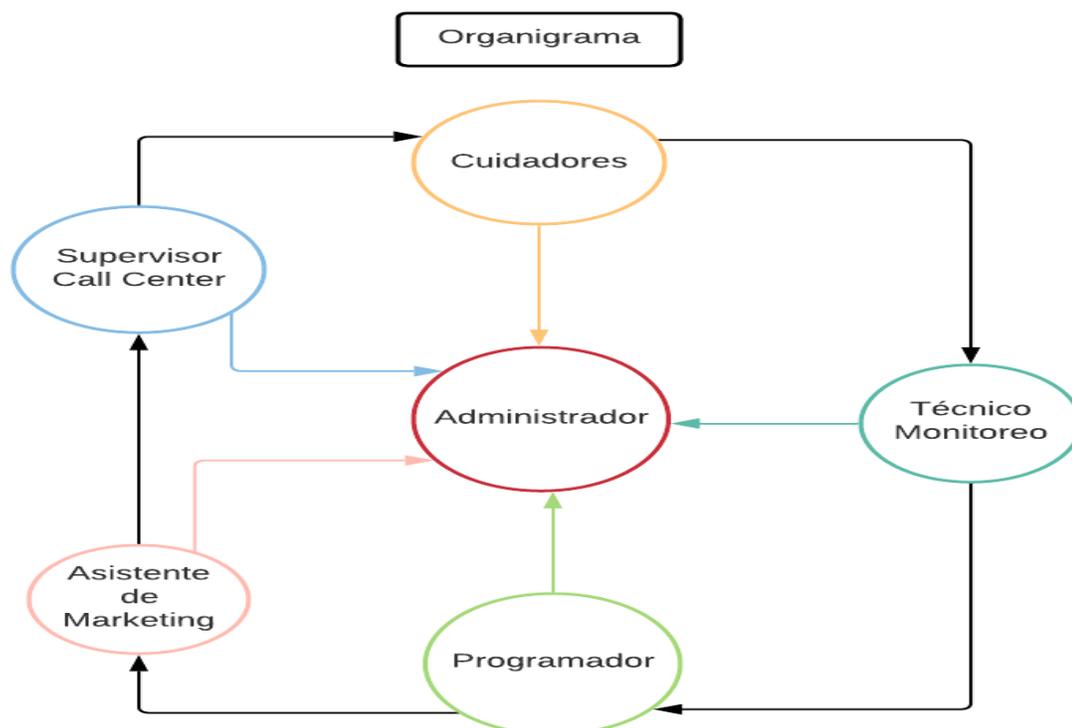
Se impulsará una estructura circular sin base en la jerarquización, creando igualdad entre los trabajadores y las diferentes áreas.

Organigrama

Se plantea una estructura circular se puede observar en la Figura 19.

Figura 19

Estructura Organizacional Circular.



Fuente: Elaboración propia en programa Licidchart

3.8.3. Descripción de los puestos de trabajo

Se puede visualizar en la Tabla 14 los puestos de trabajo planificados para el proyecto y las funciones que va a realizar cada uno de ellos

Tabla 14

Puestos de trabajo

CARGO	FUNCIONES
Administrador	Velar por el cumplimiento del plan estratégico a corto, mediano y largo plazo.
	Evaluar la gestión financiera y rentabilidad de servicios.
	Realizar evaluaciones de desempeño periódicas de las funciones de las diferentes áreas.
Asistente de Marketing	Responsable de gestionar precios, promociones.
	Análisis de redes sociales.
	Fidelización de clientes.
	Medir el cumplimiento de objetivos.
Programador	Buscar constantes innovaciones que permitan mejorar la atención a los clientes.
	Responsable de la aplicación móvil, su desarrollo, Lenguaje de programación, diseño y su adecuada ejecución.
Técnico de Monitoreo	Gestionar las alertas del servicio, manejo de emergencias, vigilancia a través de videocámaras, para garantizar el cumplimiento de los estándares de cuidado infantil.
	Le corresponderá formular propuestas de mejora continua.
Supervisor Call Center	Resolución de problemas suscitados en la aplicación, así como en el servicio, evaluando el grado de satisfacción del cliente. De igual manera, la información recabada deberá exponer potenciales problemas.
Cuidadora profesional	El cuidado directo a niños y niñas, manteniendo siempre los estándares propuestos por organismos internacionales, implementando actividades de desarrollo infantil.
	Al ser la persona de atención directa, deberá mantener una fluida comunicación con los padres de familia, a fin de informar mejoras o inconvenientes en sus tareas.

Fuente: Elaboración propia

Al inicio, para optimizar el Talento Humano se fusionarán dos cargos similares como son de Marketing con Call Center; y, el Técnico con el Programador.

3.8.4. Competencias Requeridas

Es importante determinar las competencias requeridas para el personal y se puede visualizar en la Tabla 15

Tabla 15

Competencias requeridas del personal

NIVEL EDUCATIVO	EXPERIENCIA	HABILIDADES BLANDAS	REQUISITOS ADICIONALES
Todos los empleados necesitan demostrar un nivel de educación superior u otro más alto, incluyendo personal de atención al cliente. Para el cargo de cuidador es obligatorio haber estudiado una carrera relacionada con el cuidado infantil.	El personal de la empresa deberá contar con una experiencia de al menos 1 año en empresas relacionadas al cuidado infantil o geriátricos.	Para ser vinculado a la empresa, se solicitará una certificación en habilidades blandas.	Relaciones familiares positivas: El personal será evaluado en torno a la relación de familia. A fin que permita el normal desenvolvimiento de sus actividades laborales.
			Primeros Auxilios: Será imprescindible que el personal de la empresa evidencie principios básicos de primeros auxilios, al ser una empresa de cuidado.
			Trabajo en equipo: Demostrar integración y colaboración de actividades comunes con otras áreas.
			Expresión Verbal: Corresponderá demostrar una adecuada forma de expresarse y comunicar sus ideas.

Fuente: Elaboración propia

3.8.5 Retribuciones y condiciones laborales

Modalidades contractuales

Servicios profesionales: Modalidad válida para los profesionales que desempeñarán el cargo de cuidador infantil, incluye a la especialista en discapacidad.

Relación de dependencia: Contrato de 3 meses de prueba y posteriormente contrato indefinido.

Nivel salarial

Todos los empleados bajo relación de dependencia, tendrán una remuneración mensual del mínimo sectorial, más beneficios de ley, reajutable semestralmente, según el cumplimiento de los objetivos cumplidos de su plan de trabajo individual, así como también de los objetivos de la empresa.

Tabla 16*Costo del personal administrativo*

Cargo	Salario	less patronal 11,15%	Vacaciones	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Coste Mensual
Administrador	\$450,00	\$50,18	\$18,75	\$37,50	\$33,33	\$37,49	\$627,24
Marketing y Call Center	\$415,00	\$46,27	\$17,29	\$34,58	\$33,33	\$34,57	\$581,05
Técnico programador	\$450,00	\$50,18	\$18,75	\$37,50	\$33,33	\$37,49	\$627,24
							\$1.835,54

Fuente: Elaboración propia

Motivación del personal

Los siguientes aspectos tangibles e intangibles son esenciales para contar con un empleado siempre motivado, dispuesto a esforzarse por una mejora continua del servicio y se considera los siguientes puntos:

- Una remuneración justa para los empleados, con todos los beneficios de ley y repartición de utilidades, generando estabilidad laboral.
- Contratación de capacitaciones profesionales certificadas, que fomente la cualificación por parte de los empleados.
- Contar con adecuada tecnología y equipo de trabajo óptimo para llevar a cabo las actividades.
- Un adecuado ambiente de trabajo en oficina, para que el empleado posea comodidad en el desarrollo de sus tareas.
- Poner a los empleados en los puestos en los cuales se prepararon y conocen las funciones que deben desempeñar.
- Seguro de salud para protección en emergencias dentro o fuera del espacio laboral.
- Reconocimiento a la buena labor y los logros que se consigan.

Valoración del Personal

La valoración de personal estará a cargo del administrador, consistirá en un plan de trabajo individual y evaluación por objetivos acorde a la planificación estratégica.

Esta evaluación mantendrá una periodicidad semestral, que ayudará a la estructura organizacional a conseguir sus objetivos y establecer un sistema de remuneración eficiente.

3.8.6. Plan de formación

Es otro aspecto sustancial para adaptar, fortalecer y desarrollar nuevas habilidades del trabajador en su cargo.

La formación apunta a 4 tipos de áreas:

Estándares internacionales de cuidado, funciones y políticas de conducta.

- Desarrollar habilidades blandas y técnicas necesarias, para llevar a cabo el servicio y satisfacción del cliente.
- Cambiar actitudes que pueden resultar perjudiciales para el ambiente de trabajo.
- Formaciones específicas relacionadas al reclamo del servicio, registrado por el personal de atención al cliente.
- La formación en primera instancia será brindada a través de empresas externas, que tengan especialización en las diferentes áreas.

3.8.7. Reclutamiento

Existen varias fuentes de reclutamiento que utilizaremos para la captación de talento humano:

- Personal de la Empresa, mediante concurso interno.
- Voluntarios que se presentan a la empresa.
- Anuncios en red LinkedIn
- Recomendaciones de empleados.
- Empresas de bolsa de trabajo (Multitrabajos.com, Universidad del Azuay)

3.8.8. Selección de Personal

La selección del personal de una empresa, requiere que se tome en cuenta dos aspectos al momento de escoger a un individuo: por un lado, las características psicológicas y emocionales como personalidad, carácter, etc. Así como habilidades técnicas para desempeño del cargo.

Las fases de selección de personal para cargos administrativos, técnicos desarrolladores y monitoreo, constarán de varios pasos a seguir:

Solicitud de Empleo: El aspirante al cargo deberá llenar un formulario con su información personal y nivel de capacitación recibido.

Entrevista: La entrevista es esencial para conocer a fondo las habilidades blandas y técnicas del postulante, para así poder evaluar más a fondo los principales aspectos que se toman en cuenta para el puesto.

Test: Se realizarán test psicométricos, personalidad, psicológico y aptitudes, para determinar si el postulante cumple con los requisitos para el cargo.

Valoración Médica: Se deberá evaluar la salud del individuo, para determinar si está en óptimas condiciones para ejercer sus tareas y no comprometer la salud de sus demás compañeros.

Contratación: Se procederá a la firma del contrato de trabajo, así como de sus cláusulas, una vez el postulante apruebe las etapas anteriores, incluso se llegará a un acuerdo salarial que satisfaga tanto al trabajador como a la empresa.

Inducción. En esta última etapa el nuevo trabajador será capacitado en las tareas, funciones y necesidades urgentes del cargo, finalizando con la presentación formal del empleado ante sus nuevos compañeros, para fortalecer al ambiente de trabajo.

3.8.9. Seguridad y Salud

Es preciso disponer de un plan de seguridad y salud, que mejore las condiciones de los trabajadores, igualmente implementar acciones que desarrollen la conciencia preventiva, que prevén posibles lesiones en entornos no seguros de trabajo; y, las normas de bioseguridad por COVID-19.

Cada año es necesario redefinir este programa, bajo normativas y formatos que facilita el Ministerio de Trabajo de Ecuador, que abarca a todo el personal interno, así como también a los cuidadores bajo servicios profesionales, garantizando un cuidado y prevención en todos los niveles de los involucrados en la ejecución del servicio.

3.9 Plan Financiero

3.9.1. Inversión

En la Tabla 17, se detalla la inversión inicial del proyecto, que contiene los insumos necesarios para su ejecución.

Tabla 17

Inversión Inicial del proyecto.

Descripción	Monto	%
Muebles de Oficina	\$ 1.390,00	8,3%
Equipo Hardware y Software	\$ 3.150,00	18,8%
Equipo de Comunicación	\$ 600,00	3,6%
Objetos Lúdicos	\$ 600,00	3,6%
Sistema vigilancia (videocámara)	\$ 900,00	5,4%
Constitución de la Empresa	\$ 250,00	1,5%
Facturación Electrónica	\$ 75,71	0,5%
Botón de pagos digital	\$ 84,00	0,5%
Suscripción Tienda Móvil	\$ 13,33	0,1%
Desarrollo de la Marca	\$ 400,00	2,4%
Desarrollo Inicial de Aplicación	\$ 3.000,00	17,9%
Capital de trabajo (2 meses)	\$ 6.295,07	37,6%
Inversión Inicial	\$ 16.758,12	

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, el capital de trabajo necesario para el funcionamiento del proyecto, será el gasto más elevado al momento inicial que asciende a un valor de \$16.758.12.

