

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN  
MÓVIL DE NANAS 24/7 EN LA CIUDAD DE CALI

JUAN DIEGO CARDONA MUÑOZ

STEFFANÍA AGUDELO ZULUAGA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2021

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN  
MÓVIL DE NANAS 24/7 EN LA CIUDAD DE CALI

JUAN DIEGO CARDONA MUÑOZ

STEFFANÍA AGUDELO ZULUAGA

Anteproyecto presentado para optar al título de

Administrador de Empresas

Director de trabajo de grado

Jaime Diego Gutiérrez Aulestia

Mg. Administración

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Cali, 25 de mayo de 2021

## DEDICATORIA

Agradecemos a Dios y a la vida que nos han permitido llenarnos de motivos para definir objetivos e ir construyendo caminos para cumplirlos; por la dedicación, la paciencia, el compromiso y la disciplina con la que contamos. La cual nos ha fortalecido en este largo, pero gratificante proceso, que para nosotros se refleja como sinónimo de superación, que nos permite y permitirá desarrollar habilidades para derribar obstáculos y convertirnos en profesionales dignos y éticos; apasionados con nuestra labor y proyecto de vida.

## AGRADECIMIENTOS

Queremos hacer reconocimiento a cada una de nuestras habilidades y facultades, las cuales hemos adquirido en nuestro recorrido por la academia y que con el pasar de los días hemos evolucionando personal y profesionalmente a partir de ellas mismas entre estas podemos mencionar la actitud positiva, la confianza, el trabajo en equipo, la honestidad e integridad, las cuales nos caracterizan como seres humanos y han sido herramientas que nos han permitido llevar a cabo y culminar nuestro proyecto con satisfacción

## CONTENIDO

	Pág.
ABSTRACT .....	16
INTRODUCCIÓN .....	17
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO .....	19
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	24
1.6 MARCO DE REFERENCIA .....	26
2. ESTUDIO DE MERCADO .....	39
2.1 ANÁLISIS DEL SECTOR .....	39
2.2 ESTRUCTURA DEL MERCADO .....	44
2.3 CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	53
2.4 PLAN DE MERCADEO .....	57
3. ESTUDIO TÉCNICO .....	69
3.1 INTRODUCCIÓN .....	69
3.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	69
3.3 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	98
3.4 TAMAÑO DEL PROYECTO .....	102
4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL .....	104
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO .....	104
4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	108
4.3 MODELO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL .....	117

4.4	PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL .....	118
4.5	PROCESO DE CONTRATACIÓN .....	120
4.6	PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL .....	123
4.7	FUNDAMENTACIÓN CARGOS Y FUNCIONES ESTRATÉGICAS ..	125
4.8	ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL .....	131
5.	ESTUDIO FINANCIERO .....	135
5.1	INVERSIÓN INICIAL .....	135
5.2	BALANCE INICIAL .....	138
5.4	GASTOS DEL PROYECTO .....	142
5.5	DEPRECIACIÓN .....	143
5.6	ACTIVOS DIFERIDOS .....	145
5.7	NOMINA ADMINISTRATIVA DE NANAS 24/7 .....	147
5.8	NOMINA OPERATIVA DE NANAS 24/7 .....	149
5.9	CONSOLIDADO DE NÓMINA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA ...	151
5.10	COSTOS DEL SERVICIO .....	151
5.11	MÁRGENES BRUTOS .....	152
5.12	PRECIO DE VENTA .....	153
5.13	PROYECCIÓN DE VENTAS Y COSTOS .....	154
5.14	PROYECCIÓN A 5 AÑOS .....	155
5.15	IVA INC RECAUDOS PAGOS .....	157
5.16	ESTADO DE RESULTADOS .....	159
5.17	FLUJO DE CAJA .....	161
5.18	BALANCE GENERAL DEL AÑO 1 Y PROYECCIÓN A 5 AÑOS .....	163
	CONCLUSIONES .....	165
	RECOMENDACIONES .....	166

ANEXO 1 .....	173
ANEXO 2 .....	174
REFERENCIAS .....	167



## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Clasificación de la competencia .....	55
Cuadro 2. Clasificación de servicios especializados .....	70
Cuadro 3. Perfil de las Nanás .....	71
Cuadro 4. Perfil Director administrativo y financiero .....	111
Cuadro 5. Perfil Coordinador de selección y bienestar .....	112
Cuadro 6. Perfil Desarrollador web .....	113
Cuadro 7. Perfil Marketing digital .....	114
Cuadro 8. Perfil Docente de inglés .....	115
Cuadro 9. Perfil del Vendedor .....	116
Cuadro 10. Cargo del Director administrativo y financiero .....	125
Cuadro 11. Cargo Coordinador de selección y bienestar .....	126
Cuadro 12. Cargo del Desarrollador Web .....	127
Cuadro 13. Cargo del Profesor de inglés .....	128
Cuadro 14. Cargo del vendedor .....	129

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Prototipo App 2 .....	62
Figura 2. Prototipo App Inicio 1 .....	62
Figura 3. Prototipo App Nuestros programas.....	62
Figura 4. Prototipo App Inicio 3.....	62
Figura 6. Prototipo App Nuestros programas 3.....	63
Figura 5. Prototipo App Nuestros programas 2.....	63
Figura 8. Prototipo App Clases de asesorías de ingles .....	63
Figura 7. Prototipo App Perfil de Nanas.....	63
Figura 9. Prototipo App Formas de pago .....	64
Figura 10. Prototipo App Funciones de las nanas .....	64
Figura 11. Prototipo App Contáctanos .....	64
Figura 12. Prototipo App Ficha técnica de registro .....	64
Figura 14. Prototipo App información corporativa .....	65
Figura 13. Prototipo App Déjanos tus datos .....	65
Figura 15. Prototipo página Web .....	66
Figura 16. Solicitud de servicio en Nanas 24/7 .....	76
Figura 17. Procedimiento para realizar registro en Nanas 24/7 .....	77
Figura 18. Ficha técnica de registro.....	78
Figura 19. Ficha técnica de registro 2.....	78
Figura 20. Organigrama Nanas 24/7.....	110

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 1. Cantidad de hombres y mujeres encuestados .....	45
Grafica 2. Edad del encuestado.....	45
Grafica 3. Ocupación del encuestado .....	46
Grafica 4. ¿Tiene hijos menores de edad que vivan con usted? .....	46
Grafica 5. Edades de los hijos encuestados .....	47
Grafica 6. En su ausencia quien es responsable del cuidado del menor? .....	47
Grafica 7. ¿Conoces sobre aplicaciones móviles que presten el servicio de nanas? .....	48
Grafica 8. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de Nanas en su hogar? .....	48
Grafica 9. Para el cuidado de sus hijos prefiere.....	49
Grafica 10. ¿Le interesaría un servicio con personal apto en manipulación de alimentos, primeros auxilios y primera infancia?.....	49
Grafica 11. ¿Cuál es el valor de tu preferencia teniendo en cuenta el beneficio del servicio por un cuidado de 8 horas? .....	58
Grafica 12. ¿Por cuánto tiempo contratarías el servicio de Nanas? .....	58
Grafica 13. ¿A su preferencia, estaría dispuesto a cancelar el servicio de Nanas de qué manera? .....	59
Grafica 14. ¿Que paquete de atención le interesa más? .....	59
Grafica 15. ¿Le gustaría incluir en su paquete clases virtuales de inglés por un costo adicional de \$250.000 mensuales? .....	60

## LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imágen 1. Análisis general del sector servicios .....	40
Imágen 2. Encuesta mensual del sector servicios .....	41
Imágen 3. Muestra trimestral de servicios año 2017.....	41
Imágen 4. PIB anual hasta el año 2021 .....	42
Imágen 5. Conexión entre cliente y servidor.....	85
Imágen 6. Comparativo entre tecnologías de desarrollo.....	88
Imágen 7. Arquitectura para la construcción de una App .....	88
Imágen 8. Macro localización.....	100
Imágen 9. Micro localización.....	101
Imágen 10. Procesos operativos.....	108

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Violencia contra niños y niñas según presunto agresor y sexo de la víctima.....	51
Tabla 2. Violencia contra niños, niñas según razón de la agresión y sexo de la víctima.....	52
Tabla 3. Violencia contra niños, niñas y adolescentes según el escenario del hecho y sexo de la víctima .....	52
Tabla 4. Clasificación de clientes.....	55
Tabla 5. Costos de estrategias promocionales .....	67
Tabla 6. Selección del equipo .....	96
Tabla 7. Inversión inicial del proyecto .....	135
Tabla 8. Balance inicial .....	138
Tabla 9. Parámetros laborales .....	140
Tabla 10. Parámetros económicos .....	140
Tabla 11. Gastos del proyecto .....	142
Tabla 12. Proyección de gastos a 5 años .....	143
Tabla 13. Depreciación .....	143
Tabla 14. Proyección de Depreciación a 5 años.....	144
Tabla 15. Activos diferidos.....	145
Tabla 16. Nomina Administrativa .....	147
Tabla 17. Proyección de nómina administrativa a 5 años.....	148
Tabla 18. Nomina operativa de Nanas 24/7.....	149
Tabla 19. Proyección de nómina operativa a 5 años .....	150
Tabla 20. Consolidado de nómina administrativa y operativa .....	151
Tabla 21. Gastos mensuales de Nanas 24/7 .....	151
Tabla 22. Total de paquetes mensuales .....	152
Tabla 23. Márgenes brutos .....	152
Tabla 24. Precios de venta .....	153
Tabla 25. Proyección de ventas y costos.....	154
Tabla 26. Proyección a 5 años.....	155

Tabla 27. IVA INC Recaudos y Pagos .....	157
Tabla 28. Proyecciones de impuestos .....	158
Tabla 29. Estado de resultados .....	159
Tabla 30. Proyección de Estado de resultados a 5 años .....	160
Tabla 31. Flujo de Caja.....	161
Tabla 32. Proyección de flujo de caja a 5 años .....	162
Tabla 33 Balance general del año 1 y Proyección a 5 años .....	163

## RESUMEN

El estudio de viabilidad para la creación de una aplicación móvil Nanas 24/7 en la ciudad de Santiago de Cali es un proyecto que consiste en probar la viabilidad, para implementar una aplicación de cuidado personalizado para infantes entre 0 meses y 12 años de edad, el cual es guiado por profesionales en carreras afines de pedagogía infantil. Se realizó una serie de estudios que permitieron probar su viabilidad y los requerimientos necesarios para dar inicio al emprendimiento. Estos estudios están clasificados por una investigación de mercado en el cual se estudió la población de la ciudad de Cali para definir el mercado potencial y las características del mismo. En el estudio técnico se definió la tecnología con la cual se planea desarrollar la Aplicación móvil gracias a sus beneficios, accesibilidad y costo, al igual que se dimensiona el tamaño del proyecto y la localización del mismo. En el estudio legal se explica los requisitos necesarios para llevar a cabo la construcción de la empresa de forma legal en la ciudad de acuerdo a las leyes y normatividades establecidas. En el estudio organizacional se conformó el capital humano adecuado para dar sentido y cumplimiento con los objetivos de la organización, brindando un servicio de eficiencia y calidad. Por último, en el estudio financiero se calculó una serie de datos numéricos que conforman la parte monetaria del proyecto, dando sentido y valor a cada una de las características y objetivos, dentro de este se evalúa el capital necesario. Por lo tanto, de esta manera se decidió conformar el proyecto de Nanas 24/7.

Palabras clave: Aplicación, Diseño, Servicio de cuidado, Capital monetario, Capital humano, innovación, emprendimiento.

## ABSTRACT

The feasibility study for the creation of a 24/7 Nanas mobile application in the city of Santiago de Cali is a project that consists of testing the viability, to implement a personalized care application for infants between 0 months and 12 years of age, which is guided by professionals in related careers of child pedagogy. A series of studies was carried out that allowed to prove its viability and the necessary requirements to start the venture. These studies are classified by a market investigation in which the population of the city of Cali was studied to define the potential market and its characteristics. In the technical study, the technology with which it is planned to develop the mobile application was defined thanks to its benefits, accessibility and cost, as well as the size of the project and its location. The legal study explains the necessary requirements to carry out the construction of the company legally in the city according to the established laws and regulations. In the organizational study, the adequate human capital was formed to give meaning and fulfillment with the objectives of the organization, providing a service of efficiency and quality. Finally, in the financial study, a series of numerical data that make up the monetary part of the project was calculated, giving meaning and value to each of the characteristics and objectives, within this the necessary capital is evaluated. Therefore, in this way it was decided to form the Nanas 24/7 project.

Keywords: Application, Design, Care service, Monetary capital, Human capital, innovation, entrepreneurship.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó con el fin de hallar la viabilidad para la creación de una aplicación móvil que brinde el servicio personalizado de Nanas a domicilio, en la ciudad de Santiago de Cali. La cual está dirigida a un consumidor entre los 0 meses a los 12 años de edad, los cuales son menores de edad quienes y en ocasiones específicas, precisan de atención y cuidado en la ausencia de sus padres. De esta manera se reconoce que los padres son los clientes potenciales a quienes va dirigido el proyecto de implementación de la App de Nanas 24/7. Esta actividad es desarrollada por profesionales en pedagogía, atención a la primera infancia, fonoaudiología entre otras carreras que involucren el cuidado y desarrollo de los menores de edad.

Por lo tanto, para determinar la viabilidad del proyecto, se elaboraron una serie de estudios e investigaciones como lo fueron: estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional, estudio y análisis financiero teniendo en cuenta los requisitos y metodología del protocolo para presentación de proyectos de la Fundación universitaria Católica Lumen Gentium, al igual que el libro “Evaluación de proyectos” escrito por el docente Gabriel Baca Urbina (2004).

El estudio de mercado se realizó con el fin de conocer la amplitud del mercado el cual puede ser abarcado en la ciudad de Santiago de Cali, también para definir las características del mismo como lo son: padres de familia pertenecientes a una clase social media alta y alta, los cuales se ubican en los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6 siendo reconocidos estos geográficamente por los barrios del oeste y el sur de Cali. Se identificó que estas personas son profesionales y llevan un día a día agitado y que registran salidas constantes de sus hogares dejando a sus hijos en ocasiones solos o con algún desconocido poco fiable ya que no tienen familiares cerca o con disponibilidad de tiempo. Estos datos se concluyeron gracias los resultados que arrojó la encuesta ejecutada, esta presentó una muestra de 68 personas de una población de 125. 519 personas en Cali, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Se definió que la aplicación se llamará Nanas 24/7 la cual tiene como objetivo brindar un servicio personalizado y confiable a sus clientes. El proyecto iniciará con 10 Nanas las cuales atenderán a 10 familias de acuerdo a sus necesidades.

Por otra parte, en el estudio técnico se establece la tecnología con la cual se desarrollará la aplicación móvil la cual es reconocida como tecnología Progressive de segunda generación (PWA) y esta se ejecuta por medio de un link de acceso o un código QR ofreciendo facilidad de ingreso al cliente y a su vez evitándose que este deba ingresar a una tienda a descargar la aplicación. También se define el tamaño del proyecto, el cual se basa en los resultados del estudio de mercado, estableciendo así el total de familias a las cuales se le brindara el servicio. Al igual que los equipos necesarios y diagramas de funciones para ejecutar los procesos de la organización, finalmente se da a conocer la ubicación de la oficina en la cual se ejecutarán procesos para el alcance de los objetivos del proyecto. Esta será en la ciudad de Cali, en el barrio la flora, al norte de la ciudad.

En el estudio legal se determinó el procedimiento y requisitos legales para inscribir la empresa y dar inicio con el proyecto y estructuración de la App, puesto que la operación del servicio se llevará a cabo por medio de una aplicación que servirá de contacto entre Nanas 24/7 y los padres interesados en adquirir los servicios de cuidado personalizado.

A su vez, en el estudio organizacional se determinó el capital humano necesario, para cumplir con la operación y los procesos necesarios de la organización, con el fin de estar capacitados y brindar un servicio de calidad alcanzando las expectativas del cliente. Por lo tanto, la empresa estará conformada por: Director administrativo y financiero, asesor externo de marketing digital, asesor externo de desarrollador web, coordinador de selección y bienestar y vendedores.

Finalmente, en el estudio financiero se definió un capital de inversión inicial de \$41.668.232 para llevar a cabo el proyecto. Al igual que se elaboraron las proyecciones de nómina administrativa y operativa a 5 años, cálculo de gastos del proyecto, activos diferidos, parámetros económicos y laborales, la depreciación entre otros cálculos

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 TÍTULO DEL PROYECTO**

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL DE NANAS 24/7 EN LA CIUDAD SANTIAGO DE CALI.

### **1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Emprendimiento

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Santiago de Cali es una ciudad colombiana ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Actualmente, mantiene una amplia zona comercial y productiva conformada por hombres y mujeres que se esfuerzan por mejorar día a día su calidad de vida a través de una actividad productiva (trabajo). Sin embargo, para que las familias sean capaces de cubrir todo tipo de gastos, es necesario que quien labore no sea un solo padre de familia sino ambos. Por tal razón hoy día no es común, que un solo padre de familia, sea quien lleve los gastos del hogar, el cual es comúnmente conformado por 2 hijos y 2 padres. Los ciudadanos presentan un nivel de consumo alto, el cual genera un incremento de gastos notorios en cada uno de los hogares. La dinámica que traían los hogares de la ciudad vallecaucana en materia de consumo desde 2019 se mantuvo en el primer trimestre del año.

De acuerdo a los datos de la firma Raddar (2019) indican que el gasto de las familias caleñas creció, en términos reales, 4 % entre enero y marzo del 2019 frente al 2018.

Según el artículo “Consumo en los hogares caleños creció 4,0 % durante primer trimestre de 2019” presentado por Redacción del país en 2019, se evidencia que los hogares de la ciudad gastaron en este periodo \$12,4 billones, es decir que en promedio al mes el consumo ascendió a \$4,1 billones.

Lo usual es que cada mañana, padre y madre se dirijan a un trabajo, con un horario mínimo de 8 horas, dejando a sus hijos en un colegio o jardín en donde los atienden hasta el mediodía y el resto del día están a cargo de un familiar, hermano mayor o una persona ajena a la familia. Estas decisiones han incrementado los niveles de violencia, maltrato y/o abuso a menores de edad. Este tipo de personas no cuentan con un estudio pertinente, el cual les permita razonar y estar activamente presentes en el cuidado y desarrollo del menor.

**1.3.1 Planteamiento del problema.** Anualmente el gasto de consumo en los hogares de un país aumenta porque cada vez los recursos son más escasos, por lo cual su valor adquisitivo varía de un periodo a otro, de acuerdo a su demanda. En consecuencia, a este factor, se dificulta conseguir muchos de ellos; los cuales son de vital importancia para tener un desarrollo y un nivel de vida óptimo dentro de la sociedad.

Otro factor clave es el poder adquisitivo que tiene cada familia en el mundo, puesto que un padre de familia con un nivel educativo básico o quizás sin formación alguna, mensualmente recibe un salario mínimo por horas de trabajo mal remuneradas.

De acuerdo a lo anterior, el estudio “Pobreza e informalidad laboral: la perspectiva del Sisbén y el salario mínimo” elaborado por la ONG de desarrollo Cuso International en 2018 encontró que cerca de 41 por ciento de las personas ocupadas asalariadas sin educación no devengaba el SMLMV (salario mínimo legal mensual vigente) en el año pasado, mientras que este porcentaje fue de 19% para quienes terminaron la secundaria. Por ende, contar con

educación incrementa significativamente las posibilidades de tener un trabajo decente.

En constantes ocasiones, un menor de edad es dejado solo en casa bajo la supervisión de una persona ajena al núcleo familiar, o alguien inexperto que no sea capaz de atender sus necesidades según su edad o condición. En diferentes casos estas personas, se aprovechan de la inocencia de los niños y son maltratados física y emocionalmente, generando un episodio traumático, que impide un desarrollo integral y el goce de un bienestar en la vida del menor.

Este tipo de situaciones se dan a raíz de que los padres o responsables de los menores, no cuentan con el tiempo suficiente para educar, formar y compartir tiempo con ellos. Sin embargo, son responsables a su alcance y buscan quien los cuide en el tiempo, que a ellos se les dificulta. Así que buscan solución en la persona más cercana a sus hogares o por recomendación de algún vecino.

Se estima que más de un 40% de los niños se quedan solos en la casa en algún momento dado, aunque muy raramente pasan la noche solos (American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 2015).

Cuando un ser humano decide ser padre, adquiere un compromiso de valor, con un alto nivel de responsabilidad. Puesto que, desde ese momento, debe velar por ofrecer una vida integral y un bienestar para el hogar. Comúnmente desde que el individuo nace, se toma la decisión de dejarlo solo, mientras el padre de familia labora. Lo cual es considerado un sacrificio, puesto que en ese tiempo de labor el menor se encontrará bajo la supervisión de alguien más. Constantemente los padres de familia toman esta decisión porque aumenta el consumo de recursos en su hogar y sin un trabajo estable, se dificulta ofrecer una vida integral, a un niño en formación.

Chaguendo (2018) Refiere que los dos rubros mayores de gasto de las personas en Cali son: alimentos y vivienda (arriendo o pago de créditos hipotecarios).

En el primer trimestre del 2019, según la firma Raddar, especializada en consumo, los caleños asignaron \$34 de cada \$100 para alimentos. Mientras que

\$25 lo invirtieron en artículos y servicios para la vivienda y \$17 para transporte. “Por el contrario, la menor asignación del gasto se realizó en los grupos de salud y educación, vestuario y entretenimiento”, explicó Catalina Sánchez Caballero, investigadora junior de Raddar.

En consecuencia, en Santiago de Cali hay más niños expuestos a sufrir algún tipo de abuso o maltrato ya que al estar y sentirse solos, suelen confiar fácilmente en un mayor poco fiable.

Según el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en 2018 en el Valle del Cauca se presentaron 2.908 casos de maltrato y abuso infantil y para el caso de Cali 1.714, de ellos el 70% tuvo una mayor afectación en las niñas y niños menores entre 10 y 14 años, advierte Carolina Campo, secretaria de Bienestar Social.

Esta es una situación que afecta a cualquier niño de cualquier edad o estrato socioeconómico. Sus padres en busca de ofrecerles: vivienda, alimentación, educación y entretenimiento, deben acudir a soluciones espontáneas que los convierte vulnerables si no se tiene la comunicación y fiabilidad adecuada en las personas que comparten con ellos en otros espacios.

**1.3.2 Formulación del problema.** ¿Qué mecanismo digital se puede diseñar para disminuir el peligro por el mal cuidado que tienen los menores de edad en la ausencia de sus padres?

### **1.3.3 Sistematización del problema**

- ¿Cuál es el comportamiento de los medios digitales dedicados al cuidado de niños en Colombia?
- ¿Cuáles son los procesos técnicos que se deben cumplir para poner en funcionamiento la aplicación móvil?

- ¿Cuál es la estructura organizacional necesaria para el manejo de la aplicación y que trámites legales se deben cumplir para su óptimo funcionamiento?
- ¿Cuál es el recurso financiero necesario para implementar la aplicación móvil de Nanas 24/7 en el mercado?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**1.4.1 Objetivo general.** Realizar un estudio de viabilidad en la ciudad de Santiago de Cali para la implementación de una aplicación móvil con la cual, se ofertará el servicio de cuidado especializado y confiable al infante, en su lugar de residencia.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Formular los lineamientos bases que permitan el desarrollo de la investigación teniendo en cuenta la problemática a solucionar en la ciudad de Santiago de Cali.
- Desarrollar un estudio de Marketing que permita conocer el comportamiento de los padres de familia frente a las plataformas digitales las cuales se encargan de prestar el servicio de cuidado a infantes en la ciudad de Cali.
- Diseñar el prototipo de la aplicación móvil, con el fin de validar la experiencia del usuario frente al recurso digital.
- Establecer los requerimientos de orden legal, jurídico y administrativo, teniendo en cuenta la normatividad de la ciudad para la constitución de Nanas 24/7.
- Definir los recursos financieros necesarios para el funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta los elementos administrativos y el capital humano, que esta requiere para su operación.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

**1.5.1 Metodología y práctica.** Estudios procedentes del Ministerio de Educación Nacional de la República colombiana basado del Estado Mundial de la Infancia 2018 del fondo de naciones unidas (UNICEF), manifiestan que los primeros años de vida del menor son esenciales para el desarrollo físico, motriz, social, cognitivo y emocional. Al igual que el desarrollo infantil y el aprendizaje temprano. (Unicef ,2018)

Durante esta etapa se adquieren habilidades para razonar, pensar, aprender, escuchar, hablar, entre otras que influyen en el comportamiento a futuro del infante y la mayor parte de su cerebro se desarrolla en los primeros 5 años debido a los genes, entorno, nutrición, interacciones humanas y la protección que recibe.

Considerando estas circunstancias, se ha identificado la necesidad que tiene una gran población de padres de familia en Colombia, que comprende desde la vigilancia, el cuidado, atención, educación, asesorías y acompañamiento de sus hijos para un desarrollo perfecto de los mismos, donde hay una insuficiencia en la falta de personal calificado, capacitado y confiable, considerando las actividades laborales que realizan los padres económicamente activos que los hacen permanecer fuera del hogar.

Diana Guzmán Gutiérrez, psicóloga y directora de investigación y cofundadora de Familia Joint nos define que niñera o nana es una persona que entra a formar parte del grupo de cuidadores del niño, a ser casi un integrante más de la familia. “Es más, esa persona, en ocasiones, se torna más importante que los otros cuidadores de la familia extensa, como los son abuelos, tíos, primos, pues el vínculo que el niño construye con ella es muy estrecho y tendrá una gran influencia en su desarrollo general”, Conocimiento, propiedad y experiencia son algunas de las características en las que se basan los padres a la hora de contratar una niñera o en la persona que va a pasar la mayor parte del tiempo con sus hijos.



De acuerdo con esto, se puede considerar la importancia de llevar a cabo el estudio de viabilidad de este plan de negocios para establecer una organización por medio de una aplicación móvil, que les permita fácilmente a los clientes solicitar una niñera de confianza con las capacidades y habilidades requeridas para el cuidado del infante.

Este proyecto surge con la idea de disminuir el abuso que día a día se presenta con cada niño de la ciudad vallecaucana, donde son violentados y agredidos sexual, física y emocionalmente. Así lograr que los infantes, tengan un alto nivel de desarrollo, una vida integral y evitar a futuro problemas psicológicos, sociales o conductas represivas, los cuales son consecuentes en su mayoría por episodios traumáticos, protagonizados en su niñez.

Nanas 24/7 busca facilidad y confianza para el cliente, en cuanto a nuestra organización somos de carácter social ya que proveemos empleo a madres cabeza de familia y mujeres universitarias estudiantes de pedagogía o carreras afines, todo el personal debe pasar por una serie de filtros al momento de ingresar a la organización, entre estos están: estudio de vecindad, verificación de antecedentes penales, exámenes médicos, psicológicos, adicional de realizar de carácter obligatorio los 3 cursos ofertados por la compañía que son cursos de primeros auxilios, manipulación de los alimentos para la alimentación del infante y diferentes tipos de cuidados de acuerdo a la edad del menor.

