

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO EN ESPECIALIZACIÓN:**  
**EN DESARROLLO DE MODELO DE NEGOCIOS DIGITALES**

**“DESARROLLO DE PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO  
DIGITAL: KARE- SERVICIOS DE CUIDADO Y ENSEÑANZA PARA  
NIÑOS”**

<b>PRESENTADO POR:</b>	<b>(CÓDIGO DE CARRERA)</b>
<b>ERIKA ELIZABETH ÁLVAREZ ANDRADE</b>	<b>L10804</b>
<b>KATHERINE ESMERALDA JIMÉNEZ GUERRERO</b>	<b>L10804</b>
<b>MILENA CECILIA NIETO FIGUEROA</b>	<b>L10804</b>

**Noviembre de 2022**

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Msc. Roger armando arias alvarado
Vice rector académico	: Phd. Raúl ernesto azcúnaga lópez
Vicerrector administrativo	: Ing. Juan rosa quintanilla
Secretario general	: Msc. Francisco antonio alarcón sandoval

### Facultad de ciencias económicas

Decano:	: Msc. Nixon rogelio hernández vásquez
Vicedecano	: Msc. Mario wilfredo crespín elías
Secretaria	: Licda. Vilma marisol mejía trujillo
Director general	
De proceso de graduación	: Lic. Mauricio ernesto magaña menéndez
Coordinador de escuela	: Lic. Miguel ernesto castañeda pineda
Coordinadora de proceso	
De graduación	: Licda. Marta julia martínez borjas
Docente asesor	: Msc. Henry edward hernández ayala
Jurado examinador	: Msc. Henry edward hernández ayala Msc. Edwin iván pastore Chávez Msc. Juan josé cantón gonzález

**Noviembre de 2022**

San Salvador,

El Salvador,

Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Infinitas gracias a Dios por brindarme la inteligencia y la sabiduría necesaria para culminar de manera exitosa mi profesión. A mis padres por todo su apoyo incondicional, por siempre guiarme en el buen camino y enseñarme buenos principios y valores. A Eduardo Pacheco por su motivación, su confianza y apoyo incondicional.

**Erika Elizabeth Álvarez Andrade.**

Doy gracias principalmente a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa en mi formación profesional, lo cual no hubiese sido posible sin el apoyo de mi familia, especialmente de mi mamá, y mi esposo quienes me han acompañado en cada reto que he enfrentado a lo largo de mi vida estudiantil y me han permitido superarlos.

**Katherine Esmeralda Jiménez Guerrero.**

Primeramente, agradezco a Dios, quien me ha permitido la vida y ha permitido las oportunidades para poder alcanzar mis sueños y metas en cada paso de mi vida. Agradezco a mis padres de manera significativa por guiarme en el buen camino y su apoyo incondicional en mis decisiones y anhelos para triunfar y obtener éxitos en el día a día.

**Milena Cecilia Nieto Figueroa.**

# ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
PLAN DE NEGOCIOS	1
1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	2
1.1. Nombre del Negocio.	3
2. MARCO ESTRATÉGICO	4
2.1. Descripción del negocio	6
2.2. Descripción de los servicios.	8
2.3. Estrategias para implementar	9
2.4. Ventaja competitiva	9
3. PLAN ORGANIZACIONAL	11
3.1. Proceso de Mercadeo y Ventas	14
3.2. Proceso administrativo	14
3.3. Proceso de producción.	14
3.4. Procesos de recursos humanos	14
4. PLAN DE MERCADEO	17
4.1 Resultados de la investigación de mercado	17
4.2 Análisis de situación	18
5. PLAN DE VENTAS	36
5.1 Ciclo de ventas	37
5.2 Proyección de Ventas	44
6. PLAN FINANCIERO	47
6.1 Plan de Inversión.	47
6.2 Estructura de costos	49
6.3 Flujo de efectivo.	50
6.4 Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio.	51
6.5 Estado de Resultados proyectado	52

7.	PLAN DE TRABAJO	53
8.	PLAN DE CONTINGENCIA	54
	BIBLIOGRAFÍA	57
	ANEXOS	59

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Dentro de una economía existen diferentes rubros y modelos de negocios que la sostienen y pretenden mantenerse al margen y en un punto de equilibrio capaz de sostener ganancias dentro de un periodo económico.

Inicialmente se desarrolla la descripción del presente plan de negocios, planteando ventajas y desarrollando la visión palpable hacia el futuro, con metas y objetivos claros para el sostenimiento de éste.

El modelo de negocio lleva por nombre KARE que ofrecerá sus servicios por medio de una plataforma web, los cuales están enfocados en el cuidado de niños menores de 3 a 7 años aportando servicios adicionales de refuerzo académico y enseñanza del idioma inglés. Es un modelo de negocio que se brindará de forma domiciliar, a padres de familia entre 35 y 45 años con ingresos económicos medio-alto.

El desarrollo del plan comercial consiste en la implementación de campañas publicitarias por medio de redes sociales y plataformas web, a fin de garantizar la recomendación y fidelización de los clientes. Los beneficiarios directos son los padres de familia, seguido de los niños que reciben este servicio porque aporta a su desarrollo mental y físico. Son beneficiados también los colaboradores en cuanto utilidades y rentabilidad que se espera obtener con la aplicación y desarrollo del proyecto a corto y largo plazo.

## INTRODUCCIÓN

El presente plan de negocios describe la idea sustancial de un modelo de negocios con enfoque digital, especializado en el cuidado y refuerzo educativo de menores de 3 a 7 años.

La creación de una guardería es un modelo de negocio ya existente, con el pasar del tiempo hemos descubierto que cada vez hay más empresas encargadas de suplir esta demanda, sin embargo, es posible innovar o desarrollar un valor agregado que permita la diferencia en los servicios de un nuevo modelo de cuidado de menores a domicilio.

El modelo de negocio se basa principalmente en la contratación de servicios por medio de una página web, pretende ofrecer un contexto de servicio a domicilio, en donde los padres de familia puedan supervisar el desarrollo que vaya obteniendo el menor a fin de ofrecer calidad y obtener la confianza de los clientes.

En el desarrollo del proyecto se han realizado diversos estudios y análisis para determinar la factibilidad del negocio, en donde la maximización de los recursos o propuestas de servicios en la asignación de la distribución del trabajo ha dado como resultado que es una propuesta de negocio con mayor aportación a la economía del país.

El enfoque principal es el posicionamiento que éste desarrollará en la economía nacional, no es la creación de una empresa nueva y servicios diferentes sino se trata de reordenar las conexiones que existen en la mente del cliente potencial llegando a establecerse en los pensamientos de una demanda amplia y garantizada con una proximidad geográfica accesible que permita la observación directa del servicio.

## PLAN DE NEGOCIOS



### NOMBRE DE LA EMPRESA:

KARE - SERVICIOS DE CUIDADO Y ENSEÑANZA PARA NIÑOS

### NOMBRE COMERCIAL:

“KARE”

## 1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

KARE, es desarrollado por medio de una página web que permite a los usuarios el fácil acceso a la información del servicio, perfiles de las colaboradoras, información relevante del negocio, formas de contacto, entre otros. Es imprescindible para este modelo, invertir en publicidad de redes sociales para darse a conocer y llegar al segmento de mercado deseado.

Se sabe que el servicio de guardería no es un modelo de negocio inexistente, alrededor del país se cuenta con muchas empresas que ofrecen este tipo de servicio y muchas de ellas de forma local o en las mismas escuelas públicas y privadas tienen la oportunidad de dar servicio de guardería. Este modelo de negocio inicialmente cuenta con cobertura en los municipios de San Salvador, Santa Tecla y Antigua Cuscatlán, al primer año de operaciones contará con 4 personas encargadas de dar la implementación de los servicios, pretendiendo aumentar su capacidad e incorporación de más actividades en cada año de operación.

Cuenta con servicios de cuidados infantiles especializados íntegramente en servicios profesionales de cuidados, se cuenta con servicio de cuidados por horas y adicionalmente pueden optar por refuerzo académico o refuerzo del idioma inglés según sea la preferencia del cliente.

Será un servicio totalmente a domicilio, sin dejar a un lado la seguridad que en estos momentos es indispensable, se tomarán medidas para salvaguardar la salud de los colaboradores como principalmente la de los clientes y los menores. Se podrá contar con contrataciones por horas o también por paquetes ya establecidos con días ya calendarizados. Se brindarán contactos por medio de la página web, correo electrónico o redes sociales como Facebook e Instagram para cualquier tipo de asesoría que requieran los clientes.

### 1.1. Nombre del Negocio.

- **Nombre del negocio:** KARE- Servicios de Cuidado y Enseñanza para niños.
- **Nombre del representante de la empresa:** Katherine Esmeralda Jiménez Guerrero.
- **Razón social:** Servicios de Cuidado y Enseñanza, S.A. de C.V.
- **Giro del negocio:** Cuido y Educación de niños.
- **Ubicación:** Final Paseo General Escalón y Avenida, Masferrer, San Salvador.

**Tabla 1**

*Integrantes.*

Nombre Completo	Sexo		Fecha de nacimiento	Domicilio	Teléfono	E-mail	Especialidad
	F	M					
Álvarez Andrade, Erika Elizabeth	x		09/06/1994	San Salvador	7996-5282	erikaalvarez@kare.com	Especializada en cuidado de menores, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional.
Jiménez Guerrero, Katherine Esmeralda	x		01/05/1996	San Salvador	7215-1620	katherine_jimenez@kare.com	Especializada en cuidado de menores, bilingüe, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional.
Nieto Figueroa, Milena Cecilia	x		12/07/1994	San Salvador	7110-4020	milenafigueroa@kare.com	Especializada en cuidado de menores, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 2**

*Información general de la Institución Educativa.*

<b>Nombre de la Institución:</b> Universidad de El Salvador
<b>Especialidad:</b> Mercadeo Internacional
<b>Municipio:</b> San Salvador
<b>Departamento:</b> San Salvador

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

## **2. MARCO ESTRATÉGICO**

### **❖ MISIÓN:**

Brindar un servicio de calidad que promueva un cuidado integral y de educación infantil al menor para una mejor contribución a la sociedad de armonía y valores que lo definan como una mejor persona.

### **▪ VISIÓN:**

Ser una empresa líder, que logre una identidad particular como los mejores en servicios de cuidados infantiles y educación integral que permita beneficiar a familias, representantes y/o jefes de hogar en el aprendizaje de sus hijos.

- **OBJETIVOS**

- ✓ Brindar atención de cuidados y enseñanza personalizada a niños de 3 a 7 años en los municipios de San Salvador, Antigua Cuscatlán y Santa Tecla, a través de un modelo de negocio competitivo digital.
- ✓ Aumentar el grado de satisfacción de los clientes mediante un sistema estandarizado en un periodo de 9 meses.
- ✓ Ofrecer un trato especializado a cada cliente en calidad de fidelización y comercialización.

- **METAS:**

- ✓ Alcanzar la mejora de atención y la calidad de los servicios brindados con un mayor grado de satisfacción de los clientes en un lapso de 9 meses, midiendo el rendimiento a través de encuestas-formularios que nos permitan identificar la experiencia que ha tenido el cliente en el servicio brindado.
- ✓ Lograr la fidelización de los clientes en un 60% para el primer año de operaciones ofreciendo un trato personalizado y dando seguimiento a las posibles recomendaciones que puedan surgir para el proceso de mejorar el servicio.
- ✓ Incrementar el tráfico web en redes sociales por medio de campañas y publicaciones con contenido visual de los servicios que se ofrecen cada 3 semanas.