De igual manera, la base de la infraestructura tecnológica representa cerca del 18,8%, del total de la inversión, y otro rubro importante es el desarrollo inicial del software, que

representa el 17.9%. Los requerimientos de inversión se financiarán con capital propio y crédito bancario, cotizado en el peor escenario al 16 % tasa nominal anual.

Dentro de la inversión inicial, se considera un capital de trabajo de 2 meses para garantizar la operatividad del emprendimiento y el valor estimado es de \$6.295,07 que representa el 37.60%. A continuación, el detalle de lo que se considera dentro del capital de trabajo, en cuanto al valor de arriendo, al ser un servicio a domicilio se requiere una pequeña oficina para que esté el personal administrativo y de soporte. El valor cotizado es de \$200 mensuales.

Tabla 18

Capital de trabajo mensual

Item	Monto
Soluciones en la nube	\$ 194,00
Conexión Internet	\$ 40,00
Suscripción Datafast	\$ 13,00
Servicio de Limpieza	\$ 30,00
SEO Pagado	\$ 150,00
Salarios	\$ 1.835,54
Suministros Oficina	\$ 40,00
Servicios básicos Oficina	\$ 45,00
Alquiler oficina	\$ 200,00
Efectivo	\$ 600,00
TOTAL	\$ 3.147,54

Fuente: Elaboración propia

3.8.2. Sistema de Costos

En este apartado se utilizará el sistema de costos directos, para cuantificar el costo del servicio y a posterior realizar un análisis respecto a los precios de venta.

Este método de cálculo propone imputar directamente los costos que intervienen en la ejecución del servicio, mientras que los costos indirectos serán asignados como costos del período, es decir al Estado de pérdidas y ganancias, para lo cual se toman en cuenta los Costos directo e indirectos y la proyección de ingresos o ventas mensuales. El detalle en la Tabla 19.

Tabla 19

Costos directos servicio de cuidado infantil a domicilio 2021

	Cantidad	Item	Costos variables
Costos Directos	3,0	Honorarios Cuidador Profesional	\$4.059,40
	3,0	Movilización	\$120,00
	3,0	Kit de Material Didáctico	\$6,00
Costos variables 2021			\$4.185,40
Costo Variable Unitario del servicio por hora			\$ 5,81

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los costos directos se toma en cuenta los salarios de las cuidadoras, la movilización y el kit didáctico, mientras que en los costos indirectos se consideran los costos operativos, administrativos y de publicidad y marketing, según lo detallado en la Tabla 20.

Tabla 20*Costos Indirectos*

	Costo	%
Operativos		
Soluciones en la nube	\$ 194,00	7,6%
Conexión Internet	\$ 40,00	1,6%
Suscripción Datafast	\$ 13,00	0,5%
Administrativo		
Servicio de Limpieza	\$ 30,00	1,2%
Salarios y beneficios	\$ 1.835,54	72,1%
Suministros Oficina	\$ 40,00	1,6%
Servicios Básicos de oficina	\$ 45,00	1,8%
Alquiler de Oficina	\$ 200,00	7,9%
Publicidad y Marketing		
SEO Pagado	\$ 150,00	5,9%
Total Costos Fijos	\$ 2.547,54	

Fuente: Elaboración propia

3.8.3. Flujo de Caja

Con el flujo de caja se determina la tasa interna de retorno tabla 21 el detalle.

Tabla 21*Flujo de Caja del proyecto*

Entradas de Efectivo	Inversión	2021	2022	2023
Ingresos Horas x horas		\$ 103.680,00	\$ 103.680,00	\$ 138.240,00
Capital propio	\$ 13.758,12			
Crédito bancario	\$ 3.000,00			
Total entradas	\$ 16.758,12	\$ 103.680,00	\$103.680,00	\$ 138.240,00
Salidas de efectivo				
Costo de servicio		\$ 50.224,80	\$ 50.224,80	\$ 66.492,64
Soluciones en la nube		\$ 2.328,00	\$ 2.328,00	\$ 2.374,56
Conexión internet		\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 489,60
Suscripción datafast		\$ 156,00	\$ 156,00	\$ 159,12
Servicio de Limpieza		\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 367,20
Seo pagado		\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.836,00
Salarios		\$ 22.026,44	\$ 22.026,44	\$ 22.466,97
Suministros oficina		\$ 480,00	\$ 480,00	\$ 489,60
Servicios básicos Oficina		\$ 540,00	\$ 540,00	\$ 550,80
Alquiler oficina		\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 2.448,00
Cuota anual crédito		\$ 390,02	\$ 287,07	\$ 119,88
Utilidades a trabajadores		\$ 3.063,15	\$ 3.126,55	\$ 5.803,74
Impuesto a la renta SRI		\$ 4.339,47	\$ 4.429,28	\$ 8.221,97
Inversión inicial	\$16.758,12			
Total salidas	\$ 16.758,12	\$ 88.587,88	\$ 88.638,15	\$ 111.820,08
Flujo de Caja Anual	\$ -	\$ 15.092,12	\$ 15.041,85	\$ 26.419,92
Flujo de Caja Acumulado		\$ 15.092,12	\$ 30.133,97	\$ 56.553,88
	Inversión	2021	2022	2023
Flujo de Caja Anual	\$ -16.758,12	\$ 15.092,12	\$ 15.041,85	\$ 26.419,92
Flujo de Caja Acumulado		\$ 15.092,12	\$ 30.133,97	\$ 56.553,88
Evaluación de viabilidad financiera				
Tir	85%			
Van	\$29.082,82			
Payback	1,33	Meses		
Inversión requerida	\$16.758,12			

Fuente: Elaboración propia

Al realizarse el flujo de caja, se puede observar que se requiere una inversión inicial de \$16.758.12, que la tasa interna de retorno es del 85%, lo que significa que por cada \$100 tenemos un ingreso de \$85 cada año, y se obtiene un valor actual neto de \$29.082,82.

3.8.4. Estado de Pérdidas y Ganancias

En la tabla 22 se calcula las pérdidas y ganancias proyectadas desde el año 2021 al año 2023.

Tabla 22

Estado de Pérdidas y Ganancias

Ventas	2021	2022	2023
= Ingresos totales	\$103.680,00	\$103.680,00	\$138.240,00
-Costos de productos vendidos	\$50.224,80	\$50.224,80	\$66.492,64
=Utilidad bruta	\$53.455,20	\$53.455,20	\$71.747,36
-Gastos operativos	\$30.570,44	\$30.570,44	\$31.181,85
=Ebitda	\$22.884,76	\$22.884,76	\$40.565,51
-Depreciación	\$2.073,71	\$1.754,00	\$1.754,00
=Ebit	\$20.811,05	\$21.130,76	\$38.811,51
-Costos financieros	\$390,02	\$287,07	\$119,88
Utilidad antes de participación empleados e impuesto a la renta	\$20.421,03	\$20.843,69	\$38.691,63
-15% participación empleados	\$3.063,15	\$3.126,55	\$5.803,74
Utilidad antes de impuestos	\$17.357,88	\$17.717,13	\$32.887,89
-Impuestos 25%	\$4.339,47	\$4.429,28	\$8.221,97
=Utilidad neta	\$16.081,56	\$16.414,40	\$30.469,66

Fuente: Elaboración propia

Según el estado de resultados, todos los años tenemos una utilidad. En el 2021 es de \$16.081.56, sin embargo, para el año 2022 y 2023, se puede verificar que las utilidades son mayores, tomando en cuenta que los sueldos de las cuidadoras son competitivos y se encuentran bajo relación de dependencia para generar estabilidad laboral, ya que son el eje principal del giro del negocio.

3.8.5. Balance General

En el balance general podemos observar el total de activos, pasivo y patrimonio el detalle en la tabla 23, es proyectado para el año 2021.

Tabla 23*Balance General 2021*

Total activos corrientes	\$24.087,12
Efectivo	\$15.092,12
Bancos	\$ 6.295,07
Deudores comerciales y otras cuentas corrientes a cobrar	\$ 2.699,93
Total activos no corriente	\$ 8.389,33
Inmovilizado material - Equipo	\$ 6.640,00
Depreciación acumulada	-\$ 2.073,71
Inmovilizado intangible	\$ 3.823,04
Total activos	\$32.476,45
Total pasivo corriente	\$ -
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	
Total pasivo no corriente	\$ 2.636,78
Deudas con entidades de crédito y otros pasivos financieros no corrientes	\$ 2.636,78
Total Pasivos	\$ 2.636,78
Patrimonio neto	\$29.839,68
Capital	\$13.758,12
Utilidad del Ejercicio	\$16.081,56
Reservas (pérdidas) acumuladas	\$ -
Total pasivo y patrimonio neto	\$32.476,46

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los estados financieros, tenemos al final del año 2021 un patrimonio de \$29.839.68 con activos por el valor de \$32.476.45, lo que significa que tiene una estructura estable.

Tabla 24*Ratios de Rentabilidad*

Ratios de Rentabilidad	2021	2022	2023	Variación	Variación	
Retorno sobre las ventas (ROS)	15,5%	15,8%	22,0%	14,0%	55,6%	en ventas
Retorno sobre el Patrimonio (ROE)	53,9%		68,9%	27,8%	115,3%	Patrimonio
Retorno sobre los Activos (ROA)	49,5%		68,9%	28,1%	18,4%	Activo
Costo de la deuda		8,0%	16,0%	100,0%		
Ratios de Creación de Valor	2021	2022	2023	Variación		
Retorno sobre las ventas (ROS)	15,5%	15,8%	22,0%	14,0%		
Ventas/Activos	319,2%		312,6%	-2,1%		
Activos/Patrimonio	108,8%		100,0%	-8,1%		

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 24 tenemos los ratios de rentabilidad, con lo que podemos observar que existe un crecimiento en las ventas que produce un crecimiento en el patrimonio, al igual que el crecimiento de los activos, por tanto, el proyecto es viable.

CAPÍTULO 4

4. Validación

Luego de desarrollar el proyecto, es importante la validación del mismo. En el presente capítulo se validará el concepto del producto, modelo de negocio, la propuesta de valor; y prototipo.

4.1. Validación del concepto del producto

El concepto del producto es un servicio de cuidado infantil a domicilio, a través de una aplicación móvil, en la ciudad de Cuenca.

Hipótesis del concepto del producto: La falta de tiempo de los padres de familia en la ciudad de Cuenca, hace que se requiera un servicio de cuidado infantil a domicilio, para brindar mayor comodidad.

Validación: Se realiza entrevistas a 10 padres de familia con hijos entre 0 y 12 años, de ingresos de más de dos salarios básicos, para verificar si les gustaría contar con un servicio de cuidado infantil a domicilio.

Resultados obtenidos: Se realizó las entrevistas a 10 potenciales usuarios, que cumplen con las características de ser padres de familia de niños entre 0 y 12 años, todos profesionales de ingresos superiores a los dos salarios básicos unificados. Las edades de los usuarios oscilan entre 32 y 47 años.

En el momento de dar a conocer el tipo de servicio que se va a brindar, los entrevistados indicaron que para realizar las múltiples actividades del día a día, ya sea trabajo, reuniones de trabajo, viajes, actividades propias y de pareja; y, en general imprevistos del día a día, sí requieren este tipo de servicio, ya que no siempre pueden contar con la ayuda de familiares y los centros de cuidado actuales en Cuenca, no tienen horarios flexibles.

Adicionalmente, los niños que normalmente se quedan al cuidado de familiares y no cuentan con otras opciones, cuando surge algo de último momento y los familiares no les pueden ayudar, los padres al momento no cuentan con alternativas de profesionales en cuidado de niños que les puedan ayudar de manera inmediata.

Por lo tanto, sí requieren un servicio de cuidado infantil a domicilio, con ayuda de una aplicación móvil, ya que consideran que al estar en una era digital es más cómodo contratar desde el celular, para lo cual es importante que la aplicación brinde la información necesaria de la cuidadora, que les dé seguridad de contratar el servicio.

4.2 Validación del modelo de negocio

Con el fin de desarrollar correctamente el modelo de negocio, es necesario hacer una validación de las hipótesis planteadas y de las secciones que lo conforman.

4.2.1 Segmento de clientes

Hipótesis del segmento de clientes: Los padres de familia con hijos entre 0 y 12 años, con ingresos superiores a dos salarios básicos, requieren el servicio de cuidado infantil para poder realizar sus actividades diarias.

Validación: Para la validación del segmento de mercado, se basó en la información del estudio del mercado, en el que existe una base de datos con estas características y se determina el porcentaje de hogares que requieren el servicio de cuidado infantil.