Uno de los objetivos de Nanas 24/7 a mediano plazo, es buscar convenios con institutos y universidades en las cuales las estudiantes podrán realizar su etapa práctica para alcanzar su título técnico, tecnológico y profesional. Esta clase de convenios, tendrán una duración de 3 meses hasta 1 año y a las colaboradoras se les devengará el 75% del SMLV, incluida su EPS y respectiva ARL.

## 1.6 MARCO DE REFERENCIA

**1.6.1 Referente teórico.** A menudo, los niños más desfavorecidos son los que menos posibilidades tienen de acceder a los elementos esenciales para un desarrollo saludable. (Desarrollo de la primera infancia, 2020). Por ejemplo, la exposición frecuente o prolongada a situaciones de estrés extremo —como en casos de abandono y maltrato— puede activar sistemas de respuesta biológica que, sin la protección adecuada de un adulto, causan estrés tóxico, el cual puede interferir en el desarrollo cerebral. A medida que el niño va creciendo, el estrés tóxico puede acarrear problemas físicos, mentales y conductuales en la edad adulta.

Se entiende por cuidado aquel conjunto de prácticas que, realizadas en el contexto de crianza y crecimiento de los niños, influye de manera directa sobre el desarrollo de su potencial en las diversas dimensiones que componen al ser humano (Amar y Madariaga, 2008).

En este aspecto, el cuidador asume un papel sumamente importante, ya que es el actor que favorece la creación de conciencia social en el niño, quien en su proceso de desarrollo pasa por momentos críticos para el aprendizaje de normas y la adaptación a ellas; estos momentos críticos se pueden identificar a los 3 años, un segundo momento hacia los 6 años y finalmente en el comienzo de la adolescencia hacia los 13 años (Ostrosky-Solís, 2011).

Por otra parte, la tecnología ha jugado un papel fundamental en la prestación de servicios, ya que, nos aporta algo más que la automatización y la habilidad de proveer un servicio a un precio más bajo; nos da también la oportunidad de recopilar datos de los clientes, analizarlos y utilizar lo analizado para satisfacer mejor sus necesidades. Como compañía, podemos utilizar estos descubrimientos y conocimientos para ajustar y personalizar nuestra oferta de servicios, lo que nos llevará a una mejora de la satisfacción del cliente y de la experiencia del servicio.

El proceso de diseño y desarrollo de una aplicación abarca desde la concepción de la idea hasta el análisis posterior a su publicación en las tiendas. Durante las

diferentes etapas, diseñadores y desarrolladores trabajan la mayor parte del tiempo de manera coordinada y simultánea, las diferentes etapas de desarrollo para la construcción de aplicaciones se pueden clasificar en: Conceptualización, Definición, Diseño, Desarrollo y Publicación. (Cuello J, Vittone J. 2019)

De esta manera se puede reconocer la aplicación Sitly como una plataforma online en la que pueden contactar padres y niñeras de la misma zona para organizar el cuidado de los niños. (Sitly 2021). Esta plataforma se ha venido posicionando en el mercado y hoy día se encuentra presente en varios países del mundo como lo son: Colombia, Brasil, Italia, Holanda, España entre otros países del continente europeo.

Para el año 2019 se implementó una aplicación para la prestación del servicio de cuidado a menores. Basado en esto afirman que La app es ahora más fácil de usar y ofrece una mayor seguridad, ya que permite que los padres puedan acceder a las referencias de las niñeras y canguros disponibles cerca de su propio domicilio. (20miutos.es 2019)

“El objetivo de esta aplicación es aportar una mayor confianza a las familias, sustituyendo la tradicional boca a boca por la opción de consultar la evaluación de anteriores empleadores”, afirma Patricia Adam, responsable de comunicación de la plataforma.

De esta manera, se afirma que la aplicación aporta información detallada sobre los candidatos: currículum, fotografía, disponibilidad, tarifas, referencias, idiomas que habla y tipos de tareas que pueden realizar. Además, los perfiles incorporan un breve texto de presentación, en el que los propios cuidadores exponen sus competencias y experiencia. Por su parte, los padres también tienen la posibilidad de publicar en la aplicación sus ofertas de empleo y contactar con otras familias con el fin de compartir canguro y abaratar costes. Según señalan desde Sitly, esto puede ayudar a "crear vínculos sociales" y "fomentar la interrelación entre padres y niños de diferentes entornos familiares”

Las organizaciones son unidades sociales creadas deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos, para ello cuenta con tres tipos de recursos:

materiales (dinero, materia prima, equipos,) técnicos (Procedimientos, instructivos) y humanos (habilidades, conocimientos, experiencia, salud, motivación) de los miembros de la organización (Arias Galicia, 1989).

La teoría tiene como objetivo cumplir con eficiencia los propósitos, mediante una armonía laboral, cultivar la comunicación entre empleador y colaborador y entre colaboradores. La política de comunicación actual y la ideal tiene una gran diferencia por lo que los nuevos ejecutivos buscan que en el futuro la comunicación de las compañías se incremente. (Parkinson C Northcote y Rowe Nigel, 1981).

La implementación de esta teoría, permite que, en la construcción de perfiles para los cargos de la organización, sean afianzados en personas íntegras con grandes habilidades y valores, ya que al estar promovida por la parte humana los profesionales podrán transmitir sentimientos a cualquier menor, que se encuentre a su cargo.

### **1.6.2 Referente conceptual.**

- **APLICACIÓN.** Es un software diseñado para ser ejecutado en dispositivos móviles inteligentes.
- **CAPACITACIÓN.** es toda actividad realizada en una organización.
- **DESTREZA.** capacidad o habilidad para efectuar trabajos físicos o manuales.
- **DISEÑO.** descripción o bosquejo verbal de algo.
- **ESTIMULACIÓN.** es el contacto directo, simple y satisfactorio el cual permite tener una relación de amor y acercamiento con el infante.
- **ESTIMULACIÓN AFECTIVA.** es el vínculo afectivo de familiares que ayuda al infante a desarrollar el autoconocimiento y la aptitud de socialización.
- **HABILIDADES.** consiste en la ejecución de destrezas para alcanzar el objetivo deseado.
- **HIGIENE.** Limpieza o aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades.
- **INTERFAZ.** elementos de la pantalla que permiten al usuario realizar acciones sobre el sitio web.

- **METODOLOGÍA.** conjunto de métodos que siguen en una investigación científica.
- **MOTRICIDAD.** se refiere al conjunto de actos voluntarios e involuntarios mediante la coordinación y sincronización muscular
- **MANIPULACIÓN ALIMENTOS.** contacto directo con los alimentos durante su etapa de preparación, fabricación, transformación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución.
- **PÁGINA.** documento electrónico que contiene imágenes, textos y sonidos.
- **PEDAGOGÍA.** metodología y técnicas que se aplican a la enseñanza y la educación, especialmente la infantil.
- **PRIMEROS AUXILIOS.** son aquellas medidas terapéuticas que se aplican con carácter de urgencia a las víctimas de accidentes o enfermedades de aparición repentina, hasta disponer de tratamiento especializado.
- **PROCESO.** ejecución de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- **PROFESIONALISMO.** Característica de la persona que desempeña una actividad como profesión o modo de ganarse la vida.
- **SISTEMA.** objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes.
- **SOFTWARE.** sistema informático que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

### **1.6.3 Referente legal.**

Funciones y Deberes de la entidad de acuerdo con la norma de su creación.

- Ley 75 de 1968

Se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- Ley 7 de 1979

Se dictan normas para la protección de la niñez, se establece el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reorganiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1098 de 2006

Se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.

- Ley 1804 de 2016

Se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones

- Decreto No. 334 de 1980

Se aprueban los estatutos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

- Decreto No. 1137 de 1999

Se organiza el Sistema Administrativo de Bienestar Familiar, se reestructura el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.

- Decreto No. 4156 de 2011

Se determina la adscripción del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones.

- Decreto No. 987 de 2012

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL, se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias

- Decreto No. 1084 de 2015 - Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.

- Resolución No. 60 de 2013

Se estructuran los Grupos Internos de Trabajo de las dependencias de la Sede de la Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se dictan otras disposiciones

- Resolución No. 1616 de 2006

“Por la cual se modifica la Resolución No. 2622 del 2003, que fija la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el nivel Regional y Municipal y se establecen las funciones de las diferentes dependencias”

#### Funciones y deberes del ICBF

- “Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar,
- Atender y orientar a los niños, las niñas y los adolescentes y demás miembros del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos.
- Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes.
- Recibir denuncias y tomar las medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar
- Definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y Ley 1098 de 2006 52/118 fijar las cauciones de comportamiento conyugal, en las situaciones de violencia intrafamiliar.
- Practicar rescates para conjurar las situaciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.
- Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
- Adoptar las medidas de restablecimiento de derechos en los casos de maltrato infantil y denunciar el delito.

- Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares, conforme a las atribuciones que les confieran los Concejos Municipales”. (LLERAS, C, 2016) “funciones y deberes del ICBF”

**1.6.4 Referente contextual.** A continuación, se presentan los resultados consolidados de la investigación desarrollada entre Chile y Colombia “Opinión que se tiene sobre el rol del profesional de la educación para la primera infancia en dos países latinoamericanos”, una descripción levantada desde las opiniones aportadas por comunidades diversas (directivos , docentes, apoderados de la educación, familias , estudiantes y profesionales de otras áreas); estudio de carácter cualitativo explicativo en el cual participan 10 universidades, miembros de la Omep (Organización Mundial de Educación Preescolar). El estudio tuvo como propósito la caracterización del rol y perfil del educador para la primera infancia, el cual se realiza desde el enfoque de competencias y en el marco de las Políticas Públicas que a nivel de Latinoamérica se han gestado en las últimas décadas en torno a la atención integral y educación de los niños y niñas. Palabras clave: Primera infancia, rol y perfil profesional, educador, competencias, Políticas Públicas de Infancia, derechos” (Zapata B y Ceballos L, 2010).

Así mismo, la fundación del INSTITUTO NACIONAL DE SALUD INFANTIL COLOMBIA investiga las tasas de muerte infantil, las cuales han disminuido, gracias al tratamiento que han implementado.

Las tasas de muerte infantil en Colombia han caído más de un 70%. En buena medida, este descenso se puede atribuir a la aplicación de investigaciones sobre salud y cuidado infantil.

Los objetivos específicos en cuanto a la salud infantil incluyen:

- Reducir la mortalidad infantil al entender cómo prevenir o reducir el riesgo de varias causas de muerte, como el síndrome de muerte súbita del lactante (SIDS).



- Ampliar los conocimientos sobre nutrición y sobre cómo la nutrición puede promover la salud infantil.
- Identificar formas de reducir el riesgo de, prevenir e intervenir en problemas relacionados con el parto y la salud del bebé, como defectos de tubo neural y parálisis cerebral.
- Explorar nuevas formas de estimular y promover el aprendizaje, el bienestar social y la salud emocional, así como formas de promover intervenciones para mejorar estos factores en todos los niños.
- Determinar las mejores maneras de promover un desarrollo y un crecimiento físico saludables.
- Identificar intervenciones durante la primera infancia que puedan mejorar los resultados de salud a largo plazo.

Por último, la corporación universitaria Minuto de Dios en Bogotá ha investigado las concepciones de infancias que determinan las prácticas educativas con niñas y niños de 3 a 5 años, en cuatro instituciones de la localidad de Engativá.

La Facultad de Educación de la Universidad Minuto de Dios cambió el programa profesional de Licenciatura en Pedagogía Infantil por el de Licenciatura en Educación Infantil, lo que implicó reorganizar su estructura curricular. En este contexto, la universidad abrió una convocatoria para el desarrollo de investigaciones y una de ellas se preguntó si la relación que los docentes construyen con sus estudiantes se basa en la concepción que tienen de niña y niño.

Para responder a la pregunta, los investigadores se plantearon cuatro objetivos: 1. caracterizar las concepciones de infancias que determinan las prácticas educativas; 2. Categorizarlas, 3. configurar nuevas concepciones de infancias que impacten el currículo y la formación de licenciados que se relacionen con la formación de las infancias en la universidad y 4. Compilar los resultados en un libro. Producto de este trabajo es el libro ¿Quién no ha derramado la leche? (Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá)

**1.6.5 Enfoque de investigación.** En esta investigación se utilizará un tipo de enfoque investigativo descriptivo, ya que este tipo de enfoque permite involucrar la parte social y humanística, para crear un contacto e investigación con el menor. También permite involucrar tareas para la observación, hipótesis y el análisis de datos estadísticos, los cuales ayudan al desarrollo de los objetivos. Lo anterior se logra, ya que este tipo de estudio responde a las siguientes preguntas: ¿quién, ¿qué, ¿dónde, por qué, cuándo y cómo? (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

A su vez, Pereira “señala que los diseños descriptivos permiten a los investigadores, combinar paradigmas, para optar por mejores oportunidades de acercarse a importantes problemáticas de investigación. En ese sentido, señalan que la investigación descriptiva se fortaleció, al poder incorporar datos como imágenes, narraciones o verbalizaciones de los actores, que, de una u otra manera, ofrecían mayor sentido a los datos numéricos. Igualmente afirman que los diseños descriptivos permiten la obtención de una mejor evidencia y comprensión de los fenómenos y, por ello, facilitan el fortalecimiento de los conocimientos teóricos y prácticos. Destacan, también, que los investigadores han de contar con conocimientos apropiados acerca de los paradigmas que van a integrar mediante los diseños descriptivos, de modo que se garantice dicha estrategia” (2014, P.19).

Para este caso, en cuanto al análisis cualitativo se llevará a cabo por la observación de grupos focales, identificando:

- Estructura familiar
- Economía familiar
- Alimentación
- Cuidado de los niños
- Problemas sociales enfocados en los niños

En análisis cuantitativo

- Nivel de desarrollo de los niños y niñas
- Nivel de atracción por las prácticas de cuidado

En conclusión, este tipo de enfoque se fusiona agrupando las dos partes con el objetivo de obtener un buen desarrollo de la investigación para tener excelentes resultados, los cuales aportaran a un cambio de bienestar.

## **1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

**1.7.1 Método de observación.** El método de observación se utilizará para explicar el comportamiento de los clientes, al igual que el comportamiento de los niños, para así comprobar una de las hipótesis que es la necesidad que tienen los padres de familia, de tener en casa una persona profesional frente al cuidado de un menor. Adicional, se aplicará para caracterizar las empresas de la competencia, la búsqueda estratégica de la publicidad, y para indagar a personal experto en empresas y/o servicios similares, teniendo en cuenta las diferentes estrategias competitivas para obtener una ventaja frente a la competencia.

De acuerdo a Díaz “la observación como un primer paso para el conocimiento de la persona sobre la base de lo que representa, lo que es y lo que manifiesta, ya sea en forma verbal y/o en forma no verbal, lo que permite que parta de lo general o conocido, a lo particular o lo desconocido, de lo consciente a lo inconsciente” (2011 p5).

### **1.7.2 Método de investigación.**

**1.7.2.1 El método inductivo.** Se llevará a cabo teniendo en cuenta la experiencia del cliente frente a la aceptación de la prestación del servicio, dejando a un lado lo usual e incursionar en la sistematización del servicio, por lo cual, se entiende que este proceso brinda una accesibilidad al cliente.

Este método se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que involucre a todos esos casos. (Raffino, M 2019)

El desarrollo infantil, por su parte, es el resultado de procesos biopsicosociales, en los que el niño resuelve situaciones cada vez más complejas. La interacción del niño con el medio físico y social determina, en gran medida, el desarrollo de las capacidades biológicas que posee en el momento de su nacimiento (Caballero y Contini, 2008).

**1.7.2.2 Método de encuesta.** Mediante este tipo de método lograremos realizar el estudio con mayor profundidad ya que utilizaremos la observación, relacionada con la investigación correlacional, este método nos permitirá la obtención de los resultados de las variables. Adicional, se utilizará para dar respuesta a problemas relacionados con el objeto de estudio, mediante la recolección de opiniones, creencias y/o actitudes que tienen los padres de familia caleños, quienes son la población directa, que se estaría beneficiando con el desarrollo del proyecto lo cual se tendrá en cuenta en el estudio de mercado.

- Descriptivo: se describirán hechos, fenómenos, variables. A través de estos medios vamos a obtener información del comportamiento y necesidades de las personas.
- Correlacional: porque nos permite obtener resultados a través de dos o más variables que son medibles.
- Explicativa: explicaremos las causas que se presentan en nuestro proyecto.

### **1.7.3 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información.**

**1.7.1.1 Fuentes Secundarias.** La recolección de la información se realizará a través de páginas web, documentos, libros y revistas que sean de confianza, esto con el fin de poder brindar una investigación acertada y con información veraz. Puesto que, la recolección de

información en una fuente primaria aplicada a este estudio, no es viable ya que no se tiene un origen para investigar.

**1.7.1.2 Técnicas utilizadas.** En la investigación de nuestro proyecto se utilizarán las siguientes técnicas:

- Documental: Se requiere de información existente y verificada para desarrollar criterios en base de nuestros objetivos que están planteados en el proyecto.
- Encuesta: Nos permitirá obtener información a través del instrumento del cuestionario de preguntas en este caso sin opción de respuesta abierta para que la información de la encuesta quede bien tabulada.
- Cuestionario: es una de las herramientas principales y se utilizará para recaudar los datos. Por ende, el diseño de un cuestionario requiere de mucho cuidado para su realización.
- Observación: Nos ayuda a desarrollar los conocimientos necesarios del entorno para la formulación de hipótesis y preguntas a investigar.

#### 1.7.4 Tratamiento de la información.

##### 1.7.4.1 Técnicas estadísticas. Tamaño de la muestra

El cálculo del tamaño de la muestra será utilizado para conocer el número total de personas que se deben encuestar.

Fórmula: 
$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2}$$

N: es el tamaño de la población (número total de posibles encuestados).

Z: es una constante y representa el nivel de confianza que se asigne tales como:

$$90\% = 1.64$$

95% = 1.96

99% = 2.58

E: es el error máximo permitido

P: cantidad de individuos que en la población poseen la característica de estudio, es decir la población que cumple. Este dato es desconocido y se suele suponer que  $q= 1-p$  esta es la opción más segura.

Q: población que no cumple, es decir, es  $1-p$

N: = Según la Alcaldía de Santiago de Cali en su informe, Cali en cifras 2019 el número total de personas que residen en estratos 4,5, y 6 es de 125.519

Z= el nivel de confianza a utilizar es del 90% = 1,64

E= El error máximo a utilizar es del 5%

Se procede a realizar el reemplazo de los valores en la fórmula, donde arroja una muestra de 68 personas, teniendo en cuenta la población que reside en los estratos 4,5 y 6 de la ciudad Santiago de Cali.

## **2. ESTUDIO DE MERCADO**

El objetivo de este proyecto es prestar un servicio comercial a domicilio, el cual consiste en el cuidado a niños entre 0 y 12 años. Esta actividad será realizada por profesionales entre los 20 y 46 años. Para esto, se capacitará al personal de Nanas 24/7 en pedagogía infantil, cuidado de niños, manipulación de alimentos y primeros auxilios. El servicio será adquirido por padres de familia según el tiempo y necesidad que sea requerido.

El proceso de adquisición, reservación y pagos se llevará a cabo por medio de nuestra plataforma digital de fácil acceso y manipulación que está creada 100% según la necesidad de nuestros usuarios.

Las Características de nuestros servicios son: cuidado de niños 24 Horas, los 7 días de la semana. Complaciente con las necesidades del cliente y a su vez en el domicilio donde reside el mismo.

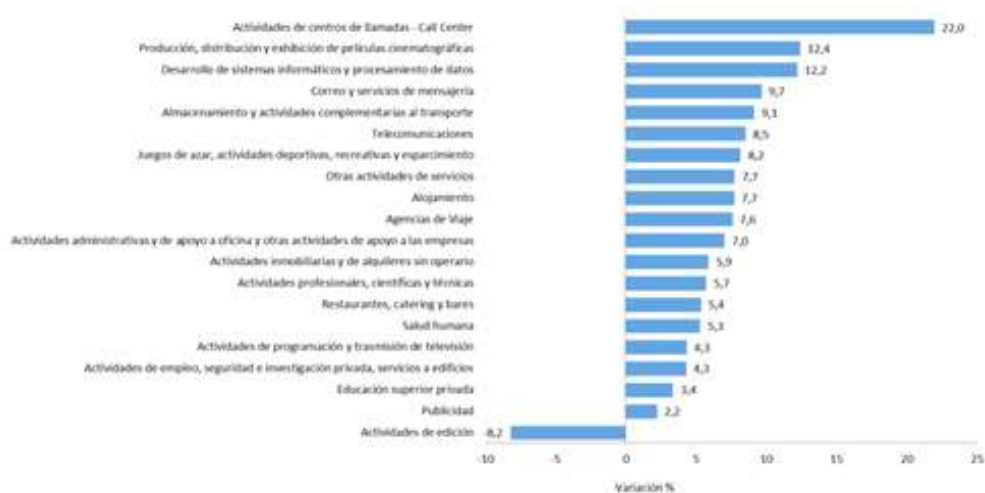
Para identificar los periodos que el cliente toma en cuenta a la hora de adquirir un producto o servicio se considera los siguientes aspectos: la frecuencia con la que necesita el servicio, la importancia y seguridad que tiene para el cliente el cuidado de los niños y los procesos de búsqueda de información para adquirir el servicio.

Nanas 24/7 está pensado en el cliente y en el cuidado de los niños. Para esto, contamos con personal altamente calificado y capacitado para las funciones que se requieren.

### **2.1 ANÁLISIS DEL SECTOR**

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, en cumplimiento de su misión institucional de proveer al país de estadísticas estratégicas, da a conocer con la presente publicación los resultados de la Encuesta Anual de Servicios 2019.

**Imagen 1. Análisis general del sector servicios**



En base a la investigación del DANE frente al sector servicios, se puede evidenciar que los resultados corresponden a una tasa de respuesta o de cobertura para el operativo de 98,5%. Cabe destacar que los subsectores Salud humana; Telecomunicaciones; y Actividades de empleo, seguridad e investigación privada y servicios a edificios, generaron los mayores niveles de producción bruta y de valor agregado, siendo el subsector de Actividades de empleo, seguridad e investigación privada y servicios a edificios, el de menor coeficiente técnico y por ende el que registra el valor agregado más alto. En contraste las Actividades de programación y transmisión de televisión presentaron el más alto coeficiente técnico insumo producto.

Respecto al año anterior, en julio de 2018 el personal ocupado presentó una variación anual positiva en trece de los quince subsectores de servicios, respecto a julio de 2017. Se destaca el comportamiento de Publicidad (15,5%), Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos (4,9%) y Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias (3,9%).



## Imagen 2. Encuesta mensual del sector servicios



Fuente 2 (DANE. (13 septiembre 2018). Encuesta mensual de servicios (EMS))

En el año 2017, la Muestra Trimestral de Servicios, registró las principales variaciones positivas del personal ocupado en los subsectores de Producción de películas cinematográficas y programas de televisión (11,4%) y Restaurantes, catering y bares (6,5%).

## Imagen 3. Muestra trimestral de servicios año 2017

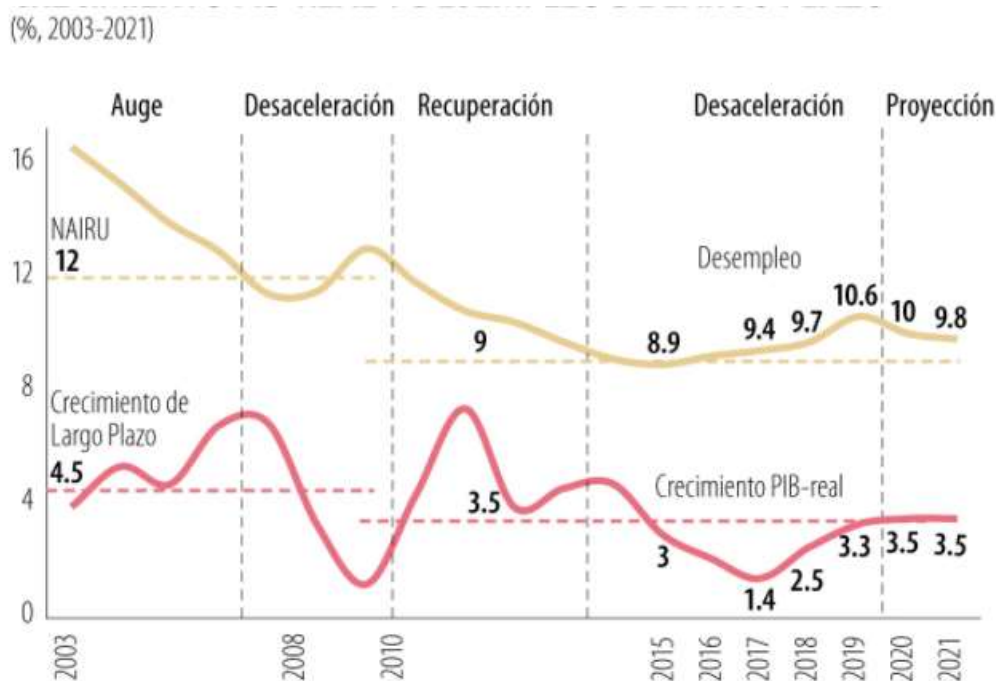


Fuente 3 DANE

Se presenta la participación que ha tenido el PIB de manera general en los últimos años, teniendo en cuenta que el sector de servicios, cada vez aumenta

significativamente y que a su vez este se ha mantenido, cumpliendo sus proyecciones.

**Imagen 4. PIB anual hasta el año 2021**



Fuente 4 Cálculos ANIF con base al DANE

Por otra parte, el sector terciario conduce, constituye y simplifica la labor productiva de los otros sectores (primario y secundario). Aunque su papel principal es la acción económica de distribución y consumo, este se conforma por: Servicios de transporte: aéreos, marítimos, terrestres, ferroviarios etc., Servicios comerciales: internos y externos, Servicios públicos como la educación, correo, teléfono, sanidad, seguridad, defensa y justicia, Servicio privados banca, seguros y turismo.

De esta manera, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y Procolombia mostraron avances del país en temas de conectividad, contenidos digitales y TI en Emerge Americas, Colombia tiene una de las propuestas más fuertes para el suministro global de TI en la región y es uno de los países con los costos de distribución más bajos en América Latina. El Vicepresidente de Everest Group señaló que Colombia, siendo la tercera

mayor economía de la región, cuenta con una demanda nacional de servicios digitales de gran crecimiento, señalando que el país ha sido clasificado constantemente por las compañías internacionalmente certificadas como la próxima sede global de servicios digitales y de TI. Colombia está pasando de ser una economía extractiva a una economía digital. Queremos avanzar, más allá de tener un Internet basado en el consumidor, queremos un Internet basado en la producción; dejar de usar Internet como fuente de entretenimiento y empezar a producir aplicaciones, tecnología y servicios digitales", dijo el Viceministro Rozo. (2017, 14 junio). MinTIC Colombia.

Según la OIT (Organización internacional del trabajo) el crecimiento de la población aumentará las necesidades, con esto se concluye que por lo tanto beneficiaria este sector de servicios satisfaciendo así cada necesidad que se presente.