- **VALORES:**

- ✓ Integridad
- ✓ Respeto
- ✓ Cooperación

- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso

- **PRINCIPIOS:**

- ✓ Proponemos a través de nuestros servicios, entornos enriquecedores que fortalezcan la estimulación cerebral para el desarrollo intelectual del menor, ayudándoles a organizar su propia conducta libremente en base a una educación y un buen comportamiento.
- ✓ Desde el enriquecimiento de la inteligencia emocional del menor, motivamos las relaciones basadas en el respeto hacia ellos mismos y hacia los demás.
- ✓ Ofrecemos servicios y materiales para que adquieran y fortalezcan un estilo afectivo que les permita desarrollarse en plenitud en cuanto a las relaciones personales con un carisma agradable, atento, amable, activo y responsable
- ✓ Fomentamos una educación integral, que proporcione a los niños las bases para alcanzar una autonomía que les permita crear los cimientos para desarrollar su propia personalidad.

## **2.1. Descripción del negocio**

El modelo de negocio se basa en brindar servicios de cuidado y enseñanza para niños menores de 3 a 7 años. El servicio se contrata por medio de la página web y se entrega de forma a domicilio, para que los padres de familia y los niños no deban trasladarse a otros lugares.

Para complementar los servicios de cuidado, “KARE” ofrece refuerzo académico y enseñanza del idioma inglés para los menores, los cuales pueden contratarse de manera independiente, y en un lapso prudencial según la contratación de la línea de servicio que se desea.

**Sistema de Supervisión parental:**

Para garantizar la seguridad de los menores y la tranquilidad de los padres de familia, cada cuidadora de “KARE” contará con un smartphone con internet, por medio del cual se realizará una video llamada de cada servicio brindado a través de Google Meet. El enlace de la llamada será compartido con el padre de familia de forma que pueda monitorear en cualquier momento y, si estuviere de acuerdo en grabar la interacción, se le compartirá la grabación al finalizar la visita. Este sistema será útil no solo para padres de familia sino también para la empresa, supervisando que todas las cuidadoras entreguen el servicio deseado. Este dispositivo será otorgado a las cuidadoras a inicios de semana y finalizará al culminar la semana laboral.

**Protocolos de seguridad**

Debido a que nos comprometemos a trabajar con las personas más importantes de las familias salvadoreñas, es indispensable mantener un estándar de seguridad en cuanto a las personas que se contraten para entregar los servicios. A continuación, detallamos los requisitos que cada candidata a ser cuidadora debe cumplir para ser contratada:

- Estudiante egresada o graduada en psicología, trabajo social, profesorado de parvularia, en materias básicas o carreras afines.
- Experiencia mínima de un año trabajando con niños de 0 a 7 años.
- Referencias personales y laborales de los últimos lugares de trabajo.
- Manejo del idioma inglés a nivel básico e intermedio.
- Presentación de antecedentes penales y solvencia de la PNC.
- Cartilla de Vacunación contra Covid-19 con dosis completa.

En cuando a medidas de bioseguridad al momento de otorgar los servicios, se le presentará a los padres de familia una biografía de la cuidadora, detallando los conocimientos y experiencias que la hacen apta para el trabajo, esta será la carta de presentación inicial. De igual manera, se le compartirán constancia de cartilla de vacunación completa y las cuidadoras llevarán consigo: guantes esterilizados, gorros para el cabello, toallitas desechables y alcohol gel para sanitización constante durante la visita.

Como medida interna, anualmente, todo el personal se realizará exámenes médicos generales (hemograma, urinario, heces) y una prueba de antígenos de forma que se evite la propagación de enfermedades dentro de la empresa y hacia las familias.

### **Demanda insatisfecha**

El mercado de cuidados infantiles es altamente demandado en el área de Antiguo Cuscatlán, Santa Tecla y San Salvador puesto que hay una población de 514,000 personas y de ellas 82,990 como objetivo, es evidente que existe potencial para el modelo de negocio.

### **2.2. Descripción de los servicios.**

Servicio especializado de cuidado y enseñanza a niños menores de 3 a 7 años.

Se ofrecen tres tipos de servicios:

- Cuido a menores por horas
- Cuido y enseñanza a menores con refuerzo académico
- Cuido y enseñanza a menores con refuerzo inglés.

### **2.3. Estrategias para implementar**

- Posicionar el servicio como el más confiable y seguro; creando un sentimiento de fidelidad como nuestra mejor carta de presentación.
- Lograr un modelo de negocio líder en el mercado pretendiendo ser una empresa seria y de constante crecimiento al primer año de operaciones.
- Implementar desde el segundo trimestre un programa de referidos para lograr la fidelización de los clientes y sostener la relación comercial a largo plazo.

### **2.4. Ventaja competitiva**

Como ventaja competitiva, KARE ofrece como parte de sus servicios refuerzos académicos y refuerzo de un segundo idioma inglés, para que los niños puedan formarse en una disciplina de aprendizaje desde sus primeros años de vida y así puedan defenderse en la lectura, escritura y en la práctica al hablarlo.

Así mismo, dentro del refuerzo académico, KARE ofrece detalle del progreso en rendimiento académico que han obtenido los niños desde el inicio hasta la finalización de la contratación del servicio, de manera que los padres de familia tengan resultados notorios y satisfactorios.

Además, se incluye en la cobertura de sus servicios a domicilio, tres municipios con mayor auge de población los cuales son Santa Tecla, San Salvador y Antigua Cuscatlán, como parte de la estrategia de segmentación, para hacer la diferencia frente a otras empresas de cuidados infantiles, con mejor desarrollo técnico, mayor dedicación a la hora de enseñar y desde la comodidad de sus casas.

Tabla 3

*Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Personal altamente calificado en formación psicológica y precisa experiencia comprobada para atender necesidades físicas y emocionales de los menores.</b>	Oportunidades de expansión a largo plazo de incorporación progresiva de mujeres al mundo laboral.	Falta de convencimiento e inseguridad de los servicios, hacia los potenciales clientes por ser un estilo de negocio nuevo en el mercado.	Ingreso de competidores con mayor inversión e innovación en áreas de aprendizaje.
<b>Seguridad, equipamiento y eficiencia para satisfacer las necesidades de los menores.</b>	Los padres podrán estar pendientes del proceso de cuidado y aprendizaje de los menores.	Mayor grado de dependencia de los menores con sus padres.	Desconfianza de algunos padres al dejar ingresar al personal a sus viviendas por motivos de pandemia.
<b>Horario flexible para comodidad de los clientes</b>	Innovaciones tecnológicas, pedagógicas y artísticas.	Necesidad de personal calificado para trabajar con menores	Reapertura de escuelas o instituciones educativas cercanas al domicilio de los interesados.

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

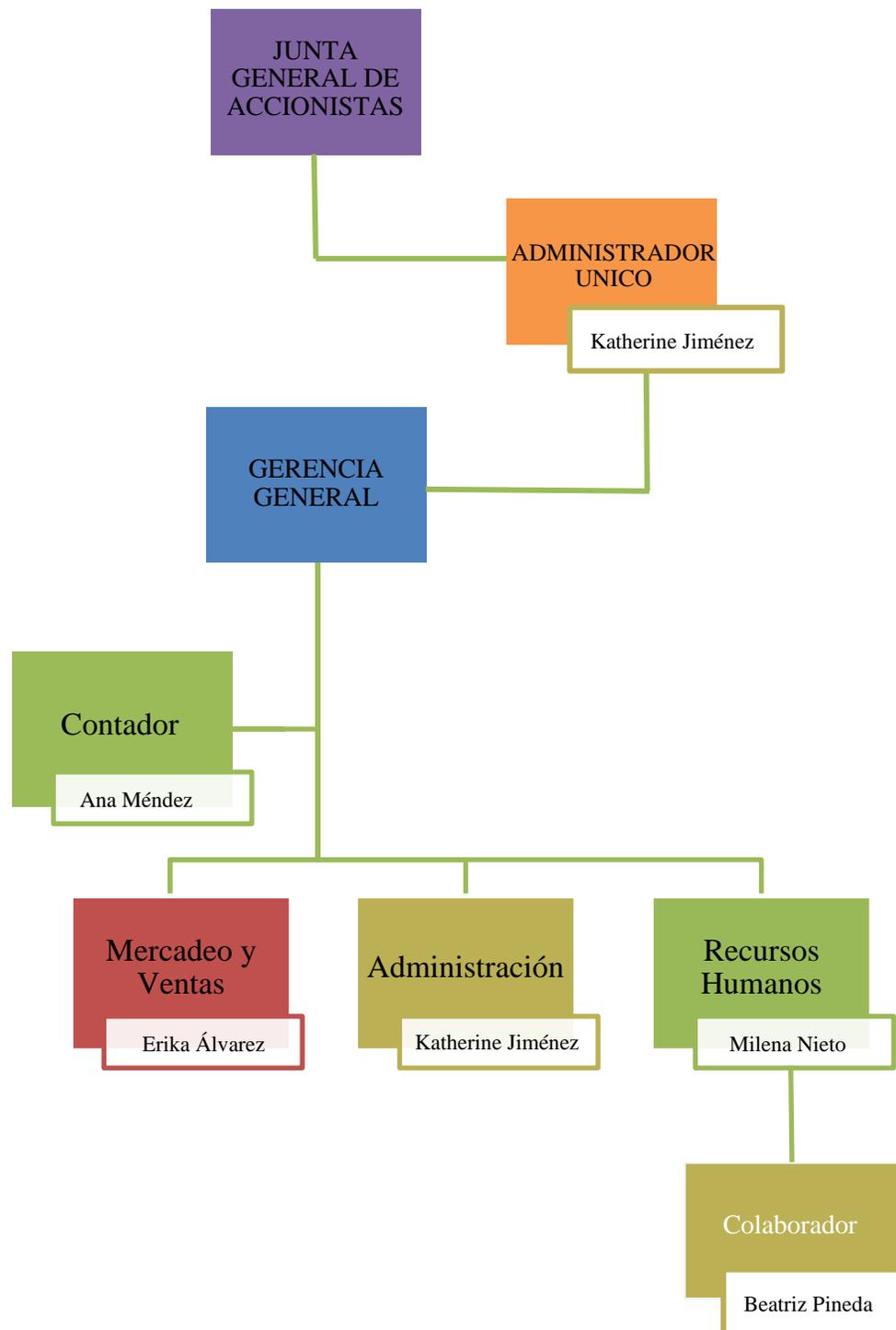
### 3. PLAN ORGANIZACIONAL

**Tabla 4**

*Resumen de Características Emprendedoras Personales del equipo (CEP's).*

N°	NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO	Búsqueda de Información	Creatividad	Toma de Decisiones	Toma de Riesgos	Motivación y Liderazgo	Redes de Apoyo	Planificación y Organización	Perseverancia	Cumplimiento de metas	Comunicación
1	Jiménez Guerrero, Katherine Esmeralda	X		X		X		X	X	X	
2	Álvarez Andrade, Erika Elizabeth	X	X		X			X	X		X
3	Nieto Figueroa, Milena Cecilia	X			X		X	X	X		X

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*



**Figura 1:** Estructura organizativa de la empresa

*Fuente:* Elaborado por equipo investigador.