Resultados obtenidos: De los 10 entrevistados, 9 respondieron que sí usarían el servicio de cuidado de niños a domicilio, tomando en cuenta varios factores que les brinden seguridad, previo a la contratación del servicio. Consideran que un profesional en cuidado de niños, al ser contratado por horas y con disponibilidad de horarios flexibles, les ayudaría mucho, ya que actualmente en Cuenca no existe un servicio similar. Esto representa un 90% de los entrevistados.

4.3 Validación Propuesta de Valor

Dado que la propuesta de valor obedece a la solución de un problema del segmento de mercado identificado, se deben analizar tanto el problema como la solución.

Hipótesis del problema: Los padres de familia en la ciudad de Cuenca que tienen hijos entre 0 y 12 años, con ingresos superiores a 2 salarios básicos, para poder realizar sus actividades diarias requieren un servicio de cuidado infantil con disponibilidad 24/7.

Hipótesis del producto / solución: Los clientes al contar con un servicio con disponibilidad 24/7, requieren una aplicación móvil que facilite la contratación del servicio desde la comodidad del celular.

Validación: Se realiza mediante una entrevista a 10 potenciales clientes de la base de datos antes creada, que contienen las características del segmento de mercado; y, además con cuatro expertos en cuidado infantil.

Apertura y contenido de la entrevista a potenciales clientes:

- Bienvenida e introducción.
- Obtención de datos demográficos.
- Identificación de los principales problemas.
- Clasificación de los problemas en orden de importancia.

- Análisis a profundidad del principal problema.
- Presentación de la propuesta o solución que tiene el proyecto emprendedor.
- Cierre

Resultados obtenidos: Antes de presentar el video (<https://youtu.be/QAKSg3zQCh8>) se analizó con los entrevistados los principales problemas que consideran han tenido al momento de buscar un servicio de cuidado infantil y las respuestas fueron las siguientes:

- El centro de cuidado debe brindar seguridad, confianza, atención personalizada y actualmente bioseguridad, y que cuenten con programas enfocados al desarrollo infantil.
- En cuanto a la cantidad de niños, los grupos no deben ser muy grandes
- La alimentación sea buena y oportuna.
- No hay flexibilidad de horarios.
- No han tenido problemas.
- Que no les cuidan bien a los niños, ya que la atención no es personalizada.
- Que actualmente no es presencial.
- El cuidado higiénico de los niños y los horarios.
- Existe temor, porque no pueden ver qué les sucede a sus hijos en las guarderías de los niños pequeños, que no pueden contar las cosas y no siempre el personal es capacitado.
- Los horarios de las guarderías.
- El cuidado debe ser bueno y la calidad de tiempo que les dan a los niños.

Al analizar las respuestas obtenidas, se puede observar que uno de los principales problemas con los que se encuentran los padres de familia al momento de buscar centros de cuidado infantil, son los horarios y otros problemas adicionales, que al ser un servicio a domicilio serán subsanados también, como son:

- Servicio personalizado, ya que la cuidadora sólo atenderá a los niños para los que fue contratada, con el límite de cuatro para garantizar el servicio.
- La calidad de tiempo que se les da a sus hijos el momento de cuidarlos, ya que es una profesional con experiencia y desarrollará actividades propias para la edad del niño que cuida.
- Seguridad y confianza ya que, al contar con toda la información de la cuidadora previa a la contratación, los padres de familia podrán visualizar desde el celular lo que está haciendo en casa.
- Alimentación sana, al estar en el domicilio, el padre de familia determinará qué desea que coma el niño, con productos hechos en casa.

- Al momento las clases no son presenciales, por tanto, este servicio ayudará para apoyar en tareas e inclusive como refuerzo a las clases virtuales.
- Se contará con las normas de bioseguridad y estaremos enfocados en el desarrollo integral de los niños.

Para reforzar la validación de la propuesta, se realizó un test de humo. Durante la entrevista, a los participantes se les presentó un video corto, que contenía la publicidad enfocada a mostrar las características que ofrece la empresa con su propuesta de valor.

Evaluación: Se evalúa la reacción de la audiencia ante este video y los datos demográficos obtenidos en la entrevista. Con el fin de validar los demás puntos del modelo de negocios, dentro de las 10 entrevistas se incluyeron preguntas claves para validar cada uno de los puntos.

A continuación, en la Tabla 25, se muestra el esquema de validación, las preguntas clave, las respuestas y conclusiones:

Tabla 25

Validación propuesta de valor potenciales clientes

Sección	Preguntas clave
<p>1. Relaciones con los clientes:</p> <p>Asistencia mediante la APP y presencialmente con calificación posterior al uso del servicio</p>	<p>¿Qué aspectos le gustaría calificar en el servicio de cuidado infantil?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio brindado por la cuidadora (afecto, respeto, presentación de la cuidadora y calidad del servicio) • Servicio brindado con la aplicación • La adaptación que tuvieron los niños • Seguridad brindada • Recomendaciones y experiencia de la cuidadora • Precio <p>¿Qué considera que se puede mejorar en la APP?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se pueda visualizar las referencias de la cuidadora y las calificaciones obtenidas. • Que cuente con un perfil más amplio de la cuidadora • Que muestre más detalladamente los precios. <p>Objetivo: Identificar las variables para calificar el servicio y el uso de la APP</p> <p>Conclusión: La aplicación debe contar con una amplia información de la cuidadora, para brindar seguridad y confianza y las variables a calificar serán servicio de forma, tiempo y precios y los usuarios requieren poder visualizar esta información, para que les sirva como referente para la contratación del servicio.</p>
<p>2. Canales:</p> <p>Difusión del servicio por medios de comunicación aliados y redes sociales, de igual manera, la aplicación móvil será el canal para la venta y posventa, mismo que admite calificar el servicio.</p>	<p>¿Qué emisora escucha y en qué horario?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 de 10 entrevistados escuchan FM 88 en las mañanas y al medio día. • Otras emisoras que escuchan en las mañanas es Súper 9.49, Cómplice y Radio Tomebamba. <p>¿Qué tipo de información le gustaría que le proporcionen por redes sociales, con relación a cuidado de niños?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las características del servicio de cuidado infantil • Tips para estimulación de niños • Cómo educar a los niños y escuela para padres • Cuidados en salud de los niños de acuerdo a las edades. • Perfiles de las personas que están como cuidadoras de BABY CARE • Precios de los servicios de cuidado infantil. • Talleres, cursos o terapias para niños. <p>¿Qué red social es la más utilizada por usted para consultar servicios?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 de 10 utilizan Facebook y en menor cantidad Instagram <p>Objetivo: Validar que los canales de difusión son los correctos y la forma de llegar al cliente.</p> <p>Conclusión: De acuerdo a las respuestas obtenidas, los medios de comunicación para dar a conocer nuestro servicio serán Facebook y en radio en las mañanas en el programa de FM88, dando a conocer cómo funciona nuestro servicio, que puedan ver videos de presentación de las cuidadoras y nuestra página de Facebook tendrá temáticas semanales de cuidado infantil, totalmente gratis para que se nos identifique como un servicio confiable y profesional</p>

Fuente: Elaboración propia

Los siguientes aspectos fueron validados con cuatro expertos mediante entrevistas y se abordarán los siguientes temas:

Resultados obtenidos: A continuación, un resumen de la trayectoria de los expertos entrevistados:

- Psicóloga Clínica, Lorena Cordero, 7 años de experiencia en protección infantil y derechos de personas vulnerables en el sector privado y público. Ha trabajado con niños de 0 a 12 años.
- Licenciada en Ciencias de la Educación, Sandra Pulla con 15 años de experiencia en cuidado infantil, propietaria y directora del Centro Educativo Mundo de Fantasía, que tiene a cargo niños de 0 a 12 años.

- Licenciada en Ciencias de la Educación, Paola Toledo con 10 años de experiencia en cuidado y educación de niños, quien trabaja como docente en el Ministerio de Educación, donde trabaja con niños menores de 12 años.
- Magíster en Cuidado Especial de niños, Carla Gonzáles, que tiene 10 años de experiencia en Protección Infantil en el sector privado y trabaja en una ONG de cuidado infantil con niños de 0 a 12 años.

Se obtuvo los siguientes resultados con los expertos, en la Tabla 26:

Tabla 26

Validación propuesta de valor de expertos

Sección	Preguntas clave
<p>3. Aliados Clave: Alianzas estratégicas con universidades, bolsas de empleo, centros educativos, profesionales en cuidado infantil y estimulación temprana, empresas y clientes satisfechos</p>	<p>Se ha considerado como aliados para alianzas estratégicas a las universidades, bolsa de empleo, centros educativos, profesionales, empresas y clientes satisfechos, de los que hemos mencionados ¿Cuáles son los 3 más importantes para usted y por qué? Objetivo: Identificar cuáles son los principales aliados que debemos considerar para el giro del negocio. Resultados obtenidos: Las expertas coinciden que los aliados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes Satisfechos porque son la referencia del Servicio. Universidades como referencia de los perfiles de los profesionales para coordinar el personal y los profesionales que mejor se adapten a los perfiles requeridos. • Centros educativos que cuentan con profesionales para brindar el servicio. • ONGs, e instituciones que se dedican a protección infantil, para que las personas se capaciten en temas de cuidado infantil como tal. <p>Conclusión: Se debe incluir en nuestros aliados claves, a las ONGs e instituciones que se dedican a protección infantil, que es importante para capacitación y conocimiento sobre el tema.</p>
<p>4. Actividades Clave: Disponibilidad horarios 24/7, servicio a domicilio y mantener actualizada y completa la información en la APP.</p>	<p>Al tener disponibilidad de horarios 24/7 e información completa en la APP, ¿qué otros aspectos se consideran que se pueden implementar para mejorar nuestro servicio? Objetivo: Identificar si existen más actividades claves. Resultados obtenidos: Las expertas consideran que además se debe tomar en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener visibles las recomendaciones de las cuidadoras. • Resaltar en todo momento que la disponibilidad del servicio es 24/7. • Hacer énfasis que el servicio está enfocado en el cuidado y seguridad de los niños. • Acuerdos de protección infantil entre la empresa y el usuario, que cuiden la integridad física, psicológica y sexual de los niños. • Realizar un examen psicológico al personal previo a la contratación, para garantizar el proceso de selección, para saber que es una persona sana mentalmente, según acuerdos de protección infantil. <p>Conclusión: Implementar lo antes mencionado, para garantizar el proceso de selección del personal y brindar mayor seguridad al usuario para la contratación del servicio.</p>
<p>5. Recursos Clave: Monitoreo en cámara del servicio por aplicación APP, aplicación amigable de uso fácil, disponibilidad de servicio sin APP; y, Gestión de la plataforma móvil.</p>	<p>Además del monitoreo por cámaras, ¿qué otro servicio considera que se pueden implementar para brindar más seguridad al usuario? ¿Considera que es de fácil uso, la aplicación móvil para contratación de servicio de cuidado infantil? Objetivo: Identificar qué podemos mejorar en los recursos clave. Resultados Obtenidos: Las expertas consideran que se deben incorporar los siguientes recursos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo adicional previo a la hora de inicio del servicio, para que la cuidadora pueda recibir indicaciones por parte del padre de familia o usuario y que el niño(a) se familiarice con la cuidadora. Ese tiempo adicional lo asume BABY CARE, ya que se trata de un proceso de adaptación entre la cuidadora, el niño(a) y el padre de familia o usuario. • Mediante videos, el usuario puede visualizar que el protocolo de contratación de la profesional es confiable. • Tener actualizado y con la mayor cantidad de información el perfil de las cuidadoras, para que los padres de familia puedan visualizar e inclusive se puedan contactar, previo a la contratación. <p>Conclusión: Para brindar seguridad y confianza al usuario, se ve necesario la implementación del proceso de adaptación, amplia información de la cuidadora y demostrar que el proceso de selección del personal es confiable.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.4. Validación del prototipo

Para la validación del servicio en el video publicitario, se muestra cómo funciona la aplicación móvil para la contratación del mismo.

Hipótesis del servicio y aplicación móvil: La aplicación móvil facilita la contratación del servicio de cuidado infantil a domicilio, con disponibilidad 24/7.