Con la incorporación de la mujer al mercado laboral se ha incrementado la necesidad de este servicio principalmente para niños y niñas de edades comprendidas entre los 0 y 12 años. El servicio de cuidado infantil a domicilio es de características nuevas en Colombia, por lo tanto, el crecimiento y demanda de este servicio está en etapa de desarrollo y expansión. Siendo en la actualidad, escasas las empresas que brindan esta clase de servicios y que optan por brindar un nuevo servicio de cuidados infantiles. "En general el cliente piensa que los servicios de cuidados infantiles a domicilio brindan un servicio cómodo e interesante, aunque los mismos no están habituados a su uso y servicio, mientras poco a poco el servicio es altamente demandado con mayor afluencia por la sociedad, quien ve en este tipo de servicios una nueva alternativa de suplir sus necesidades principales en cuanto al cuidado de sus hijos.

Se estudian los aspectos legales donde se identifica que primordialmente deben usarse medio lícitos y que el servicio que se ofrecerá también se debe poder realizar por medio de marketing tradicional, de lo contrario no se podría ofrecer por medio de la App, se debe contar con las respectivas licencias de programación, gráficos y texto para poder hacer uso comercial, recomiendan proteger el contenido para evitar plagios y en el caso de que se haga mal uso de

ella se deben desarrollar licencias y condiciones de uso que deberá tener aceptación previa de las personas que la descarguen, también se le solicita al usuario información y permisos como cuestiones de pago, datos básicos personales, instalación de cookies donde el usuario es informado de la instalación con la opción de cambiar de opinión.

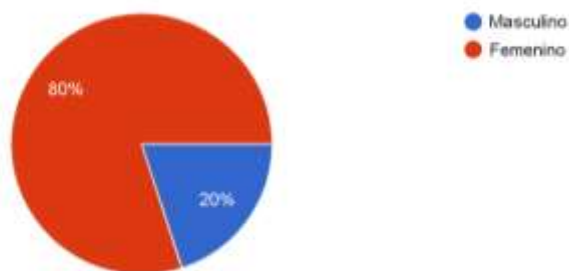
Las amenazas de nuevos negocios se considera que son las personas que prestan este servicio independiente, son conocidas principalmente por medio de la voz a voz, donde una familia le recomienda este servicio a otra y esta es la forma de ofrecer sus labores, ya que de 100 personas el 75% prefieren contratar una niñera que sea referida o conocida por otra persona.

## **2.2 ESTRUCTURA DEL MERCADO**

**2.2.1 Análisis de la demanda.** Para el análisis de la demanda, se realizó una encuesta en la ciudad de Santiago de Cali a una muestra representativa de 68 padres de familia, en donde se hicieron preguntas como; ¿En su ausencia, quien es el responsable del cuidado del menor?, ¿Conoce sobre aplicaciones móviles que presten el servicio de nanas? ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de nanas en su hogar?, ¿Para el cuidado de sus hijos prefieren? De acuerdo a la información suministrada se identificaron las preferencias de los padres, entre estas tenemos: los servicios adicionales que les gustaría obtener al contratar el servicio de niñeras.

A continuación, se presentan los datos obtenidos a través de la encuesta realizada al mercado específico. Cabe resaltar que el diseño de la encuesta está ubicado en anexos 1, su ficha técnica en tablas 1 y los resultados adquiridos de cada pregunta se analizarán seguidamente en forma porcentual.

**Grafica 1. Cantidad de hombres y mujeres encuestados**



Fuente 1 Autores Resultado aplicación encuesta

Según los datos obtenidos en la encuesta (Anexo 1), se puede identificar que los padres entrevistados fueron en un 80% mujeres y 20% hombres lo que indica que las madres son las responsables de tomar la decisión de quien se hará cargo de sus hijos.

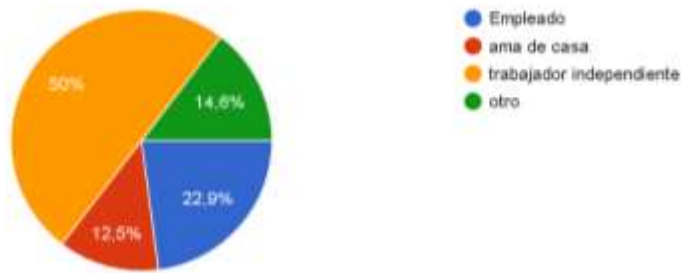
**Grafica 2. Edad del encuestado**



Fuente 2 Autores Resultado aplicación de encuesta

De acuerdo a la información suministrada por la encuesta a padres, se puede determinar que el rango de edad de los mismos se encuentra entre 20 y 35 años, representando un rubro del 47,9%. Es en esta etapa donde los padres dejan en casa el mayor tiempo a sus hijos y los motivos se deben al trabajo o a distintas actividades de su diario vivir. Por otra parte, el segundo rubro con mayor participación en la edad del encuestado es del 37,5% que es la edad de 35 a 50 años, seguido del 14,6% que son los padres mayores a 50 años.

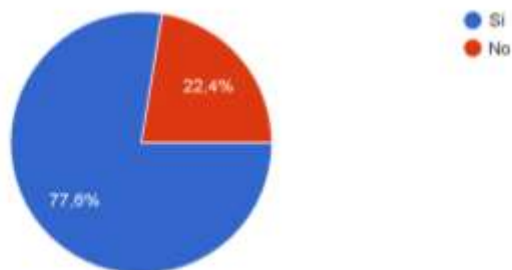
**Grafica 3. Ocupación del encuestado**



Fuente 1 Autores Resultado aplicación de encuesta

De acuerdo con la gráfica siguiente se identifica que el 50% de los padres entrevistados son trabajadores independientes, el 22,9% trabaja como empleado, un 14,6 % realiza otro tipo de actividad y el 12,5% son amas de casa. Este resultado muestra que en su mayoría son personas ocupadas y debido a sus horarios y oficios necesitan dejar a sus hijos con personas a cargo.

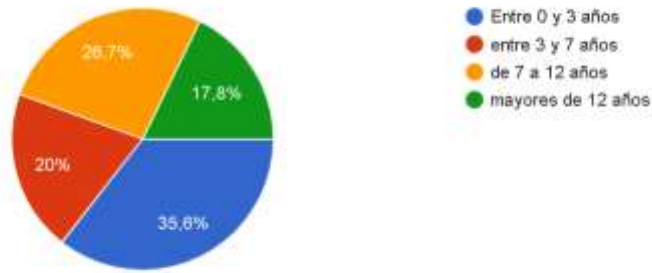
**Grafica 4. ¿Tiene hijos menores de edad que vivan con usted?**



Fuente 2 Autores Resultado de aplicación de encuesta

En la gráfica que se presenta a continuación, se puede evidenciar que del total de encuestados el 77,6% tienen hijos menores de edad y el 22,4% no los tiene, lo cual infiere que estas personas se dedican a un estilo de vida de trabajo, viajes y distintas ocupaciones. Se tiene en cuenta que las personas que respondieron “No” omitieron la pregunta 5 y 6.

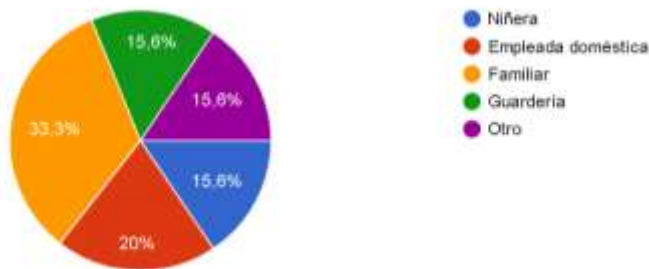
**Grafica 5. Edades de los hijos encuestados**



Fuente 3 Autores Resultado de la aplicación de la encuesta

Según los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 35,6% de los padres tienen hijos entre 0 y 3 años, seguido del 26,7% que representa la edad de los niños entre 7 y 12 años y el 20% que tiene hijos en edades comprendidas entre los 3 y 7 años.

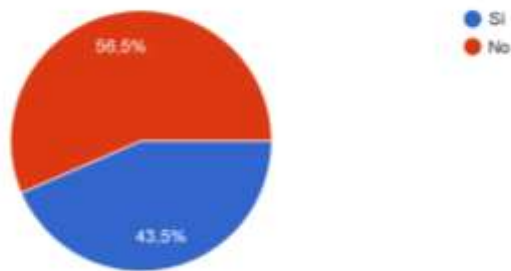
**Grafica 6. En su ausencia quien es responsable del cuidado del menor?**



Fuente 4 Autores Resultado de aplicación de la encuesta

De acuerdo a la siguiente gráfica el porcentaje más significativo es del 33,3% y hace referencia a que los padres de familia, cuando no están presentes prefieren dejar sus hijos con un familiar, un 20% los deja con la empleada doméstica y el 15,6% restante prefiere dejarlos en una guardería, con una niñera o en su defecto solos.

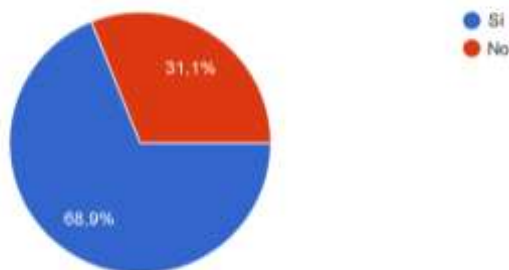
**Grafica 7. ¿Conoces sobre aplicaciones móviles que presten el servicio de nanas?**



Fuente 5 Autores Resultado aplicación de la encuesta

El 56,5% de los encuestados no conoce de compañías que se encargan de prestar servicios de cuidados a infantes a través del uso de aplicaciones móviles y páginas web, es por esto, que Nanas 24/7 tendrá un factor diferenciador ya que no es muy usual combinar esta clase de servicios con la tecnología. El 43,5% restante conoce sobre este medio, lo ha escuchado o lo ha solicitado.

**Grafica 8. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de Nanas en su hogar?**

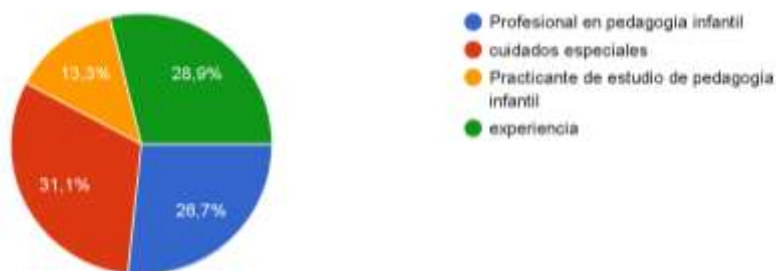


Fuente 5 Autores Resultado de aplicación encuesta

De acuerdo a la información suministrada, el 68,9% de los encuestados estaría dispuesto a adquirir el servicio en su lugar de residencia, mientras que el 31,1% dijo que no por niveles de confianza y seguridad.



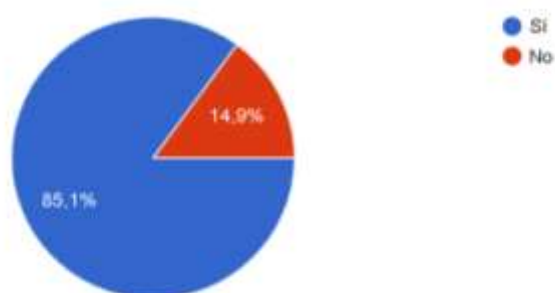
**Grafica 9. Para el cuidado de sus hijos prefiere**



Fuente 6 Autores Resultado de aplicación encuesta

Según los datos obtenidos, podemos evidenciar que el rubro con mayor relevancia a la hora de contratar una persona para el cuidado de nuestros hijos y según la preferencia de los padres, se debe contratar una persona para que tenga cuidados especiales con sus hijos 31,1%, seguido de la experiencia con un 28,9%, y prácticas profesionales con un 26,7%, por último, están los aprendices de institutos o universidades con un rubro de 13,3%.

**Grafica 10. ¿Le interesaría un servicio con personal apto en manipulación de alimentos, primeros auxilios y primera infancia?**



Fuente 7 Autores Resultado de aplicación de encuesta

De acuerdo a la información suministrada por los padres de familia en la encuesta, el 85,1% de los padres prefiere que la niñera tenga conocimientos en primeros auxilios, manipulación de alimentos y conocimientos de primera infancia, esto con el fin de brindar mayor seguridad en la integridad del menor, el 14,9% restante le es indiferente.

**2.2.2 Análisis de la Oferta.** El afecto es la base del desarrollo de las personas. Todo lo que aprendemos lo recibimos a través de las relaciones que establecemos y de la seguridad que éstas nos ofrecen. Estas relaciones garantizan no sólo nuestra supervivencia física, sino la posibilidad de madurar a nivel psicológico, social y cognitivo. Todos los niños necesitan establecer vínculos afectivos con diversas personas porque éstas les proporcionan modelos de relación distintos y, con frecuencia, realizan una labor sustitutiva en caso de ausencia de una de las personas queridas por el niño. Sin embargo, esto no quita que, en ese conjunto de vínculos afectivos, los padres constituyan las figuras de vinculación más importantes para el niño, con una importancia tal que se mantendrá a lo largo de toda su vida, aunque construya otras relaciones. El tiempo compartido, la permanencia, es esencial para construir la relación afectiva con los hijos. Con los niños, sobre todo cuando son muy pequeños, todo lo que no se dice o no se muestra no existe. Cuando somos adultos sabemos que alguien nos quiere, aunque no nos lo recuerde a diario y, aun así, necesitamos que ese amor se cultive y se mantenga para sentirnos seguros de él. No basta con tener un niño y garantizar su bienestar material. Los padres tienen que crear un vínculo afectivo fuerte y positivo con sus hijos que les ayude a crecer, y no podrán crearlo si no están presentes de manera regular en los pequeños detalles de su vida cotidiana.

Cuando los padres y madres no ejercen de manera adecuada sus responsabilidades, están poniendo en riesgo el bienestar y desarrollo de sus hijos, les están dañando. En este sentido, el maltrato infantil no corresponde sólo a las formas extremas de violencia física y/o sexual. Una ausencia constante de respuesta a las necesidades físicas y emocionales básicas de los niños, niñas y adolescentes o el ejercicio del rol parental de forma negligente (no fomentando hábitos, no estableciendo límites, no alentando una educación afectivo-sexual acorde a la edad) constituyen formas más sutiles de maltrato. Estas formas de maltrato o trato inadecuado pueden no resultar tan llamativas como el maltrato físico o el abuso sexual, pero a medio o largo plazo sus efectos pueden ser

igualmente dañinos. “protección infantil, deporte de bienestar social” pág. 19 OMS.

**Tabla 1. Violencia contra niños y niñas según presunto agresor y sexo de la victima**

Presunto agresor	Sexo		Total	%
	Hombre	Mujer		
Padre	1.508	1.666	3.174	32,69
Madre	1.237	1.474	2.711	27,93
Padraastro	437	420	857	8,83
Tío (a)	261	385	646	6,65
Hermano (a)	249	323	572	5,89
Custodio, encargado, profesor, personal de cuidado	224	183	407	4,19
Abuelo (a)	111	118	229	2,36
Primo (a)	80	123	203	2,09
Madrastra	63	104	167	1,72
Cuñado (a)	44	83	127	1,31
Suegro (a)	15	18	33	0,34
Otros familiares civiles o consanguíneos	293	289	582	6,00
<b>Total</b>	<b>4.522</b>	<b>5.186</b>	<b>9.708</b>	<b>100,00</b>

Fuente 6 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

En la tabla anterior, se puede evidenciar el presunto agresor debido a la cercanía con el menor, en la mayoría de las veces comparten el mismo espacio, los familiares en primer grado son quienes más maltratan a los niños, niñas y adolescentes, ellos son presuntamente culpables de ocasionar el 71,51% de las lesiones. Otras personas fuera de la familia, pero que ejercen control y autoridad sobre los menores, son también sindicados de cometer el 4,19% de las agresiones.

**Tabla 2. Violencia contra niños, niñas según razón de la agresión y sexo de la víctima**

Razón de la agresión	Hombres		Mujer		Total	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Intolerancia	2.461	80,14	10.755	28,54	12.946	30,00
Alcoholismo y consumo de sustancias psicoactivas	288	9,38	6.985	18,54	8.020	18,58
Enfermedad de víctima o victimario	29	0,94	6.668	17,70	7.611	17,64
Abandono	26	0,85	6.337	16,82	7.143	16,55
Economicas	18	0,59	2.597	6,89	2.854	6,61
Acciones de corrección o castigo	23	0,75	2.444	6,49	2.608	6,04
Intervenir durante violencia de pareja	3	0,10	1.645	4,37	1.675	3,88
Intento de abuso sexual	4	0,13	121	0,32	148	0,34
Riña	3	0,10	115	0,31	136	0,32
Otras razones no especificadas	216	7,03	12	0,03	16	0,04
<b>Total</b>	<b>3.071</b>	<b>100,00</b>	<b>37.679</b>	<b>100,00</b>	<b>43.157</b>	<b>100,00</b>

Fuente 7 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

La causa que motivó la agresión fue reportada en el 67,68% (6.570) de los casos, siendo la intolerancia nuevamente la principal causante de las agresiones físicas a los menores. Llama bastante la atención la poca cooperación de la víctima para informar el motivo de la agresión, pues el nivel de subregistro de esta variable en los últimos dos años ha sido del 32,32%.

**Tabla 3. Violencia contra niños, niñas y adolescentes según el escenario del hecho y sexo de la víctima**

Escenario del hecho	Sexo		Total	%
	Hombre	Mujer		
Vivienda	3.128	3.493	6.621	85,74
Vía pública, calle, carretera,	372	453	825	10,68
Escuelas, otras instituciones y áreas administrativas públicas	58	50	108	1,40
Comercio y áreas de servicio	30	40	70	0,91
Áreas recreativas, baldíos y espacios al aire libre	19	25	44	0,57
Fincas/Granja/Hacienda	8	12	20	0,26
Vehículo de transporte	6	8	14	0,18
Área industrial y de la construcción	7	7	14	0,18
Institución residencia	5	1	6	0,08
<b>Total</b>	<b>3.633</b>	<b>4.089</b>	<b>7.722</b>	<b>100,00</b>

Fuente 8 Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Se estableció la zona donde ocurrieron los hechos en el 99,29 (9.639) de los casos. El 91,77% (8.846) sucedieron en la zona urbana, el 6,17% (595) en áreas rurales dispersas y el 2,05% (198) en centros poblados no urbanos. Las víctimas informaron el sitio donde se presentó la agresión en el 79,54% (7.722) de los casos. Dado que son eventos relacionados con la convivencia, la gran mayoría de hechos suceden en la vivienda de la víctima o en la del victimario; el porcentaje restante acontece en espacios donde el binomio agresor-agredido socializa, tales como, centros comerciales, parques, y demás sitios donde pueden lograr interacción con el menor.

El Servicio de cuidados al menor generalmente se presta en guarderías o jardines infantiles. Sin embargo, el servicio que presta Nanas 24/7 es un valor agregado al cuidado del menor ya que el servicio se puede tomar en su lugar de residencia o donde le sea necesario, sin preocupación por el horario y con una persona de confianza y profesional en la labor.

### **2.3 CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO**

El servicio de cuidado de niños que se ofrecerá a este segmento de mercado, ayudará a satisfacer las necesidades de aquellos padres de familia que no disponen del tiempo necesario para el cuidado de sus hijos. Es por esto, que nace la necesidad de brindar un servicio eficaz y especializado del cuidado del menor por medio de una aplicación móvil la cual se llamará Nanas 24/7.

El Servicio será prestado por aliadas altamente capacitadas, y profesionales en pedagogía infantil que brindarán el servicio de cuidado, atención y vigilancia a niños de edades entre 0 meses y 12 años, además se ofrecerán servicios adicionales como juegos didácticos, refuerzos escolares dependiendo de la edad del infante y cursos de inglés para mantenerlos ocupados productivamente, todo por un medio fácil, rápido y práctico como lo es un clic en cualquier dispositivo móvil.

Este servicio se aplicará efectivamente en el momento que los padres lo requieran con solo entrar a dicha aplicación, en esta se podrá: cotizar, reservar, solicitar y pagar el servicio por medio de la misma. A comparación de los servicios competidores que ofrecen servicios de niñeras con puntos físicos como agencias, o por medio de páginas web, hasta el momento no lo han hecho por medio de una aplicación móvil. La idea de ofrecer estos servicios, es entrar en el mercado digital donde en la actualidad la mayoría de servicios se obtienen por dicho medio, los más recurrentes son: domicilios de comida, pedidos de droguerías, ropa y accesorios, servicios de limpieza para hogar, entre otros, esta será la fortaleza obtenida frente a nuestra competencia.

**2.3.1 Clientes.** El mercado potencial al cual está dirigida la prestación del servicio de Nanas 24/7 en la ciudad de Cali, es a las personas de estrato socioeconómico 4, 5 y 6 que son aproximadamente 125.519 habitantes según el último censo realizado por el DANE, con un estilo de vida activo, ganancias anuales de \$ 100.000.000 (cien millones) en adelante y con numerosas salidas de su lugar de residencia en breves lapsos de tiempo durante el día y que no cuenten con sustitutos disponibles cercanos que se hagan cargo de los niños como abuelos, sobrinos, tíos, amigos y vecinos.

Uno de los beneficios que se tienen a la hora de utilizar la aplicación es la facilidad para realizar pagos, cotizaciones, reservas y vigilancia del menor.

Este segmento de mercado es de suma importancia para nuestro negocio ya que son familias con tendencia a invertir al momento de adquirir un producto o servicio que vaya en pro de mejorar su calidad de vida, brindando para los integrantes de la familia una sensación de calidad, seguridad y confort. Por otra parte, son familias que tienen una estabilidad y un alto porcentaje de inversión en educación, lo cual nos beneficia ya que seríamos un complemento en el servicio de tutorías especializadas al menor y en cursos de inglés.

Esta situación representa una oportunidad relevante para la compañía ya que si se tiene en cuenta este perfil de personas y su condición económica aumentan

la oportunidad de invertir en un servicio de calidad que brinde para los integrantes de la familia seguridad y confianza.

Las características de los estratos mencionados anteriormente, se muestran a continuación:

**Tabla 4. Clasificación de clientes**

DEMANDA	CARACTERÍSTICAS	TAMAÑO POBLACIÓN
1.Poblacion de estrato 4	No son beneficiarios de subsidios gubernamentales ni pagan sobrecostos en los servicios públicos. * Sus ingresos económicos son más altos en comparación con el estrato 3, permitiéndole a un alto porcentaje de su población, adquirir una vivienda propia y en algunos casos comprar un vehículo. * Los niveles educativos son altos ya que pueden acceder a estudios universitarios. * Entre las ocupaciones más destacadas de esta clase social, se encuentran los comerciantes de negocios pequeños y ejecutivos de mandos medios	64.222
2.Poblacion de estrato 5	Pertenece a la clase media alta y tienen ingresos relativamente altos, por lo cual deben pagar sobrecostos en el pago de los servicios públicos. * Sus ingresos económicos les permiten acceder a bienes complementarios como otra casa o apartamento. * Pueden tener más de un vehículo y en algunos casos realizan algunas inversiones financieras. * Su población en general accede a la educación universitaria y la mayoría tendrá la posibilidad de realizar estudios de postgrado.	45.39
3.Poblacion de estrato 6	Pertenecen a la clase alta, tienen ingresos mayores y un estilo de vida activo. *Poseen lujosas viviendas, servicios domésticos y muchos compromisos con las personas de su mismo nivel social.	15.907

Fuente 8 Autores

**2.3.2 Competencia.** La competencia de Nanas 24/7 que cuenta con la prestación de servicios a través de páginas web según lo registrado por la SIC (SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO) en la ciudad Santiago de Cali son: Agemser, Kanguritos y Ángeles del hogar.

Estas entidades se encargan de ofrecer su portafolio a través de los diferentes medios virtuales, desde la presentación de la compañía hasta los distintos métodos de pago. Sin embargo, no se cuenta con una atención personalizada y una interfaz que sea de uso práctico para la atención de los clientes. Uno de los pilares fundamentales de Nanas 24/7 es la conexión con nuestros usuarios, es por esto que se crea la página web y la aplicación móvil con el fin de brindar mayor comodidad y accesibilidad a la hora de prestar nuestros servicios.

La aplicación cuenta con distintas herramientas, entre estas tenemos: reservación de servicios, Creación de rutinas, seguimiento de estudios, control de ingreso y salida del personal, pagos en línea, curso de inglés y una sección llamada Aprendizaje que se encarga del desarrollo integral del menor en los 5 primeros años de vida. Todo esto a disposición de nuestros usuarios en su teléfono celular.

Los servicios ofrecidos por estas compañías se muestran a continuación:

**Cuadro 1. Clasificación de la competencia**

COMPAÑÍA	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	SERVICIOS ADICIONALES
1. AGEMSER	Nuestras niñeras ofrecen gran flexibilidad en cuanto a sus rutinas de trabajo. Pueden ser contratadas para trabajar de forma interna (residenciadas en su hogar para cuidar de sus niños las 24 horas), externa fija (cumpliendo un horario determinado cada día o los días que usted elija), o para cumplir horas y días específicos, que será usted quien los disponga.	Empleadas domesticas/ empleadas temporales / servicios de aseo y desinfección
2. Ángeles del Hogar	Nuestras amorosas niñeras, tienen una comprobada experiencia en el cuidado de niños, desde recién nacidos. Contamos con un personal idóneo, que se caracteriza por brindar confianza, seguridad, calidad en sus servicios a través de conocimientos y experiencias.	Acompañamiento adulto mayor / servicios de aseo
3. Kanguritos	Somos una agencia de servicios de educación y cuidado que ofrece servicios de docentes y asistentes infantiles a domicilio, de manera personalizada, confiable y segura, apuntando siempre al logro de un adecuado desarrollo infantil. En Kanguritos ofrecemos servicios en modalidad horas, días, semanas, fines de semana y mensualidades, para lo cual contamos con un equipo altamente calificado y en continua capacitación.	Servicios de educación y tutorías/ Recreación infantil

Fuente 9 Autores

Nota: la tabla anterior fue una elaboración propia basada en información recolectada de las páginas web de Agemser, Kanguritos y Ángeles del hogar.

Las compañías anteriormente descritas tienen su factor diferenciador, sin embargo, la que más se acerca a nuestra idea de negocio es AGEMSER.

- AGEMSER : Es nuestra competencia directa, ya cuenta con una trayectoria de 26 años en el mercado y se encuentra posicionada como



una de las mejores compañías prestadoras de servicios en el cuidado a infantes. Actualmente tiene 3 sedes en las ciudades de Bogotá y Medellín y Cali.

En cuanto a la presentación de su portafolio, utiliza los medios digitales como estrategia de marketing para generar ventas, aunque su enfoque va más ligado a la atención de forma presencial en temas de PQR (Peticiónes, quejas y reclamos). Además, de ofrecer servicios de limpieza para el hogar y empleadas domésticas como factor diferenciador.

## **2.4 PLAN DE MERCADEO**

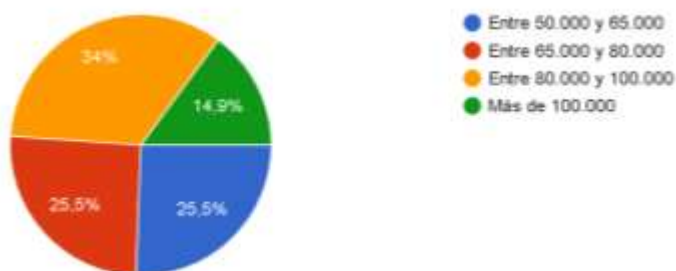
En el plan de mercadeo se muestra el efecto diferenciador que tiene Nanas 24/7 a la hora de prestar sus servicios mediante una aplicación móvil, la cual es de fácil acceso para nuestros usuarios, contamos de tecnología con una metodología estandarizada enfocada al recurso humano y a la calidad. El marketing se realizará bajo constantes asesoramientos, consultas y documentos de información investigativa.