**Tabla 5***Organización de gestión.*

Área de gestión	Responsabilidades	Habilidades requeridas	Cantidades de personas	¿Quién lo hará?
Mercadeo y Ventas	<p>Campañas publicitarias. Gestión de marca. Cumplir metas a través de estrategias. Producir contenidos de marketing.</p>	<p>-Marketing Digital -Aptitud analítica -Comunicación -Creatividad -Persuasión -Atención al cliente</p>	1	Erika
Administración y finanzas	<p>Representante Legal Gestionar Planificar Organizar Toma de decisiones Cumplimiento de objetivos</p>	<p>-Proactividad -Integridad -Orientado a resultados -Confianza -Resolución de problemas analítico</p>	1	Katherine
Recursos Humanos	<p>Organización y formación del personal. Planificación de Planilla. Selección y evaluación de personal.</p>	<p>-Empatía resolución de conflictos -Gestión de talento y de equipos -Comunicación</p>	1	Milena
Colaboradores	<p>Impartir Refuerzos académicos. Cuidado de niños. Brindar servicio de calidad. Buena presentación personal. Capacidad de solventar emergencia de primeros auxilios.</p>	<p>-Estudiante de Ciencias de la - Educación (Especialidad Parvularia) -Proactividad -Dinamismo -Paciente -Tolerante -Bilingüe</p>	4	<p>Beatriz Katherine  Erika Milena</p>
Solo para cuidado				

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

### **3.1. Proceso de Mercadeo y Ventas**

Gestionar la marca a través del diseño de estrategias orientadas a cubrir las necesidades y deseos de los clientes y a la misma vez brindar un valor agregado que los identifique de la competencia. Segmentar a los clientes potenciales por sus gustos y preferencias a través del buyer persona para alcanzar un nivel muy alto de ventas del servicio. Realizar campañas publicitarias para alcanzar las metas y objetivos a través de marketing digital.

### **3.2. Proceso administrativo**

Gestionar la actividad de la empresa a través de las etapas del proceso de administración: Planeación, Organización, Dirección y Control con la finalidad de lograr los objetivos planteados de la misma. Por medio de este proceso utilizaran lo mejor posible los recursos de la organización para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo. La buena administración evita los problemas más comunes dentro de la empresa o ayuda a detectarlos a tiempo.

### **3.3. Proceso de producción.**

Procedimiento y tareas necesarias para brindar el servicio a los diferentes clientes. Cada proceso o actividad será debidamente planificada y de forma sistematizada para lograr la calidad del servicio brindado. Este proceso debe estar muy bien elaborado para brindar una experiencia satisfactoria a cada cliente.

### **3.4. Procesos de recursos humanos**

De acuerdo con la demanda del servicio se irá contratando personal adicional para las áreas que sean necesarios. Se planea contratar una o dos personas por año. Se llevará un control de cada

empleado con la finalidad de generar programas de incentivos por el buen desempeño dentro de la empresa.

**Tabla 6**

*Identificación y características de proveedores.*

Nombre del proveedor	Producto/Servicio que provee	Dirección	Forma de pago	Forma y plazo de entrega
Encuentra 24 Alquiler de oficina	Búsqueda de Inmobiliarios. Pago al dueño.	Final Paseo General Escalón y Avenida, Masferrer, San Salvador	Tarjeta	Mensual
Telefonía CLARO	Internet Telefonía		Efectivo	Mensual
Del Sur	Energía		Efectivo	Mensual
ANDA	Agua potable		Efectivo	Mensual

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*



**Figura 2:** *Distribución en planta (Oficina)*

*Fuente: Tomada del sitio de búsqueda de alquileres <https://m.encuentra24.com/el-salvador-es/bienes-raices-alquiler-alquiler-de-oficinas>.*



**Figura 3:** Distribución en planta (Oficina)

Fuente: Tomada del sitio de búsqueda de alquileres <https://m.encuentra24.com/el-salvador-es/bienes-raices-alquiler-alquiler-de-oficinas>

**Tabla 7**

*Requerimientos generales de maquinaria y equipo.*

Descripción	Cantidad	Inversión (US\$)
Computadoras	2	\$1,000.00
Silla de oficina	2	\$230.00
Escritorios	2	\$220.00
Sillas de espera	2	\$150.00

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

## 4. PLAN DE MERCADEO

### 4.1 Resultados de la investigación de mercado

Datos obtenidos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de la DIGESTYC nos facilita información acerca de la población total en los municipios que forman parte de la segmentación geográfica: San Salvador, Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla. El total de habitantes para el año 2018 era de 514,313 de habitantes, representaba el 28.62% del total de la población, así como se expresa en la tabla 8 “*Población y densidad, según municipios del AMSS*”.

Aunque no se han podido obtener datos sobre la Población Económicamente Activa para los municipios de interés de este proyecto, en el último censo del 2007, la PEA para el departamento de San Salvador para personas entre 35 a 39 años era de 46,069 hombres (43,483 ocupados) y 42,807 mujeres (39,507 ocupadas).

Estas cifras dan un parámetro del público de interés para este modelo de negocio, los cuales son padres de familia asalariados.

**Tabla 8**

*Población y densidad, según municipios del AMSS.*

Municipio	Población	Extensión en Km <sup>2</sup>	Habitantes por Km <sup>2</sup>
San Salvador	340,686	72.25	4,715
Antiguo Cuscatlán	35,259	19.41	1,817
Santa Tecla	138,368	112.2	1,233
<b>Total</b>	<b>514,313</b>	<b>204</b>	<b>7,765</b>

*Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de la DIGESTYC para el 2018.*

[file:///C:/Users/katew/AppData/Local/Temp/PUBLICACION\\_EHPM\\_2018-1.pdf](file:///C:/Users/katew/AppData/Local/Temp/PUBLICACION_EHPM_2018-1.pdf)

En el transcurso de la investigación, no se encontraron datos oficiales del salario promedio de las personas dedicadas a servicios de cuidado infantil en el país, pero a través de los portales de empleo como Jooble, las personas están dispuestas a pagar servicios de niñeras entre \$200 a \$360 mensuales por tiempo completo y en su mayoría para funciones domésticas entre ellas atender a los niños del hogar.

#### **4.2 Análisis de situación**

Según el análisis realizado se puede consolidar y mantener la idea de un modelo de negocio rentable, adecuado para solventar las necesidades de padres de familia que laboran y no les agrada la idea que sus hijos sean cuidados en guarderías en consecuencia al Covid-19.

El análisis financiero y económico, refleja oportunidad de generar empleo, presenta expectativas positivas para ambas partes, tanto del contratante como de la empresa que genera servicios, es una empresa de cuidados con recursos innovadores y personal capacitado.

Se sabe que la coyuntura económica en momentos de crisis no es muy favorable, ya que las personas se vuelven más ahorradoras, pero con la calidad de los servicios y el constante seguimiento de los procesos y herramientas por medio de la página web, se espera rentabilidad en el primer año de operaciones y lograr fidelización.

Con motivo de poner en práctica la automatización innovando los negocios, se promociona este modelo de negocio por medio de una página web, servicio que tiene como objetivo principal el cuidado de menores con refuerzo académico y/o enseñanza del idioma inglés a domicilio.

Tabla 9

*Análisis de la Competencia.*

Competencia	Descripción general
<p><b>1. Directa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niñeras SOS</b></li> <li>- <b>Guardería Samaria</b></li> <li>- <b>Kínder Happy Angels</b></li> <li>- <b>Terceras personas</b></li> </ul>	<p>-Brinda servicios de contratación de niñera permanente o eventual, los clientes proponen las funciones, horarios y salario a ofrecer.</p> <p>- Centro pedagógico, atención personalizada, valores, para el aprendizaje de niños/as.</p> <p>-Brindan servicios de Guardería, Kinder desde Inicial 1 hasta Parvularia 6, Club de Tareas, Refuerzo Escolar.</p> <p>-Niñeras y docentes privados de materias básicas e ingles que ofrezcan sus servicios de forma individual por servicios profesionales.</p>
<p><b>2. Indirecta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kínder y guardería magic moments</b></li> <li>- <b>Kínder Mundo de Fantasía</b></li> </ul>	<p>-Servicios apropiados para niños y bebés desde los 3 meses en Maternal hasta los 6 años en Kínder.</p> <p>-La institución brinda servicios: Pre-Maternal, Maternal, Pre-Kínder, Kínder, Guardería y Actividades Extracurriculares.</p>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 10***Productos o servicios para ofrecer.*

Descripción	Uso o aplicación	Precio de venta estimado
Servicio de Niñera (Solo cuidado)	Por una vez	\$6.00c/hora (7:00 am- 5:00pm)
	De forma recurrente	\$10.00c/h (6:00 pm- 8:00 pm)
Cuido + Refuerzo académico	Recurrente	\$8.50 c/h (7:00 am- 5:00pm)
Cuido + Clases de Inglés	Recurrente	\$8.50 c/h (7:00 am- 5:00pm)

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.***Tabla 11***Mercado Objetivo.*

Consumidor final	Negocio o empresa	Industria
<p>Padres de familia entre 35 y 45 años que tienen uno o más hijos entre 3 y 7 años que suelen llevar una vida muy ocupada en cuanto a lo laboral y lo personal.</p> <p>Son padres de familia que se preocupan por el cuidado y la enseñanza de los hijos, y la importancia que tiene de dedicarles el tiempo necesario, más sin embargo por el estilo de vida que están acostumbrados a llevar prefieren contratar los servicios de una persona capacitada para dicha labor.</p>	<p><b>KARE-</b> es una empresa que se especializa en brindar Servicios de Cuidado y Enseñanza para niños.</p> <p>Esta empresa lleva por nombre comercial KARE la cual se dedica a ofrecer dichos servicios de forma domiciliar, una forma segura y confiable para los padres que necesitan este tipo de apoyo en sus hogares para con sus hijos.</p>	<p>La industria de esta empresa es de Servicios.</p>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 12***Perfil de Consumidor o Cliente.*

<b>Aspectos demográficos</b>	
<b>Edad</b>	35 - 45 años
<b>Sexo</b>	M y F (Padres de familia)
<b>Estado civil</b>	Casados, Acompañados y Solteros
<b>Estudios</b>	Universitarios
<b>Ingresos</b>	\$900 a \$2,500 mensuales aproximadamente
<b>Aspectos psicográficos</b>	
<b>Estatus económico</b>	Clase Media – Alta
<b>Intereses</b>	Cuidado y educación de sus hijos
<b>Estilo de vida</b>	Muy ocupados en tareas laborales, personales y sociales
<b>Aspectos geográficos</b>	
<b>Lugar de residencia</b>	San Salvador, Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

- **Fortaleza y oportunidades de los productos y servicios**

Seguridad, equipamiento y eficiencia para satisfacer las necesidades de los menores. Horario flexible para comodidad de los clientes. Innovaciones tecnológicas, pedagógicas y artísticas. Los padres podrán estar pendientes del proceso de cuidado y aprendizaje de los menores.

- **Objetivos y metas de mercadeo**

- ✓ Generar Leads o clientes potenciales a través de la página Web y redes sociales.
- ✓ Captar la atención del público meta generando confiabilidad y seguridad y así obtener fidelidad de los clientes.
- ✓ Lograr un modelo de negocio digital, líder en el mercado con un constante crecimiento al primer año de operaciones.

**Tabla 13**

*Mix de Mercadeo (Precio, Producto, Plaza y Promoción).*

Producto	Precio
Servicio de Niñera a domicilio.  Cuidado + Refuerzos académicos Cuidado + Enseñanza del idioma inglés	Precios diferenciales Precios según el valor percibido del servicio: <b>\$6.00c/hora (7:00 am- 5:00pm)</b> <b>\$10.00c/h (6:00 pm- 8:00 pm)</b> <b>\$8.50 c/h (7:00 am- 5:00pm)</b>
Plaza (distribución)	Promoción
El servicio se brindará de forma domiciliaria con el fin de llevar hasta los hogares de nuestros clientes a la persona capacitada en el cuidado de niños.	Marketing Digital Página Web Redes Sociales E-mail Marketing Anuncios publicitarios a través de Google Ads, Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Ads.