Validación del servicio y la aplicación móvil: Se realizó mediante la entrevista a 10 personas seleccionadas de la base de datos. Se les presentó un clip de video con la propuesta del servicio del emprendimiento (servicios + productos) y posterior se realizó una entrevista acerca de éste, para esto se construyó un prototipo, el cual se validó mediante las entrevistas:

Resultados obtenidos: Los resultados se pueden visualizar en la Tabla 27:

Tabla 27

Validación del prototipo

Variable	Preguntas de validación
Novedad	¿El servicio le parece novedoso? Objetivo: identificar si la novedad del servicio es adecuada. Resultados Obtenidos: El 100% de los usuarios entrevistados consideran que el servicio es novedoso, ya que actualmente no se cuenta en Cuenca con un servicio similar, especialmente por los horarios flexibles y que se puede contratar de manera virtual.
Atención	¿Cuánta expectativa o atención despierta el servicio? Objetivo: constatar en qué nivel cautiva la propuesta de servicio (alto, medio, bajo) Resultados Obtenidos: Al 90% de los usuarios entrevistados les despierta alta expectativa, ya que no disponen de un servicio similar actualmente, en un caso fortuito que requieren el servicio de cuidado infantil. Consideran que se requiere este tipo de servicio para tener libertad para trabajar, otras actividades y tiempo de pareja, y al estar en pandemia y en una era digital es muy importante que el servicio pueda ser contratado mediante una APP.
Experiencia	¿Considera que es de fácil uso la aplicación móvil? Objetivo: Establecer el grado de satisfacción por el uso de este servicio. Resultados Obtenidos: El 100% de los usuarios entrevistados consideran que la aplicación es de fácil uso, ya que con la pandemia la gente está familiarizada con este tipo de aplicaciones.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, al ser un servicio de cuidado de niños, también es importante la opinión de expertos, por lo cual se realizarán cuatro entrevistas a expertos con la visualización del video, donde consta el tipo de servicio y la forma de uso de la plataforma, para que nos den a conocer los aspectos más importantes en cuanto a:

- ¿Qué información adicional debe contener la APP?
- ¿Cuáles son los medios de comunicación por los que debemos difundir nuestros servicios?
- ¿Qué factores del servicio son los más importantes para captar la atención del cliente?

El objetivo será determinar mediante el criterio de expertos, si el tipo de servicio que vamos a brindar es el adecuado para los niños y los aspectos más importantes a ser tomados en cuenta en la prestación del mismo.

Resultados Obtenidos: Se obtuvieron las siguientes respuestas. A continuación, la síntesis de lo obtenido en las entrevistas:

¿Qué información adicional debe contener la APP?

- Las recomendaciones de las cuidadoras y la mayor cantidad de información de las mismas.
- Especificar detalladamente el tipo de servicio que se va a brindar.
- Implementar información del niño(a) que se va a cuidar, para conocer alergias o cualquier tipo de información importante, que se debe tomar en cuenta para el cuidado del niño (a), con el fin de brindar un servicio de alta calidad.

¿Cuáles son los medios de comunicación por los que debemos difundir nuestros servicios?

- Las redes sociales como Facebook, emisoras de radio y televisión.

¿Qué factores del servicio son los más importantes para captar la atención del cliente?

- Metodología del trabajo en el servicio de cuidado infantil; y cómo se garantizaría.
- Especificar los diferentes servicios que se va a brindar, clasificado por edades.
- Dar más detalles de la cuidadora y demostrar la calidad del servicio que se va a brindar, con la visualización de las calificaciones.

¿Qué se puede mejorar en la presentación del servicio o lo considera adecuado?

- Que en el video se puedan visualizar a más niños felices.
- Enfocar el video a actividades cotidianas de los padres de familia.

Nota: Las entrevistas no se limitaron a la formulación de las preguntas clave, éstas se realizaron como un diálogo, en el cual se buscó obtener la mayor información de las necesidades del posible usuario y el criterio de expertos en cuanto al tipo de servicio. Las entrevistas se hicieron de forma presencial y vía zoom.

4.5 Conclusiones y recomendaciones

El presente proyecto se realizó para evaluar la viabilidad del producto y en función de los resultados obtenidos determinar el modelo de negocio y la validación del mismo.

De acuerdo a la información obtenida el proyecto es viable ya que de acuerdo al estudio de mercado los padres de familia si requieren un servicio similar y están dispuestos a contratar,

especialmente ahora que nos encontramos en pandemia, profesionales expertos serán de mucha ayuda para reforzar la educación de los hijos.

Se determinó los costos, ingresos y gastos del proyecto y tiene una tasa interna de retorno de la inversión de corto plazo por tanto el proyecto se considera atractivo, con una inversión inicial no muy elevada.

Se pudo evidenciar que las alianzas son muy importantes para garantizar la profesionalización del servicio.

En cuanto a la validación del concepto del producto, modelo de negocio, la propuesta de valor y prototipo.

Para la validación se realizó cuatro entrevistas a expertos y diez entrevistas a usuarios, vía zoom. Las entrevistas a expertos se hicieron tres de manera presencial y una vía zoom. Se adjunta el link para evidenciar las mismas.

En la validación del **concepto del producto**, que se basa en la falta de tiempo de los padres de familia en la ciudad de Cuenca, hace que se requiera un servicio de cuidado infantil a domicilio, para brindar mayor comodidad. Se presentó a diez posibles usuarios el video prototipo y los entrevistados indicaron que al momento no cuentan con alternativas de profesionales en cuidado de niños, que les puedan ayudar de manera inmediata, y que sí les gustaría contar con un servicio como el de BABY CARE, para poder realizar sus múltiples actividades diarias, con disponibilidad de horarios.

La recomendación en el video prototipo en el concepto del producto es que se enfoque más en la disponibilidad de horarios, que se trata de un cuidado profesionalizado y personalizado y que sirve para que puedan realizar sus actividades diarias en general, ya que el video prototipo inicial estuvo enfocado más al tiempo en pareja; y, consideran que al estar en una era digital es más cómodo contratar desde el celular, por lo tanto la aplicación debe tener la información necesaria de la cuidadora, que les dé seguridad de contratar el servicio.

Con relación al **modelo de negocio** en el presente proyecto, se indica que los padres de familia con hijos entre 0 y 12 años, con ingresos superiores a dos salarios básicos, requieren el servicio de cuidado infantil para poder realizar sus actividades diarias. Para la validación del segmento de mercado, se tomó en cuenta la información del estudio del mercado obtenida en el capítulo tres, en el que existe una base de datos con estas características y se determina el porcentaje de hogares que requieren el servicio de cuidado infantil.

En la entrevista de validación con personas que tienen las características antes indicadas, nueve de las diez entrevistas respondieron que sí usarían el servicio de cuidado de niños a domicilio, tomando en cuenta varios factores que les brinden seguridad, previo a la contratación del servicio.

La **propuesta de valor** que se basa en que los clientes cuenten con un servicio con disponibilidad 24/7, mediante una aplicación móvil que facilite la contratación del servicio desde la comodidad del celular, se realizó mediante una entrevista a diez potenciales clientes de la base de datos antes creada, que contienen las características del segmento de mercado; y, además con cuatro expertos en cuidado infantil.

Con los usuarios se validó dos aspectos: las relaciones con los clientes y los canales, para lo cual se realizó preguntas clave:

En relaciones con los clientes, se realizaron dos preguntas: ¿Qué aspectos le gustaría calificar en el servicio de cuidado infantil?, ¿Qué considera que se puede mejorar en la APP?; y, se obtuvo que les gustaría calificar el servicio, verificar la adaptación del niño, la seguridad, precio; y, en la aplicación se debe contar con una amplia información de la cuidadora, para brindar seguridad y confianza. Y los usuarios puedan visualizar la calificación y recomendaciones de la cuidadora, para que les sirva como referente en la contratación del servicio.

En canales, se realizaron tres preguntas: ¿Qué emisora escucha y en qué horario? ¿Qué tipo de información le gustaría que le proporcionen por redes sociales, con relación al cuidado de niños? ¿Qué red social es la más utilizada por usted para consultar servicios?

Se recomienda la utilización de radio y redes sociales. En radio, las más escuchadas por los entrevistados están: FM 88, Súper 9.49, Cómplice y Radio Tomebamba, el horario principalmente en las mañanas, y se deberían tratar diferentes temas como las características del servicio de cuidado infantil, tips para estimulación de niños, educación de padres, cuidados y salud de los niños. Además, se deben dar a conocer los perfiles de las profesionales de BABY CARE. Y nuestra página de Facebook tendrá temáticas semanales de cuidado infantil, totalmente gratis para que se nos identifique como un servicio confiable y profesional

Con los expertos se validó tres aspectos: los aliados clave, actividades clave y recursos clave.

Aliados clave: Se realizó la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los tres más importantes para usted y por qué? Las expertas concluyen que los aliados son:

Clientes Satisfechos que sirven de referencia, las universidades para los perfiles de los profesionales y los centros educativos que cuentan con profesionales para brindar el servicio. También se debe incluir en nuestros aliados claves, a las ONGs e instituciones que se dedican

a protección infantil, que es importante para capacitación y conocimiento sobre el tema, profesionalizando más el servicio brindado.

Actividades Clave: Se realizó la siguiente afirmación: Al tener disponibilidad de horarios 24/7 e información completa en la APP, ¿qué otro aspecto considera que se puede implementar para mejorar nuestro servicio?

Se recomienda tener visibles las recomendaciones de las cuidadoras, resaltar siempre la disponibilidad del servicio es 24/7, enfocarse en el cuidado y seguridad de los niños, implementar acuerdos de protección infantil entre la empresa y el usuario, que cuiden la integridad física, psicológica y sexual de los niños, e indicar que se realiza un examen psicológico previo, al personal para garantizar el proceso de selección, garantizando los acuerdos de protección infantil.

Recursos Clave: Además del monitoreo por cámaras, ¿qué otro servicio considera que se puede implementar para brindar más seguridad al usuario? ¿Considera que es de fácil uso la aplicación móvil para contratación de servicio de cuidado infantil?

Se concluye que se deben incorporar los siguientes recursos clave como son: un tiempo adicional que lo asume BABY CARE previo a la hora de inicio del servicio, para que se den indicaciones y un proceso de adaptación, que los usuarios puedan visualizar que el protocolo de contratación de la profesional es confiable; y mantener actualizada la información y el perfil de las cuidadoras.

En cuanto al **Prototipo**, se dice que la aplicación móvil facilita la contratación del servicio de cuidado infantil a domicilio, con disponibilidad 24/7. Para la validación del servicio y la aplicación móvil, se realizó entrevistas a 10 personas y se les presentó un video con la propuesta del servicio del emprendimiento.

Luego de realizar el proceso de validación de acuerdo a la información obtenida, se pudo evidenciar que el producto es novedoso y que los recursos utilizados fueron los adecuados, debiendo implementar las mejoras antes mencionadas, para brindar mayor confianza al usuario y garantizar un servicio de calidad.

Se mostró el prototipo a las expertas y entre lo más importante a considerar, es que en la información adicional se debe implementar información del niño(a) que se va a cuidar, para conocer alergias o cualquier tipo de información importante, que se debe tomar en cuenta para el cuidado del niño (a), con el fin de brindar un servicio de alta calidad.

Indican que los medios de difusión adecuados son las redes sociales como Facebook, emisoras de radio y televisión.

Para captar la atención del cliente, se debe mostrar la metodología de trabajo y cómo se garantizará el servicio, especificar los diferentes servicios que se va a brindar, clasificado por edades y mejorar la presentación del video, donde se vean más niños felices y enfocarse en actividades cotidianas.

Un aspecto muy importante a implementarse es el proceso de adaptación de los padres y los niños con el profesional que se hará responsable del niño, este tiempo adicional es cubierto por BABY CARE, a fin de garantizar el servicio y brindar más seguridad.