La compañía establecerá distintas políticas y estrategias de precios donde se le prestará al cliente un servicio de calidad.

**2.4.1 Estrategias de precios.** La estrategia de precios de Nanas 24/7 está compuesta por un marketing directo y permanente, además de ofrecimientos de precios competitivos resaltando los beneficios y virtudes del tipo de servicio complementario que se va a ofrecer.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en la encuesta de padres en estrategias de promoción:

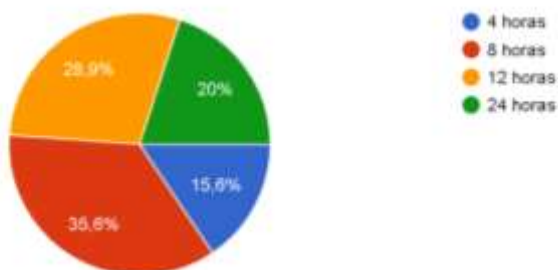
**Grafica 11. ¿Cuál es el valor de tu preferencia teniendo en cuenta el beneficio del servicio por un cuidado de 8 horas?**



Fuente 10 Resultado de aplicación de encuesta

De acuerdo a esta información, se puede evidenciar que el precio por el cual estarían dispuestos a pagar los padres de familia es de \$80.000 a \$100.000 pesos bajo el acompañamiento de una persona especializada, seguido de una tarifa entre 50.000 y 80.000 pesos.

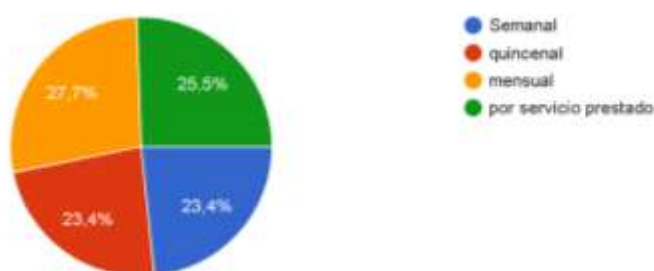
**Grafica 12. ¿Por cuánto tiempo contratarías el servicio de Nanas?**



Fuente 11 Resultado de aplicación de encuesta

De acuerdo a la opinión de los padres, lo ideal para prestar el servicio sería de 8 horas con un total de participación del 35,6%, seguido del 28,9% por 12 horas, 20% por 24 horas y el 15,6% por 4 horas. Nanas 24/7, cuenta con la accesibilidad de este tipo de horarios, lo cual genera una promesa de valor con nuestro cliente y una fidelización ya que estamos a la disposición y horarios del usuario.

**Grafica 13. ¿A su preferencia, estaría dispuesto a cancelar el servicio de Nanas de qué manera?**

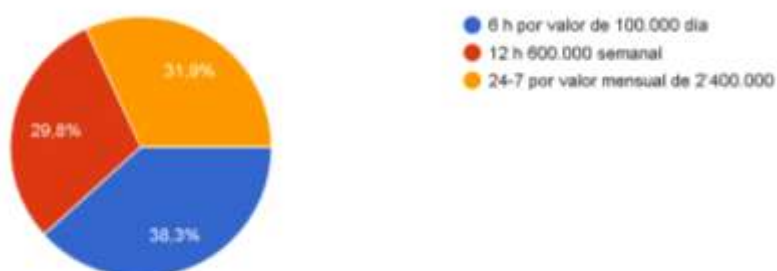


Fuente 12 Resultado de aplicación de la encuesta

Según la opinión de los encuestados, por comodidad prefieren realizar el pago por el servicio de manera mensual ya que se adapta a las necesidades del usuario, este rubro representa el 27,7% y en menor relevancia se tiene el pago de manera semanal con 23,4%. En las nanas 24/7 se tienen distintas alternativas de pago que se adaptan a las condiciones de nuestro cliente.

El servicio de niñeras está compuesto por 3 paquetes de servicios que son:

**Grafica 14. ¿Que paquete de atención le interesa más?**



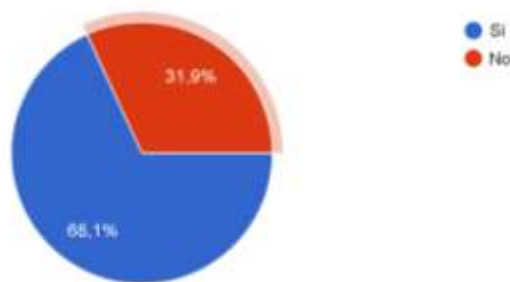
Fuente 13 Resultado de aplicación de encuesta

De acuerdo a la opinión de los encuestados, el 38,3% de los padres prefiere el paquete de 6 horas por valor de \$100.000 el día, con un tipo de frecuencia de

pago mensual, seguido del servicio 24/7 con un porcentaje de participación del 31,9% y por último el paquete de 12 horas por valor de 600.000 pago semanal.

Se ofrece la opción de dictar un curso virtual de inglés para los niños en el tiempo que la Nana está encargada de su cuidado, el valor de este curso es de \$250.000 pesos adicionales al servicio. Esta clase de estrategias permitirán el crecimiento de la compañía y a su vez el desarrollo integral y cognitivo del menor. En la encuesta realizada a los padres de familia, se les planteó la opción del curso, a la cual respondieron que si el 68,1% y el 31,9% restante le es indiferente.

**Grafica 15. ¿Le gustaría incluir en su paquete clases virtuales de inglés por un costo adicional de \$250.000 mensuales?**



**Fuente 14 Resultado de aplicación de encuesta**

**2.4.2 Estrategia de venta.** Con el fin de lograr tener una demanda que sea efectiva y una cobertura mayor en las zonas donde se prestaran nuestros servicios, se ha propuesto utilizar distintas clases de estrategias para la comercialización de nuestra oferta, entre estas tenemos: los medios de comunicación que son tendencia actualmente, (WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) y la entrega de folletos donde estará nuestro portafolio y beneficios en lugares como colegios, clubes, casinos, bares, restaurantes y centros comerciales, ya que son generalmente los establecimientos que poseen mayor flujo de personas.

Por otro lado, a través de nuestra página web el usuario deberá inscribirse registrando sus datos completos, para obtener una cuenta personal y así poder tener acceso a la aplicación móvil donde podrá: consultar toda la información de la empresa, ver la disponibilidad y la hoja de vida de las niñeras, realizar el proceso de selección, las formas de pago y demás funciones que están pensadas en la comodidad de nuestros usuarios.

En cuanto a los métodos de Pagos, Nanas 24/7 cuenta con las siguientes alternativas:

- Pago en línea, a través de la aplicación y plataforma web utilizando el PSE (Servicio de pago en línea)
- Transferencia bancaria a la cuenta de la empresa, tenemos convenio con el Grupo Aval, Bancolombia y Davivienda. Adicional, contamos con el método de “Token” para realizar transferencias por Daviplata y Nequi.

En cuanto a las ventas, el primer año se mantendrá constante en las unidades de la venta de los paquetes y los precios, en los años siguientes se tendrá una variación debido al aumento de los costos unitarios, es por esto, que el servicio tendrá un incremento para poder seguir generando rentabilidad.

**2.4.3 Estrategia promocional.** A continuación, se mostrarán las diferentes estrategias utilizadas por Nanas 24/7 para la promoción y venta del servicio.

- **APLICACIÓN MÓVIL**

Se tendrá una aplicación móvil de la compañía, pensada 100% en las necesidades de nuestros usuarios y de fácil manipulación, para esto, contaremos con un asistente virtual el cual nos orientará para su correcta ejecución. En nuestra aplicación se podrán realizar reservaciones, selección del personal, hojas de vida, pagos, seguimiento en horarios de llegada y salida del personal, seguimiento de actividades, consultas de precios y paquetes, peticiones, quejas, reclamos y demás funciones que

están diseñadas para nuestros usuarios. Por otra parte, los padres de familia contarán con una opción llamada “Modificación de rutinas” por si tiene que adicionar actividades tanto para la Nana como para el infante.

Figura 2. Prototipo App Inicio 1



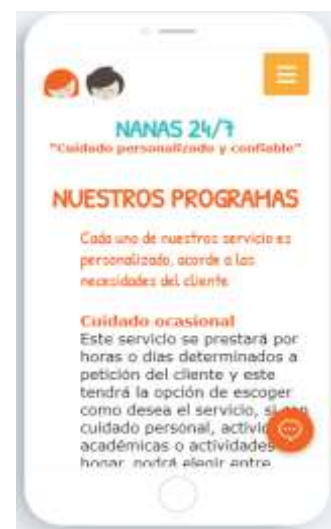
Figura 1. Prototipo App 2



Figura 4. Prototipo App Inicio 3



Figura 3. Prototipo App Nuestros programas

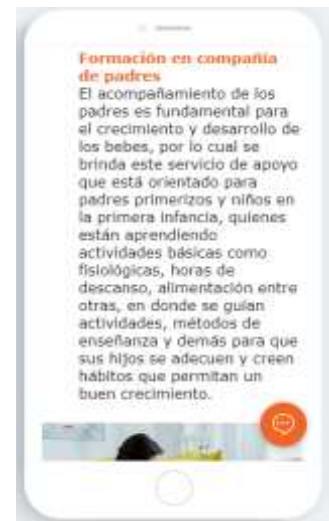


**Figura 6. Prototipo App Nuestros programas 2**



Fuente 6 Autores

**Figura 5. Prototipo App Nuestros programas 3**



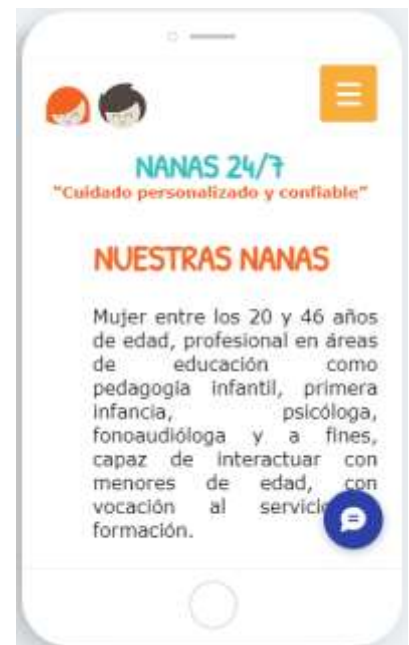
Fuente 5 Autores

**Figura 7. Prototipo App Clases de asesorías de ingles**



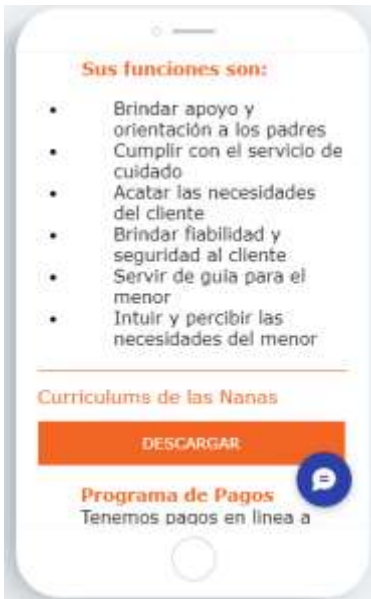
Fuente 8 Autores

**Figura 8. Prototipo App Perfil de Nanas**



Fuente 7 Autores

**Figura 10. Prototipo App  
Funciones de las nanas**



Fuente 10 Autores

**Figura 9. Prototipo App  
Formas de pago**



Fuente 9 Autores

**Figura 12. Prototipo App Ficha  
técnica de registro**



Fuente 12 Autores

**Figura 11. Prototipo App  
Contáctanos**



Fuente 11 Autores



**Figura 14. Prototipo App  
Déjanos tus datos**



Fuente 14 Autores

**Figura 13. Prototipo App  
información corporativa**



Fuente 13 Autores

- **PÁGINA WEB**

Se creará una página web en la cual se presentará el portafolio de servicios, con un diseño interactivo y visual. Esta página, contendrá información propia de la compañía en su primer interfaz como, por ejemplo, quienes somos, nuestras políticas, nuestra misión y visión, presentación de paquetes y precios, descripción de nuestro servicio, nuestro enfoque diferenciador y todos los canales de atención que brindamos, para esto, tendremos a Nano, nuestro asistente virtual quien se encargará de brindar información. En una segunda interfaz, contaremos con el inicio de sesión para padres, donde deberán introducir el usuario y la contraseña, en esta parte, encontrarán todo lo relacionado con el cuidado de sus hijos, desde la creación y modificación de rutinas hasta la creación de menús sanos y saludables. Esta sección, se puede visualizar en la aplicación móvil.

Figura 15. Prototipo página Web



Fuente 29 Autores

- **REDES SOCIALES**

Nanas 24/7 contará con un perfil de Facebook, twitter e Instagram, donde daremos a conocer los servicios que ofertamos, además de tener un contacto constante con los padres de familia y personas interesadas en nuestro servicio. En dichas redes, se subirá contenido de retroalimentación para el cuidado de los infantes al igual que conversatorios y recomendaciones. Por medio de YouTube, Instagram y Facebook, se ofertarán videos publicitarios sobre nuestra marca y estrategias de promoción y venta.

- **FOLLETO PUBLICITARIO**

Se diseñará un folleto publicitario, el cual permita tener un enfoque visual de nuestro portafolio. El folleto contará con características de interés sobre nuestra compañía como por ejemplo la descripción del servicio, redes sociales, teléfonos de contacto y a su vez los colores, harán que la persona se sienta atraída por observar y leerlo.

**Tabla 5. Costos de estrategias promocionales**

ESTRATEGIA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
FOLLETOS	3000	\$ 100	\$ 300,000
PAGINA WEB	1	\$ 500,000	\$ 500,000
APLICACIÓN MOVIL	1	\$ 8,000,000	\$ 8,000,000
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8,800,000</b>

Fuente 15 Autores

De acuerdo con la tabla de costos suministrada anteriormente, se puede evidenciar que los valores de precios a cancelar inicialmente para el funcionamiento de nuestra compañía en temas de promoción, el precio de los volantes varía de acuerdo a los incrementos que se tienen cada año. El mantenimiento de la página web se prestará dos veces por año por un valor aproximado de \$1.000.000 de pesos.

#### **2.4.4 Políticas de Servicios.**

- Ofrecer un servicio integral, con un alto nivel de calidad para nuestros usuarios.
- Definir los requisitos legales para brindarle al cliente confianza y seguridad a la hora de contratar nuestro servicio.
- Fortalecer continuamente los procesos y canales de atención, para crear una conexión con nuestra clientela.
- Mantener activa nuestra filosofía de servicio al cliente, donde se capacitará a nuestro personal para crear un vínculo de seguridad y confianza con las personas que adquieran el servicio.
- Realizar el respectivo seguimiento a nuestro personal para corroborar los niveles de eficiencia y desempeño en la prestación del servicio.
- Monitorear constantemente por medio de nuestras plataformas virtuales el buzón de sugerencias, quejas y reclamos. Adicional, contamos con la opción de un asistente virtual quien se encargará de brindar información y ayuda al momento de manejar el sistema.

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **3.1 INTRODUCCIÓN**

El siguiente estudio describe la ingeniería para la realización del proyecto, en el cual se desea implementar la tecnología de la información y comunicación, dando desarrollo a una aplicación móvil, con la cual se pretende dar solución a uno de los problemas que enfrentan los hogares de estratos 4,5 y 6 en la ciudad de Cali. Identificando así, los requerimientos y equipos necesarios para el óptimo desarrollo de la aplicación móvil, además de la conformación de la empresa la cual se desea constituir. A su vez, se presentarán también las herramientas, los equipos, el espacio requerido y la localización para el desarrollo de nuestra idea de negocio.

#### **3.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO**

El proyecto consiste en el desarrollo de una aplicación móvil de Niñeras, la cual se conocerá con el nombre de Nanas 24/7, el servicio se ofertará a través de distintos medios digitales, por medio de una aplicación móvil la cual será reconocida gracias al marketing digital y la relación como un servicio de Ecommerce, ya que el contacto con el cliente es uno de nuestros pilares fundamentales, el facilitador del servicio y la promoción del mismo será por medios y plataformas digitales.

Este servicio tiene como objetivo, facilitar el día a día de las familias para el cuidado de sus hijos en la ciudad de Cali. Por lo tanto, dentro de este punto se realizarán diferentes estudios definiendo lo necesario para la estructuración e implementación de la aplicación móvil como lo son: herramientas, equipos, materias primas, personal y demás insumos pertinentes para la creación y distribución del servicio que se ofrecerá a través de Nanas 24/7.

**3.2.1 Producto.** Nanas 24/7 se dedica a brindar un servicio especializado de cuidado a menores de edad, entre los 0 meses hasta los 12 años de edad, en su lugar de residencia; las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

la persona, especialmente de los cinco sentidos y de las capacidades motrices que un servicio de cuidado, se estructura como un servicio de ayuda y apoyo para menores de edad y familias, puesto que cada servicio se adecua según las necesidades del menor y los requerimientos del padre. Además, de ser guiado por profesionales de carreras en pedagogía infantil y a fines.

Este servicio será ofrecido mediante una plataforma digital, segura y confiable, donde los clientes podrán reservar los diferentes tipos de servicio y conocer el perfil de las nanas.

Al ser un servicio guiado por profesionales, cabe reconocer que la formación y cuidado que el menor recibirá será personalizado, de calidad e íntegro enfocado en el desarrollo de sus habilidades y competencias, para que a futuro pueda desempeñar y tener una convivencia sana dentro de la sociedad y al margen de la misma.

Estudios han demostrado que “En los primeros años de la vida se produce una maduración acelerada de las funciones más básicas decas” (Tébar, L. 2018), lo cual nos permite reconocer que la formación temprana facilita el desarrollo cognitivo y emocional del ser humano, por lo tanto, se definirá la capacidad de relacionamiento e interacción entre personas.

A su vez James Heckman, ganador del premio Nobel de Economía, ha demostrado cómo es el desarrollo de las competencias transversales durante los primeros cinco años de vida de los niños Revista digital de la universidad de padres 2016.

De esta manera, podemos reconocer que los primeros años de vida son fundamentales para el desarrollo del menor a nivel cognitivo, físico, social y emocional, por lo tanto, es de vital importancia ofrecer experiencias de calidad,

en entornos de supervisión agradables para el menor y una educación excelente, lo cual se verá reflejado en su comportamiento.

A continuación, se presenta la descomposición del servicio general de cuidado que se ofrece, el cual está dividido en tres servicios especializados, que fueron diseñados dependiendo la necesidad del cliente.

**Cuadro 2. Clasificación de servicios especializados**

SERVICIO DE CUIDADO	DESCRIPCIÓN
<b>Cuidado ocasional</b>	Este servicio se prestará por horas o días determinados a petición del cliente y este tendrá la opción de escoger como desea el servicio, si con cuidado personal, actividades académicas.
<b>Cuidado estandarizado</b>	Este servicio hace referencia a un tipo de servicio más especializado y con mayor disponibilidad de tiempo al cuidado de los menores, dependiendo de la condición física y la necesidad del cliente, dada la disponibilidad de tiempo que posee para el cuidado de los menores. Es un servicio que se pacta una vez el cliente conoce la niñera y su labor además se prestará por contratación directa con NANAS 24/7 y con cargo a los costos asumidos por el cliente.
<b>Formación en compañía de padres</b>	El acompañamiento de los padres es fundamental para el crecimiento y desarrollo de los bebés, por lo cual se brinda este servicio de apoyo que está orientado para padres primerizos y niños en la primera infancia, quienes están aprendiendo actividades básicas como fisiológicas, como, por ejemplo: horas de descanso y alimentación. En donde se guían actividades, métodos de enseñanza y demás para que sus hijos se adecuen y creen hábitos que permitan un buen crecimiento.

Fuente 31 Autores

Los insumos que se deben tener en cuenta para brindar el servicio especializado de cuidado, se comprende de un capital humano denominado Nanas, quienes brindarán con eficiencia y eficacia.

- ¿Qué es una nana para Nanas 24/7?

Es una profesional que dentro de sus habilidades debe ser responsable, paciente, confiable y comprometida con el cuidado especializado de infantes. Experta en servicio y conocimiento en primeros auxilios, estimulación y juego; que entregará una experiencia agradable, única y del más alto nivel, en atención y bienestar. Y cuya impronta en el servicio será la ternura, amabilidad y empatía.

**Cuadro 3. Perfil de las Nanas**

<b>Nanas 24/7</b> <b>Servicio personalizado</b> <b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Nana
<b>Área</b>	Servicios
<b>Jefe directo</b>	Coordinador de selección y bienestar
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Una Nana para la compañía es una mujer entre los 20 y 46 años de edad, profesional en áreas de educación como pedagogía infantil, primera infancia, psicóloga, fonoaudióloga y a fines, capaz de interactuar con menores de edad, con vocación al servicio y formación.
<b><u>FUNCIONES ESPECIFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Brindar apoyo y orientación a los padres</li> <li>● Cumplir con el servicio de cuidado</li> <li>● Acatar las necesidades del cliente</li> <li>● Brindar fiabilidad y seguridad al cliente</li> <li>● Servir de guía para el menor</li> <li>● Intuir y percibir las necesidades del menor</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pedagogía</li> <li>● Cuidado y servicio</li> <li>● Primeros auxilios</li> <li>● Manipulación de alimentos</li> </ul>



<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confianza</li> <li>● Amabilidad</li> <li>● Empatía</li> <li>● Paciencia</li> <li>● Ternura</li> <li>● Compromiso</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA</u></b>	Profesional en pedagogía, psicología, primera infancia y a fines con experiencia en cuidado y enseñanza a menores de edad.
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en la comodidad del hogar del cliente. Está expuesta a lesiones de trabajo por malas posturas o fuerzas indebidas.
<b>ELABORADO POR RR.HH</b>	

Fuente 32 Autores

La anterior tabla representa la fundamentación y perfil del cargo de Nanas, con el fin de dar a conocer las funciones del cargo y la importancia del mismo para el funcionamiento de la organización.

El compromiso de NANAS 24/7 con sus empleados es que sean felices en su trabajo y se sientan satisfechos, por lo cual se brindará un salario emocional como: incentivos, reconocimiento por excelencia, saludos por su cumpleaños, tiempo libre y demás incentivos adicionales. Adicionalmente, es importante resaltar que las niñeras de NANAS 24/7 tendrán un programa de capacitación personalizado y programático, manteniendo así un alto grado de compromiso con la compañía y un bajo nivel de rotación.

A su vez, la organización presenta un plan de responsabilidad social, que permite responder a los requerimientos de la sociedad, y apoyar de manera externa la productividad y sostenimiento de la misma. Su plan de consiste en atender a la población de madres y padres solteros, coloquialmente denominados como padres cabeza de hogar, que no cuentan con apoyo alguno y empleos formales, por medio del cuidado y supervisión de sus hijos para que estos puedan laborar con tranquilidad y cumplir con su objetivo diario que es llevar alimento y sostener a sus familias. En consecuencia, se tendrá un convenio con las universidades en las cuales, sus estudiantes deban realizar su etapa productiva para optar al título profesional, de tal modo, se realizará una alianza con estas entidades y este capital humano servirá a esta labor social que la empresa desea desempeñar; A

su vez el plan se renovará cada seis meses y la remuneración de estas personas será el 75% de SMMLV el cual será cubierto con el 5% adquirido de los demás servicios particulares a lo largo del periodo. Y el total de personas beneficiadas se define a partir del capital monetario disponible en su momento.

Conforme a esto se ha identificado que los ingresos de las mujeres son fundamentales para la supervivencia de las familias; su trabajo es la principal fuente de ingresos para un 30% de los hogares de todo el mundo (Oficina Internacional del Trabajo, 1997).

**3.2.2 Metodología para el estudio de la Ingeniería del proyecto.** El ámbito de la idea de negocio está determinado por un nicho de mercado familiar de estratos 4, 5 y 6, en la ciudad de Cali, compuesto por padres de familias tradicionales que trabajan en diferentes horarios del día y no cuentan con la disponibilidad de tiempo para el cuidado de sus hijos, pertenecen a la clase social media alta y alta, personas que tienen una vida activa, con un día a día agitado, en donde se les imposibilita dedicar tiempo y cuidado a sus hijos en horarios específicos.

Su valor diferencial radica en el tipo de servicios que se ofrecen al cliente, ya que son servicios personalizados con profesionales y aparte de ello, hay un servicio especializado que permite involucrar a los padres en el cuidado a través de diversas actividades y cuando los padres no están presentes ellos tendrán un control total sobre sus hijos a través de un monitoreo constante por medio de dispositivos, ya que el servicio es llevado a cabo en el hogar del cliente.

Este servicio se brindará a través de internet, por medio de una plataforma digital, se establecerá una página web, en la cual se promocionará y dará a conocer la idea de negocio como tal, para las personas interesadas. El servicio se programará a través de una aplicación móvil en donde los usuarios accederán al aplicativo, contactaran el servidor y a su vez se le asignará un profesional adecuado que se encargará de satisfacer las necesidades del cliente.

El proyecto nace por la necesidad que tienen los padres con numerosas salidas de casa en diferentes periodos de tiempo, aquellos que no cuentan con el apoyo, ni fiabilidad en alguien para dejar a sus hijos en cuidado y supervisión. En donde sus familiares no tienen tiempo o viven demasiado lejos para ofrecerles ayuda.