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

- **Imagen Corporativa**



**Figura 4:** *Logo de la Empresa*

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

Slogan:

Cuidamos a tus hijos desde la comodidad de sus hogares. (Servicio de niñeras a domicilio)

- **Estrategia de Marketing. Describir:**

La estrategia se basa en el marketing de recomendación y fidelización, se usará técnicas y recursos para lograr la fidelización de los clientes a través de la satisfacción del buen servicio y la recomendación de estos en las diferentes plataformas sociales, para de esta forma alcanzar clientes potenciales y generar ventas.

Inicio Nosotros Niñeras Servicios Kare Tips Contáctanos

# Cuidado y enseñanza para niños

*Encontrar quien cuide a tus hijos nunca fue tan fácil*

En Kare sabemos que lo más importante para ti son tus pequeños, es por eso que contamos con especialistas en cuidado de niños.

Creemos que la confianza es fundamental a la hora de dejar a nuestros hijos en manos de terceras personas y por ello nos comprometemos a llevar a cabo un cuidadoso proceso de selección que garantice la fiabilidad del servicio de nuestras niñeras. Nuestros valores y procedimientos de trabajo nos hacen únicos, y nos convierten en la mejor opción para cuidar de tus hijos.

*Atrévete a vivir la experiencia Kare*  
Encuentra tu niñera ideal acá

Encuentra a tu Babysitter

**Dirección**  
Final Paseo General Escalón y  
Avenida, Masferrer, San Salvador

**Teléfono**  
(+503) 2223 - 1203

Facebook Instagram YouTube WhatsApp

**Figura 5:** Pagina Web de la empresa.

Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency). Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.

Inicio   Nosotros   Niñeras   Servicios   Kare Tips   Contáctanos   🔍



**Selección de los perfiles adecuados**

- Llevamos a cabo un escrupuloso proceso de selección que garantiza que los perfiles de las babysitters encajan con nuestra filosofía y nuestros valores corporativos.
- Creemos que es importante que la persona tenga una sensibilidad especial para tratar con niños, ya que esto hace que la experiencia sea mucho más enriquecedora para ambas partes.



**Feedback de clientes**

- Creemos que la mejor muestra de credibilidad es la opinión que tienen las familias clientes sobre nuestros servicios, por ello fomentamos que nos cuenten su experiencia de manera transparente y pública en el perfil de cada babysitter y de esta forma fomentar el reconocimiento del trabajo bien hecho premiando la excelencia.



**Rapidez de respuesta**

- La rapidez en el tiempo de respuesta hace que el servicio de **Kare** sea único y flexible y que pueda utilizarse para cubrir necesidades inmediatas, o para cuando surge un plan de última hora. Tengamos o no disponibilidad nos comprometemos a responder toda solicitud en un plazo máximo que permita a los clientes planificarse.

ⓘ

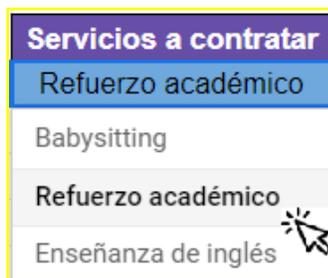
**Figura 6:** *Página Web de la empresa.*

*Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños*

*[www.kare.agency](http://www.kare.agency). Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.*

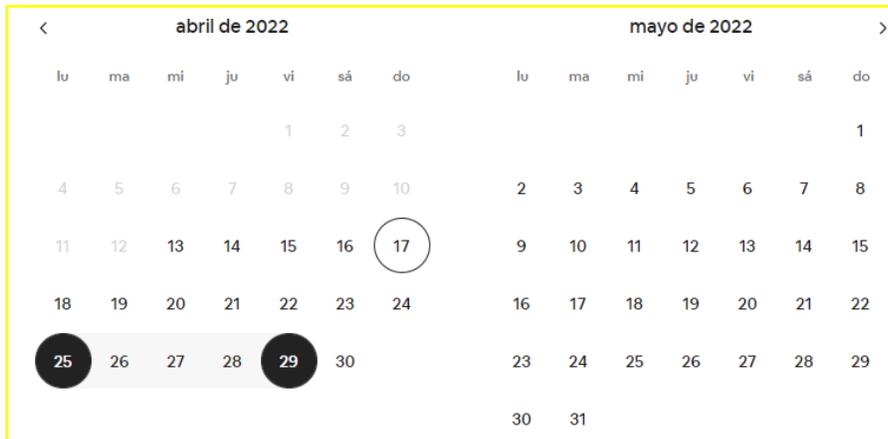
## Forma de contratación y pasarela de pago

Las contrataciones de los servicios se pueden realizar dentro del sitio web, funcionará de forma similar al proceso de reservación en un hotel. Los clientes podrán realizar sus reservas, seleccionando las opciones de: tipo de servicio, fecha a contratar, número de horas a contratar y horario deseado, así como el método de pago de preferencia: transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito.



**Figura 7:** *Tipos de Servicios*

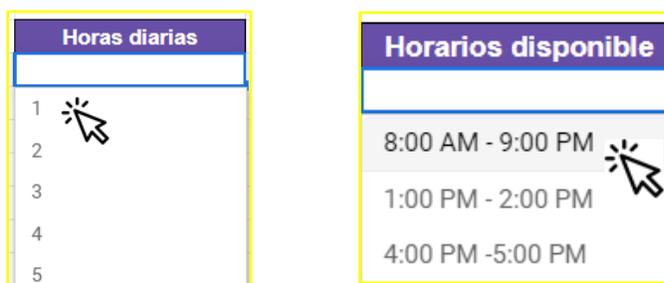
*Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency). Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.*



**Figura 8:** Ejemplo de fecha de contratación.

*Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency). Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.*

El sitio web estará configurado de forma que muestre solo las horas disponibles para el día o días seleccionados.



**Figura 9:** Ejemplo de horas a contratar y horarios disponibles.

*Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency).*

*Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.*

- Método de pago: el monto total será calculado en el sitio web, dependiendo del precio de cada hora de servicio y la cantidad de horas contratadas, que pueden ser para el mismo día o distribuidas en diferentes días. Las opciones de pago serán pago con tarjeta de crédito o débito y transferencia bancaria desde el sitio. Si el cliente deseara pagar en efectivo, deberá realizar un aporte del 20% del monto total del servicio, en la página web para reservar la fecha seleccionada.

<b>Total a pagar</b>
\$8,50



**Figura 10:** *Opciones de Pago.*

*Fuente:* Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency).

*Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.*

Facebook navigation bar with icons for home, notifications (8), video (9+), marketplace, menu, and profile.

**KARE**  
@kare.sce · Servicio de cuidado de niños

Enviar mensaje

¡Hola! ¿Cómo podemos ayudarte?

Inicio Servicios Opiniones Tienda Más

Siguiendo

**Información** Ver todo

- \*Servicio de Cuidado y Enseñanza para niños.
- \*Cuidamos a sus hijos desde la comodidad de sus hogares.
- \*Nuestro objetivo es brindar atención personali... Ver más

2 personas les gusta esto, incluidos 1 de tus amigos

3 personas siguen esto

Enviar mensaje

Servicio de cuidado de niños · Asesor educativo

Crear publicación

Foto/video Estoy aquí Etiquetar amigos

KARE actualizó su foto de portada.  
26 de septiembre a las 14:52 ·

Servicios de Cuidado y Enseñanza para Niños  
SERVICIOS A DOMICILIO

**Figura 11:** Perfil de Facebook

Fuente: Kare.sce. Inicio [KARE / Facebook](#), creado por el equipo investigador

**KARE**  
Publicado por Kathy Guerrero · 2 min · 🌐

Porque no hay nada mejor que tener un descanso con la seguridad que tus pequeños están en buenas manos. En KARE cuidamos de tus niños en la comodidad de tu hogar!  
#Babysitting #cuidado #100porcientoadomicilio

**¡¡Te mereces un descanso!!**  
Nosotros nos encargaremos de los niños



Pregunta por nuestras tarifas y confía en las mejores manos

@kare.sce  
www.kare.agency  
(+503) 2223 - 1203



0 0 -  
Personas alcanzadas Interacciones Puntuación de distribución [Promocionar](#)