Realizada la validación de los aspectos antes mencionados, se implementarán todas las actividades sugeridas y además se realizó un nuevo prototipo, el mismo que se encuentra en el siguiente link <https://youtu.be/UtYQE2SsVgQ>

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Ballón, J., (2015). El valor agregado que puede generar la utilización de tecnología. Obtenido de Diario Gestión Perú: <https://archivo.gestion.pe/suplementos/valor-agregado-que-puede-generar-utilizacion-tecnologia-2143599> (Revisado el 30-10-2020)
- Amat, O., Soldevila, Pilar., (2011). Contabilidad y Gestión de Costes. Barcelona, España: Editorial Profit. (revisado el 30-10-2020)
- Becker, G. S. (1965). A Theory of the Allocation on Time, *The Economic Journal*, 75(299), 493-517. <https://www.jstor.org/stable/2228949>.
- Caldas, M., Carrion, R., y Heras, A., (2017), *Empresa e iniciativa emprendedora*. (pp.108). Madrid, España: Editorial Editex S.A.
- Digital Ocean., (Enero 2021), Obtenido de: <https://www.digitalocean.com/pricing/#app-platform>
- Emma, S., Lombardi, J. (2019). Cuidado infantil en familias trabajadoras ¿una nueva oportunidad o un vínculo perdido?. UNICEF, <https://www.unicef.org/lac/media/11381/file/Cuidado-infantil-familias-trabajadoras.pdf.pdf>
- Eckhardt, A. G., y Egert, F. (2020). *Predictors for the quality of family child care: A meta-analysis*. *Children and Youth Services*. 10. (pp.105- pp.205). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0190740920302942?via%3Dihub>
- Ecuador en Cifras. (2013). *Mujeres y Hombres del Ecuador en Cifras III*. Quito Ecuador. INEC. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Libros/Socioeconomico/Mujeres_y_Hombres_del_Ecuador_en_Cifras_III.pdf (revisado el 02-11-2020)
- EAE Business School., Retos Directivos, (Enero 2015), Ideas sobre la estructura organizacional circular, Obtenido de: <https://retos-directivos.eae.es/ideas-sobre-la-estructura-organizacional-circular/>
- Faur, E. (2014). El cuidado infantil en el Siglo XXI. *Siglo XXI*. Buenos Aires Argentina. 1-3. <https://core.ac.uk/download/pdf/230960322.pdf>
- Ideas Creativas., (2020), crear un app [Actualizado 2020] <https://ideascreativas.com.ec/blog/cuanto-cuesta-una-aplicacion-movil/>
- INEC. (2020). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos., Obtenido de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Junio/201906_Mercado_Laboral_final.pdf

- Kotler, p., Armstrong, g., Cámara Ibáñez, d., Cruz Roche., I. (2004). *MARKETING*, Décima edición. Madrid, España: PEARSON PRENTICE HALL
- López Boo, F., Araujo, M., Tomé, R. (2016). ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?. Obtenido del Banco interamericano de desarrollo, BID,
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-se-mide-la-calidad-de-los-servicios-de-cuidado-infantil-Gu%C3%ADa-de-herramientas.pdf>
- Marco Navarro, F. (2014). *Calidad del cuidado y la educación para la primera infancia en América Latina*. CEPAL,
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36822/1/S1420230_es.pdf
- Ministerio de Inclusión Económica y social (2020). *Distrital Cuenca del MIES continúa con la atención a través de sus servicios de desarrollo infantil*. *MIES*.
<https://www.inclusion.gob.ec/distrital-cuenca-del-mies-continua-con-la-atencion-a-traves-de-sus-servicios-de-desarrollo-infantil/>
- Nanny Ecuador. (Enero 2021). Recuperado de <http://www.nannyecuador.com/sobre-nosotros/>
- Ministerio de Trabajo Ecuador., (2020), *Salarios Mínimos Sectoriales 2020*, Obtenido de:
<http://www.trabajo.gob.ec>
- Ministerio de Trabajo Ecuador., (2021), *Seguridad y Salud en el Trabajo*, Obtenido de:
<http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Oliveras, M. (06-04-2017). *Documento Business Model Canvas*, Universidad Pompeu Fabra.
- Pautassi, L. (2009). *Seminario Regional las familias latinoamericanas interrogadas. Hacia la articulación del diagnóstico, la legislación y las políticas, la experiencia en Argentina*.
- Porter E Michael. (2008). *Las cinco formas competitivas que la dan fuerza a la estrategia*. Harvard Business Review: https://clust-er.tripod.com/Harvard_Business_Review.pdf
- Programas de transferencias condicionadas de ingresos ¿Quién pensó en el cuidado? La experiencia en Argentina". *CEPAL*. Santiago de Chile
<https://dds.cepal.org/eventos/presentaciones/2009/1029/Ponencia-LauraPautassi.pdf>
- Qias. (2008). *Mejora de la calidad y sistema de acreditación Informe de tendencias de calidad: para el período 1 de enero al 30 de junio de 2008*. *National Childcare Accreditation*.
- Schnarch, Kirberg, A. (2014). *Emprendimiento exitoso. Cómo mejorar su proceso y gestión*: Ecoe Ediciones, ProQuest Ebook Central,

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Emprendimiento-exitoso-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Security Data S.A., (Enero 2021)., Firma Electrónica., Obtenido de:

<https://www.securitydata.net.ec/firma-electronica-en-ecuador/>

Shonkoff, J. P., & Phillips, D. A. (2000). From Neurons to Neighborhoods: The Science of Early Childhood Development: National Academy Press.

<https://psycnet.apa.org/record/2001-18366-000>

50 minutos. (2016). El marketing mix: Las 4Ps para aumentar sus ventas. Recuperado

de:<https://books.google.com.ec/books?id=VWTyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=4+p+del+marketing&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj07Oei88LuAhVN0FkKHSXyDnEQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=4%20p%20del%20marketing&f=false>

Anexo 1:*Encuesta de Cuidado Infantil*

ENCUESTA DE CUIDADO INFANTIL: La presente encuesta tiene el objetivo de recopilar información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca

1.- POR FAVOR INDICAR LA FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

yyyy-mm-dd

2.- ¿EN QUE CIUDAD RESIDE ACTUALMENTE?**3.- ¿CUAL ES LA PARROQUIA O BARRIO EN LA QUE RESIDE ACTUALMENTE?****4.- ¿TIENEN NIÑOS/AS MENORES DE 12 AÑOS A SU CUIDADO?**

PUEDEN SER SUS HIJOS/AS U OTROS NIÑOS/AS QUE ESTEN BAJO SU CUIDADO PERMANENTE O TEMPORAL

SI NO

4.1.- ¿SI TIENE NIÑOS/AS MENORES A 12 AÑOS, INDIQUE CUANTOS?**5.- ¿LOS ADULTOS TRABAJAN?**

SI NO

6.- ¿CUAL ES EL RANGO DE INGRESOS EN SU HOGAR?

- MENOR O IGUAL A UN SALARIO MINIMO VITAL
 HASTA 2 SALARIOS (\$800)
 MAS DE DOS SALARIOS
 (\$801 A \$2000) MAS DE CINCO SALARIOS (\$2001 EN ADELANTE)

7.- ¿COMO ESTA CONFORMADO SU HOGAR?

PADRE, MADRE E HIJOS PADRE O MADRE E HIJO OTRO

7.1.- SI SU RESPUESTA ES OTRO, POR FAVOR ESPECIFIQUE

8.- ¿EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS HA REQUERIDO O HA RECIBIDO LOS SERVICIOS DE ALGUN CENTRO DE CUIDADO INFANTIL?

SI NO

9.- ¿NOS PUEDE INDICAR EL HORARIO DEL CENTRO INFANTIL EN EL QUE LE DEJA A SUS NIÑOS/AS?

10.- ¿NOS PUEDE INDICAR EL NUMERO DE HORAS AL DIA QUE SU NIÑOS/AS PERMANECE EN EL CENTRO DE CUIDADO INFANTIL?

11.- ¿QUE TAN LEJOS SE ENCUENTRA EL CENTRO DE CUIDADO INFANTIL DE SU DOMICILIO?

- CERCA (MENOS DE 5 CUADRAS)
 MEDIO LEJOS (DE 6 A 10 CUADRAS)
 LEJOS (DE 11 A 20 CUADRAS)
 MUY LEJOS (21 CUADRAS O MAS)

12.- ¿QUE TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA CON EL SERVICIO DEL CENTRO INFANTIL?

- TOTALMENTE SATISFECHO MUY SATISFECHO
 NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO POCO SATISFECHO
 NADA SATISFECHO

13.- ¿NOS PUEDE INDICAR EL COSTO MENSUAL QUE PAGA POR LOS SERVICIOS DEL CENTRO INFANTIL?

14.- EN LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS ¿HA HECHO USO DE ALGÚN SERVICIO O APOYO DE FAMILIARES PARA EL CUIDADO DE SUS NIÑOS/AS?

SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL COMO NIÑERA O FAMILIARES

SI NO

14. 1.- SI, SU RESPUESTA ES SI, POR FAVOR INDIQUE ¿CUAL?

- FAMILIAR ADULTO (ABUELOS, TIOS, PADRE O MADRE)
 FAMILIAR JOVEN (SOBRINOS, HERMANOS, ETC)
 NIÑERA, EMPLEADA DOMESTICA
 OTROS

14.1.1.- CUANDO DEJA A SU HIJO O HIJA CON UNA NIÑERA, ¿CUANTO TIEMPO LO HACE?

- POCO (DE 1 A 2 HORAS)
 TIEMPO CONSIDERABLE (DE 2 HORAS A 6 HORAS)
 BASTANTE TIEMPO (MAS DE 6 HORAS)

14.1.2.- SI, SU RESPUESTA FUE OTRO, POR FAVOR ESPECIFIQUE

15.- CUANDO NECESITA QUE SU HIJO O HIJA SE QUEDE DONDE UN PARIENTE ¿QUE TAN LEJOS DEBE IR?

- NADA, ELLOS VIENEN
 CERCA (MENOS DE 5 CUADRAS)
 MEDIO LEJOS (DE 6 A 10 CUADRAS)
 LEJOS (DE 11 A 20 CUADRAS)
 MUY LEJOS (21 CUADRAS O MAS)

16.- ¿QUE TANTO ESTARÍA DISPUESTA O DISPUESTO A CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO?

- TOTALMENTE DISPUESTO/A
 MUY DISPUESTO/A
 NI DISPUESTO/A, NI NO DISPUESTO/A
 POCO DISPUESTO/A
 NADA DISPUESTO/A

17.- SI CONTRATARÍA LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL A DOMICILIO, ¿LO HARÍA POR?

- HORA DÍA MES AÑO

17.1.- ¿SI EL CONTRATO POR SERVICIOS DE CUIDADO SERIA POR HORAS, INDIQUE EL NUMERO DE HORAS AL DÍA?

17.2.- ¿SI EL CONTRATO POR SERVICIOS DE CUIDADO SERIA POR DIA, INDIQUE SI SERIA POR DIA COMPLETO O MEDIO DÍA?

- DÍA COMPLETO
 MEDIO DÍA

17.3.- ¿SI EL CONTRATO POR SERVICIOS DE CUIDADO SERIA POR MES, INDIQUE EL NUMERO DE VECES AL MES?

17.4.- ¿SI EL CONTRATO POR SERVICIOS DE CUIDADO SERIA POR AÑO, INDIQUE EL NUMERO DE VECES AL AÑO?

18.- ¿QUE HORARIO USTED NECESITARÍA PARA EL CUIDADO DE SUS HIJOS?

- EN LA MAÑANA
 EN LA TARDE
 EN LA NOCHE
 FINES DE SEMANA (OCASIONALMENTE)
 TODAS LAS ANTERIORES

19.- ¿CUANTO PAGARÍA USTED POR LA HORA DE CUIDADO DE SUS NIÑOS/AS EN EL DOMICILIO?

20.- ¿EN EL CASO DE REQUERIR LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL EN SU DOMICILIO, USTED PREFERIRÍA QUE EL/LA CUIDADOR/A TENGA ALGÚN NIVEL DE EDUCACIÓN EN ESPECÍFICO?

- NO ME INTERESA
 ESTUDIOS SUPERIORES (NO IMPORTA LA CARRERA)
 ESTUDIOS SUPERIORES (CARRERAS AFINES AL CUIDADO DE NIÑOS/AS)
 QUE ESTÉ ESTUDIANDO (NO IMPORTA LA CARRERA)
 QUE ESTÉ ESTUDIANDO (CARRERAS AFINES AL CUIDADO INFANTIL)
 BACHILLERATO

21.- ¿SUS NIÑOS/AS NECESITAN DE ALGÚN SERVICIO ADICIONAL AL CUIDADO INFANTIL COMO ESTIMULACIÓN TEMPRANA, TAREAS DIRIGIDAS O CUALQUIER OTRO RELACIONADO?

- SI
 NO

21.1.- ¿CUAL SERIA EL SERVICIO ADICIONAL QUE REQUIERE?

22.- PARA EL PAGO DEL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL, ¿QUE MODALIDAD DE PAGO PREFERIRÍA?

- TRANSFERENCIA DIRECTA
 TARJETA DE DEBITO
 TARJETA DE CRÉDITO
 EFECTIVO
 PAGO EN LÍNEA

23.- OPCIONAL: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Anexo 2:*Base de Datos de los Resultados de la Encuesta Aplicada*

Se encuentra como Archivo Adjunto en Excel. Base de Datos de los resultados de la encuesta aplicada se encuentra como archivo adjunto en Excel. [..\segunda presentación\ANEXO 2 BASE DE DATOS Y RESULTADOS.xlsx](#)

Se anexa como hipervínculo ya que por el tamaño se encuentra como archivo anexo, el hipervínculo que se encuentra marcado de color azul y para ser abierto se coloca el cursor en la palabra o texto azul; y, se pulsa la tecla control más click derecho del mouse.