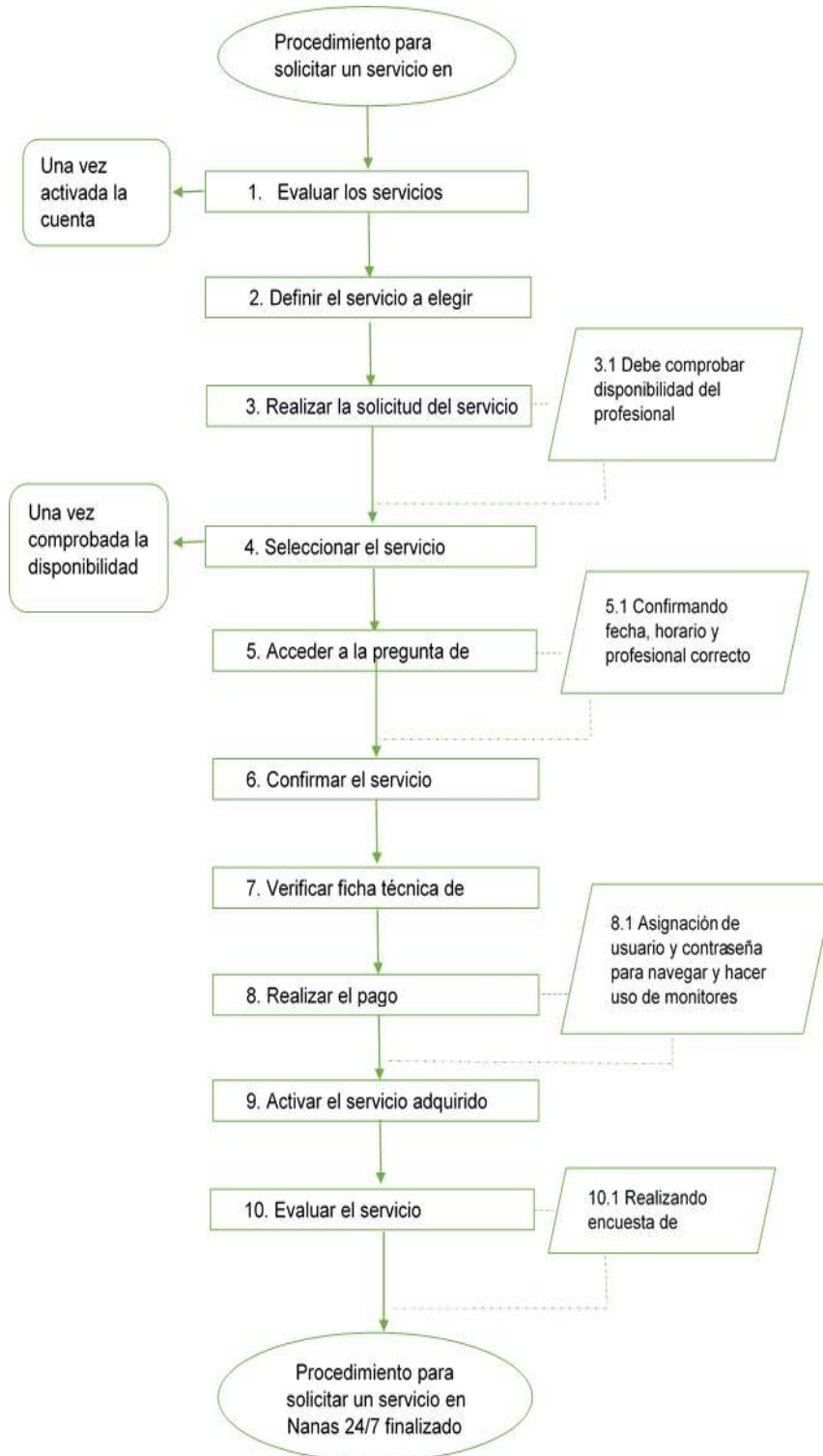
Es por esto que surge la idea de crear una empresa que brinde el servicio especializado y personalizado, que da confianza y credibilidad al cliente a través de aliadas quienes cuentan con una formación profesional y un entrenamiento a nivel empresarial para cumplir cada expectativa del cliente y requerimiento del mismo.

Esta necesidad se pudo reconocer a través de un estudio de mercado diseñado para padres que tienen hijos en su hogar desde los 0 años hasta los 12 años de edad y en repetidas ocasiones deben quedarse solos en casa o sin la supervisión de algún sustituto o profesional debido a las ocupaciones de sus padres.

Por lo tanto, se asume que el proyecto que se ofertará tendrá una demanda estable y además sostenible ya que es un modelo de negocio innovador, guiado a través de una aplicación móvil accesible y fácil de usar, además su segmento es un mercado creciente en donde la mayoría de parejas profesionales en edad de 35 a 40 años, con vidas ocupadas deciden tener hijos y conformar familias, ya que les genera satisfacción y felicidad. Sin embargo, no cuentan con la disponibilidad de tiempo para el cuidado. Por lo que la Universidad Western Ontario en Canadá concluyó que no hay una respuesta definitiva. Al parecer, el tema está muy relacionado con la edad. Para los más jóvenes, tener hijos disminuye su grado de felicidad. Para los mayores de 30 años, en cambio, la percepción es neutra. Y para los mayores de 40 años, un hijo es una gran fuente de alegría.

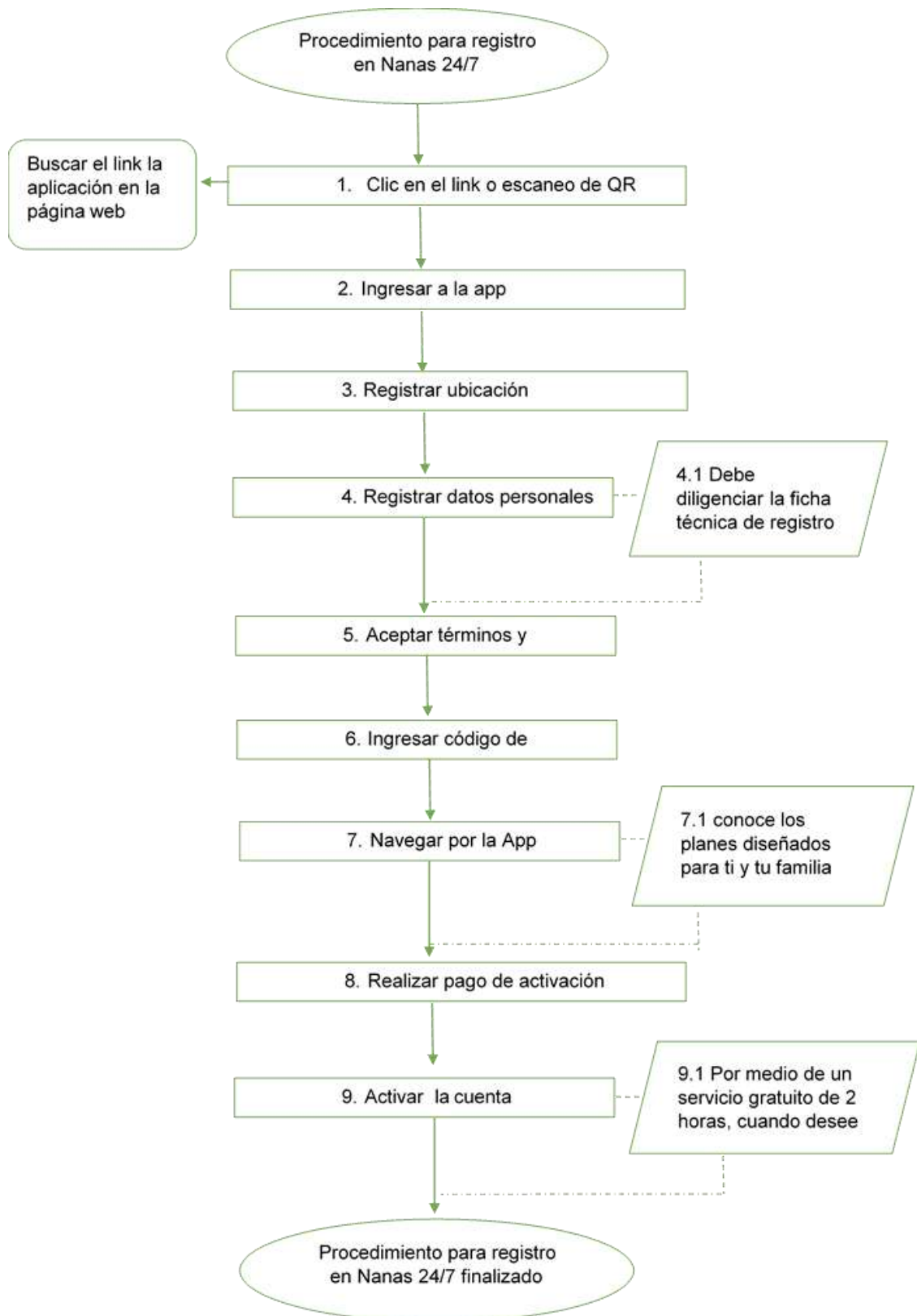
### 3.2.3 Diagramas y Planes de Desarrollo

Figura 16. Solicitud de servicio en Nanas 24/7



Fuente 33 Autores

Figura 17. Procedimiento para realizar registro en Nanas 24/7



Fuente 34 Autores

Las dos gráficas anteriores representan procesos que facilitan la solicitud y el registro del cliente con el fin de que su experiencia sea del todo agradable para el mismo. Por lo tanto, la gráfica 16 representa el procedimiento el cual se debe seguir para solicitar un servicio en la aplicación de Nanas 24/7 y la gráfica 17 representa los pasos que se deben seguir para realizar el registro en Nanas 24/7.

**Figura 18. Ficha técnica de registro**



Fuente 35 Autores

**Figura 19. Ficha técnica de registro 2**



Fuente 36 Autores

Las ilustraciones anteriores representan la ficha técnica de registro la cual se debe diligenciar para hacer efectiva la afiliación a la aplicación de Nanas 24/7.

- Descripción del proceso de selección para las Nanas

El capital humano para el servicio a ofrecer se identificará a través de cuatro canales, en los cuales se ofertarán las vacantes y a su vez la interesada se postulará y proporcionará sus datos e información. Por lo tanto, su perfil se evaluará y confrontará con el perfil ya diseñado por la compañía, es de esta manera como se conocerán las aspirantes y seleccionarán las calificadas para el cargo, teniendo en cuenta habilidades, competencias, formación y demás aptitudes requeridas, y a su vez ingresarán a un proceso de selección y entrevistas, en el cual se definirá la más calificada. Según la psicóloga Annie Acevedo, especialista en temas de crianza, es clave que quien ofrece sus servicios como niñera tenga experiencia en el cuidado de infantes (Linares, 2006). Estos canales son: página web, referidos, bolsas de trabajo, convenio con universidades.

Dentro de la página web tendremos una pestaña catalogada “trabaja con nosotros”, por medio de esta las interesadas pueden conocer las vacantes existentes y perfiles para acceder y aplicar a ellos.

Los referidos serán interesados que se postulará por medio de un colaborador nuestro que ya tenga experiencia y trayectoria con nosotros, quien se haya desempeñado en su labor y esté en la capacidad de referenciar y recomendar a dicha persona.

La ciudad de Cali tiene diversas bolsas de trabajo que ofertan el servicio de promoción y contacto, estas suelen ser multiempleos, eficacia, gerencia selecta, temporales, sumar temporales, y existen otras bolsas dentro del internet que son plataformas digitales como: computrabajo, el empleo, bolsa nacional de empleo, linked, jobandtanlet. Por medio de estas se ofertarán vacantes para que a su vez las interesadas puedan aplicar e iniciar proceso con nosotros.

Los convenios con universidades será una alianza con entidades educativas, las cuales capacitan y forman de manera profesional, y además requieren de una compañía certificada que les permita que sus aspirantes, ejecuten su etapa productiva, para la certificación profesional de los mismos. Sin embargo, este capital humano desempeñará sus funciones con las madres y padres sin apoyo alguno, la cual es reconocida como la labor social que desarrollara la empresa, por lo tanto, se brindará capacitación a los futuros profesionales en primeros auxilios, manipulación de alimentos y otras actividades para que desempeñen su labor de la mejor manera, de esta forma se fomentará empleo a jóvenes, educación y apoyo social a vulnerables.

Por lo tanto, se define que de esta manera y a través de los canales mencionados anteriormente se reclutará el personal adecuado, para cubrir cada vacante de la organización, en cuanto a su actividad principal, la cual está enfocada al servicio de cuidado especializado de niños.

**3.2.4 Tecnología.** El impulso al desarrollo de aplicaciones móviles, es una iniciativa diseñada desde Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y su plan Vive Digital para promover y potenciar la creación de negocios a partir del uso de las TIC, poniendo especial interés en el desarrollo de aplicaciones móviles, software y contenidos. (MinTIC,2020)

Por lo tanto, Colombia a través del MinTIC ha venido proponiendo la iniciativa del uso y creación de aplicaciones móviles para lograr el crecimiento de los negocios e ideas emprendedoras emergentes, logrando posicionamientos e incentivos, además de ello el crecimiento de la economía, ya que cada idea puede impactar y llegar a cualquier lugar del país, con ayuda de la tecnología, gracias a ello, vemos como ya se Cuenta con una plataforma web con 80 mil registros. Al mes de diciembre de 2016, 75 mil emprendedores están aprendiendo diferentes habilidades para el desarrollo de sus negocios. 1.300 equipos de emprendedores han validado su idea de negocio. 277 equipos han participado en la fase de crecimiento y consolidación. Se han generado 1.373



empleos. (MinTIC,2020) Es por eso que hoy día los emprendimientos nacientes optan por dar inicio y construir negocios implementando y/o haciendo uso de las Tecnologías de la Información y comunicación.

De esta manera es necesario definir qué tipo de tecnología se implementará dentro de la construcción del proyecto, ya que a partir de ella se pronostica el alcance y productividad que debe tomar el proyecto, al igual que los inconvenientes o fracasos que puede presentar el mismo, es decir que, al plantear los lineamientos a seguir, se predisponen las herramientas, métodos, estrategias y demás acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento total de las actividades. Aún más cuando se trata de un proyecto que involucra las TIC, el cual dará lugar a la construcción de una aplicación móvil de uso diario o estacional dependiendo las necesidades del usuario. Por lo tanto, es de suma importancia definir el tipo de tecnología a utilizar, ya que a través de ella se define un panorama más coordinado para los interesados en la construcción y desarrollo del mismo.

Se ha evidenciado que “gracias a la creatividad, al talento humano de Colombia y al engranaje de MinTIC y ProColombia por medio de la iniciativa Colombia Bring IT On, el país se fortalece como proveedor de servicios TI e industrias creativas en la región” (Colombia Bring IT On 2019).

En virtud de la excelencia y capacidad del talento humano, se construyó un equipo a partir de emprendimientos más destacados, valiosos que han obtenido alto lucro para representar de cierta manera al país en las TIC y en función a esto posicionarse en nuevos lugares abarcando un mayor público.

Este equipo está conformado por empresas del sector de tecnología que nacieron en Apps.co, un espacio creado por el gobierno desde el MinTIC, para apoyar el desarrollo y puesta en marcha de productos tecnológicos que incluyen una aplicación. Desde su nacimiento, este programa ha acompañado a más de 1.500 emprendedores, y solamente las apps del Team Startup Colombia lograron facturar en conjunto más de 71.000 millones de pesos en 2016.

Conforme a esto, se evidencia como constantemente priman los beneficios privados dentro del sistema frente a los beneficios sociales, obteniendo un mayor beneficio monetario, sin embargo, se reconoce que las ideas de negocio nacen en función de dar solución a un problema de orden social, ya sea digitalizando los procesos o brindando herramientas digitales que facilitan el desarrollo de las funciones y actividades cotidianas de las personas.

En función de la tecnología notamos como esta crece y evoluciona, cada vez más con el paso de los días, vemos cómo se construyen fondos de inversión, aceleradores de innovación, proyectos de implementación de tecnologías y demás para dar inicio a emprendimientos enfocados en tecnología. Puesto que genera rentabilidad, crecimiento económico y penetración en otros países. Felipe Jaramillo, Presidente de ProColombia aclaró que gracias al convenio Colombia Bring IT On, “la industria colombiana de tecnologías de la información y contenidos digitales llega a mercados como el sudeste asiático, África, Europa y Norteamérica, compitiendo con éxito con grandes proveedores internacionales de tecnología y destacándose por su capacidad de respuesta y de adaptación a las necesidades de los clientes.

En Colombia se desarrollan apps de todo tipo, desde las de uso personal como un asistente virtual para hacer consultas médicas como 1DOC3, pasando por apps para deportes y pasatiempos, como (Galf), para los aficionados al golf, hasta alcoholímetros como Cautoh que es capaz de estimar el nivel de alcohol en la sangre. Para manejar las finanzas personales está Bankity –ganadora del BBVA Open Talent 2014–, que ya cuenta con más de 70.000 descargas y una fuerte presencia no solo en Colombia, sino también en mercados relevantes de la región como México y Argentina; Por otra parte, también se encuentran apps de uso diario que ayudan en actividades frecuentes como pedir un taxi, hacer encomiendas y demás.

Es de esta manera como se evidencia que las tecnologías impulsadas por las TIC en Colombia generan grandes impactos a nivel social, ambiental y organizacional, ya que fomentan el empleo, brinda salud y entretenimiento, disminuyen la contaminación, facilitan el día a día, apoyan los ecosistemas de

emprendimiento, fomentan la seguridad y el desarrollo, son estas y muchas más actividades que aportan al crecimiento y estabilidad, para que a nivel social exista una calidad de vida.

Según compartió el ministro TIC, David Luna, en 2017, “el ingreso asociado al mercado de medios digitales a escala internacional alcanzó los 84.299 millones de dólares y se espera que para el 2021 supere los 118.000 millones de dólares, lo cual significa una expectativa de incremento del 7,1 por ciento en los próximos cinco años”. Este fue un dato que arrojó el estudio de Statista, citado por el ministro Luna, que tiene en cuenta los segmentos de música digital, videojuegos y publicaciones electrónicas.

Conforme a lo anterior, se concluiría que dar inicio a un emprendimiento o un proyecto tecnológico, es una idea prometedora de alto rendimiento, productividad y alcance, ya que, de acuerdo a los pronósticos, el crecimiento de estos es de manera exponencial y al evolucionar la tecnología y el cumplimiento de necesidades por parte de los usuarios, la rentabilidad del negocio será eficiente y cada vez mayor. Sin embargo, este tipo de negocios pueden fracasar, ya que es importante tener en cuenta diversos factores que garantizan el posicionamiento de la marca, como lo pueden ser: objetivos, planificación, organización, insuficiencia de capital, beneficios para el cliente, calidad, compromiso, entre otros. (Impulsa,2016) Emprender no es una tarea fácil. En el camino, los emprendedores se encuentran con muchos obstáculos, y a menudo cometen muchos errores. Según las estadísticas, el 80% de las empresas fracasan antes de los 5 años y el 90% no llega a los 10 años.

Teniendo en cuenta la planificación, el modelo de negocio con el cual se decide dar valor al proyecto, es el modelo In-app Advertising “Se trata de ofrecer la aplicación completamente gratis, pero incluyendo publicidad de terceros dentro. Cuando el usuario interactúe con la publicidad dentro de la aplicación, el creador de la app ingresará dinero” (Laballós, D, 2019). Por lo tanto, es un modelo de negocio que permitirá generar dinero a través del servicio de cuidado de niños y también por medio de la app se generarán ganancias cada vez que un usuario acceda y visualice algún tipo de publicidad, lo cual permitirá monetizar la idea de

negocio de manera más fácil, mientras se penetra en su totalidad el mercado, abarcando y fidelizando clientes. En donde el mercado tecnológico se representa en la asociación que se realice, con las entidades de las cuales aportarán un beneficio monetario a Nanas 24/7 por la promoción y publicidad realizada en el espacio de la app, siendo reconocido como un intercambio de beneficios.

- Tecnología Móvil

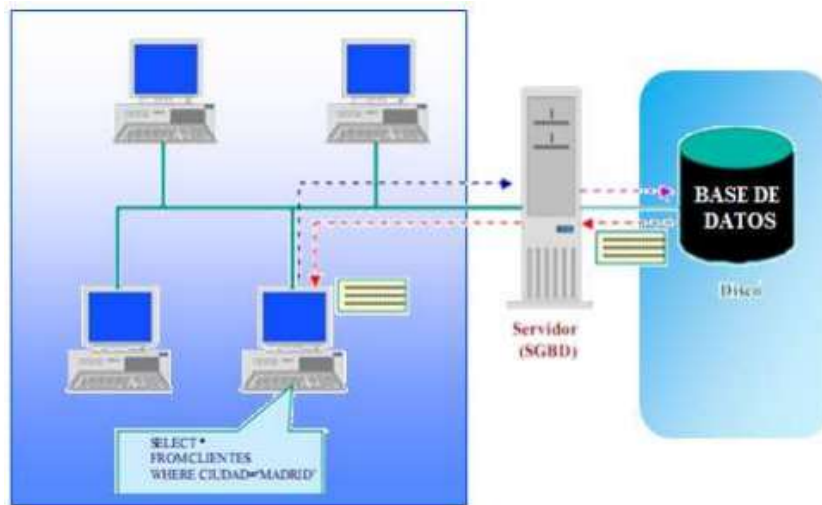
La tecnología móvil desde su nacimiento, ha facilitado la comunicación entre personas a largas distancias, a través de un celular. Hoy día gracias a la evolución de la tecnología y llegada de los Smartphone, cualquier persona independiente de su posición social, adquiere un dispositivo móvil para permanecer conectado, haciendo parte de una red global, que permite la interacción y comunicación entre personas y dispositivos electrónicos. Según datos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), perteneciente a Naciones Unidas, en 2017 la penetración de las suscripciones a líneas móviles alcanzó el 98,7% de la población en los países en desarrollo.

La aplicación de Nanas 24/7 será una aplicación móvil que permitirá la interacción con el cliente, garantizando un acceso seguro y rápido a la información del negocio y adquisición de los servicios. Presentando una arquitectura cliente servidor.

Cliente: Es el que inicia un requerimiento del servicio. El requerimiento inicial puede convertirse en múltiples requerimientos de trabajo a través de redes LAN o WAN. La ubicación de los datos o de las aplicaciones es totalmente transparente para el cliente. (Orfali, R, 1998)

Servidor: Es cualquier recurso de cómputo dedicado a responder a los requerimientos del cliente. Los servidores pueden estar conectados a los clientes a través de redes LANS o WANs, para proveer de múltiples servicios a los clientes y ciudadanos tales como impresión, acceso, a bases de datos, fax, procesamiento de imágenes (Orfali, R, 1998)

**Imagen 5. Conexión entre cliente y servidor**



Fuente 37 Internet

La imagen representa la conexión que existe entre cliente y servidor a partir de una solicitud.

El mercado de desarrollo web es de gran amplitud, por lo cual existen diversas tecnologías que permiten el desarrollo de aplicaciones móviles, y entre estas, podemos encontrar tres opciones principales: Apps a medida, App Builders o tecnología pre desarrollada, Apps con tecnología pre desarrollada de segunda generación. Se describe cada tecnología, para así evaluar las posibilidades y definir qué tipo utilizar.

- Apps a medida: se conoce como un sistema desarrollado y diseñado para el negocio en particular dependiendo del sistema operativo a utilizar y al público al cual irá dirigido. Este tipo debe ser ejecutado y mantenido por desarrolladores expertos, por lo cual es costoso además su tiempo de construcción puede darse en periodos de tiempo largos.
- App Builders o tecnología pre desarrollada: se relaciona con un sistema de plantillas pre diseñadas, que a la hora de iniciar le permiten al desarrollador quien no debe ser un experto en el tema, tener un panorama

amplio y definido de sus decisiones a tomar ya que son limitadas puesto que este tipo de plantillas no tienen muchas opciones ni funcionalidades.

- App con tecnología pre desarrollada de segunda generación: este tipo posee similitudes con las Apps a la medida ya que ofrecen a los usuarios funcionalidades avanzadas, pero a bajo costo, y puede ser desarrollada en periodos cortos de tiempo, puesto que están propuestas como las App Builders, pero en un nivel superior.

De acuerdo a lo anterior para dar inicio al desarrollo de la aplicación de Nanas 24/7 se tendrá en cuenta el constructor de interfaz App Builders (de 2ª generación) el cual brinda al usuario funciones avanzadas y una cómoda interacción con la plataforma, ofrece soporte y atención inmediata, sin necesidad de programadores, se obtiene total control sobre las decisiones y es innovador porque tiene actualizaciones constantes.

Por otro parte es necesario hablar sobre el tipo de Apps que existen ya que cada una, cuenta con características y funciones específicas, que ofrece determinados beneficios para la ejecución y posicionamiento de la app, sin embargo, el tipo de App a seleccionar debe ser elegido de acuerdo las necesidades que tiene la App a construir, como el público al cual se desea llegar, el objetivo, el presupuesto, los puntos de reseña y otros. Entre estas están Apps nativas, Web App, App híbridas y Progressive Web App (PWA), una vez conocidas sus características, se procederá a seleccionar una que cumpla con las características necesarias de la App a desarrollar.

Apps nativas: Las Apps nativas son aquellas aplicaciones que están desarrolladas para un equipo o plataforma determinada. Es decir, funciona en el equipo sin necesidad de ningún programa externo ya que se ha desarrollado en el lenguaje de programación específico de cada equipo. El término de App Nativa está habitualmente asociado a los dispositivos móviles y por tanto hay Apps Nativas para cada sistema operativo como iOS o Android. (Cadena. R, 2019)

Así este tipo de Apps se adaptan fácilmente a los sistemas operativos, dando un buen rendimiento es importante saber que se debe duplicar el proyecto

dependiendo del sistema, los costos son elevados debido al mantenimiento por actualizaciones y el desarrollo de la misma además los tiempos de espera por la creación, son prolongados.

- Web App: son aquellas aplicaciones desarrolladas con tecnologías Web que se pueden utilizar accediendo a un servidor Web a través de Internet (o Intranet) mediante un navegador. (Cadena. R, 2019)

Sus beneficios son múltiples, menor costo, facilidad en el acceso, desarrollo sencillo, es compatible con cualquier sistema porque se distribuye a través del navegador, sin embargo, su uso es limitado y no se puede acceder a las funciones del teléfono, ya que es una copia de página web.

- App híbrida: las aplicaciones híbridas son una mezcla de las dos anteriores. En ellas se aprovecha la versatilidad del desarrollo de una aplicación web con HTML5, CSS y Javascript, permitiendo el uso de algunas de las funciones hardware, disponibles en las aplicaciones nativas y que no se podían usar en las web apps. Para ello la app desarrollada, en vez de visualizarse en un navegador web, como en el caso de las web apps, se visualiza en un WebView que viene a ser un navegador integrado en una aplicación nativa y que por tanto puede utilizar esos recursos hardware específicos por medio de plugins.

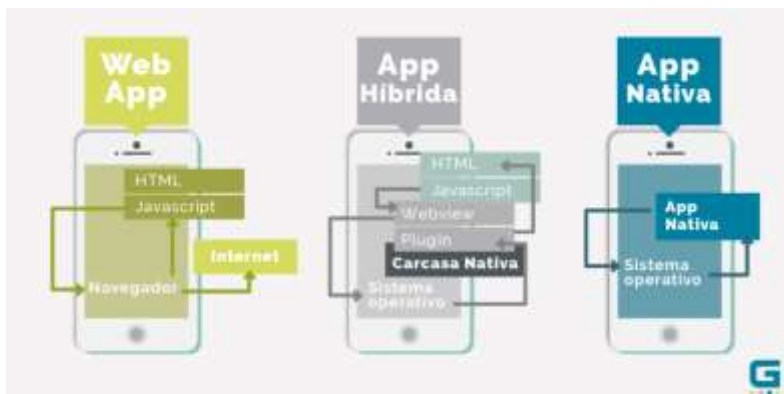
Dentro de sus beneficios está la construcción de una sola versión, ya que, gracias a herramientas del hardware, es compatible con ambos sistemas operativos, y los costos de desarrollo son menores, pero no funciona de manera ágil y dinámica, además su rendimiento y velocidad son lentos.

- Progressive Web App (PWA): PWA (Progressive Web App) no es un término nuevo (Google lo introdujo en 2015), pero es desconocido para muchas personas. Las PWA se definen comúnmente como las Apps que reúnen lo mejor de las aplicaciones web y de las nativas, incluso llegando a ser entendidas como un punto medio o una forma evolucionada.