📍 KARE

📍 Me encanta Comentar Compartir

**Figura 12:** Post de la página social de Facebook

*Fuente: Perfil de facebook, creado por equipo investigador.*

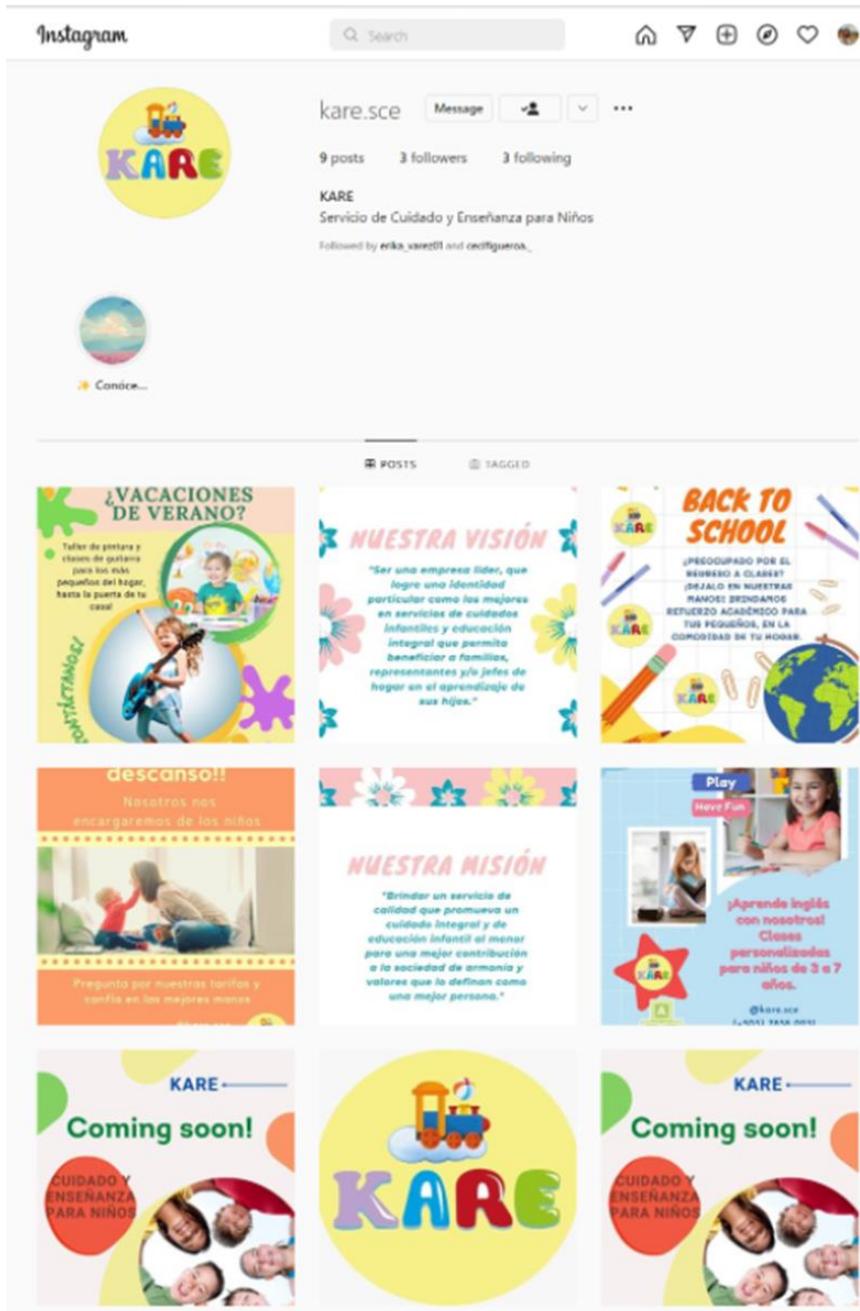


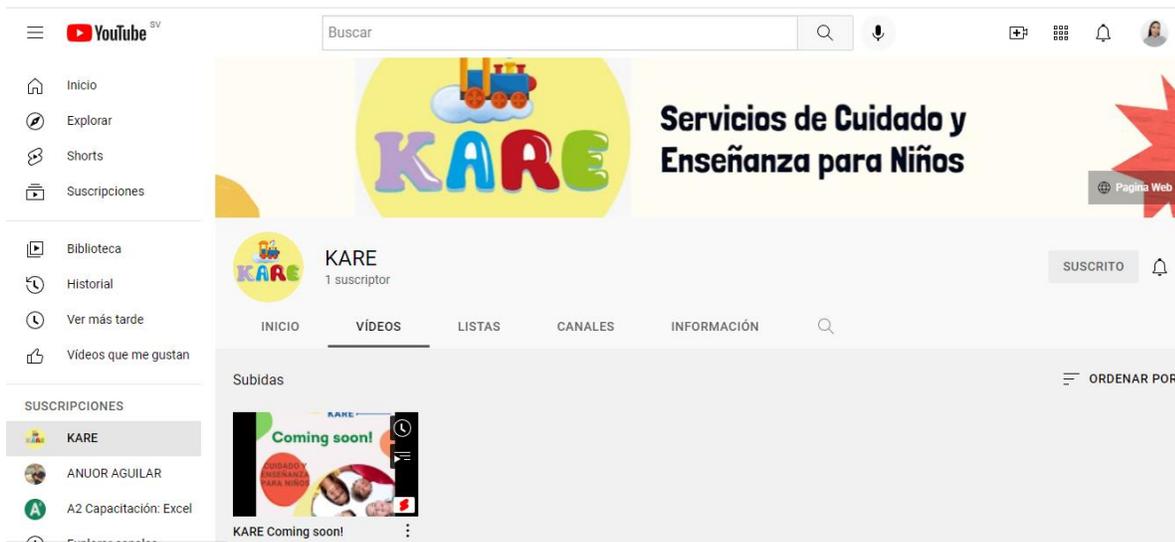
Figura 13: Pagina de Instagram

Fuente: Perfil de Instagram <https://www.instagram.com/kare.sce>, creado por equipo investigador.



**Figura 14:** Imágenes de post en instagram

Fuente: Kare.sce [KARE \(@kare.sce\) • Fotos y videos de Instagram,](https://www.instagram.com/kare.sce/) creado por equipo investigador.



**Figura 15:** *Canal de Youtube*

*Fuente: Tomada de canal de Youtube creado por equipo investigador:*

[https://youtube.com/shorts/TtLXi\\_pDsYg?feature=share](https://youtube.com/shorts/TtLXi_pDsYg?feature=share)

**Tabla 14**

*Guión de Video en YouTube con casos testimoniales de madres de familia que contrataron el servicio.*

<b>Escena</b>	<b>Imagen</b>	<b>Audio</b>
<b>1</b>	Víctor es un padre de familia que trabaja en su laptop con tranquilidad, y constantemente mira su teléfono móvil para ver a su niña de 5 años en una video llamada, quien se encuentra	Nuestros padres y madres de familia son los campeones del hogar, pero ellos también necesitan apoyo de vez en cuando. KARE es el aliado perfecto para ellos.

	<p>haciendo sus tareas escolares en otro cuarto de la casa con la ayuda de una cuidadora de KARE.</p>	<p>Víctor hablando: “Desde que contraté los servicios de KARE, mi hija ha mejorado en la entrega de sus tareas, siempre tiene el apoyo que necesita y está feliz de interactuar todos los días con su cuidadora.”</p>
2	<p>María es una madre de familia que necesita salir a realizar pagos del hogar, y sale con la confianza y seguridad que su niño de 4 años quedará en casa con su niñera favorita recibiendo clases de inglés, mientras su mami no se encuentra en casa.</p>	<p>María hablando: “No hay mejor satisfacción para una madre que saber que tus niños crecen en un entorno de aprendizaje y pueden desarrollar sus capacidades desde temprana edad. Puedo salir de casa y al mismo tiempo saber que sucede en ella, con la supervisión en línea que brinda KARE”</p>
3	<p>Carmen es jefa de hogar quien, debido a su trabajo, tiene muchas visitas que realizar durante el día y su niño de 3 años queda al cuidado de una niñera de KARE.</p>	<p>Carmen hablando: “Mi trabajo me dificultaba tener una hora exacta para recoger a mi niño en la guardería, por lo que él tenía que pasar largas jornadas fuera de casa. Hoy con los servicios de KARE, él puede estar cómodo en nuestra casa, jugando con sus juguetes, comiendo y durmiendo a los horarios adecuados. KARE ha sido el mejor apoyo de cuidado”.</p>
4	<p>Logo de KARE con sus tres líneas de servicios en pantalla</p>	<p>KARE va más allá de cuidar de tus niños, buscamos brindarte el apoyo que necesitas, cuando lo necesites y en la comodidad de tu hogar. Visita nuestra página web que se</p>

		muestra en la descripción de este video, para saber más de nosotros y contratar nuestros servicios. ¡No te arrepentirás!
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

- **Tácticas de mercadeo**

Email Marketing: Se usará el envío de correos a los potenciales clientes, ofreciendo el servicio, detallando las ventajas, los precios, horarios de atención y forma de solicitarlo. Marketing de Contenido: mostrarle al cliente potencial información de interés acerca del servicio en las redes sociales. Gestión de Marca.

- **Ejecución y control**

Se pondrá en acción todas las estrategias y tácticas para alcanzar los objetivos esperados a través de la página Web y las diferentes plataformas sociales por medio del Marketing Digital.

En la página Web se pondrá toda la información necesaria para los clientes desde quienes somos hasta los servicios que se brindaran, posteriormente a eso cuando el cliente requiera de los servicios y se ponga en contacto por medio de la página Web o en alguna de las diferentes redes sociales se trasladará el contacto vía WhatsApp, o correo electrónico para una asesoría más personalizada y brindar una buena atención al cliente hasta concretar la venta.

## 5. PLAN DE VENTAS

- **Administración de ventas:**

Toda la administración de las ventas será dirigida por Erika Álvarez quien está capacitada para llevar a cabo esta función dentro de la empresa, mientras que a la misma vez será parte del equipo de vendedores, con el fin de generar más ventas posibles sin contratar a otro colaborador para el primer año.

- **Número de Vendedores:**

Se formará un equipo de 3 integrantes quienes estarán a cargo de las ventas y todo el proceso de atención al cliente, con el fin de brindar un excelente servicio pre y post venta. Las personas que forman el equipo, además de generar ventas también tendrán otras responsabilidades dentro de la empresa, áreas fundamentales como la gerencia general, recursos humanos y mercadeo.

- **Comisión, supervisión y entrenamiento del equipo de ventas**

Para el inicio de las actividades de la empresa no se pagará una comisión monetaria a los miembros del equipo, más sin embargo se contará con un programa de incentivos para todos los colaboradores del área de ventas.

Se supervisará al equipo de ventas realizando reuniones periódicas y se medirá su desempeño a través del cumplimiento de metas. De acuerdo con las necesidades que se identifiquen para reforzar dicho personal, se programaran capacitaciones constantes que los oriente a la mejora continua y que puedan ser más eficientes aumentando el nivel de las ventas periódicamente.

## **5.1 Ciclo de ventas**

### **1. Prospección**

Para la correcta identificación de los clientes potenciales se ha establecido dos perfiles de buyer persona con las siguientes características:

Cristina Soler es una mujer con 36 años, licenciada en administración de empresas, es gerente en una empresa de prestigio, está casada con Rodolfo Galdámez de 39 años quien ejerce como director ejecutivo. Tienen 7 años de matrimonio y dos hijos, Carlitos y Sofía que actualmente tienen las edades de 3 y 5 años, por lo que trabajan mucho para brindarles una calidad de vida excelente. La familia reside en Antiguo Cuscatlán, y solían llevar a sus hijos a guarderías, pero por la situación que ocasionó el Covid-19 y el riesgo de contagio que aún existe, consideran que ya no es un buen lugar para que los cuiden mientras ellos trabajan, por esta razón están dispuestos a pagar servicios de niñera a domicilio y así tener la seguridad de que sus hijos tendrán la atención necesaria sin salir de casa.

Por otro lado, Ana García, es una madre soltera independiente de 35 años, vendedora ejecutiva en un reconocido banco, quien, debido a la cuarentena desde el año pasado, ha iniciado teletrabajo. El trabajo desde casa ha representado ventajas, así como retos en cuanto al apoyo a su hija Xiomara de 5 años, en sus actividades escolares, quien también, debido a la situación del Covid 19, se encuentra recibiendo clases de manera virtual. Ana es una madre dedicada a brindar el mayor bienestar a su hija, y necesita apoyo durante parte del día para asegurarse que ella reciba asistencia en la realización de sus tareas escolares y se esté desarrollando correctamente en sus materias.

Teniendo claras las características de los clientes potenciales, posterior al lanzamiento del sitio web oficial de KARE, y las cuentas oficiales en redes sociales, se realizará una campaña en Facebook e Instagram estableciendo las características del público objetivo. Las campañas iniciales se harán con el único objetivo de hacer Brand awareness e invitar a los clientes potenciales a llenar un formulario dentro de la página web. Por medio de este formulario, se pretende obtener datos de contacto, los cuales serán de suma importancia para campañas posteriores de correo electrónico y en redes sociales.

### **Métodos para determinar los intereses de los clientes**

El formulario en la página oficial de KARE será el primer método para obtener información respecto a los intereses y necesidades específicas de los clientes, permitirá conocer las líneas de servicio más demandadas, horarios de preferencia y tiempo estimado en la entrega del servicio.

El equipo de trabajo se auxiliará de herramientas para evaluar el rendimiento de los canales digitales. El sitio web contará con la integración de Google Analytics, por el cual se pretende conocer mejor a los usuarios, medir interacciones dentro de la página, y analizar cada una de las acciones que realizan. Con el uso de esta herramienta se podrá identificar páginas de preferencia y se mejorará el contenido para incrementar el tráfico.

Así mismo, el equipo evaluará los reportes de las campañas ejecutadas en redes sociales, con los cuales se medirá el alcance de las campañas, la aceptación, e información adicional que será útil para campañas futuras personalizadas.

**Contacto con KARE-Servicios de cuidado y enseñanza para niños a domicilio.**

¡Muchas gracias por contactarte con nosotros!

Para poder atenderte mejor, por favor completa la siguiente información y uno de nuestros representantes te contactará a la brevedad posible.

Nuestros horarios de atención son de 8:00 AM a 5:00 PM de Lunes a Sábado.

aa12047@ues.edu.sv [Cambiar de cuenta](#)

Tu correo se registrará cuando envíes este formulario

**\*Obligatorio**

KARE brinda cobertura en los siguientes municipios, por favor indica cual es tu lugar de residencia. \*

San Salvador

Antigua Cuscatlán

Santa Tecla

¡Queremos conocerte! Dinos tu nombre y apellido \*

Tu respuesta

¿Qué edad tienes?