Anexo 4:
Acta Validación Encuesta

ACTA DE VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA NECESIDAD Y REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE CUIDADO INFANTIL EN EL CANTÓN CUENCA

Tema de la Reunión: Validación de la encuesta para el levantamiento de información relevante sobre la necesidad y requerimientos de los servicios de cuidado infantil en el cantón Cuenca.

Lugar: Azuay – Cuenca, videoconferencia por ZOOM, link de la reunión virtual:
<https://cedia.zoom.us/j/85635988078>

Fecha de la Reunión: 09 de enero de 2012

Hora de la Reunión: 21h:00

Moderador: Silvana García, Juan Flores.

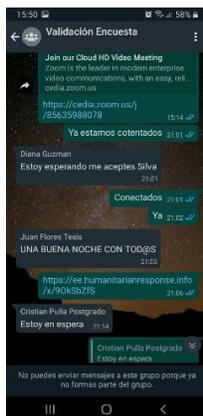
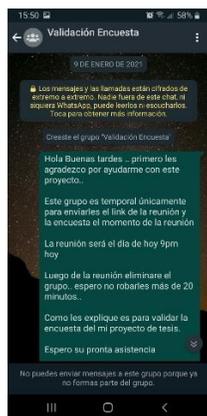
Participantes: Diana Guzmán, Cristian Pulla, Jhonatan Segarra, Alberto Mogrovejo, Milena Beltrán, Nelson Caldas, Verónica García, María José Abril, Leyla Arias, Andrés Vargas, Karla Flores, Angélica Ordoñez.

Objetivos de la reunión:

- Validar el contenido de la encuesta que se va aplicar para el levantamiento de información.
- Revisar el tiempo que las personas se toman para el llenado de la encuesta
- Recopilar las sugerencias y observaciones de los participantes respecto al diseño y contenido de la encuesta.

Desarrollo de la Reunión:

La reunión virtual inicia con la intervención de Silvana García quien socializa a los participantes el objetivo del tema de estudio de su trabajo de tesis, luego presenta a Juan Flores quien es la persona que facilitará la aplicación de la encuesta en la reunión virtual. Juan Flores explica a los participantes el procedimiento para el llenado y envío de la encuesta, este procedimiento inicia con el envío del link mediante WhatsApp, una vez que los participantes cuentan con el link pueden abrirlo desde sus teléfonos móviles o desde su computador para desarrollarla, con un tiempo aproximado de 10 minutos todos los participantes terminaron de responder, finalmente los datos se consolidan automáticamente en la plataforma KoboToolbox que se utilizó para la construcción de la encuesta.



Datos Técnicos: la encuesta está diseñada en la plataforma KoboToolbox (www.kobotoolbox.org) que permite analizar y gestionar datos con una conexión segura, utiliza menos de 1.00 Kbps para el llenado online de los formularios, para la construcción de los formularios y análisis de datos se necesita tener una cuenta en esta plataforma que se la puede crear de manera gratuita ya que está diseñada para el levantamiento de información con fines académicos y de asistencia humanitaria. Cada encuesta que llega a la plataforma de “Kobo” se crea automáticamente un ID de validación, fecha, hora de aplicación y envío de la misma, lo que garantiza la fiabilidad de la información ingresada y consolidada en esta plataforma. El link de la encuesta que se aplicó para la validación es: <https://ee.humanitarianresponse.info/x/9OkSbZfS>

Basa de datos de los resultados de la encuesta: a continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los 12 participantes en la reunión virtual

Estado de validación...	start	end	1.- POR FAVO...	2.- ¿EN QUE C...	3.- ¿CUAL ES ...	4.- ¿TIENEN
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI
<input type="checkbox"/>	January 9, 20...	January 9, 20...				SI

Imagen 1: Tabla de Datos de KoboToolbox

Fuente: Resultado de las encuestas aplicadas el 09 de enero de 2021

En el Anexo 1 se puede revisar los resultados descargados en Excel de la encuesta aplicada.

Retroalimentación de los participantes

Una vez terminada la encuesta, cada participante realizó su respectiva retroalimentación que se detalla a continuación:

Diana Guzmán: *“La encuesta si se entiende y es de fácil llenado, en cuanto al tipo de servicio un poco de desconfianza al tratarse de una persona extraña en casa”.*

Cristian Pulla: *“La encuesta fácil y corta, considera que falta especificar que se trata de un servicio 24/7 ya que en las preguntas está de manera general y también el texto de presentación que incluya el consentimiento de elaborar la encuesta”.*

Jhonatan Segarra: *“Encuesta de fácil comprensión, considera que es importante que se incluya el lugar de residencia independientemente que la encuesta tenga georreferenciación”.*

Alberto Mogrovejo: *“Encuesta rápida y de fácil comprensión, con un servicio interesante para los padres de familia considera que se debe incluir, nombres, edad y lugar de residencia del encuestado para tener más información”.*

Milena Beltrán: “Encuesta clara y fácil de llenar”.

Nelson Caldas: “Encuesta clara y sin observaciones”.

Verónica García: “Realizó la encuesta y no se conectó al zoom”.

María José Abril: “Encuesta fácil de llenar se entiende el tipo de servicio y no tiene observaciones”.

Leyla Arias: “De fácil llenado tuvo dificultad en enviar la encuesta pidió aclaración en el envío y el tipo de servicio está claro”.

Andrés Vargas: “Encuesta fácil de llenar considera un servicio interesante para el cuidado de los niños”.

Karla Flores: “Encuesta de fácil llenada, consultó con respecto a la pregunta 17 que debe ser de opción múltiple y no general para que se puede conocer mejor las necesidades del cliente”.

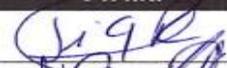
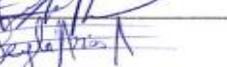
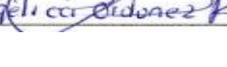
Angélica Ordoñez: “Encuesta de fácil comprensión y llenado, en cuanto al servicio lo contrataría, pero con la vigilancia de un familiar para sentirse más segura”.

Acuerdos y compromisos

Con las observaciones realizadas por los participantes se ejecutaron los cambios en el formulario de la encuesta, ver Anexo 2 (formulario para el pilotaje de la encuesta)

Finalmente, por petición de los participantes no se grabó en audio ni en video la reunión virtu al, su participación queda registrada en la presente acta.

Listado de participantes

Item	Nombres	Cédula	Firma
1	Diana Guzmán	0104060140	
2	Cristian Pulla	0104153085	
3	Jhonatan Segarra	0106081508	
4	Alberto Mogrovejo	0102616406	
5	Milena Beltrán	0107330147	
6	Nelson Caldas	0103909230	
7	Verónica García	0103093225	
8	María José Abril	0104611686	
9	Leyla Arias	0706529179	
10	Andrés Vargas	0703230805	
11	Karla Flores		
12	Angélica Ordoñez	010420523-4	

Anexo 5:
Entrevistas a profundidad

Nombre del Entrevistado	Viviana Eras
Profesión - Cargo	Trabajadora Social - Técnica de Seguimiento-Centros de Desarrollo Infantil
Empresa - Institución	Centro María Amor
Código Entrevista	CDI-001
Desarrollo de la Entrevista	
Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.	
<p>En relación a la temática de cuidado infantil de niños y niñas, actualmente debido a la pandemia, muchas familias perdieron el empleo y tuvieron que sacar a los niños de los centros infantiles, y en el caso de personas que trabajan dejan a sus hijos a cargo de personas conocidas como familiares, y el caso que aquellas madres que no tienen con quién dejarles a sus hijos, los dejan solos en el domicilio y esto se convierte en una situación de riesgo</p>	
Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.	
<p>Yo creo que las ventajas y desventajas del cuidado en un centro de desarrollo infantil siempre tiene que ver con los profesionales y tipo de institución que brinda el servicio, esto es muy importante puesto que el profesionalismo es fundamental para la seguridad, y que cuenten con todas las medidas de bioseguridad. Una de las desventajas en el caso de los centros de cuidado infantil, es que los padres no se hayan empapado sobre el servicio del centro infantil en donde va a dejarles a sus hijos, e inclusive es un riesgo en dejarles con los familiares, por las situaciones de abuso.</p>	
Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.	
<p>Una de las características fundamentales de un cuidador o cuidadora es la vocación del servicio, que desee realizar este trabajo. Comúnmente suele suceder, que profesionales que realizan este trabajo sin tener esa vocación del servicio, únicamente lo realizan por el dinero, obviamente es necesario trabajar en este sector tan delicado como es el cuidado integral del niño, también es importante que el cuidador y cuidadora tengan empatía y carisma al momento de tratar con los infantes.</p>	
Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.	
<p>Considero que una de las ventajas es que la persona que dé este servicio en el centro infantil, tenga las capacidades académicas requeridas para el caso. Considero que es una gran ventaja, puesto que ahí utilizamos herramientas o metodologías y tratamientos de cómo puedo intervenir en el cuidado diario de un niño y niña, y más que nada, en un tema de cuidado integral en un centro de cuidado infantil, eso es una gran ventaja. Ahora el tema de desventaja, podría ser que de pronto yo tengo los vastos conocimientos, pero no tengo esa motivación o vocación de servicio para realizar el trabajo con niños y niñas, entonces creo que algo fundamental es poder complementar estas dos áreas y realizar un servicio vasto en niveles académicos como vocacionales.</p> <p>En el caso de la persona informal, una ventaja sería que es una persona conocida, y si la madre de familia le deja con la tía, con una prima o algún familiar, creo que una de las ventajas es la confianza que le brinda a la madre al ser una persona conocida.</p> <p>Sé que le va a cuidar, por el hecho de que yo le conozco a esa persona, pero la desventaja es que si es que sucede alguna situación emergente o hecho que esa persona no pueda solucionarlo, debido a que ella no tiene los conocimientos, puede ser contraproducente en el sentido de que quiero hacer algo ante una situación que por A o B motivo yo desconozca y no sé cómo realizarla, entonces por eso considero como una desventaja de que esa persona no puede realizar esa actividad o el cuidado como debería.</p>	
Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.	
<p>Yo creo que los factores claves y primordiales para el cuidado de un niño o niña, es contar con las medidas de seguridad y ser conscientes de que un niño no está exento a que le suceda algún accidente. Temas de ánimo y situaciones emocionales ahora que estamos viviendo en época de pandemia, muchos de los niños se sienten frustrados de estar encerrados, no saben qué hacer o qué actividades. Creo que uno de los factores que hay que tomar en cuenta, es complementar y adquirir en los lugares de cuidado o con los familiares, el desarrollo actividades recreativas con los niños extras a la que tengan en el tema educativo, entonces creo que es muy importante el tema personal de escucharles, de saber comprender las emociones de los niños, y tener un enfoque de crianza positiva, que permite el desarrollo integral de los niños como de los padres. Los padres con el uso de las tecnologías, pueden ver métodos de crianza con los niños.</p>	
Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.	

Yo creo que una de las recomendaciones es: aprendamos junto al niño o niña, que no solamente le dejemos que aprendan con los profesores, sigamos sus pasos, seamos empáticos en el crecimiento, porque a veces se nos olvida que nosotros también fuimos niños y estamos en ese proceso de crecimiento, de desarrollo. Creo que es muy importante el dar un servicio bueno, y no solamente por la infraestructura del centro, sino también que cuente con profesionales capacitados y el centro tenga implementadas las debidas normas de seguridad y bioseguridad para prestar el servicio, que aparte de profesionalismo exista esta motivación y vocación del servicio, para poder trabajar con los niños y niñas.