La base son páginas webs, pero utilizan tecnologías que hacen que su estética y funcionamiento se asemeja enormemente a una App nativa, por ejemplo,

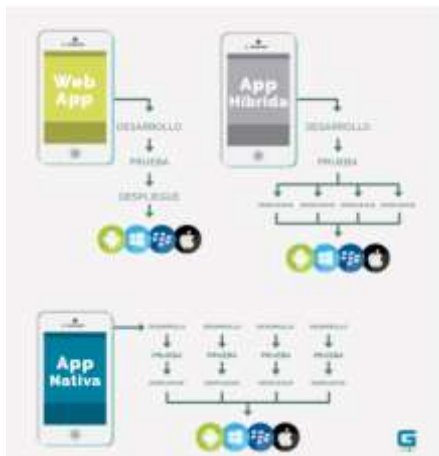
mediante la ejecución en segundo plano. Se accede a ellas a través de un navegador, pero se puede anclar un acceso directo en nuestro dispositivo (en la pantalla de inicio o en el menú de aplicaciones). No dependen de sistemas operativos (se ejecutan en el navegador) y van incorporando funcionalidades nativas del dispositivo. (López. S, 2019)

**Imagen 6. Comparativo entre tecnologías de desarrollo**



Fuente 38 Internet

**Imagen 7. Arquitectura para la construcción de una App**



Fuente 39 Internet

Como segundo nivel Nanas 24/7 funcionará como un tipo de App Progressive Web App (PWA), este tipo de app reúne lo mejor de las nativas y las páginas web. Se pueden indexar fácilmente. Ayudan al SEO y no es necesario descargarlas de las tiendas móviles. Por lo tanto, este tipo de App proporciona



grandes beneficios para el usuario y la PYME. “Su versatilidad y naturaleza progresiva aseguran una experiencia móvil perfecta desde cualquier dispositivo y sistema operativo” (Guerrero, E 2019).

Beneficios de la PWA:

- Velocidad de carga ultra rápida: Una Progressive Web App es hasta 4 veces más rápida que cualquier web (incluso que la web responsive), asegurando la mejor experiencia para el usuario.

Gracias a su PWA, la revista Forbes ha conseguido reducir el tiempo de carga a 2,5 segundos, en lugar de los 6,5 segundos que requería su web móvil. Así han incrementado un 10% las impresiones por visita.

- Experiencia perfecta multiplataforma: Es compatible con cualquier dispositivo y sistema operativo, teniendo un control total del UX.

Después de que Pinterest implementara su Progressive Web App, el engagement de los usuarios ha aumentado en un 66%. Además, han registrado un incremento del 40% en el tiempo de permanencia de su aplicación.

- Progressive Web Apps + Espacio + Satisfacción: Son ligeras a comparación de una nativa, estas suelen pesar alrededor de 200MB, las PWA no ocupan más de 0,5MB en el dispositivo móvil.

Gracias a su PWA, Tinder consiguió reducir en más del 90% el peso de su aplicación nativa

- Funcionalidades nativas y mensajes Push: Envía notificaciones Push personalizadas y permite la geolocalización, mejorando la comunicación con los usuarios.

Las funcionalidades de la PWA de Lancome han incrementado en un 17% las conversiones, un 51% las sesiones desde dispositivos móviles y un 53% las sesiones desde dispositivos iOS. Además, los mensajes Push han contribuido al aumento del 18% en la tasa de apertura de sus notificaciones.

- Sin publicación. Sin descarga. Sin instalación: No se requiere la publicación en las tiendas móviles de Google Play o App Store

Gracias a la implementación de su Progressive Web App, Trivago ha incrementado en un 150% los usuarios que incluyeron el acceso directo a la PWA en su pantalla de inicio. Así han aumentado en un 97% en el engagement de los usuarios.

- Las PWA mejoran el posicionamiento SEO: Su esencia está constituida en las páginas WEB por lo tanto su posicionamiento en buscadores como Google es más rápido y con ello se aumenta la visibilidad y presencia online del negocio.

Las PWA son en esencia páginas web, por lo que facilitan el posicionamiento en buscadores como Google. Gracias a ello, aumenta la visibilidad y presencia online de tu negocio. A través de la herramienta de Google Local Pack se mejora el posicionamiento geográfico consiguiendo así nuevos clientes.

Alibaba ha aumentado un 76% las conversiones gracias a una Progressive Web App, con un 14% más de usuarios iOS activos y un 30% más de Android.

Costo beneficio

- Con su carga rápida, se puede fidelizar clientes, mejorar la comunicación con usuarios y aumentar el crecimiento.
- Más visible para los clientes, gracias a su componente web.

- No es necesario publicarla en tiendas móviles, con lo cual se reducen costos.
- Los usuarios pueden ingresar por medio de un código QR o a través de un Link compartido en la página web, de tal manera que estos no tendrán que descargarla evitando ocupar espacios de memoria en el dispositivo.
- Integra funciones de notificaciones Push up y Geolocalización, sin necesidad de contratar desarrolladores.

Por otra parte, es importante reconocer que hoy día los usuarios presentan la necesidad de estar activos en una red social y en permanecer conectados dentro de la misma, con diferentes fines como lo pueden ser: relacionamiento, comunicación y/o información. Por ejemplo, “en los Estados Unidos, casi el 80% de todos los usuarios de Internet están en esta plataforma. Debido a que las redes sociales se alimentan de las interacciones entre las personas, se vuelven más poderosas a medida que crecen”. (Estudio alfa, 2020).

Por lo tanto, es necesario construir una App que permite que los usuarios estén conectados activamente, y que dentro de sus funciones tengan la posibilidad de participar, interactuar, cargar comentarios, reseñas y generar las mismas, al igual que recibir notificación de la misma App, para así construir un vínculo con el usuario y este pueda hacer uso de los servicios constantemente.

### Construcción en un App Builder

Para llevar a cabo el desarrollo de una Aplicación en un constructor App builder es necesario considerar diferentes componentes los cuales garantizan el óptimo rendimiento y funcionalidad de la aplicación.

Back – End: representa la organización en las pantallas principales, para llevar un control de las mismas. Estas pantallas funcionan con un sistema drag & drop (arrastrar y soltar) para dar un mayor acceso a las mismas. Dentro de esta, se debe de pensar en todas las secciones programadas para la App. Como lo serán:

- Menú
- Reservas
- Registros
- Actividades
- Contacto

UX (usabilidad y experiencia de usuario): representa la calidad de la aplicación, es una función que debe evaluarse para garantizar al usuario un buen servicio y un producto fácil de usar, entendiendo las necesidades del consumidor. Es importante desarrollar un sistema que sea casi intuitivo para el cliente, creativo y llamativo para así cautivar su atención y que éste se convenza de adquirir el servicio, por lo cual debemos asegurarnos de ofrecer un beneficio cuando el cliente está navegando dentro de la aplicación.

De esta manera Nanas 24/7 permite que el usuario al ingresar al aplicativo obtendrá un instructivo que le explicara cada una de las acciones y diferentes secciones que tiene el mismo las cuales están diseñadas pensando en el cliente y sus necesidades.

Secuencia de Onboarding: una vez realizado el estudio de mercado ya hemos identificado las necesidades de nuestro cliente, al igual que sus capacidades de interacción en la red. Pero aun así este componente está diseñado para brindar un espacio de primer encuentro y reconocimiento de usuario VS aplicativo.

Por lo tanto, será un espacio de bienvenida a nuestro nuevo usuario, y es reconocido como el primer momento de encuentro, ya que es la primera interacción con Nanas 24/7 por medio del cual pueda conocer y navegar cómodamente por la aplicación reconociendo cada sección y servicio y a su vez reconozca las funcionalidades de la App y los diferentes servicios que tenemos para ofrecer.

Herramienta de diseño

Figma es una herramienta de diseño que permite crear contenido de interfaces, este se puede poner en práctica directamente en los navegadores por lo cual es

compatible con Windows y Mac y es de uso gratuito, por lo cual beneficia a los desarrolladores para las PYMES. Otro de los beneficios es que es fácil de usar y se puede trabajar en línea es decir que solo con acceso a internet se trabaja de manera colaborativa, en equipo.

Por lo tanto, esta será la herramienta de diseño empleada para desarrollar la aplicación, puesto que es de fácil acceso y gratuita, es cómoda, rápida y compatible con los sistemas y su mayor beneficio es que puede integrar a varios participantes generando un trabajo más colaborativo.

Como es bien conocido, para dar uso de la tecnología móvil, llegaron los Smartphones que son conocidos como los teléfonos inteligentes que gracias a la evolución tecnología e innovación de la misma, crecen de manera exponencial cada vez y sus nuevos modelos son mejores que los anteriores dependiendo de sus marcas y dentro de las mismas. Por otra parte, para tener una funcionalidad exitosa, este tipo de teléfonos, contienen un sistema operativo el cual permite el desarrollo de sus acciones y complementos de la manera más óptima y segura, garantizando conectividad, acceso y comunicación al usuario en la red, estas características son las más básicas para este tipo de dispositivos, ya que existen otras más innovadoras y futuristas. Por lo tanto, vemos como “en el cuarto trimestre de 2020, Android tenía una participación del 89,23 por ciento del mercado móvil en Colombia, seguido de iOS, con el 10,43 por ciento. Ningún otro sistema operativo tenía una participación mayor al uno por ciento”. (Chevalier, S, 2021).

De esta manera podemos definir que el sistema operativo más utilizado en Colombia hasta el momento es el Android con una participación del 89,23% de la población seguidamente del IOS con una participación del 10.43% de la población colombiana dentro del cuarto trimestre del año 2020. Por lo tanto, vamos a describir cada uno de estos sistemas y las implicaciones para desarrollar una App dentro de los mismos.

## Sistema operativo Android

“ANDROID es una solución completa de software de código libre (GNU Linux) para teléfonos y dispositivos móviles. Es un paquete que engloba un sistema operativo, un Runtime de ejecución basado en Java con un conjunto de librerías de bajo y medio nivel y un conjunto inicial de aplicación destinada al usuario final. Android se distribuye bajo una licencia libre que permite la integración con soluciones de código de propietario”. (Dr. Papa Quiroz, 2012)

Android es un sistema operativo móvil basado en el Kernel de Linux, con una interfaz de programación Java, diseñado para ser utilizado en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas, Google TV y otros. Desarrollado por la Open Handset Alliance la cual es liderada por Google. (Android, s.f.)

## Lenguaje de programación en Android

Java: es el lenguaje de programación utilizado por Google para crear sus aplicaciones móviles en Android.

Java, se divide en varias plataformas según el tipo de proyecto que se vaya a llevar a cabo: Java SE (Standard Edition), que es el núcleo de todas las plataformas Java y que se utiliza comúnmente para desarrollar Apps de escritorio. Pero también encontramos Java EE, Java ME y Java FX. Cada una de ellas con sus especificaciones. (appnet, 2020)

Las herramientas de Java son:

JDK: son herramientas para el desarrollador

JRE: es la máquina virtual que permite ejecutar la App en un dispositivo

API: es el conjunto de clases y librerías que permiten desarrollar una App

Bloc de notas: se utiliza para editar texto y códigos necesarios, con este se copia y copia los archivos java.

## Sistema operativo IOS

iOS es un sistema operativo lanzado y utilizado por Apple. Su nombre proviene de iPhone OS. Es decir, iPhone Operative System o Sistema Operativo de iPhone. Utilizando las siglas, iOS. Se lanzó originalmente para el teléfono de la marca, aunque también se ha utilizado durante años en otros dispositivos de la compañía como en algunos de los reproductores de música iPod o en las tabletas iPad (hasta la llegada de iPadOS) (García R, 2021)

Se trata de un sistema cerrado que no puedes utilizar salvo en dispositivos de marca Apple. La gran diferencia con Android es esta: el sistema operativo de Google puede instalarse en infinidad de teléfonos de todas las marcas, pero iOS es un sistema cerrado y exclusivo para los aparatos de la marca de Cupertino. No para los demás. Al igual que otros sistemas operativos móviles, iOS nos permite instalar aplicaciones para añadir funciones a las que vienen por defecto en el smartphone. Es decir, más allá del teléfono o los mensajes puedes visitar la App Store en busca de aplicaciones que cumplan alguna función que necesitas, aprender inglés o hacer la compra. (García R, 2021)

## Lenguaje de programación en IOS

Xcode: es una herramienta de lenguaje que permite hacer aplicaciones móviles para iPhone e IOS, es un IDE estable, se desarrollan aplicaciones de manera profesional y complejas del tipo nativas.

Xcode es un conjunto completo de herramientas para desarrolladores que permite crear apps para Mac, iPhone, iPad, Apple Watch y Apple TV. Xcode combina las funcionalidades de diseño de la interfaz de usuario, programación, prueba, depuración y envío a App Store en un flujo de trabajo unificado. (Apple s.f.)

**3.2.5 Selección del Equipo.** Los siguientes equipos son de uso secundario ya que no están involucrados directamente, con el desarrollo del producto. Sin embargo, facilitan la ejecución del plan de negocio.

**Tabla 6. Selección del equipo**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNIDAD	VALOR PARCIAL
Escritorio para oficina	3	\$ 160.000	\$ 480.000
Sillas ergonómicas	3	\$ 95.000	\$ 285.000
Silla de espera	3	\$ 50.000	\$ 150.000
Tablero	1	\$ 80.000	\$ 80.000
Archivador metálico	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Mesa de juntas	1	\$ 600.000	\$ 600.000
Cámaras IP Vigilancia Y sistema de Monitoreo (prestación servicio)	10	\$ 100.000	\$ 700.000
Teléfono fijo	1	\$ 80.000	\$ 80.000
Computador Portátil HP	4	\$ 1.300.000	\$ 5.200.000
Impresora Multifuncional HP	1	\$ 700.000	\$ 700.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 8.775.000</b>

Fuente 40 Autores

### 3.2.6 Calculo de Cantidades de Materia Prima e Insumos

Materiales productivos

Están resumidos en todo aquel capital que aporta a la operación y ejecución del proyecto, como lo son:

- Administrador web
- Personal de prueba
- Servidor web: “Un servidor web se encarga de alojar el sitio, programa o aplicación que atiende las peticiones o solicitudes de los clientes, para que exista esta comunicación entre el servidor y el cliente se utiliza el protocolo HTTP”. (EcuRed,2012)
- Base de datos “Son repositorios de datos estructurados, organizados, relacionados. Uno de los propósitos de base de datos es proporcionar a los usuarios una visión abstracta de los datos. Conjunto de datos comunes



que se almacenan sin redundancia para ser útiles en diferentes aplicaciones”. (Silberschatz, 2002)

- Modelo de vista controlador (MVC)

Modelo-vista-controlador (MVC) es un patrón de arquitectura de software, que separa los datos y principalmente lo que es la lógica de negocio de una aplicación de su representación y el módulo encargado de gestionar los eventos y las comunicaciones. Para ello MVC propone la construcción de tres componentes distintos que son el modelo, la vista y el controlador, es decir, por un lado, define componentes para la representación de la información, y por otro lado para la interacción del usuario.<sup>12</sup> Este patrón de arquitectura de software se basa en las ideas de reutilización de código y la separación de conceptos, características que buscan facilitar la tarea de desarrollo de aplicaciones y su posterior mantenimiento. (Wikipedia s.f.)

Según (Lozano) describe MVC: su objetivo es aumentar la seguridad y separar totalmente la lógica de la aplicación de la interfaz de usuario.

#### Materiales no productivos

Son aquellos que no están involucrados directamente con el desarrollo de las funciones a elaborar para cumplir con el proyecto, sino que están vinculados de manera implícita para tener control sobre las mismas funciones. Estos suelen ser:

- Productividad de la aplicación: los tiempos de respuesta dentro de la aplicación no superan los 3 minutos
- Seguridad: la aplicación garantiza el buen uso de los datos registrados, teniendo como respaldo sus bases de datos, para proteger a sus usuarios y las acciones dentro de la aplicación.
- Disponibilidad: la Aplicación estará siempre disponible para el usuario y el uso del mismo ya que está desarrollada con tecnología de segunda generación, es decir que solo debe acceder a su dirección URL o por

medio del código QR. Sin embargo, es indispensable que el usuario tenga acceso a internet. En caso de actualizaciones serán ejecutadas en momentos que no afecten su productividad.

- **Mantenibilidad:** gracias a su tecnología, esta se actualizará de manera automática, estará en constante mantenimiento y además se puede editar para generar nuevas funcionalidades o a su vez realizar correcciones.
- **Portabilidad:** su tecnología permite la compatibilidad con los dos sistemas operativos más utilizados, por lo tanto, es de fácil acceso y también es un sistema portable así que siempre está a la mano para ser utilizado.
- **Operatividad:** este puede ser utilizado por cualquier usuario ya que está creada pensando en las necesidades del cliente de manera intuitiva.

### **3.3 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

Nanas 24/7 está diseñado para ser un e-commerce y aplicativo móvil, por lo cual no presentara atención al público, siendo innecesario ubicarse en un lugar con flujo de personas, sin embargo, se considera tener un espacio pequeño, representativo del proyecto, ubicando la infraestructura física y administrativa, en el cual se trabajará de manera presencial cuando las actividades lo demanden. Estas actividades pueden ser: contratación, planteamiento de proyectos y ejecución de actividades grupales e interacción con el grupo de trabajo. Dentro de esto, se implementa trabajo remoto y en horarios diversos, siendo el personal responsable de sus funciones.

Por lo tanto, el espacio estará ubicado en el departamento del Valle del Cauca, específicamente en el barrio la Flora al norte de la ciudad de Santiago de Cali.

#### **a) Macro localización**

El barrio la Flora está ubicado en la zona norte de la ciudad de Santiago de Cali, está dividido por un sector residencial en donde hay edificios de aparta estudios, casas de familia al igual que edificios de oficinas, espacios de oficinas amplias, establecimientos comerciales, entre otros. Este lugar presenta un clima cálido,

en contraste con la zona sur de Cali, donde constantemente se presentan fuertes lluvias debido a la cercanía de guaduales, cordillera y espacios poblados de agua como el río Pance y sus alrededores llenos de diversidad ambiental.

En este sector se encuentran bellas construcciones y diversidad de emprendimientos con grandes propuestas gastronómicas, como Tom glen, Antojitos Gourmet, Butcher, Fogón de leña, Crepes and Waffles, Mr. Wings entre otros. Además de estas propuestas gastronómicas hay talleres, almacenes de alta costura, oficinas reconocidas como lo es el Centro Nacional de Productividad (CNP), el Éxito la flora que es una cadena reconocida de súper mercado. Por lo tanto, estos emprendimientos, enriquecen la diversidad cultural del sector, convirtiéndola en un lugar concurrido por jóvenes y adultos educados y profesionales, que disfrutan de la tranquilidad del sitio.

Además, presenta una vida nocturna donde se combina la tranquilidad, seguridad, esparcimiento y sana diversión. De tal manera, este sector presenta la facilidad de conectarse rápidamente hacia el centro y oeste de la ciudad. Gracias a las vías alternas que presenta, generando un flujo de movilidad óptimo.

Por estas razones se presenta como un lugar fiable para ubicar la idea de negocio, al ser una zona centro de la ciudad, se facilita el ingreso para los colaboradores y proveedores de materia prima es accesible y no se dificultará el transporte, además no representa mucho en gastos, porque son trayectos cortos.

En cuestión ambiental el sector, cuenta con un lugar de recreación y entretenimiento bastante amplio, reconocido con el nombre del parque de la flora, en donde hay juegos para los pequeños, máquinas de ejercicio para jóvenes y adultos, es un lugar de sana convivencia, también gracias a las campañas de conservación ambiental, cuenta con gran vegetación lo cual genera armonía, tranquilidad, proporcionando un ambiente cálido y agradable a la hora de salir a un break.

## Imagen 8. Macro localización



Fuente 41 Google Maps

### b) Micro localización

Nanas 24/7 estará situado en un predio de oficinas en el barrio la Flora, el cual pertenece a la zona norte de la ciudad. Las calles del predio no son concurridas es una zona solitaria a un costado del éxito de la flora por lo cual el ambiente de trabajo es tranquilo y sereno sin interrupciones colectivas o activismos sociales.

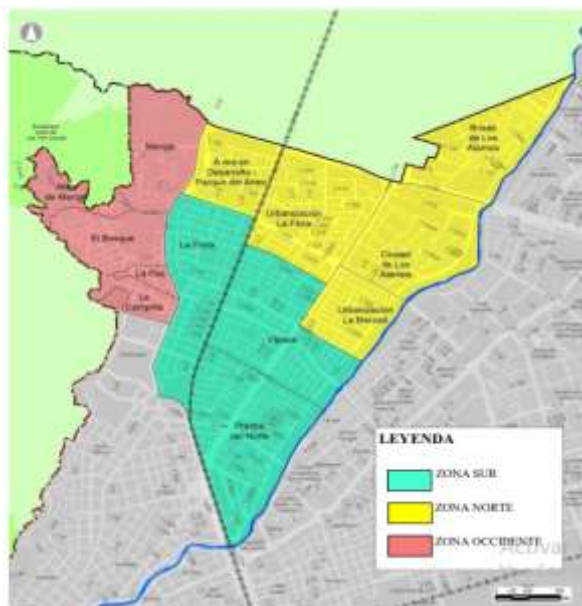
A unas cuadras del sitio está ubicada la estación del río de Álamos y esta presenta conexión con el norte y sur de la ciudad. Unos metros después está una de las terminales principales del transporte masivo, la Terminal de Menga, la cual presenta un flujo constante de buses con dirección a distintos lugares de la ciudad. Siendo la ubicación exacta de estas, es la Av. 3 Norte.

Además, presenta vías de acceso totalmente pavimentadas, y facilidad de transporte, servicios básicos de infraestructura como energía, acueducto, alcantarillado, y aseo, permitiendo un funcionamiento estable y sostenible. De igual forma el permiso P.O.T (Plan de ordenamiento territorial). Que garantiza que el terreno y la infraestructura de este es adecuada para resistir y abastecer variedad de negocios, no existirá ningún percance, daño o afectación por el exceso de los mismos.

En cuanto a la seguridad, el barrio tiene un buen sistema, puesto que constantemente es vigilado por la policía y el cuadrante del sector ya que es una zona comercial, la cual está expuesta a que ocurra cualquier tipo de inconveniente o incidente por parte de la ciudadanía.

Por parte de costos, esta zona al ser comercial, suele tener un costo adicional, con lo cual se ve reflejado en la facturación de los servicios públicos, los valores son mayores. La facturación de los servicios públicos es un poco elevada ya que se debe cancelar ítems como la recolección de basura constante, el aseo y alcantarillado suele ser mayor y además la energía que se utiliza es en más cantidad.

**Imagen 9. Micro localización**



Fuente 42 Google Maps

### **3.4 TAMAÑO DEL PROYECTO**

Nanas 24/7 se iniciará con una prueba piloto, la cual incluirá 10 profesionales para atender un público de 10 familias. Dentro del funcionamiento, cabe la posibilidad de tener algunos estudiantes quienes deseen realizar su proceso práctico en pedagogía, atención a primera infancia y afines. Se planea iniciar con 5 estudiantes y estos a su vez cubrirán 5 familias que van a adquirir el servicio de cuidado especializado para sus hijos. Al no tratarse de profesionales con experiencia estas personas tendrán un precio especial por prueba con el 10% de descuento, sin embargo, deben adquirir el servicio por un tiempo prolongado, no ocasional.

Las 5 familias restantes serán atendidas por profesionales con experiencia, quienes se evaluarán y contratarán por medio de la empresa, pero estos a su vez también tendrán un descuento por temporada de prueba del 5% y no tienen restricción de uso, es decir, que pueden solicitar el tipo de servicio que deseen.

Estos datos se establecen a través del estudio realizado con anterioridad en donde 68,9% de familias encuestadas, estuvieron dispuestas a adquirir nuestros servicios dentro de la prueba piloto, a su vez se recibieron postulaciones de estudiantes interesados.

Teniendo en cuenta las promociones realizadas, la comunicación con personas interesadas, publicidad digital, el estudio de mercado realizado, y otras estrategias utilizadas para cautivar a los clientes, determinamos que la demanda aumentará en un 22% anual, y que a partir del tercer año en adelante se incrementará en un 10%. Reconociendo esto como una demanda constante y posibilidad de abarcar nuevo público.

Por consiguiente, es necesario desarrollar la aplicación de Nanas 24/7 que logre soportar las visitas pronosticadas para el periodo de prueba además estar preparados a las variaciones que puede implicar el mercado en cuanto a la alza o baja de la demanda. De tal manera para dar inicio a la construcción de la App es necesario contratar un desarrollador web en rol de consultor externo, quien

se dedicará al diseño de la App e imagen del negocio, como la presencia en redes y páginas Web ya que a partir de esta nace nuestra aplicación de Nanas 24/7.

Es importante reconocer que el primer año de inicio del proyecto no representará mayores ganancias por lo tanto es importante reclutar gran cantidad de futuros profesionales que atiendan a los usuarios interesadas teniendo en cuenta el beneficio monetario significativo para los mismos, es una manera de crear alianzas con institutos y universidades, así adquirir permanencia de usuarios y fiabilidad de los mismos.

De manera funcional la App se iniciará con dominios gratuitos y/o pruebas de los mismos, contratando los servicios de un alojamiento web (web hosting) gratuito, el cual representa un costo inferior a los sistemas exentos de prueba o Premium, con el fin de reducir gastos. Sin embargo, cabe resaltar que este tipo de servicios son de alta calidad y permite que la App tenga un funcionamiento óptimo y excelente prestación de servicios.

## 4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

### 4.1 DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

Nanas 24/7 es un plan de negocio que consiste en la estructuración e implementación de una Aplicación móvil para ofertar el servicio de cuidado personalizado y fiable de niños en edades de 0 meses a 12 años de edad, que estarán a cargo de profesionales en carreras de pedagogía, primera infancia, fonoaudiología, psicología entre otras especializados y con experiencia en el cuidado de menores en la ciudad de Cali.

Es una idea dedicada a un nicho de mercado, el cual está conformado por padres profesionales ubicados en la clase media- alta y alta, en edades de 28 años en adelante que por sus ocupaciones laborales y/o personales no posean tiempo para cuidar a sus hijos, ya sea en determinados lapsos de tiempo o intermitentes. De esta manera buscamos suplir esa necesidad de ausencia de tiempo, para que a su vez estos no se sientan solos y crezcan acompañados, y así en un futuro no sientan la falta de una persona adulta en su formación y acompañamiento de la misma.

La situación que suele presentarse y las cuales se desean suplir ofreciendo el servicio de Nanas 24/7 se pueden enumerar en las siguientes:

- Padres: salen a laborar y sus hijos llegan del colegio y no tienen quien pueda supervisar de ellos.
- Surge un imprevisto laboral como: reunión, evento, amplia jornada laboral y demás y su hijo debe quedarse solo por un lapso de tiempo determinado.
- Los padres primerizos no saben qué hacer o cómo iniciar los hábitos y crianza del bebe.

La situación que hoy día vivimos por la pandemia del Covid-2019 ha ocasionado varias situaciones en los hogares como:



- Los padres se encuentran en trabajo remoto y su hijo en clases virtuales, pero no hay quien pueda supervisar sus clases y brindarle apoyo académico.
- El regreso a clases ha sido un tema de inseguridad, algún padre con hijos en edades pequeñas no les agrada la idea de enviar a su hijo sin su supervisión y cuidado.
- Debido al exceso de trabajo no pueden ofrecer tiempo a su hijo para realizar actividades de acompañamiento, dedicación, juegos dinámicos y demás para evitar aislamientos, inseguridades, entre otras.