30 - 35 años

36 - 40 años

40 - 45 años

Otro: \_\_\_\_\_

Por favor brindanos un número de contacto \*

Tu respuesta

¿Cuál es tu dirección de correo electrónico? \*

Tu respuesta

¿Qué servicio deseas contratar? \*

Babysitting: Servicios de cuidado

Refuerzo académico

Enseñanza de inglés

Por favor indica la fecha en que te gustaría contratar el servicio. Esta es una fecha estimada de inicio, en caso de ser más de un día a la semana, se agendarán con el representante \*

Fecha

dd/mm/aaaa

¿Cuál es tu horario de preferencia? Esta es una hora estimada de inicio, podras especificar tu horario por día con el representante de KARE \*

Hora

: :

¡Gracias por ayudarnos con tu información! En unos momentos un representante de KARE se contactará contigo para asistirte.

**Enviar** [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad de El Salvador. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

**Figura 16:** Formulario para clientes

*Fuente: Tomada de formulario para conocer la satisfacción de los clientes, creado por equipo investigador:*

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd97BmrRtKwqqAcRwM7OIDTJP5DBNk6korTj1gpqjLQnsKErQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nombre	Numero de Contacto	Correo Electrónico	Edad	Servicio a contratar	Fecha deseada	Horario de preferencia	Municipio de Residencia
2	Karla María Alvarado	7764-0200	karla1523@gmail.com	35	Babysitting	10/11/2021	8:00 AM - 10:00 AM	San Salvador
3	Ángel Gómez	7869-5022	angel_gomez@gmail.com	40	Refuerzo académico	15/11/2021	3:00 PM - 5:00 PM	Antiguo Cuscatlán
4	Claudia Patricia Martínez	2210-2366	claudia.martinez@hotmail.com	37	Enseñanza de Inglés	20/11/2021	9:00 AM - 12:00 PM	Santa Tecla
5					Babysitting			
6					Refuerzo académico			
7					Enseñanza de Inglés			
8								
9								
10								
11								
12								

**Figura 17:** Base de datos

Fuente: Tomada de documento de Hoja de Cálculo creada por equipo investigador:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd97BmrRtKwqqAcRwM7OITJP5DBNk6korTj1gpqjLQnsKErQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

## 2. Contacto con los clientes

El equipo emprendedor es el encargado de las ventas, y de contactar a los clientes que han llenado el formulario en el sitio web, en base a la organización de las visitas en la semana. El horario se organizará de forma que siempre se encuentre una persona en la oficina para brindar información personalizada, para atender consultas en redes sociales y por teléfono, mientras las dos personas restantes más la persona contratada brindan sus servicios en las visitas agendadas.

El contacto con los clientes se hará conforme al servicio que han solicitado, debido a que una línea de servicio requiere una necesidad más inmediata comparada a las demás.

Para la línea de servicio de babysitting: El tiempo estimado de respuesta ideal es inmediato, no obstante, si se reciben múltiples consultas, esta debe responderse en no más de media hora. Estas solicitudes tienen mayor prioridad puesto que pueden ser para el mismo día. Sin embargo,

la hora para la que se solicitará el servicio tendrá que ser con 4 horas de anticipación. El horario en que está habilitado el servicio es de 7:00 AM a 8:00 PM, con un cargo adicional por hora nocturna, a partir de las 6:00 PM.

Para la línea de cuidado-refuerzo académico y cuidado-enseñanza de inglés, se establece con tiempo estimado de respuesta de 1 hora después que el cliente haya realizado una consulta. Estos servicios deben acomodarse en cuanto a las necesidades de horario de los clientes y la disponibilidad del personal. Y los servicios se podrán brindar en horario de 7:00 AM a 5:00 PM.

En cuanto al seguimiento de clientes, el equipo de trabajo llevará registro en un documento compartido en Google sheets de todos los clientes, tanto potenciales como actuales. El contacto será por medio de correo electrónico y WhatsApp, y el objetivo es obtener retroalimentación de los clientes actuales en cuanto a los servicios, escuchar sugerencias y prevenir posibles reclamos.

### **3. Reunión o Presentación**

El mínimo de llamadas a clientes potenciales en el día será diez, con un total de 50 llamadas en la semana. Y cinco llamadas de seguimiento de venta, dependiendo de los servicios contratados en la semana. La información de contacto estará en un documento compartido por las tres vendedoras, en el que se especificarán notas relevantes para el apropiado seguimiento.

Las objeciones tienen prioridad sobre otras consultas, y los clientes pueden realizarlas por cualquier canal de comunicación. El tiempo de respuesta a una objeción será de media hora máximo, cuando esta no sea por llamada telefónica. Si la objeción del cliente está relacionada con la inconformidad de la persona que brindó el servicio, se enviará a otra persona que cumpla con el perfil que se necesita a la brevedad posible. Si el problema es un atraso o incumplimiento del lado

de KARE, se otorgará una cita de 3 horas sin costo de cualquier línea del servicio que el cliente desee.

#### 4. Cierre de ventas

La meta en ventas es por cantidad de horas contratadas en la semana, y se hará un estimado de horas totales a contratar por la línea de servicio de forma grupal, proyectado para el primer mes.

El estimado se representa de la siguiente manera:

**Tabla 15**

*Meta en ventas por cantidad de horas contratadas.*

Línea de producto	Costo por hora	Meta de Horas Mensual	Ingresos Mensual primer mes
Babysitting	\$6.00 (diurna) \$10.00 (nocturna)	70	\$420.00
Cuidado y refuerzo académico	\$8.50	60	\$510.00
Cuidado y enseñanza de inglés	\$8.50	50	\$425.00
<b>TOTAL</b>		180	<b>\$1,355.00</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador*

El equipo de trabajo es experimentado en atención al cliente y manejo de procesos administrativos, y contarán con dos personas ajenas al negocio quienes brindarán asesoría en procesos de auditoría contable y cierre de ventas durante los primeros tres meses. El tiempo podrá ser extendido conforme a la necesidad y los honorarios serán de \$50 al mes cada una.

## **5. Servicio post venta**

El equipo emprendedor será responsable de contactar a los clientes, posterior a la venta utilizando el documento compartido en Google sheets. Y como parte de los servicios adicionales que se pretenden brindar a partir del segundo año, se espera realizar talleres de manualidades, pintura y clases de guitarra en vacaciones. Los colaboradores de dichos talleres se contratarán por servicios profesionales y en base a la demanda de inscripciones.

## 5.2 Proyección de Ventas

**Tabla 16**

*Proyección de ventas para el primer año de operación de la empresa.*

Servicio	Valor unitario	Unidad	Año 1 (\$)											
			Meses											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Babysitting	\$6.00	Hora	\$420.00	\$420.00	\$450.00	\$540.00	\$540.00	\$600.00	\$660.00	\$660.00	\$780.00	\$840.00	\$900.00	\$900.00
Refuerzo académico	\$8.50	Hora	\$510.00	\$552.50	\$680.00	\$722.50	\$765.00	\$807.50	\$850.00	\$892.50	\$850.00	\$1,020.00	\$340.00	\$255.00
Enseñanza de inglés	\$8.50	Hora	\$425.00	\$510.00	\$552.50	\$595.00	\$680.00	\$722.50	\$765.00	\$807.50	\$850.00	\$1,020.00	\$1,020.00	\$1,105.00
<b>Total de ventas mensuales</b>			\$1,355.00	\$1,482.50	\$1,682.50	\$1,857.50	\$1,985.00	\$2,130.00	\$2,275.00	\$2,360.00	\$2,480.00	\$2,880.00	\$2,260.00	\$2,260.00
					<b>Total de ventas anual</b>			<b>\$25,007.50</b>						

*Fuente: Elaborado por equipo investigador*

**Tabla 17**

*Proyección de ventas para los próximos 4 años de operación de la empresa, ventas calculadas trimestralmente para el año 2 y 3.*

Servicio	Valor unitario	Unidad										
			Año 2				Año 3				Año 4	Año 5
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4		
Babysitting	\$6.00	Hora	\$2,448.00	\$2,815.20	\$3,672.00	\$3,060.00	\$3,308.47	\$2,496.96	\$4,057.56	\$3,745.44	\$15,685.08	\$18,398.60
Refuerzo académico	\$8.50	Hora	\$3,034.50	\$4,335.00	\$4,941.90	\$2,167.50	\$3,979.53	\$4,863.87	\$5,217.61	\$2,653.02	\$20,080.02	\$23,553.86
Enseñanza de inglés	\$8.50	Hora	\$2,601.00	\$3,554.70	\$4,335.00	\$4,595.10	\$3,095.19	\$3,714.23	\$4,687.00	\$4,775.44	\$20,385.81	\$23,912.55
Taller de temporada	\$7.00	Hora	\$-	\$178.50	\$214.20	\$357.00	\$-	\$218.48	\$291.31	\$436.97	\$1,091.24	\$1,280.02
Total de ventas trimestrales			\$8,083.50	\$10,883.40	\$13,163.10	\$10,179.60	\$10,383.19	\$11,293.54	\$14,253.48	\$11,610.86		
Total de ventas anuales			<b>\$42,309.60</b>				<b>\$47,541.08</b>				<b>\$57,242.14</b>	<b>\$67,145.03</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

### **Justificación de estimaciones de ventas y determinaciones de presiones.**

La proyección de ventas para los cinco años se ha realizado en base al precio de cada hora de servicio y estableciendo una meta de ventas en horas que se desea alcanzar de forma mensual. Los precios por servicio se detallan en las tablas anteriores y la decisión de servicio por hora es para acoplarse a las necesidades de la demanda y mantener un control de cuantas horas se han contratado de forma semanal y mensual.

En el primer año, se contará con cuatro personas en el equipo de trabajo, de las cuales tres serán dedicadas a brindar los servicios contratados, y una persona contratada adicionalmente con salario mínimo. Cada persona que este ejerciendo como cuidadora, trabajará una jornada de 8 horas en el día, y cinco días de descanso al mes. Esto da la disponibilidad de 200 horas totales para trabajar en el mes. Tomando en cuenta dicho cálculo, las tres personas sumarían 600 horas disponibles.

El primer año está enfocado en dar a conocer el servicio, por lo que las ventas se estiman serán bajas y la cantidad de horas laborales es suficiente para cubrir las contrataciones. Este mismo calculo nos da referencia para los años siguientes, esperando agregar una persona a partir del tercer año, y teniendo suficiente cobertura en caso de contratiempos, vacaciones, incapacidades, entre otros.

En cuanto a las estimaciones del crecimiento anual, se ha tomado de referencia datos del Banco Mundial para el año 2019, donde el crecimiento del PIB fue de 2.3%, para la fecha, considerando las dificultades que ha traído el COVID-19 para los últimos años, se ha estimado 2% de crecimiento.