Nombre del Entrevistado	Daniela Nathaly Machuca Moscoso
Profesión - Cargo	Docente en la Carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional de Educación (UNAE)
Empresa - Institución	Universidad Nacional de Educación (UNAE)
Código Entrevista	CDI-003
Desarrollo de la Entrevista	
Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.	
<p>La situación actual que están viviendo los centros de cuidado infantil es un poquito crítica, digámoslo así, por la pandemia que estamos viviendo, muchas de las familias han tenido que desertar tanto en el cuidado de los niños a nivel inicial en las guarderías y centros infantiles, y en algunos casos en las escuelas debido a la conectividad, también debido a la falta de recursos tecnológicos, pero en sí la situación que se está viviendo hay pocos niños. De acuerdo a los estándares establecidos desde el Ministerio, por cada 10 niños debe haber un cuidador/a, por ejemplo si es un centro que antes de la pandemia asistían 100 niños, hoy están asistiendo más o menos la mitad o inclusive un poco menos, le hablo desde la experiencia de que soy docente de la UNAE y nuestros estudiantes hacen prácticas tanto en lo centros iniciales, como en los centros de cuidado diario y nos han indicado esa disminución, debido al temor de los padres de que sus hijos se contagien. Otro factor identificado anteriormente, es el tema de la migración interna como externa de familias, lo que ha hecho que esta cobertura disminuya, y también vemos hoy en día en la calles, que familias completas se encuentran con los niños, colocando a los menores en riesgo.</p>	
Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.	
<p>Bien, yo lo veo más como una ventajas netamente, desventaja no podría decir que exista, como le comentaba yo trabajé en la Coordinación de dos centros de desarrollo infantil y en realidad se genera muchos aprendizajes de los niños en esta atención integral, como la alimentación, además se vela por su salud, se trata a los niños que tienen casos de bajo peso y desnutrición, se ha trabajado con las familias en los casos donde se están vulnerando los derechos de los niños, maltrato, casos de violencia por ejemplo; es decir una ventaja clara de los centros es que son lugares seguros, donde los niños y niñas pueden estar y ser protegidos, y no solamente cuidados sino también se trabaja en su desarrollo haciendo actividades lúdicas, actividades para que se integren socialmente con los demás niños. Por ello, yo lo vería únicamente como una ventaja digámoslo así, el que existan estos centros.</p>	
Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.	
<p>Considero en base a mi experiencia, que una de las habilidades es la paciencia, tener mucha paciencia con los niños, porque estamos hablando de un rango etario desde 1 año hasta los 3 años, que es una etapa de la vida de los niños muy sensible, donde se requiere de paciencia y amor, sin desvalorar ninguna otra profesión, pero quienes trabajamos con los niños, tenemos que ser personas bastante empáticas tanto con los niños como con las familias. Me gusta mucho reforzar esta parte del trabajo mutuo con las familias, básicamente una persona que trabaje con los niños debe ser bastante empática o empático, porque también hay hombres trabajando en educación inicial o en el cuidado de los niños.</p>	
Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.	
<p>Bueno es que aquí hay dos puntos, por un lado, el tema del cierre de algunos centros de cuidado infantil tanto públicos como privados y por el otro el tema económico que nos ha afectado a todos y en algunos casos de forma extrema. Lo óptimo es que los niños asistan a los centros de desarrollo infantil, ¿por qué?, ¿cuál es la ventaja de que los niños asistan a los centros?, porque están rodeados y trabajando y vinculados con niños y niñas de su edad. En esos centros están divididos por edades, ¿por qué?, porque en el desarrollo de los niños en las edades de 1 a 2 años, la diferencia del desarrollo es abismal, es bastante notoria, por eso se les agrupa a los niños en función de su edad y desarrollo, prácticamente se fortalece la parte de la socialización. Hoy en día, por el tema de la pandemia, está siendo muy afectada esta parte de la socialización, el compartir con los demás niños. Tengo un caso específico y justamente hoy en la mañana, un estudiante me pregunta respecto a una asignatura de primer ciclo, el caso es que esta estudiante está cuidando una niña, esta chica está</p>	

estudiando para educación inicial y está en primer ciclo, es decir lo que ella hace con esta niña es solamente cuidarle, es decir a lo que me refiero con solamente cuidarle, no solo es bañarle, darle de comer etc., el cuidado va más allá de eso. Por ejemplo, en la carrera de Educación Inicial, el tema de cuidado va desde una planificación, conocer sobre el desarrollo integral infantil y las características en su desarrollo físico en cada etapa, entonces esa sería la desventaja del cuidado informal, que los niños no comparten con otros niños y por eso no sociabilizan.

Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.

Los factores que se deben tener en cuenta es que la atención sea integral y que se trabaje conjuntamente con la familia. Si bien es cierto, si es que está cuidando una persona que no se está preparando para esta profesión, pero mínimamente debe tener un conocimiento de cómo trabajar con los niños, qué actividades hacer para cada una de las edades y con cada una de las áreas del desarrollo, este tema es bastante extenso, pero le menciono de manera general. La persona que esté a cargo de los niños y niñas, debe tener una comunicación constante con la familia, que le dé a conocer qué es lo que ha trabajado con los niños, que se refuerce las actividades en la casa también, básicamente la comunicación y el refuerzo de las actividades que se está haciendo con los niños.

Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.

Sí, ésta estaría vinculada con la pregunta anterior, es importante ver qué actividades se están haciendo con los niños de acuerdo a sus edades. Hoy en día, esta pandemia nos ha obligado a trabajar desde la tecnología y bueno, hay páginas hermosísimas en redes sociales como Instagram, Facebook, es decir que ¡sí hay cosas buenas también! en las redes sociales y en general en varias páginas, que le indican a usted cómo trabajar con los niños y niñas en cada una de sus etapas, por ejemplo trabajar con los niños la motricidad fina, gruesa, la socialización; que a pesar de que los niños no socialicen por no estar en la escuela, esto no quiere decir que no lo puedan hacer en estos momentos, ya que lo recomendable es que lo hagan con las personas que están cuidándolos, por ejemplo, con la mamá, papá, tíos, etc. Básicamente eso, hablar de estimulación temprana y desarrollo inicial es toda una cátedra la verdad, en temas generales disfrutar. Hoy en día, en distintas ciudades se ha visto que salir al aire libre, yo creo que con lo que nos ha pasado de la pandemia, hemos valorado mucho más nuestros parques, la naturaleza, hacer deporte a medida de lo posible, compartir con los niños en casa, el fortalecer la lectoescritura, y con niños menores a 6 años, trabajar con pictogramas para su desarrollo.

Nombre del Entrevistado	Lorena Cordero
Profesión - Cargo	Psicóloga Clínica – Consulta
Empresa - Institución	Hospital del Río
Código Entrevista	CDI-004

Desarrollo de la Entrevista

Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.

La situación actual al momento es un poco crítica de los centros de desarrollo infantil, justamente por el e la pandemia que hemos estado pasando. Muchos centros incluso se cerraron por la prohibición de es y el caso de los centros es por la aglomeración de los niños, sin embargo, hay algunos centros s que no se pudieron mantener, ya que los padres se quedaban con los niños en la casa y otros casos los padres perdieron los empleos y ya no podían cubrir los gastos de guarderías y hasta el día de hoy ños siguen en casa. Por otro lado, el temor de los padres de que los niños se contagien si van a los de desarrollo infantil es bastante notorio y comprensible, sin embargo el otro lado de aquellos padres rieron que volver a trabajar y definitivamente no tienen con quién dejarles, han optado por digamos si es o no, muchos de los centros han tomado todas las medidas de bioseguridad que se les exige, sin go es bastante complicado que puedan lograr sostenerse, si es que no volvemos a la normalidad por el número de niños que estaban mbrados al trabajo.

Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil. Ventajas

chias, los centros de desarrollo infantil, la mayoría de ellos y deberían ser todos, en realidad cuentan con aración para poder dar una atención integral a todos los niños y niñas, cuentan con el personal ado para trabajar en el psicodesarrollo del niño y niña, la estimulación temprana, los aprendizajes de la a infancia, todo el proceso de los niños que empiezan a tener un desarrollo escolar y sobre todo de ento, entonces por ello, los centros de desarrollo infantil tienen las capacidades para trabajar en el o y desarrollo de los menores. Por el otro lado, la desventaja es un riesgo menor por así decirlo, por o, el riesgo de salud antes de la pandemia, porque los niños nuevos se enfermaban hasta adaptarse a la nueva alimentación del centro o el contagio rmedades respiratorias.

Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.

Aparte de las características técnicas que debería tener en cuanto a su aprendizaje, en cuanto a lo que ellos deben saber, está cuál es el proceso de crecimiento de los niños. Cuando veamos a una persona que va a trabajar con los niños y niñas, tiene que ser muy empática, sensible, cariñosa, porque los niños necesitan siempre estar rodeados de afecto, entonces debemos buscar esos perfiles, una persona afectuosa que pueda adaptarse y tener mucha paciencia.

Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs una persona informal.

Ventajas en cuanto al profesional pues, lo que había hablado anteriormente, ellos estudiaron para eso y están justamente trabajando hacia dar lo mejor para el desarrollo del niño o niña, en cambio la persona informal hay dos cosas que se debe tener mucho cuidado, ¿qué nos pueden garantizar?, a veces decimos son nuestros familiares, pero ¿estamos garantizando el buen cuidado? ¿garantizamos que el niño o niña no tenga ningún riesgo?, y también por otro lado, hay algo muy importante en el cuidado que ofrece una persona informal, porque se basa solamente en una experiencia que en algún momento le funcionó a él o ella en el cuidado de su hijo o hija, cuando ya las formas de crianza variaron mucho en esta época, además ya vemos otras modalidades de la educación para los niños, entonces sí tenemos un riesgo. Ahora, hay veces que también decimos, nuestros familiares tienen la afectividad y el cariño muy fuerte hacia nuestros hijos, características que no podemos ver en tal magnitud en un centro de desarrollo infantil, aunque recordemos todos los riesgos que se han dado, los crímenes que se han dado en menores que han estado a cargo de un familiar, por a veces pensar que es la persona correcta para el cuidado. Una recomendación es ver bien en dónde y con quién dejamos a nuestros niños.

Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.

En cuanto a los factores, hay que hacer un análisis de personalidad del cuidador, eso es muy importante, la experiencia que tenga, el trabajar con personas es muy delicado, es importante también que la persona que va a trabajar en el centro infantil, tenga referencias, garantizar eso, y sobre todo ver en qué área de trabajo tiene más afinidad el cuidador o cuidadora con los niños, es decir un análisis completo de la persona con la que va a trabajar. Los centros deben estar adecuados con todas las normas vigentes que les exigen los organismos competentes, para otorgar el permiso de funcionamiento y también con el debido cumplimiento en relación al número permitido de niños por cuidador.

Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.

Siempre tratar al niño como un ser totalmente individual, independiente muy diferente al otro, no podemos pensar lo que nos sirvió con uno nos va a servir con otro. Es verdad que tenemos muchos aprendizajes grupales, pero cada niño o niña es muy diferente al otro y nosotros debemos conocerlos muy bien y trabajar mediante ese conocimiento y cómo vamos desarrollando. Recordemos que justo son edades en donde se está formando la personalidad, en donde está desarrollando todo su ser, entonces por eso es que nosotros debemos estar muy pendientes de cómo vamos acompañando ese crecimiento y sobre todo trabajar con la familia de la mano.

Nombre del Entrevistado	Karla González Bravo
Profesión - Cargo	Psicóloga Clínica – Coordinadora de Programa
Empresa - Institución	Aldeas Infantiles SOS
Código Entrevista	CDI-005

Desarrollo de la Entrevista

Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.

Considero que los centros de cuidado infantil, siempre **son** una muy buena opción para el desarrollo de los niños, pues hoy en día la mayoría han cerrado sus puertas, tanto a nivel privado como público y esto ha frenado la estimulación que recibían los niños y niñas, algunos por estos temas de evolución y otros por la estimulación propia de su edad, y otros también por el cuidado que recibían. En Cuenca tenemos una alta tasa de madres jefas de hogar, que necesitan de estos lugares para dejar a sus hijos y ellas puedan seguir trabajando. Entonces yo veo esto como una limitante para ellas, incluso algunas han perdido su empleo, porque no tienen con quién dejar a sus hijos. También hay otros factores de riesgo que se van identificando, porque en esta necesidad de continuar con sus empleos, las madres que no tienen referentes familiares, a veces hay casos donde los niños han permanecido bajo el cuidado de sus vecinos, lo que es un factor de riesgo y esa es más o menos la situación actual en la que se encuentran los centros de cuidado infantil. Los primeros meses de la pandemia fueron los más críticos, ahora algunos de ellos han reaperturado, pero igual con mucho temor y aquí es en donde las madres han recurrido nuevamente a los servicios de centros infantiles, especialmente los públicos, en cambio los de nivel privado tienen otras ventajas por el mismo hecho de que tienen un costo, pero también presentan esta situación crítica por el temor al contagio.

Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.	
Un centro de cuidado infantil siempre está pensado para el desarrollo del niño, no solamente es el tema del cuidado, el que yo le dejo y no sé qué pasa en el día, un niño en el centro infantil aprende a interactuar, juega con otros niños, desarrolla habilidades sociales, se estimula la comunicación verbal mediante juegos, desarrolla la capacidad cognitiva, su inteligencia emocional, también aprende a regular sus emociones, lo que ayuda muchísimo en las primeras etapas del desarrollo, estructura su autonomía también y forma buenos hábitos. Todo el desarrollo motor se da en esta etapa, en ese sentido yo lo vería como una ventaja que los niños vayan a los centros infantiles. En cuanto a la desventaja, la única que puedo indicar y de manera amplia sería un centro de cuidado infantil mal estructurado, no solamente con la estructura física sino también del personal con el que va a contar, es decir no es un personal capacitado, esto puede causar muchas afectaciones a nivel emocional, incluso físico en los niños en un tema de contraer enfermedades y emocionalmente el rechazo, el retraimiento del niño, que pueden ser las consecuencias del maltrato o negligencia en el niño o niña.	
Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.	
Principalmente tener una vocación por el cuidado infantil, que sea amable, cariñosa, una persona atenta, comunicativa, muy dinámica, alegre, proactiva y que tenga una formación académica en relación a temas de estimulación y cuidado infantil, pero básicamente las cualidades personales son como las principales.	
Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.	
Yo le veo que la diferencia es la formación académica, ya que eso le da el valor agregado a cualquier servicio de cuidado infantil, y por tanto va a saber con mayor firmeza y precisión, cómo tiene que realizar este cuidado con el niño, pero también hay que considerar otros factores como el desarrollo personal, cuando ya son madres eso es algo que se va desarrollando en esas habilidades en lo cotidiano, el instinto natural de cuidado y protección.	
Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.	
Creería que es muy importante, que a la hora de acudir a un centro de cuidado infantil, debemos verificar que tenga la certificación como tal, que las personas que laboran ahí tengan una certificación académica, que hayan tenido experiencia en el cuidado de niños. También hay que garantizar el tema de la estructura, espacios, la distribución que está destinada para los niños, el nivel de seguridad física con el que cuentan, cuál es el plan de alimentación, cómo van a preparar los alimentos y también en la parte pedagógica, qué rutinas están planeando, cómo se van a llevar los procesos de comunicación con los padres, porque eso también es muy importante. La asesoría en todo momento, tanto en la etapa en el que el niño ingresa como en todo el desarrollo de la permanencia del niño en el centro infantil, porque la información que transmiten las personas cuidadoras en este caso, nos da pauta una de saber si están preparadas o no, y más que nada que haya un interés para desarrollar a los niños.	
Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.	
Hay muchas actividades que son básicas para desarrollar a un niño físicamente, pero yo considero que una de las más importantes es el estilo de crianza, una crianza positiva con lineamientos claros, respetuoso y esto va a ser un factor muy importante para el desarrollo del niño. Es necesario también tener en cuenta que la relación que debemos tener con nuestros hijos, que siempre debe estar direccionada al buen trato, establecer normas claras y límites mediante el afecto y no utilizar ningún tipo de violencia. Para lograrlo, se requiere un trabajo duro, y ello implica el tiempo de calidad en la atención, el ser siempre amables con ellos, involucrarnos activamente en lo cotidiano que los niños realizan, haciéndoles también muy conscientes de sus capacidades, guiándolos todo el tiempo, reconociendo también sus errores y aciertos en su comportamiento. Eso es una falencia que vemos hoy en día, ya que siempre nos centramos más en el tema de los errores y no sabemos cómo corregirlos, también siempre hay que resaltar lo valiosos que son ellos, y nosotros como adultos debemos guiarles como ellos deben expresar sus emociones de una forma positiva, ya que de ello dependerán las siguientes etapas de su vida. Es un camino bastante largo por recorrer, pero realmente es la misión más noble y es nuestra responsabilidad como padres.	
Nombre del Entrevistado	Jenny Vallejo
Profesión - Cargo	Psicóloga Laboral – Directora Administrativa LaCross - Bambú
Empresa - Institución	LaCross
Código Entrevista	CDI-006
Desarrollo de la Entrevista	
Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.	

En los centros infantiles se vive en una incertidumbre total, ya que se espera las decisiones del COE cantonal y nacional, para saber qué va a pasar con los más pequeños y con el personal que labora en cada uno de ellos. Esto también preocupa a los padres de familia, porque su pregunta es qué tan seguro será para ellos y sus familias matricular a sus niños, cuando están en una edad donde es más difícil asegurarse de que cumplan con las normas de higiene y distanciamiento social necesarias, para evitar un contagio del nuevo coronavirus.

Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.

En este caso yo tengo una niña de casi tres años y las ventajas que he conseguido en la guardería, es que ella desarrolle más sus habilidades motrices, que se relacione más con otros niños y explore espacios nuevos de entretenimiento, con actividades sanas y estimulantes, con personal calificado que se comprometa para el cuidado de los más pequeños. En cuanto a las desventajas, tenemos que no se encuentran guarderías para bebés y las que hay están casi siempre completas, los niños se enferman con mayor facilidad, la mayoría de los centros infantiles cierran en días feriados y los horarios no son tan flexibles.

Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.

Debe ser una persona que se encargue con cariño y competencia, alguien que cuide, ame a los niños y tener vocación, empatía, ser servicial, paciente, poseer inteligencia emocional, capacidad de comunicación y ser una persona observadora.

Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.

La opción de la niñera es popular en cuanto a la elección de los padres, pues el cuidado que se requiere siempre va dirigido a conseguir a la persona que se encargará de realizar las labores concernientes a la madre. Es decir, pensamos en una figura materna, que sepa de niños y tenga cierto instinto, más que en alguien especializado. No obstante, esta figura muchas veces causa temor, porque dejaremos a nuestro pequeño solo con una desconocida y casi sin ninguna vigilancia o testigo del trato que pueda darle. También hemos oído cientos de historias sobre niñeras, que no todo el tiempo son buenas. En cuanto a las guarderías, podemos decir que, pese a que es un lugar seguro, la opción causa más aprehensión en los padres, porque implica llevar a sus pequeños a un lugar donde tal vez les sea más difícil apartarse, sin embargo, se trata de una entidad educativa que tarde o temprano será obligatorio en la vida del niño. De igual manera, para elegir una guardería hay que considerar la seguridad del lugar y las buenas referencias, tienes que evaluarlas a la hora de tomar esta decisión.

Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.

La institución debe tener una Propuesta Educativa clara, indicar claramente los costos de los servicios a los padres, que el servicio sea personalizado, es decir se trabaja en grupos pequeños, también que exista baja rotación de personal, que se cuente con personal capacitado y una infraestructura adecuada para el cuidado de los niños.

Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.

Lo más importante es tener una rutina diaria y dentro de la flexibilidad que siempre hay que considerar con niños y niñas pequeños, es intentar seguirla lo más posible. Esto es, por ejemplo, levantarse a una misma hora todos los días, vestirse y realizar una rutina de aseo general (bañarse, vestirse, peinarse, entre otros). La estimulación temprana debería interpretarse como un momento de diversión para el niño. Otro elemento fundamental de la estimulación, es el poder brindarle al niño o niña experiencias que potencien su desarrollo.

Nombre del Entrevistado	María Quito
Profesión - Cargo	Trabajadora Social - Técnica Zonal de Protección Especial
Empresa - Institución	MIES
Código Entrevista	CDI-0002 (Video y audio no autorizado)

Desarrollo de la Entrevista

Pregunta 1: Situación actual de los centros de cuidado infantil.

Actualmente los centros de cuidado diario están cerrados los espacios físicos pero se está brindando la atención a través de medios tecnológicos y visitas domiciliarias orientando a los padres de familia en el cuidado y protección de los niños y niñas, en el caso de los centros particulares desde el ministerio de inclusión económica y social se está realizando el seguimiento para dichos centros cumplan con las disposiciones emitidas por el COE nacional respecto al uso progresivo de las instalaciones de cuidado y educativas

Pregunta 2: Ventajas y desventajas del cuidado de niños en centros de cuidado infantil.

En cuanto a las ventajas de los centros diarios infantiles pienso que les permite una mayor sociabilización de los niños y niñas con sus pares, también se desarrolla ciertas áreas de los menores como motricidad fina y gruesa, el desarrollo cognitivo mediante actividades lúdicas y pedagógicas, actividades que no se desarrollarían con una persona que solamente se encargue del cuidado del niño o la niña, una de las principales desventajas es el contagio de las enfermedades virales en los centros infantiles, es algo difícil de controlar ya que si un niño se enferma por lo general el resto de niños también corren el riesgo de contagiarse.

Pregunta 3: Habilidades y características que debe tener una cuidadora.

En cuanto a las características y habilidades que debe tener un cuidador o cuidadora es el conocimiento sobre desarrollo infantil, es por eso que deben tener procesos de capacitación permanente a través de plataformas virtuales para poder orientar a las familias. Otro aspecto importante en este tema es la profesionalización de los cuidadores/as, los centros deben garantizar que el cuidado y desarrollo de los niños este a cargo de profesionales debidamente capacitados para brindar este servicio, los centros deber realizar procesos de evaluaciones constantes a los cuidadores tanto en las áreas psicológicas como de conocimientos.

Pregunta 4: Ventajas y desventajas del cuidado de niños por un profesional vs persona informal.

Desde mi punto de vista en relación al servicio de cuidado en un centro de infantil de desarrollo vs el cuidado informal en el domicilio, es recomendable que el cuidado de los niños se realice en un centro de desarrollo infantil ya que le permite desarrollar varias áreas cognitivas como físicas, pero también en el caso de niños y niñas menores a dos años el cuidado es preferible que se realice en la casa por una persona de confianza de los padres y que tengan una relación afectiva con el menor, es por ello que desde el Estado los servicios de cuidado para la primera infancia se da desde los 3 años de edad

Pregunta 5: Factores que deben ser tomados en cuenta para brindar el servicio de cuidado infantil.

Los factores que deben ser tomados en cuenta son: generar espacios de cuidado y crianza como rincones lúdicos en casa, practicar actividades de juego y recreación con la participación familiar; dedicarle el tiempo al niños o niña para hacer actividades de motricidad fina como gruesa, brindarle a los menores una buena alimentación evitar la comida chatarra y considerar horas suficientes de descanso ya que ello permite un crecimiento óptimo del infante; y finalmente mantener un buen trato todo el momento, esta recomendación tanto para los padres de familia como los prestadores de servicio de cuidado infantil.

Pregunta 6: Recomendaciones de estimulación y desarrollo infantil.

Una de las recomendaciones generales es mirarle al niño como una persona que es capaz de sentir, pensar y poder expresarse y por ello es importante fomentar en todo momento y espacios la participación del niño y la niña.

ACTA DE CONFIDENCIALIDAD

Cuenca, 29 de enero de 2021

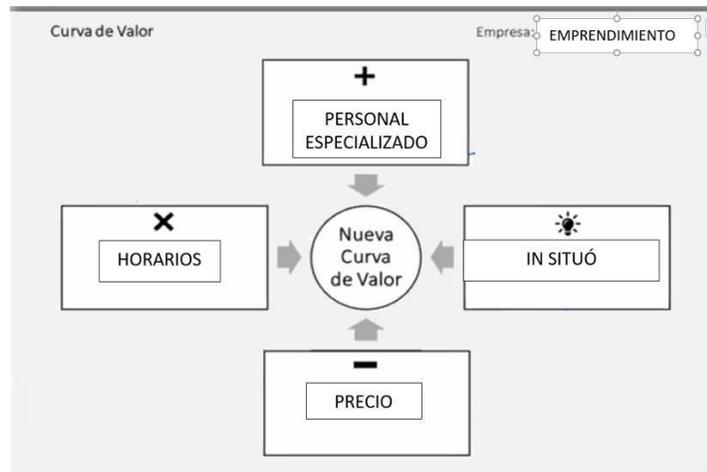
Yo **María Quito** Coordinadora Zonal N°6 del Distrito 1 del Ministerio de Inclusión Económica Y Social del Ecuador certifico que la información registrada en el presente documento es verídica y fue brindada de manera voluntaria desde mi cargo, autorizo el uso de los datos para los fines pertinentes e indicados al momento de la entrevista para el levantamiento de la situación actual de los “Centros de Cuidado Infantil del cantón Cuenca”. En cuanto a la publicación o almacenamiento de audios y videos de la entrevista quedan totalmente restringidos, por motivo de que formo parte de una cartera de Estado.

Atentamente



María Quito
Técnica Zonal N°6 MIES

Anexo 6:
Factores de Curva de Valor



Anexo 7:

Vínculos de visualización de videos de validación final

Link video inicial: <https://youtu.be/QAKSg3zQCh8>

Link para visualización de la evidencia de la validación realizada: Video resumen usuarios:
<https://youtu.be/Nfq-HoFDUS0>

Video resumen expertos: <https://www.youtube.com/watch?v=xQc7LdbscKs>

Encuestas realizadas:

<https://drive.google.com/drive/folders/1dusTtBj1MTfcw8VrDbH6Gr8pXLaRaNRr?usp=sharing>

link video final: <https://youtu.be/UtYQE2SsVgQ>