Estas son una serie de ejemplos que se pueden presentar en las familias y hogares de la ciudad de Cali, y son estas las cuales Nanas 24/7 quiere evitar para que los futuros ciudadanos presenten una calidad de vida ejemplar, sin inconvenientes emocionales y de relacionamiento, capaces de desarrollarse en la sociedad.

**4.1.1 Misión.** Prestar un servicio de cuidado personalizado al infante bajo la orientación de un experto que se encargue de hacer énfasis en procesos de calidad y aprendizaje, lo cual permite el desarrollo cognitivo e integral del menor, generando seguridad y confianza en los padres.

**4.1.2 Visión.** Ser para el año 2023 una de las mejores opciones para los padres de familia a la hora de elegir un servicio de cuidado infantil en la ciudad de Santiago de Cali, gracias a la implementación de actividades de alta calidad

**4.1.3 Valores Corporativos.**

- Responsabilidad: contamos con un capital humano experto guiado en el servicio y convicción del mismo, que se compromete a cumplir con sus funciones e ir más allá de ellas.
- Honestidad: para nuestros clientes, ofrecemos calidad y precio a precio en nuestro portafolio de servicios.

- Respeto: Fortaleciendo la relación con nuestros clientes, brindando compromiso y atención al detalle. Además, cumpliendo con horarios de atención.
- Seguridad: Contamos con red de apoyo de la policía nacional y bomberos que en caso de emergencia nos atenderá de manera ágil y nos garantiza confianza en el sector de prestación del servicio.

**4.1.4 Filosofía del Trabajo.** Se afirma que la industria de las aplicaciones móviles, tanto para iOS como para Android no para de crecer. Datos relevados hace horas por la empresa de investigación especializada en aplicaciones móviles, App Annie, indican que el volumen de negocios de las apps superará los 6 mil millones de dólares anuales para 2021. Esa cifra representa un aumento del 160% respecto a la estimación de 2.3 mil millones de dólares de este año para las transacciones realizadas a través de aplicaciones móviles. (DigitalHouse, 2020)

Se conoce que las empresas han venido utilizando este tipo de herramientas para innovar en el mercado, con el fin de atraer más clientes y generar una mayor rentabilidad en sus negocios, ya que a través de ello consiguen automatizar sus procesos, volviéndose más eficientes y deseables para el cliente. Sin embargo, esta estrategia de mercado aumenta la competencia entre empresas, posicionándose en primeros y segundos lugares. Y es allí en donde estas deben resaltar, sacando a flote cada habilidad peculiar, que les permita el posicionamiento dentro del mercado. En ocasiones estas habilidades están relacionadas con la ejecución de procesos, prestación de servicios, atención al cliente y otras, que ayudan a marcar la diferencia y aumentar la productividad.

Por tal razón en Nanas 24/7 tenemos en cuenta la calidad con la cual ejecutamos los métodos y estrategias a nivel interno, actuando principalmente con el capital humano de la entidad y las tareas que estos desempeñan dentro de la misma, para así mejorar la productividad y la rentabilidad, desempeñando la eficacia y eficiencia en las funciones de cada uno.

Con lo cual, la idea que exponemos es brindar a los líderes de grupo herramientas, para la optimización del tiempo en los procesos, por medio del desarrollo y capacitación del talento humano y sus capacidades personales, mediante un método o filosofía de empresa reconocido como el método de las 5E.

El modelo 5E se basa en la teoría constructiva del aprendizaje, que sugiere que las personas construyan conocimientos y significados a partir de las experiencias. Al comprender y reflexionar sobre las actividades, los estudiantes pueden conciliar conocimientos con ideas previas. (Mujica. R, 2019)

Se implementa este modelo, puesto que debido a las demandas sociales precisamos de líderes y no jefes de área, quienes ayuden, orienten e instruyan al capital humano a potenciar las habilidades adquiridas a través del conocimiento y experiencia, para encaminar las en el hacer consiguiendo buenos resultados como lo pueden ser la productividad y el trabajo en equipo, que, por su parte, se verá reflejado en el clima laboral de la organización.

Dentro de nuestra organización, este método está basado en entrenar, educar, enseñar, entretener, emocionar, los cuales serán descritos a continuación:

1E. Entrenar/trabajar: consiste en capacitar al personal en sus habilidades, es el espacio en el cual se pretende ayudar a desarrollar sus habilidades, capacidades enfocadas en su puesto de trabajo, consiguiendo metas, objetivos y planificación de las mismas.

2E. Educar: el líder debe ser el ejemplo de su equipo, se considera que este debe actuar conforme a los lineamientos de la organización, demostrando en su grupo que de las buenas costumbres se construyen caminos de éxito, es decir que este a su vez debe reflejarse en cada colaborador, compartir situaciones y recursos para crear y no imponer.

3E. Enseñar: implementar diferentes estrategias pedagógicas y psicológicas partiendo de las necesidades de ambas partes, que permitan la formación de una forma equitativa y continua, para que así el colaborador demuestre progreso y empatía con sus procesos y funciones.

4E. Entretener: provocar emoción y relacionamiento al trabajador con su trabajo, por medio de la motivación y que este reconozca sus funciones con placer, para que así sea dedicado y cumplido en sus obligaciones. Esto se consigue a través de las convivencias grupales, haciendo uso de la comunicación y empatía, mejorando el relacionamiento y convivencia dentro de la organización.

5E. Emocionar: se debe tener en cuenta la parte emocional y psicológica del colaborador puesto que estas definirán su rendimiento y compromiso. Un colaborador con un alto bienestar emocional, será dinámico, entregado en sus funciones, perseverante y perfeccionista, apuntándole a nuestro ideal de eficacia y eficiencia por una mayor productividad. Esto se puede conseguir a través de un salario emocional.

## 4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### a. Procesos operativos

Los procesos operativos en Nanas 24/7 están enfocados en la prestación del servicio personalizado de cuidado a menores de edad, ya que esta es la idea fundamental del proyecto. Están definidos por 5 pasos en los cuales se involucra el cliente desde la solicitud del servicio, hasta la finalización del mismo.

**Imagen 10. Procesos operativos**



Fuente 43 Internet

La imagen anterior representa los 5 pasos del proceso operativo

1. Atención comercial: esta atención se da entre el cliente y el servidor web, es decir que el cliente es quien interactúa con la aplicación y de acuerdo a sus necesidades elige el tipo de servicio que más se adecua a ellas. El tiempo se define desde que el interesado ingresa en la aplicación realiza los pasos correspondientes y ejecuta su elección.
2. Análisis del requerimiento: este paso es analizado por el coordinador de selección y bienestar, una vez cuando se reporta una solicitud de servicio es este quien determina la asignación del profesional adecuado, de acuerdo a las necesidades del cliente.
3. Producción del servicio: una vez analizado el reporte el coordinador de selección y bienestar se encarga de informar a las partes sobre la ejecución del servicio. Es decir que este se debe comunicar.
4. con el profesional encargado, debe entregar las informaciones pertinentes del cliente y así éste elabora su plan de trabajo, por otro lado, se comunica a través de llamadas o correo electrónico con el cliente para dar la información sobre el profesional, una vez realizado este proceso se cierra. Este paso se realiza, una vez que el cliente haya finalizado el pedido de su servicio; el tiempo de espera para comunicación es un día hábil o el tiempo pertinente.
5. Entrega del servicio: el profesional se dirige hasta el lugar de desempeño, es decir la casa del cliente, y sigue su plan de trabajo, cumpliendo con sus funciones y horarios de acuerdo a las necesidades y sugerencias del cliente. La duración de este paso involucra el tipo de servicio elegido por el cliente.

6. Post venta: dentro de esta el cliente evalúa el desarrollo del personal, sus actividades y la prestación del servicio de acuerdo a las directrices, a través de una encuesta de satisfacción y finalmente deja comentarios sobre el servicio prestado, y recomendaciones de mejora o agradecimientos, una vez terminado el servicio.

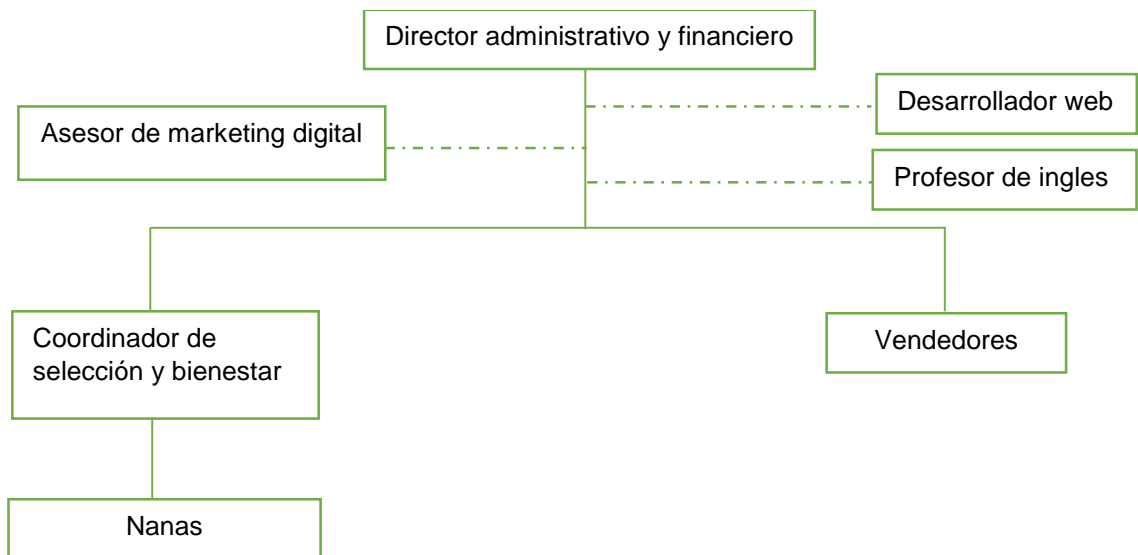
b. Descripción de puestos

Organigrama

El siguiente organigrama plantea la organización del capital humano encargado de cumplir los objetivos de la organización, además clarifica cada uno de los puestos de trabajo requeridos para el cumplimiento de las actividades y su jerarquía.

Está comprendido por un organigrama horizontal que proporciona una jerarquía descendente desde un nivel superior a uno inferior.

**Figura 20. Organigrama Nanas 24/7**



Fuente 44 Autores

Las tablas plasmadas a continuación, describen los puestos de trabajo que requiere Nanas 24/7 para su óptimo crecimiento, cada uno de ellos está diseñado

para identificar el rol de cada recurso humano, sus habilidades y compromisos además la formación que requieren para hacer parte de nuestro proyecto.

**Cuadro 4. Perfil Director administrativo y financiero**

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b><i>Nombre del cargo</i></b>	Director administrativo y financiero
<b><i>Área</i></b>	Administrativa
<b><i>Jefe directo</i></b>	No aplica
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Ser líder, trazar un plan de acción que le permita dar cumplimiento y orden a todas las actividades de la empresa para el cumplimiento de objetivos.
<b><u>FUNCIONES ESPECÍFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar funciones de dirección y gerencia</li> <li>• Representar a Nanas 24/7</li> <li>• Trazar plan de negocios</li> <li>• Direccionar el capital humano de la empresa</li> <li>• Tomar decisiones de cada uno de los departamentos de la empresa</li> <li>• Mantener la liquidez de la empresa</li> <li>• Mantener a la compañía en actualización</li> <li>• Velar por la productividad</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contable y económico</li> <li>• Innovador</li> <li>• Direccionar</li> <li>• Productivo</li> <li>• Investigativo</li> <li>• Social</li> <li>• Servicio</li> <li>• Mercadeo</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua</li> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Manejo del tiempo</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en administración de empresas o ingeniería de proyectos</li> <li>• Conocimiento de inglés</li> </ul>
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, sin riesgo alguno, su puesto de trabajo está adecuado ergonómicamente para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas por malas posturas o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 46 Autores

**Cuadro 5. Perfil Coordinador de selección y bienestar**

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Coordinador de selección y bienestar
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Jefe directo</b>	Director administrativo y financiero
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Brindar apoyo al director administrativo y financiero en actividades de contratación, nómina, administrar y controlar los servicios de la aplicación, al igual que el direccionamiento de persona
<b><u>FUNCIÓNES ESPECÍFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y selección de personal</li> <li>• Contratación</li> <li>• Ejecución de nómina</li> <li>• Alistar y direccionar el personal para el cumplimiento del servicio</li> <li>• Brindar acompañamiento y atención al cliente</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contable y económico</li> <li>• Innovador</li> <li>• Logístico</li> <li>• Productivo</li> <li>• Social</li> <li>• Servicio</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo del tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnólogo en áreas administrativas</li> <li>• Inglés intermedio</li> </ul>
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, sin riesgo alguno, su puesto de trabajo está adecuado ergonómicamente para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas por mala postura o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 47 Autores



Cuadro 6. Perfil Desarrollador web

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b>Nombre del cargo</b>	Desarrollador web (asesor externo)
<b>Área</b>	Producción
<b>Jefe directo</b>	Director administrativo y financiero
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Desarrollar el proyecto técnico digital, conforme al plan de acción, presentado el perfil de Backend y el Frontend
<b><u>FUNCIÓNES ESPECÍFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la aplicación móvil</li> <li>• Diseñar las características de la App</li> <li>• Programar la página web</li> <li>• Realizar mantenimiento constante de los recursos digitales</li> <li>• Actualizar constantemente los equipos de la compañía</li> <li>• Plantear y diseñar estrategias para la digitalización y automatización de procesos</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informáticos</li> <li>• Creación de software</li> <li>• Tecnológicos</li> <li>• Seguridad de redes y datos</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo del tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero informático o ingeniero de sistemas</li> <li>• Inglés intermedio</li> </ul>
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, sin riesgo alguno, su puesto de trabajo está adecuado ergonómicamente para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas Por malas posturas o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 48 Autores

**Cuadro 7. Perfil Marketing digital**

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b><i>Nombre del cargo</i></b>	Marketing digital (asesor externo)
<b><i>Área</i></b>	Proyectos
<b><i>Jefe directo</i></b>	Director administrativo y financiero
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Plantear estrategias de promoción, venta, comercialización, comunicacionales y publicitarias que se ejecutarán en los medios digitales. Además, debe redactar el contenido (copywriter), preparando textos y mensajes que la web presentará, será el encargado del SEO y SEM de la compañía y del User Experience.
<b><u>FUNCIÓNES ESPECÍFICAS</u></b>	Administrar redes sociales y plataformas de comunicación Crear publicidad Crear contenido digital Redactar mensajes de contenido Direccionar el SEO y SEM en la compañía
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción y comercialización de productos</li> <li>• Presencia en redes sociales</li> <li>• Plataforma digitales</li> <li>• Publicidad y mercadeo</li> <li>• Redacción de textos</li> <li>• Idiomas</li> <li>• Multimedia</li> <li>• Promoción en redes</li> <li>• User experience</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	Comunicación continua Trabajo en equipo Manejo del tiempo Responsabilidad
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	Mercadólogo con énfasis digital
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, y espacios al aire libre, con riesgo de dolencias o seguridad, su puesto de trabajo en oficina, está adecuado ergonómicamente, para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas por malas posturas o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 49 Autores

**Cuadro 8. Perfil Docente de inglés**

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b><i>Nombre del cargo</i></b>	Profesor de inglés
<b><i>Área</i></b>	Servicios
<b><i>Jefe directo</i></b>	Director administrativo y financiero
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	Orientar a los menores en su proceso de formación, haciendo hincapié en la enseñanza y aprendizaje de habilidades para un nuevo idioma, brindando asesorías en el idioma inglés.
<b><u>FUNCIONES ESPECÍFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar clases de inglés al menor</li> <li>• Proporcionar habilidades de enseñanza</li> <li>• Orientar al menor en el idioma inglés</li> <li>• Crear lazos de comunicación en el idioma</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Innovación</li> <li>• Habilidades de enseñanza</li> <li>• Proactividad</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo del tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	Profesional en idiomas
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, su puesto de trabajo está adecuado ergonómicamente para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas por mala postura o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 50 Autores

Cuadro 9. Perfil del Vendedor

<b>NANAS 24/7</b>	
<b>Servicio personalizado</b>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	
<b><u>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</u></b>	
<b><i>Nombre del cargo</i></b>	Vendedor
<b><i>Área</i></b>	Ventas y distribución
<b><i>Jefe directo</i></b>	Director administrativo y financiero
<b><u>FUNCIÓN GENERAL</u></b>	crear lazos con posibles clientes de acuerdo a las necesidades, teniendo en cuenta la fidelización del usuario con nuestros servicios.
<b><u>FUNCIONES ESPECÍFICAS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar el producto</li> <li>• Adquirir nuevos usuarios</li> <li>• Fidelizar clientes</li> <li>• Crear lazos de comunicación con los distintos clientes</li> </ul>
<b><u>CONOCIMIENTOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Innovación</li> <li>• Habilidad en ventas</li> <li>• Proactividad</li> <li>• distribución y ventas</li> </ul>
<b><u>HABILIDADES</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación continua</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Manejo del tiempo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> </ul>
<b><u>EDUCACIÓN</u></b>	Tecnólogo en dirección y ventas
<b><u>CONTEXTO DEL PUESTO</u></b>	Ejecuta su labor en oficinas, y en calle realizando promoción del servicio, presenta riesgo en calle, sin embargo, su puesto de trabajo está adecuado ergonómicamente para evitar lesiones físicas, como dolores musculares o traumas por mala postura o actividades repetitivas.
<b>ELABORADO POR: RRHH</b>	

Fuente 51 Autores

### **4.3 MODELO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

Según Ruano (citado en S. Agreda Arteaga, 2014). Menciona que “Es un proceso mediante el cual la empresa se encarga de atraer candidatos calificados con el perfil adecuado para los puestos vacantes” (p.69).

El modelo de reclutamiento planteado para Nanas 24/7 será un reclutamiento externo puesto que la organización no cuenta con capital humano activo, por lo tanto, los profesionales que serán elegidos para los puestos de trabajo demandados por la compañía serán personas externas a los creadores de la misma. Los cuales se atraerán por medio de portales web, bolsas de empleo digitales y universitarias con las cuales se desea tener convenios, también entidades temporales. A través de estas se realizarán y digitarán los respectivos anuncios de las vacantes. En este caso, los candidatos que serán atraídos por medio del reclutamiento externo serán profesionales potenciales interesados en la demanda de la organización que a su vez pueden estar disponibles inmediatamente o ser empleados en otras organizaciones.

El proceso de reclutamiento externo será dirigido por el área de recursos humanos, quien se encargará de recibir los currículos y evaluar a los candidatos según sus habilidades, formación y experiencia. Este los asociará con el cargo aspirante y las diferentes vacantes, para al final decidir si cumple los requisitos, para que continúe con el proceso de selección. Este proceso será verificado por el área administrativa.

Las técnicas que se llevarán a cabo dentro de este proceso serán el análisis curricular y la entrevista telefónica de verificación de condiciones y requisitos. Con el fin de constatar la información proporcionada por terceros y el interés del aspirante.

El análisis curricular consiste en corroborar la información inscrita y proporcionada por medio del mismo, es decir verificar datos personales, pasado judicial y honestidad del aspirante, a través de portales institucionales. En caso de experiencia o labor activa verificarla, relacionar recomendaciones en caso de tenerlas, verificar la cronología de fechas, al igual que analizar la redacción del

documento entre otras actividades que se consideren necesarias de acuerdo al cargo.

La entrevista telefónica se realiza con el fin de tener un mayor acercamiento del aspirante y verificar que los datos compartidos hayan sido los correctos, que no tengan errores y comprobar si cuenta con el perfil y requisitos a partir de una serie de preguntas técnicas, teniendo en cuenta sus respuestas, por ejemplo, si es un aspirante a prácticas es necesario verificar si ya realizó prácticas o no. Además, se verificará el interés y disposición para continuar con el proceso.

#### **4.4 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Esta función se traduce en una serie de pasos e instancias por las que pasan los candidatos a un puesto de la organización y que se constituyen en verdaderos tamices que favorecen que los candidatos más adecuados a un puesto sean los que finalmente los ocupen (Ledesma & Fernandez, 2007, p.61).

Una vez se haya reclutado una cantidad responsable de aspirantes para las vacantes se procederá a llevar a cabo el proceso de selección para determinar qué candidato reúne cada una de las características necesarias para ocupar el puesto al cual se postula. Cabe resaltar que dentro de este no solo se evaluarán habilidades técnicas ni aptitudes sino también calidad humana, desenvolvimiento, comunicación y actitudes a la hora de expresarse, con el fin de conocer sus aspiraciones dentro del cargo y evaluar cada una de las reacciones frente al mismo.

Dentro de este proceso, Nanas 24/7 aplicará el modelo de selección por competencia o estratégico. En donde Cuesta (2000) describe que “La selección por competencias se enfoca esencialmente en el desarrollo, en lo que las personas, serán capaces de hacer en el futuro, por lo que el pensamiento estratégico y la proactividad le son inherentes. Implicando mayor integración entre estrategia, sistema de trabajo y cultura organizacional, junto a un conocimiento mayor de las potencialidades de las personas y su desarrollo,

dando mayor garantía a lo que el personal puede lograr en un puesto de trabajo” (p.21)

De esta manera definimos que cualquier tipo de profesional independientemente de su centro de formación, cumple con las habilidades técnicas para desenvolverse en su área de estudio, puesto que se preparó y especializó en ella a través del tiempo. Sin embargo, eso no implica que tenga el suficiente conocimiento para desempeñarse, al igual que no garantiza que sea productiva en el futuro, es por eso que no es indispensable elegir a un candidato teniendo en cuenta su experiencia porque este puede quedarse toda la vida desarrollando las mismas funciones, tampoco evaluar su centro de formación, porque no define su aprendizaje ya que todos aprendemos de una forma diferente y a su vez el nivel de formación porque en ocasiones solemos ser profesionales improductivos con falta de interés, y dedicación.

#### **4.4.1 Solicitud del empleo.**

**4.4.2 Entrevista.** Por consiguiente, una vez realizado el proceso de reclutamiento, se iniciará la etapa de selección por medio de una entrevista en la cual se pretende conocer a profundidad al aspirante definiendo su capacidad de aprendizaje, creatividad, adaptabilidad al cambio, trabajo en equipo, orientación del trabajo, autoevaluación, superación, vocación, servicio, flexibilidad, tolerancia y humanidad, ya que es una empresa con vocación al servicio. Estas serán algunas de las destrezas que debe reunir el candidato para continuar con su proceso de selección y en un futuro ser partícipe de nuestro equipo de trabajo.

Esta entrevista será dirigida por el administrador de la empresa, quien reúne las capacidades del líder comunicador, con un alto nivel de relacionamiento y persuasión, capaz de distinguir entre afirmaciones reales o manipuladas.

**4.4.3 Exámenes.** Una vez elegido un finalista se realizarán exámenes físicos para comprobar la salud física e integral de nuestro candidato y que a futuro no vaya a ser representativo de un gasto más para la empresa.

Serán exámenes médicos de tipo ocupacional realizados por un médico especialista en salud ocupacional, el cual generará un certificado de aptitud laboral del trabajador y las condiciones en las cuales se encuentra.

Se realiza con el fin de monitorear cada riesgo que puede sufrir o tener el finalista, dentro de este se evaluará las condiciones de salud física, mental y social. Definiendo así su capacidad física, mental y de relacionamiento por parte de un profesional, a partir de ello se considera si es apto o no para laborar.

#### **4.5 PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Este proceso se da una vez finalizado el reclutamiento y selección del personal, es decir cuando el candidato pasará a ser reconocido como colaborador de la empresa y desempeña un rol dentro de ella, cumpliendo con actividades específicas en 8 horas diarias, las cuales serán remuneradas por medio de un salario.

Teniendo en cuenta el tipo de colaboradores que se tendrá en la compañía como lo son profesionales en rol de prestación de servicios y estudiantes en etapa práctica, se implementarán tres tipos de contrato dentro de la organización, estos serán:

1. Contrato de trabajo: quienes se tendrán bajo esta modalidad serán nuestros trabajadores de planta, a los cuales se les debe pagar todas las prestaciones sociales de ley dependiendo su valor salarial, ya que tienen derecho sin importar su tiempo de labor o permanencia.



2. Contrato por prestación de servicios: se contratarán bajo este término todos aquellos asesores o profesionales que brinden un servicio temporal a la empresa o ajeno al funcionamiento interno. Por medio de este la compañía queda exenta de pagar cualquier tipo de prestación social, ya que esta modalidad implica que el colaborador debe responder y correr con los gastos de (salud, ARL y pensión).
3. Contrato en prácticas: bajo esta modalidad serán contratadas algunas niñas según el caso, que se encuentren en su etapa práctica, para que las aspirantes sean contratadas bajo esta modalidad deben tener una titulación o certificado que garantice su nivel y que no sea mayor a 5 años, además no pueden haber firmado un contrato de prácticas con duración de 2 años. A su vez, si son aptas se contratarán por un tiempo de seis meses y devengarán el 75% del SMLV, por lo cual la empresa está en la obligación de asumir los costos de prestaciones sociales de ley.

Se conoce que estas contrataciones presentan obligaciones contractuales, que deben ser estipuladas en el contrato y avaladas por el empleador, también tiene obligaciones legales como las prestaciones sociales que se reflejan la nómina y los aportes parafiscales que se realizan al estado como una obligación o aporte por el funcionamiento de la organización. Pero a su vez esto se compensará con los beneficios que brinda la Ley 1429 y la SAS, los cuales se pueden resumir en disminución en el impuesto de renta, reducción en el pago de matrícula mercantil y menor retención en la fuente.

Se debe tener en cuenta que las prestaciones sociales se pagarán conforme al tiempo laborado por el trabajador, y se calcularán según el sueldo devengado por éste, además debe incluir recargos nocturnos, dominicales y festivos, lo mismo que las comisiones, el auxilio de transporte y horas extras, si es necesario.

Al final se registra y acepta con una firma determinando que ambas partes están dispuestas al cumplimiento de las obligaciones y derechos del mismo.

**4.5.1 Inducción del Personal.** La inducción del personal será determinada por un lapso de 6 días laborables y será guiada por el encargado de recursos humanos o si este cuenta con un supervisor él se encargará de su proceso.

Dentro de los dos primeros días el colaborador descubrirá un poco más sobre la empresa, su sistema organizacional, filosofía del trabajo, función dentro del mercado, y demás. Debe leer manual de compromisos y código de la empresa.

El día siguiente deberá conocer la infraestructura física y virtual de la compañía, es decir que el encargado de su inducción deberá dar un recorrido con la persona de manera presencial para conocer las instalaciones y sus alrededores, finalizado el recorrido procederá a conocer la infraestructura web, explorar por la app, indagando sobre los tipos de servicio que se ofrecen y el proceso de adquisición del mismo.

Para dar secuencia al día anterior, el colaborador deberá dirigirse a cada puesto de trabajo por un determinado tiempo, para reconocer su equipo de trabajo, sus compañeros, comunicarse y empezar a interactuar con ellos. Deberá indagar un poco sobre las funciones de cada puesto de trabajo y colaborar en el mismo.