## 6. PLAN FINANCIERO

### 6.1 Plan de Inversión.

**Tabla 18**

*Presupuesto de equipo, e insumos iniciales a utilizar para la adecuación del local.*

	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Lugar de Compra
Equipos y Herramientas	Sillas semi ejecutivas	Centímetros	2	\$115.00	\$230.00	Ferrocetro
	Escritorios	Centímetros	2	\$110.00	\$220.00	Ferrocetro
	Sillas de espera	Centímetros	2	\$75.00	\$150.00	Ferrocetro
	Laptops	Centímetros	2	\$500.00	\$1,000.00	Almacenes Simán
<b>SUBTOTAL</b>					<b>\$1,600.000</b>	
Materia Prima e Insumos Iniciales	Resma de papel	Gramos	1	\$4.60	\$4.60	Office Depot
	Marcadores de pizarra	Gramos	2	\$5.60	\$11.20	Office Depot
	Pizarrón Blanco Master Board	Centímetros	1	\$30.00	\$30.20	Office Depot
	Otra papelería	Centímetros	1	\$4.00	\$4.00	Office Depot
<b>SUBTOTAL</b>					<b>\$50.00</b>	
Materiales de Construcción (adecuación)	Loceta para cielo falso Vinil Blanco	Milímetros	12	\$3.90	\$39.00	Freund
	Cubeta de pintura Latex para interior, color blanco	Litros	1	\$130.00	\$130.00	Walmart
	Adornos para la oficina	Centímetros	-	-	\$10.00	Vidrí
	Utensilios para el baño	Centímetros	-	-	\$21.00	Vidrí
	Mano de obra de pintura y cielo falso	Horas	-	-	\$100.00	Contratación independiente
<b>SUBTOTAL</b>					<b>\$300.00</b>	
<b>TOTAL DE: EQUIPO Y HERRAMIENTAS, MATERIALES E INSUMOS INICIALES Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN</b>					<b>\$1,950.00</b>	

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 19***Plan de inversión capital de trabajo.*

Descripción	Cantidad (meses)	Monto gastado mensual	Gasto Total
<b>Alquiler de local</b>			
<b>50M2 en Colonia Escalón cerca del Paseo General Escalón y Redondel Masferrer.</b>	12	\$350.00	\$4,200.00
<b>Servicios Básicos</b>			
<b>Agua</b>	12	\$5.00	\$60.00
<b>Energía Eléctrica</b>	12	\$30.00	\$360.00
<b>Servicio de teléfono e Internet</b>	12	\$30.00	\$360.00
<b>Salario</b>			
<b>Salario fijo de una persona</b>	12	\$365.00	\$4,380.00
<b>Seguro Social (7.5%)</b>	12	\$27.38	\$328.50
<b>AFP (6.75%)</b>	12	\$24.64	\$295.65
<b>Aguinaldo (50% primer año)</b>	12	-	\$182.50
<b>Vacaciones anuales (30%)</b>	12	-	\$54.75
<b>Promoción y Publicidad</b>			
<b>Facebook</b>	12	\$20.00	\$240.00
<b>Instagram</b>	12	\$20.00	\$240.00
<b>Correo electrónico</b>	12	\$10.00	\$120.00
<b>Otros</b>			
<b>Honorarios por contabilidad y auditoria</b>	3	\$100	\$300.00
<b>Apertura de cuenta bancaria</b>	1	\$255.00	\$255.00
<b>Aporte de capital social</b>	1	\$100.00	\$100.00
<b>Escritura de Constitución</b>	1	\$300.00	\$300.00
<b>Sistema Contable</b>	1	\$1,000.00	\$1,000.00
<b>Pago de dominio de sitio web</b>	12	\$5.00	\$60.00
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>			<b>\$12,836.40</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.***Inversión Total del proyecto**Inversión en concepto de Insumos Iniciales + inversión en capital de trabajo = **\$14,786.40**

## 6.2 Estructura de costos

**Tabla 20**

*Costos variables unitarios para el primer año*

Producto o Servicio	Costo Variable de Materia prima	Costo Variable de Mano de Obra	Costo Fijo Unitario	Costo Total Unitario
Honorarios por clases de temporada (segundo año)	-	\$5.00	-	\$5.00

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 21**

*Costos totales de un año de operación.*

Producto o Servicio	Total de Costos Variables	Total de Costos Fijo	Costos Totales
Honorarios por clases de temporada (segundo año)	\$525.00	-	\$525.00
Total			\$525.00

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

### 6.3 Flujo de efectivo.

**Tabla 22**

*Flujo de efectivo para el primer año de operaciones.*

Flujo de efectivo proyectado para el primer año de operaciones (\$)												
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Saldo del periodo anterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ingresos												
Ingresos por venta	\$1,355.00	\$1,482.50	\$1,682.50	\$1,857.50	\$1,985.00	\$2,130.00	\$2,275.00	\$2,360.00	\$2,480.00	\$2,880.00	\$2,260.00	\$2,260.00
Otros ingresos												
<b>Total de ingresos</b>	\$1,355.00	\$1,482.50	\$1,682.50	\$1,857.50	\$1,985.00	\$2,130.00	\$2,275.00	\$2,360.00	\$2,480.00	\$2,880.00	\$2,260.00	\$2,260.00
Egresos												
Egresos por gastos de operación	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50	\$502.50
Egresos por gastos de materia prima y mano de obra	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06	\$1,008.06
<b>Total de egresos</b>	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56	\$1,510.56
Flujo de efectivo proyectado	\$(155.56)	\$(28.06)	\$171.94	\$346.94	\$474.44	\$619.44	\$764.44	\$849.44	\$969.44	\$1,369.44	\$749.44	\$749.44

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

#### 6.4 Análisis de Rentabilidad y Punto de Equilibrio.

**Tabla 23**

*Rentabilidad para el primer año de operaciones.*

<b>ANALISIS DE LA RENTABILIDAD DATOS DE UN AÑO DE OPERACIONES</b>	
	<b>PRODUCTO</b>
Producción estimada (en horas)	3,320
Venta (\$)	\$25,007.50
Costos (Costos variables + Fijos totales)	Costos Fijos \$ 18,126.72 + Costos Variables \$525.00 = \$18,651.72
<b>RENTABILIDAD</b>	<b>\$6,356.28</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 24**

*Punto de equilibrio en Unidades y Monto.*

<b>Productos/Servicios</b>	<b>En unidades Unidades</b>	<b>En Valor (\$)</b>
<b>Unidades Combinadas</b>	<b>2,407</b>	<b>\$18,126.72</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

## 6.5 Estado de Resultados proyectado

**Tabla 25**

*Estado de Resultado proyectado para el primer año de operaciones.*

<b>Estado de Pérdidas y Ganancias</b>	<b>Trimestre 1</b>	<b>Trimestre 2</b>	<b>Trimestre 3</b>	<b>Trimestre 4</b>	<b>Año</b>
Ventas	\$4,520.00	\$5,972.50	\$7,115.00	\$7,400.00	\$25,007.50
Costo de los Bienes Vendidos	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
Utilidad Bruta	\$4,520.00	\$5,972.50	\$7,115.00	\$7,400.00	\$25,007.50
Salarios	\$1,095.00	\$1,095.00	\$1,095.00	\$1,095.00	\$4,380.00
Prestaciones	\$215.34	\$215.34	\$215.35	\$215.37	\$861.40
Alquileres de Oficina 50 M2	\$1,050.00	\$1,050.00	\$1,050.00	\$1,050.00	\$4,200.00
Agua, Electricidad	\$105.00	\$105.00	\$105.00	\$105.00	\$420.00
Pago de teléfono e internet	\$90.00	\$90.00	\$90.00	\$90.00	\$360.00
Promoción y Publicidad	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$150.00	\$600.00
Pago de dominio de sitio web	\$15.00	\$15.00	\$15.00	\$15.00	\$60.00
Compensación de equipo emprendedor (no es salario fijo)	\$1,800.00	\$1,800.00	\$1,800.00	\$2,500.00	\$7,900.00
Depreciación	\$97.50	\$97.50	\$97.50	\$97.50	\$390.00
<b>Total Gastos Generales y de Administración</b>	<b>\$4,617.84</b>	<b>\$4,617.84</b>	<b>\$4,617.85</b>	<b>\$5,317.87</b>	<b>\$19,171.40</b>
Intereses Pagados	\$46.12	\$43.57	\$40.96	\$38.31	\$168.96
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>\$ (143.96)</b>	<b>\$1,311.09</b>	<b>\$2,456.19</b>	<b>\$2,043.82</b>	<b>\$5,667.14</b>
Reserva legal (7%)					\$396.70
<b>Subtotal</b>					<b>\$5,270.44</b>
Impuesto sobre la renta (25%)					\$1,317.61
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$(143.96)</b>	<b>\$1,311.09</b>	<b>\$2,456.19</b>	<b>\$2,043.82</b>	<b>\$3,952.83</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

## 7. PLAN DE TRABAJO

**Tabla 26**

*Plan de trabajo para el primer año de operaciones.*

Número	Objetivo	Acciones	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Recursos
1	Constitución de la sociedad	Dentro de esta se elige a un representante legal	Katherine	03/01/ 2022	07/01/2022	Tiempo Monetario
2	Creación del balance inicial firmado y sellado por el contador y un auditor	Pedir un cheque de caja por un monto del porcentaje del capital \$100.00	Katherine	12/01/2022	14/010/2022	
3	Abrir cuenta en línea en miempresa.gob.sv	Llenar la solicitud y adjuntar todos los documentos que sean solicitados.	Milena	17/01/2022	28/01/2022	
4	Sistema contable y apertura de cuenta corriente.	Cotización y compra	Milena	07/02/2022	16/02/2022	
5	Creación de Página Web	Compra del dominio y hosting	Erika	21/02/2022	04/03/2022	Monetario
6	Redes sociales	Creación de cuentas	Erika	07/03/2022	11/03/2022	
7	Contrato de una persona adicional (colaborador)	Entrevistas y contratación	Milena	21/03/2022	31/03/2022	
8	Plan de Mercadeo	Poner en marcha las estrategias	Erika	01/04/2022	06/04/2022	
9	Marketing Digital	Creación y seguimiento de contenidos, análisis de estadísticas y campañas publicitarias	Katherine, Erika y Milena	07/04/2022	15/04/2022	
10	Inicio de ventas	Estrategias de ventas y cierre de ventas concretas	Katherine, Erika y Milena	18/04/2022	15/12/2022	Tiempo
11	Administración	Evaluación y control constante de todas las actividades	Katherine	21/02/2022	15/12/2022	
12	Cierre del año contable	Auditoría	Ana	29/12/2022	30/12/2022	

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

## 8. PLAN DE CONTINGENCIA

- **Medidas generales de prevención**

- El servicio será a domicilio, por lo tanto, el personal debe contar con las medidas y el adecuado kit de limpieza al momento de movilizarse para evitar cualquier tipo de contagio y no exponer al menor.
- Realizar constantemente copias de seguridad de los archivos, procesos, evolución y registro de clientes y asegurarse del buen funcionamiento si sucede algún incidente no sea difícil restaurar la información.
- Asegurar el personal crítico con el que cuenta la empresa sin reemplazo, por limitaciones de personal.

- **Acciones preventivas**

- Implementación y desarrollo de un sistema de comunicaciones, para garantizar el éxito ante una emergencia y/o adversidad que se presente en las horas laborales.
- Realizar evaluaciones periódicas del sistema y documentación progresiva respecto a los clientes, para garantizar el buen funcionamiento de los programas.
- Garantizar buenas condiciones físicas y psicológicas en las respectivas áreas de trabajo, a fin de promover un servicio de calidad.

- **Acciones en caso de siniestro**

- Difundir entre el personal una cultura de prevención de emergencias ante los siniestros, evacuación y suspensión de labores.

- Verificar de manera constante los diferentes domicilios en donde se brindarán servicios y establecer rutas de evacuación para garantizar la vida y salud de los menores y del personal a cargo ante cualquier emergencia.
- Mantener actualizado el material de cuidados, medicamentos y primeros auxilios que requiera una emergencia.

- **Manejo de crisis**

Ante cualquier adversidad laboral, técnica, de mantenimiento o imprevistos como desastres naturales que suceden es importante diseñar planes estratégicos que ayuden a solventar la situación, ante todo mantener la calma y el autocontrol para aportar una mejor imagen e iniciativa ante los clientes y que el manejo de la situación sea un éxito.

- **Plan de continuidad**

- Evitar que las actividades que comprende la empresa se interrumpan por tiempo prolongado.
- Desarrollar un plan de continuidad laborar por medios de plataformas virtuales como Zoom, Google meet, y Teams, en caso de un nuevo cierre por cuarentena.
- Si suceden pérdidas materiales o de recursos establecer un tiempo límite de recuperación.

- **Seguridad de los activos**

- Activos para proteger: Copias de seguridad y respaldo, software de registros y aplicación.
- Equipos de cómputo, mobiliario de oficina y conectividad.
- Base de datos y documentación relevante e importante.

- **Plan de acción**

De manera frecuente es importante darle seguimiento al plan de contingencia por diferentes razones de actualización o mecanismos de cómo actuar en momentos de crisis. Es importante realizar copias de respaldo de los registros de los clientes, así en situaciones adversas ahorra tiempo y procesos de recuperación de datos. Mantener especializado al personal en primeros auxilios y en situaciones que se salen de control para salvaguardar su salud, su seguridad y la de los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bennett, J. (2017). Cuidado Infantil – Educación y Cuidado en la Primera Infancia. Enciclopedia sobre el Desarrollo de la Primera Infancia. Recuperado de <https://www.encyclopedia-infantes.com/sites/default/files/dossiers-complets/es/cuidado-infantil-educacion-y-cuidado-en-la-primera-infancia.pdf>
- Comisión Coordinadora del Sector de Justicia (2009). Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. Recuperado de <https://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/Leyes/Leyes-2/LEY-DE-PROTECCION-INTEGRAL-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA.pdf>
- Consejo Nacional de la niñez y de la adolescencia (2017). Definición y rango etario para primera infancia en El Salvador. Recuperado de <https://www.unicef.org/elsalvador/media/1446/file/Definici%C3%B3n%20y%20rango%20etareo%20para%20primera%20infancia%20en%20El%20Salvador.pdf>
- Defensoría del Consumidor (2018). El Comercio Electrónico en El Salvador. Mercados digitales conectados con tus derechos. Recuperado de [https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio\\_electronico.pdf](https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio_electronico.pdf)
- Ministerio de Economía y la Dirección General de Estadística y censos (DIGESTYC). (2007). Censo de Población y Vivienda 2007. Recuperado de [http://www.censos.gob.sv/cpv/descargas/CPV\\_Resultados.pdf](http://www.censos.gob.sv/cpv/descargas/CPV_Resultados.pdf)

Ministerio de Economía y la Dirección General de Estadística y censos (DIGESTYC).

(2018). Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2018. Recuperado de

<http://www.digestyc.gob.sv/>

SciELO. (2014). Los servicios de cuidado infantil en América Latina y el Caribe. Recuperado

de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-)

[718X2015000200249](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2015000200249)

Shum, Y. M. (2019). *Marketing digital: Navegando en aguas digitales, sumérgete conmigo*.

Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Yanover, D. A. (2007). *La revolución digital en los medios*. Quito, Ecuador: Chasqui.

Selman, H. N. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Cálculo de costo de mano de obra

**Tabla 27**

*Cálculo de costos de mano de obra para el primer año de operaciones.*

Producto o Servicio	Descripción del Tipo de Personal	Descripción del Tipo de Salario por periodo	Número de Personas	Total Salarios Mensuales
Honorarios por talleres de temporada	Persona con experiencia impartiendo clases de guitarra o impartiendo clases de pintura.	Hora clase \$5.00 únicamente contratado para vacaciones de semana santa, agostinas y fin de año	1 el primer año	Se estiman las siguientes horas laborales por periodo: Semana santa: 25h = \$125.00 Vacaciones de agosto: 30h = \$150.00 Fin de año: 50h = \$250.00
<b>Costo variable mano de obra</b>				<b>\$ 525.00</b>
<b>Total de producción en horas</b>				<b>105 horas</b>
<b>Costo variable mano de obra / total de producción = Costo variables unitario de mano de obra.</b>				<b>\$5.00</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 28**

*Total de costos variables unitarios*

Producto o Servicio	Costo unitario de materia prima	Costo unitario de mano de obra	Total costo variable unitario
Pago por impartir clases de guitarra o manualidades	-	\$5.00	\$5.00

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**ANEXO 2:** Cálculos de costos fijos totales.

**Tabla 29**

*Cálculos de costos fijos totales*

DESCRIPCIÓN	VALORES MENSUALES			TOTAL VALOR TRIMESTRAL
	MES 1	MES 2	MES 3	
Alquiler	350	350	350	1050
Electricidad	70	70	70	210
Agua potable	10	10	10	30
Salarios (impartidora de clases de inglés)	365	365	365	1095
Comunicaciones (teléfono e internet)	40	40	40	120
Promoción y Publicidad	100	100	100	300
Mantenimiento de oficina	10	10	10	30
Pago de dominio de sitio web	5	5	5	15
<b>Total Costos Fijos</b>	<b>\$950</b>	<b>\$950</b>	<b>\$950</b>	<b>\$2,850</b>
<b>Total de Producción por periodo (horas mensuales)</b>	<b>180</b>	<b>195</b>	<b>220</b>	<b>595</b>
<b>Total costos fijos / total de producción = Costos fijos unitarios</b>	<b>\$5.28</b>	<b>\$4.87</b>	<b>\$4.32</b>	<b>\$14.47</b>

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

**Tabla 30**

*Costos Unitarios primer mes*

PRODUCTO O SERVICIO	Costo de materia prima unitario	Costo de mano de obra unitario	Costo Fijo unitario	COSTO TOTAL UNITARIO
Combinación de las tres líneas de servicio	-	\$3.43	\$4.82	\$8.25

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

### ANEXO 3: Fotografías relacionadas con el equipo emprendedor.

The image is a screenshot of a website titled "Nuestras Niñeras". At the top, there is a navigation menu with links for "Inicio", "Nosotros", "Niñeras", "Servicios", "Kare Tips", and "Contáctanos". The main heading "Nuestras Niñeras" is displayed in a stylized font. Below the heading, a text block states: "Sin duda alguna tener un personal totalmente competente para poder brindar el mejor servicio es esencial es por eso que nos enorgullece presentar a nuestro equipo de colaboradoras expertas en el cuidado de niñas y niños; quedan en las mejores manos." The website then presents three team members, each with a circular portrait, their name in a large, colored font, a short biography, and a list of talents.

**Katherine Jiménez**  
Especializada en cuidado de menores, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional con certificación en el idioma inglés.  
**Talento:**

- Capacidad para conectar y comunicarse con los niños.
- Creativa.
- Enérgica.
- Dinámica.

**Milena Nieto**  
Especializada en cuidado de menores, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional. Certificado de cuidados y desarrollo integral en la primera infancia.  
**Talento:**

- Excelentes relaciones interpersonales.
- Creativa.
- Dinámica.
- Imaginativa.
- Divertida.

**Erika Alvarez**  
Especializada en cuidado de menores, estudiante egresada de la carrera de Mercadeo Internacional. Certificado de primeros auxilios y refuerzo académico de parvularia.  
**Talento:**

- Amable.
- Paciente.
- Creativa.
- Dinámica.
- Responsable.
- Capacidad de desarrollar actividades lúdicas y educativas.

**Figura 18:** Presentación del equipo de trabajo en la página web.

Fuente: Tomada del sitio web oficial de KARE Cuidado y Enseñanza para niños [www.kare.agency](http://www.kare.agency). Creada por Vanessa Arrue en contratación por equipo investigador.

## ANEXO 4: Cotizaciones del presupuesto

A continuación, se presentan las cotizaciones que corresponden al presupuesto de equipo, insumos y materiales iniciales colocados en este plan de negocios. Seguido de la cotización a utilizar.

**Tabla 31**

*Cuadro resumen de proveedores consultados para cotizaciones de mobiliario y equipo.*

Nombre del Proveedor	Giro	Dirección y Teléfono	Nombre del vendedor
FERROCENTRO	Comercializadora de muebles de oficina	Edificio Ferrocentro, Oficina Central Autopista Sur Blvd. Los Próceres San Salvador Teléfono Directo: 2212-7847	Carlos Armando Lopez Numero de contacto: 7039-7308
Distribuidora TAMIRA S.A de C. V	Comercializadora de Cajas de seguridad y muebles de oficina	Calle El Mirador #4905 y 95 Av. Nte. Col. Escalón, San Salvador CP 1101 PBX 2264 3989	Alma Canales Numero de contacto: 7737-0316
Ecoffice El Salvador	Comercializadora de muebles de oficina	Edificio 720, local 6 A y B Segundo nivel sobre Blvd. Constitución Teléfono: 7686-6557	José Alexander Alvarez Numero de contacto: 7192 8736

*Fuente: Elaborado por equipo investigador.*

Señores :  
 Atención: LICDA. KATHY GUERRERO.

Estimados Señores:  
 En Atención a su solicitud sometemos a su apreciable aprobación nuestra oferta de Mobiliario de Oficina consistente en:

Cantidad	Modelo	Descripción	P. Unitario	P. Total
2		Silla de espera ejecutiva, Mod. 1001-1C. Estructura fabricada en metal cromado tipo trineo, asiento y respaldo fabricado en malla de microfibra de alta resistencia. Capacidad máxima de peso 270lbs. Marca: Steel Office.	\$75,00	<u>\$150,00</u>
2		Escritorio operativo con repisas Mod. ESC-110. Superficie elaborado en aglomerado de madera con recubrimiento de melamina, base en estructura metálica pintado al horno con pintura epoxica. Medidas: largo 1.10mts x fondo 0.50mts x alto 0.73mts. Marca: Continental.	\$110,00	<u>\$220,00</u>
2		Silla Semiejecutiva, Mod. B52N. Respaldo medio, tapiceria de tela tipo malla en el respaldo y damasco en el asiento color negro , Reclinable. Con brazos, base en estructura metálica cromada tipo estrella de 5 rodos, piston neumatico para ajuste de altura, soporte de peso de 230 libras Marca Steel Office. 1 año de garantía por desperfectos de fabrica.	\$115,00	<u>\$230,00</u>
2		Silla de espera ejecutiva en cuero, Mod. 606 Estructura fabricada en metal cromado tipo trineo, asiento y respaldo fabricado en cuero ecologico de alta resistencia. Capacidad máxima de peso 270lbs. Marca: Steel Office.	\$199,00	<u>\$398,00</u>

**Condiciones de la Negociación:**

Validez de la oferta: 5 días calendario o de acuerdo a existencias  
 Forma de pago: **CONTADO / TRANSFERENCIA ELECTRONICA/ COMPRA CLICK**  
 Tiempo de entrega: De 1 a 2 días hábiles despues de cancelacion de factura  
 Entrega: Zona metropolitana Monto de despacho superior a los \$300,00  
 Precios: **INCLUYEN IVA**  
 Razón Social: Ferrocentro, S.A. De C.V.  
 NIT: 0614-230688-101-0  
 Registro: 415-4  
 Categoría: Medianos contribuyentes

Carlos Armando Lopez,  
 Ejecutivo de Ventas.



\_\_\_\_\_ Aprobado Cliente

Figura 19: Cotización de mobiliario a utilizar.

Fuente: Documento solicitada por correo electrónico a Comercializadora Ferrocentro.