Los dos días finales, después de los recorridos y participación dentro de la empresa, se le presentará su puesto de trabajo, sus superiores ellos darán la bienvenida a la organización al final del día. Además, se explicarán a groso modo las funciones específicas que implican su cargo, permitiendo que haga un reconocimiento de las mismas y asimile su rol y funcionamiento dentro de la compañía.

## **4.6 PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL**

El proceso de capacitación y entrenamiento es una herramienta que se utiliza dentro de la organización con el fin de preparar y habilitar al personal en el desarrollo de sus futuras funciones, con el fin de obtener al final del ejercicio excelentes resultados, resaltando así la eficiencia y eficacia en el capital humano, al igual que dar claridad a la ejecución de los procesos.

Hernandez y sanchez afirman que En la literatura existen dos enfoques, uno es el desarrollado por consultores empresariales, y el desarrollado por académicos, aunque los dos comparten la idea principal sobre la importancia del entrenamiento en la innovación y generación de capacidades tecnológicas para la competencia globalizada. Las diferencias se encuentran en el nivel de reflexión sobre la apropiabilidad, acumulación y naturaleza del conocimiento. (Hernández y Sánchez, 2004)

**4.6.1 Capacitación.** De acuerdo a lo anterior, el proceso de entrenamiento en Nanas 24/7, se llevará a cabo en 3 días laborales de 6 horas, dentro de estos días se pretende capacitar al personal, preparándose y formándose de acuerdo a sus habilidades y a las exigencias del cargo.

Los tres 3 días se dividen en un día teórico, en el cual se educará al empleador dando a conocer los procesos del puesto, las diferentes actividades que debe llevar a cabo para su cumplimiento, las herramientas las cuales debe utilizar y manera la cual debe aplicarlas para obtener buenos resultados, es decir que el primer día de entrenamiento está comprendido por un día de academia, guiado por su supervisor o jefe inmediato.

Posterior a esto los 2 días siguientes son prácticos en el cual el personal se desenvolverá y llevará a la práctica todos los procesos anteriormente entendidos y es aquí donde reunirá la experiencia necesaria para desempeñarse de una manera óptima dentro de sus funciones y labores. Dentro de este proceso la persona podrá consultar con su superior algún tipo de mejora o adecuación en

la cual este considere prudente innovar o someter a cambio, es decir que aquí puede sacar a flote todas sus habilidades, creatividad y compromiso con el cargo, además recibirá una asesoría constante por parte de su equipo de trabajo y supervisor en caso de confusiones.

Por lo tanto, la preparación del capital humano a través del entrenamiento, permite la adaptación de la persona al puesto de trabajo, garantizando la productividad del mismo, puesto que se brinda seguridad por medio de la educación y también se adquiere supervisión del empleado evitando incidentes los cuales representan gastos para la compañía.

**4.6.2 Adiestramiento.** Capacitar es desarrollar las destrezas y habilidades intelectuales de alguien para hacerlo competente en una determinada tarea. A lo cual podemos agregar que quien capacita posee las habilidades para compartir y es responsable de los resultados de este proceso de inversión en la organización. La capacitación es un proceso largo y es resultado de años de aprendizaje cuando se dan pequeños pasos a corto plazo con objetivos específicos. El aprendizaje es llamado efecto de experiencia y otras bases (Gélinier, 1989).

Capacitar es desarrollar las destrezas y habilidades intelectuales de alguien para hacerlo competente en una determinada tarea. A lo cual podemos agregar que quien capacita posee las habilidades para compartir y es responsable de los resultados de este proceso de inversión en la organización. La capacitación es un proceso largo y es resultado de años de aprendizaje cuando se dan pequeños pasos a corto plazo con objetivos específicos. El aprendizaje es llamado efecto de experiencia y otras bases (Gélinier, 1989).

Es decir que la persona encargada de capacitar debe ser un líder que guíe y oriente al personal, y que sea capaz de resaltar las destrezas y competencias del elegido, con el fin de educarlo hacia el logro de las funciones y actividades. Brindándole confianza y seguridad para que este sea capaz de tomar decisiones.

Por lo tanto el proceso de capacitación será dirigido por una persona altamente calificada, que comparta habilidades de comunicación y compromiso y que a su vez tenga permanencia dentro de la misma, en este caso los superiores que son

aptos para desempeñarse en esta labor es el administrador ya que reúne diversas competencias sociales y técnicas que le permiten interactuar de una forma adecuado con el nuevo personal y a su vez este se encarga de la coordinación y dirección de cada puesto de trabajo.

Cada puesto de trabajo requiere entrenamiento y su duración será la misma, sin embargo, hay cargos que requieren mayor supervisión dentro del primer mes de labor ya que infiere en la parte técnica y legal por ejemplo los procesos de contratación, ejecución de nómina puesto que estos pueden llegar a retrasar la puesta en marcha de los proyectos.

Con base a lo anterior se define que el entrenamiento será llevado a cabo dentro de la organización y dictado por un miembro directo de la misma.

Se identifica que existirán dos tipos de entrenamiento, entrenamiento por ingreso del personal, el cual hace referencia a la educación principal que tiene el elegido a la hora del ingreso a la compañía y el entrenamiento por actualización de funciones o implementación de nuevas competencias en el cargo, el cual se resume en la capacitación que recibirá el personal debido una actualización del sistema organizacional o el implemento y/o actualización de nuevas funciones, se entiende que existe la posibilidad de que este tipo sea dictado por una persona externa, teniendo en cuenta se trata de alguna tecnología, sistema o capacitación exigida por ente público como bioseguridad, primeros auxilios entre otras.

#### **4.7 FUNDAMENTACIÓN CARGOS Y FUNCIONES ESTRATÉGICAS**

Se representa la fundamentación de cada uno de los cargos requeridos para el correcto funcionamiento de la organización de acuerdo al organigrama y estructura organizacional. Teniendo en cuenta el recurso humano necesario.

**Cuadro 10. Cargo del Director administrativo y financiero**

<i>Fundamentación de cargos y funciones estratégicas</i>	
<b>Cargo</b>	Director administrativo y financiero
<b>Descripción de área</b>	Es un líder por naturaleza que se encargará de planificar y organizar cada actividad para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, además debe coordinar y direccionar cada área de trabajo dentro de la misma. No tiene ningún tipo de supervisor, pero deberá ser el representante legal a nivel organizacional y responder por todos los ingresos y egresos, garantizando la liquidez.
<b>Fundamentación del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Habilidad de liderazgo</li> <li>● Compromiso</li> <li>● Habilidad técnica, humana y conceptual</li> <li>● Habilidad de negociador</li> <li>● Comunicador</li> </ul>
<b>Identificación y naturaleza del cargo</b>	El gerente administrativo y financiero dentro de esta no tiene ninguna dependencia de orden jerárquico ya que con este se inicia el despliegue de cada área de la empresa. Sin embargo, este debe reportar informes a los inversionistas del proyecto.
<b>Perfil del cargo</b>	<p>a) <b>Nivel académico:</b> Administrador de empresas</p> <p>b) <b>Experiencia:</b> en dirección de proyectos y personal respondiendo a índices de productividad</p> <p>c) <b>Cualidades:</b> coordinación, trabajo en equipo, empatía, responsabilidad</p> <p>Competencias: Idioma inglés intermedio, pensamiento estratégico</p> <p><b>Destrezas:</b> contables, mercadeo y gerencia</p>
<b>Funciones estratégicas del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Direccionar cada área funcional de la organización</li> <li>● Tomar decisiones frente a cada proyecto</li> <li>● Garantizar la liquidez de la compañía</li> <li>● Comunicar cada decisión tomada</li> <li>● Intervenir en la solución de conflictos</li> <li>● Distribuir los recursos</li> <li>● Negociar de acuerdo a las necesidades</li> <li>● Realizar aportes de salud y nómina</li> </ul>

Fuente 52 Autores

**Cuadro 11. Cargo Coordinador de selección y bienestar**

<i>Fundamentación de cargos y funciones estratégicas</i>	
<b>Cargo</b>	<b>Coordinador de selección y bienestar</b>
<b>Descripción del área</b>	Es el área que brindará apoyo al director administrativo y financiero dentro del proceso humano y las implicaciones de la misma, con el fin de garantizar un excelente clima laboral y funcionamiento óptimo de las áreas, para cumplir con las metas y objetivos de la organización.
<b>Fundamentación del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión del talento</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Resolución de conflictos</li> <li>● Comunicador</li> </ul>
<b>Identificación y naturaleza del cargo</b>	El coordinador de selección y bienestar debe reportar sus decisiones y depende directamente del director administrativo y financiero, este debe cumplir con todas las funciones predispuestas por su superior y brindar apoyo al mismo, en requerimientos de área y los requerimientos del personal.
<b>Perfil del cargo</b>	<p>a) <b>Nivel académico:</b> Tecnólogo profesional en gestión empresarial con estudios contables</p> <p>b) <b>Experiencia laboral:</b> reclutamiento y selección de personal, contratación, desarrollo de nómina, afiliaciones a prestación social y prestación de servicios.</p> <p>c) <b>Cualidades:</b> vocación de servicio, desarrollador del talento y ágil</p> <p><b>Capacidades:</b> razonamiento cuantitativo, pensamiento analítico, visionario</p> <p><b>Destrezas:</b> contables y de orden tributario, gestión de conflictos, sistemas.</p>
<b>Funciones estratégicas del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar los procesos de reclutamiento y selección del personal</li> <li>● Realizar contratación del personal de trabajo y afiliaciones correspondientes</li> <li>● Coordinar la prestación de servicios para los clientes</li> <li>● Respalda los servicios para el cliente</li> <li>● Direccionar a los profesionales para la prestación del servicio a los interesados</li> <li>● Realizar la disciplina de los colaboradores</li> <li>● Radicación y cobro de incapacidades</li> </ul>

Fuente 53 Autores

**Cuadro 12. Cargo del Desarrollador Web**

<i>Fundamentación de cargos y funciones estratégicas</i>	
<b>Cargo</b>	Desarrollador web
<b>Descripción del área</b>	El desarrollador pertenece al área de producción y servicio es reconocido como un asesor externo y es el encargado de garantizar el soporte y el funcionamiento de la aplicación móvil y la página web sus funciones dentro de la organización son de gran importancia ya que están relacionados con el funcionamiento directo de su actividad de lucro. Puesto que, sin desarrollo y soporte técnico no se puede llevar a cabo el funcionamiento de la misma
<b>Fundamentación del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Creatividad</li> <li>● Planificación en fases</li> <li>● Flexibilidad ante el cambio</li> <li>● Resistencia</li> <li>● Intuición</li> </ul>
<b>Identificación y naturaleza del cargo</b>	Este profesional debe responder directamente al ingeniero de proyectos quien es su jefe directo y con el cual deberá discutir ideas de negocio e implementación de herramientas para el mejoramiento y mantenimiento de la App ya que estas en ocasiones implican gastos.
<b>Perfil del cargo</b>	<p>a) <b>Nivel académico:</b> Ingeniero de software o ingeniero informático</p> <p>b) <b>Experiencia laboral:</b> conocimientos en sistemas informáticos, habilidad para programar, conocimiento de lenguaje de programación complejos como: HTML XML, PHP, capacidad de redacción de informes.</p> <p>c) <b>Cualidades:</b> Amor por el aprendizaje, adaptabilidad, actitud positiva</p> <p><b>Capacidades:</b> tecnológicas, informáticas y de investigación, dominio inglés</p>
<b>Funciones estratégicas del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear una estructura de la página web</li> <li>● Desarrollar la aplicación</li> <li>● Desarrollar la página web</li> <li>● Optimizar los recursos</li> <li>● Trabajar en equipo con el ingeniero de proyectos y el encargado de marketing digital</li> <li>● Garantizar el óptimo funcionamiento de los dispositivos tecnológicos de la compañía, realizando mantenimientos</li> <li>● Ofrecer seguridad de datos</li> </ul>

Fuente 54 Autores



**Cuadro 13. Cargo del Profesor de inglés**

<i>Fundamentación de cargos y funciones estratégicas</i>	
<b>Cargo</b>	Profesor de inglés
<b>Descripción del área</b>	Pertenece al área de servicios, está encargado de los proyectos de inglés para brindar asesoría a los menores en el idioma. Debe crear lazos con los clientes teniendo en cuenta sus necesidades y el compromiso de nuestros servicios.
<b>Fundamentación del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productivo</li> <li>● Compromiso</li> <li>● Respuesta a problemas</li> <li>● Comunicación</li> <li>● Orientación al logro</li> </ul>
<b>Identificación y naturaleza del cargo</b>	El profesional responde directamente al director administrativo y financiero, ya que este es quien guía y delega los proyectos
<b>Perfil del cargo</b>	a) <b>Nivel académico:</b> Profesional en idiomas b) <b>Experiencia:</b> Profesor en instituciones educativas o de forma independiente certificable c) <b>Cualidades:</b> espíritu de enseñanza, habilidad de creación, actitud dinámica d) <b>Capacidades:</b> comunicador, innovador, hábil y proactivo e) <b>Destrezas:</b> comunicación, enseñanza, disciplina
<b>Funciones estratégicas del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Brindar tutorías al menor en el idioma inglés</li> <li>● Generar actividades dinámicas</li> <li>● Trazar un plan de acción según las necesidades</li> <li>● Crear lazos de comunicación con los distintos clientes</li> </ul>

Fuente 55 Autores

**Cuadro 14. Cargo del vendedor**

<i>Fundamentación de cargos y funciones estratégicas</i>	
<b>Cargo</b>	Vendedor
<b>Descripción del área</b>	Pertenece al área de venta y distribución de los diferentes proyectos, este debe crear lazos con posibles clientes de acuerdo a las necesidades, teniendo en cuenta la fidelización del usuario con nuestros servicios.
<b>Fundamentación del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productivo</li> <li>● Identificación de estrategias</li> <li>● Compromiso</li> <li>● Respuesta a problemas</li> <li>● Comunicación</li> <li>● Orientado al logro</li> </ul>
<b>Identificación y naturaleza del cargo</b>	El profesional responde directamente al director administrativo y financiero, ya que este es quien delega la parte comercial de los proyectos
<b>Perfil del cargo</b>	<p>a) <b>Nivel académico:</b> Tecnólogo en dirección y ventas</p> <p>b) <b>Experiencia:</b> ventas digitales, TaT y abordaje en frío</p> <p>c) <b>Cualidades:</b> espíritu colaborativo, habilidad de creación, dinámico</p> <p><b>Capacidades:</b> comunicador, innovador, hábil y proactivo</p> <p><b>Destrezas:</b> comunicación, distribución y ventas</p>
<b>Funciones estratégicas del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promocionar el producto</li> <li>● Adquirir nuevos usuarios</li> <li>● Fidelizar clientes</li> <li>● Crear lazos de comunicación con los distintos clientes</li> </ul>

Fuente 56 Autores

## 4.8 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

### A. MODELO DE SOCIEDAD

Con el fin de dar desarrollo al objeto social de la empresa se ha decidido constituir una Sociedad por Acciones Simplificadas SAS. Puesto que esta brinda autoridad para estipular libremente las normas que más se ajusten al negocio, es decir que, por medio de esta sociedad el líder de empresa puede establecer un modelo de negocio seguro de acuerdo a la actividad lucrativa del mismo y a los objetivos de la organización, por lo cual es un gran beneficio porque al ser una empresa dedicada a la comercialización de servicios a través de un aplicativo móvil puede presentar restricciones si se tratase de otro tipo de sociedad. Por otro lado, este tipo permite tener una estructura flexible de capital lo cual implica que los socios o el propietario ya que puede ser una sola persona, invierte un monto de acuerdo a su capacidad de inversión. Se tiene en cuenta que desde el año 2008 existe este nuevo tipo de asociación empresarial y que a través de los años ha ofrecido grandes beneficios a los emprendimientos tecnológicos.

Se entiende que La Sociedad por Acciones Simplificada, creada en la legislación colombiana por la ley 1258 de 2008, es una sociedad de capitales, de naturaleza comercial que puede constituirse mediante contrato o acto unilateral y que consta en documento privado. El documento de constitución será objeto de autenticación de manera previa a la inscripción en el registro mercantil de la Cámara de Comercio, por quienes participen en su suscripción. Dicha autenticación deberá hacerse directamente a través de apoderado (Cámara de comercio de Cali, 2019).

Los principales beneficios de constituir una SAS:

- Los empresarios pueden fijar las reglas que van a regir el funcionamiento de la sociedad. Es posible, la creación de la empresa es más fácil.

- Una SAS se puede crear mediante documento privado, lo cual le ahorra a la empresa tiempo y dinero.
- La responsabilidad de sus socios se limita a sus aportes.
- La empresa puede beneficiarse de la limitación de la responsabilidad de sus socios, sin tener que tener la pesada estructura de una sociedad anónima.
- Las acciones pueden ser de distintas clases y series. Pueden ser acciones ordinarias, acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, acciones con voto múltiple, acciones privilegiadas, acciones con dividendo fijo o acciones de pago. Es importante aclarar que las acciones de las SAS no pueden negociarse en bolsa.
- No se requiere establecer una duración determinada.
- La empresa reduce costos, ya que no tiene que hacer reformas estatutarias cada vez que el término de duración societaria esté próximo a caducar.
- El objeto social puede ser indeterminado.
- Las personas que vayan a contratar con la SAS, no tienen que consultar e interpretar detalladamente la lista de actividades que la conforman para ver si la entidad tiene la capacidad para desarrollar determinada transacción.
- Por regla general no exige revisor fiscal. La SAS sólo estará obligada a tener revisor fiscal cuando: los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos.
- Mayor facilidad en la operación y administración. La SAS no estará obligada a tener junta directiva, salvo previsión estatutaria en contrario. Si no se estipula la creación de una junta directiva, la totalidad de las funciones de administración y representación legal le corresponderá al representante legal designado por la asamblea.
- El trámite de liquidación es más ágil. No se requiere adelantar el trámite de aprobación de inventario ante la Superintendencia de Sociedades (Cámara de Comercio de Cali, 2019).

## B. CREACIÓN DE LA EMPRESA

Para realizar la inscripción de la empresa Nanas 24/7 en la Ciudad de Cali es necesario identificar con qué tipo de sociedad se va a constituir ya que está presente el método de escritura pública y por documento privado, además se deben seguir una trámites y procesos determinados en el documento de constitución y el cual se resume en lo siguiente:

### DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN

La ley 1258 de 2008, creó las sociedades por acciones simplificadas, que son sociedades de naturaleza comercial que se crean por acto unilateral o por contrato que conste en documento privado. Cuando los activos aportados comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, la constitución se efectuará también cumpliendo dicha formalidad.

Requisitos legales para constituir una sociedad por acciones simplificada:

- Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.
- El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El término de duración, si este no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.
- Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.

- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal. (Cámara de Comercio Cali 2019)

### C. ASPECTOS LABORALES

Como ya se mencionó anteriormente en la sección de contratos, para dar comienzo a la operación del negocio son necesarias las siguientes modalidades de contrato:

Contrato laboral: será un documento directo por la empresa que estipula las partes que celebran el contrato y sus obligaciones, dando a conocer salario y obligaciones del colaborador y las del empleador. Este se celebrará con los colaboradores de planta de la empresa como lo son: administrador, Recursos humanos, Desarrollador Web, Analista de proyectos, Diseñador gráfico y Marketing digital.

Contrato de aprendizaje: esta modalidad está dedicada para los practicantes quienes apoyarán la labor social que tiene la empresa con los padres solteros.

Contrato de proveedores: se cataloga el personal que preste un servicio extracurricular al desarrollo de la operación, es decir, capacitaciones, servicio de internet, telefonía, servicios generales y otros.

Las obligaciones que tiene Nanas 24/7 con sus colaboradores son:

- Inscripción al sistema obligatorio de salud EPS
- Inscripción al sistema obligatorio de pensiones AFP
- Inscripción a la administradora de riesgos laborales ARL
- Inscribir el reglamento interno de trabajo ante el Ministerio de la Protección Social.
- Elaborar un plan de seguridad industrial, salud ocupacional y reglamento de bioseguridad e higiene para la empresa.

## 5. ESTUDIO FINANCIERO

El objetivo principal para la evaluación financiera del proyecto de Nanas 24/7 es determinar las necesidades de recursos financieros y a su vez las fuentes y las condiciones de las mismas. Para esto, se analizará la liquidez y se realizará una proyección financiera pensada para un lapso de 5 años para determinar la viabilidad del negocio. Para realizar este estudio, se recurrió a la inversión, el análisis, la estructuración del flujo de caja y el estado de resultados para identificar las utilidades producidas y poder comparar los ingresos con los costos y los gastos para el funcionamiento del proyecto.

### 5.1 INVERSIÓN INICIAL

La inversión inicial para la ejecución del proyecto Nanas 24/7 será de **\$41.668.232**

Tabla 7. Inversión inicial del proyecto

INVERSIÓN DEL PROYECTO			
ITEM	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
Escritorio para oficina	3	\$ 160.000	\$ 480.000
Sillas ergonómicas	3	\$ 95.000	\$ 285.000
Silla de espera	3	\$ 50.000	\$ 150.000
Tablero	1	\$ 80.000	\$ 80.000
Archivador metálico	1	\$ 200.000	\$ 200.000
Mesa de juntas	1	\$ 600.000	\$ 600.000
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>\$ 1.795.000</b>

<b>INVERSIÓN DEL PROYECTO</b>			
<b>EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES</b>			
Cámaras IP Vigilancia Y sistema de Monitoreo (prestación servicio)	10	\$ 100.000	\$ 1.000.000
Teléfono fijo	1	\$ 80.000	\$ 80.000
Computador Portátil HP	4	\$ 1.300.000	\$ 5.200.000
Impresora Multifuncional HP	1	\$ 700.000	\$ 700.000
<b>TOTAL EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES</b>			<b>\$ 6.980.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$ 8.775.000</b>

<b>ACTIVOS NO DEPRECIABLES</b>			
Cafetera Challenger	1	\$ 60.000	\$ 60.000
Horno Microondas Haceb	1	\$ 125.000	\$ 125.000
<b>TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES</b>			<b>\$ 185.000</b>

<b>GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>			
Registro Mercantil Cámara de Comercio	1	\$ 190.000	\$ 190.000
Dian	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Uso de suelos	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Bomberos	1	\$ 25.000	\$ 25.000
<b>TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>			<b>\$ 325.000</b>

<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>			
Desarrollo APLICACIÓN	1	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000



Desarrollo Pagina web	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
<b>TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES</b>			<b>\$ 5.500.000</b>

<b>INVERSIÓN DEL PROYECTO</b>			
<b>PUBLICIDAD PREOPERATIVA</b>			
Anuncios publicitarios a través de medios digitales	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Folletos	2000	\$ 100	\$ 200.000
<b>TOTAL GASTOS DE PUBLICIDAD</b>			<b>\$ 550.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>			<b>\$ 6.560.000</b>

<b>CAPITAL DE TRABAJO POR MESES</b>			
Nomina administrativa			\$ 6.765.346
Nomina operativa			\$ 17.217.886
Gastos administración			\$ 2.350.000
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>			<b>\$ 26.333.232</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>\$ 41.668.232</b>
<b>% DE INVERSIÓN A FINANCIAR</b>	0,00%		
<b>VALOR A FINANCIAR</b>	0		

Fuente 9 Autores

De acuerdo a los resultados obtenidos en la inversión inicial de Nanas 24/7, se puede identificar que el mayor rubro de participación del total de la inversión lo representa el capital de trabajo con un 60%, este dinero estará disponible en caja para el pago de la nómina administrativa, operativa y los gastos de administración en el primer mes de funcionamiento.

Los activos fijos, representan el 22% del total de la inversión ya que para la prestación del servicio se requieren equipos de alta tecnología para el monitoreo del personal e infantes. A su vez, estos equipos nos ayudan a ofrecer un servicio de eficiencia y alta calidad a nuestros usuarios.

Por otra parte, los activos diferidos representan el 18% del total de la inversión y hace referencia a los gastos de publicidad, gastos de constitución y gastos depreciables. Estos gastos se amortizan en un lapso de 12 meses para no afectar el Estado de resultados en el primer mes de funcionamiento.

## 5.2 BALANCE INICIAL

Tabla 8. Balance inicial

<b>SERVICIO DE NANAS A DOMICILIO</b>	
<b>BALANCE INICIAL</b>	
<b>ACTIVOS</b>	
<b>Activo Corriente</b>	
Caja - Bancos	\$ 26.333.232
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 26.333.232</b>
<b>Activos No Corriente</b>	
<b>Activos Fijos</b>	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.795.000
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN	\$ 6.980.000
(-) Depreciación Acumulada	0
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 8.775.000</b>
<b>Activos Diferidos</b>	
Diferidos	\$ 6.560.000
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ 6.560.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 15.335.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 41.668.232</b>
<b>PASIVOS</b>	
<b>Pasivos Corrientes</b>	
Cuentas por Pagar Proveedores	0
Cesantías por Pagar	0
Intereses de Cesantías	0
Impuesto de Renta por Pagar	0

<b>BALANCE INICIAL</b>	
IVA por Pagar	0
ICA por Pagar	0
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>0</b>
<b>Pasivos No Corrientes</b>	
Obligaciones Financieras	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>0</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital Social	\$ 41.668.232
Utilidad Acumulada	0
Reserva Legal Acumulada	0
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 41.668.232</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO = ACTIVOS</b>	<b>\$ 41.668.232</b>

Fuente 10 Autores

Según lo observado en el balance inicial, podemos evidenciar que la distribución cumple el 100% del total de la inversión en los distintos rubros, por lo tanto, la compañía se conforma con un capital social de **\$41.668.232**. Para que la empresa fuera puesta en marcha se utilizaron ahorros propios del inversionista.

## 5.3 PARÁMETROS ECONÓMICOS Y LABORALES

Tabla 9. Parámetros laborales

PARÁMETROS LABORALES	
ITEM	AÑO 2021
SMMLV (\$)	908.526
AUXILIO TRANSPORTE (\$)	106.454
CESANTIAS (%)	8,33%
INTERESE A LAS CESANTÍAS (%)	1,00%
PRIMAS	8,33%
VACACIONES	4,17%
SALUD (%)	8,50%
PENSIONES (%)	12,00%
ARL (%)	0,5226%
ARL PARA OPERATIVA (%)	2,4360%
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	4,00%
ICBF (%)	3,00%
SENA (%)	2,00%

Fuente 11 Autores

Tabla 10. Parámetros económicos

PARÁMETROS ECONÓMICOS					
ITEM	AÑO (2018)	AÑO (2019)	AÑO (2020)	AÑO (2021)	AÑOS (2022)
IPC (%)	3,18%	3,80%	3,49%	3,65%	3,57%
TRM (%)	2.984	3.208	3.683	34.445	3.564
VARIACIÓN DE LA TRM /%)	10,10%	7,51%	14,81%	835,24%	866,47%
INCREMENTO % EN PRECIOS	3,18%	3,80%	3,49%	3,65%	3,57%
INCREMENTO % EN COSTOS	3,18%	3,80%	3,49%	3,65%	3,57%
INCREMENTO % EN UNIDADES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
IMPUESTO DE RENTA (%)	33,00%	33,00%	32,00%	32,50%	32,25%
IVA (%)	19,00%	19,00%	19,00%	19,00%	19,00%
INC (%)	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%
ICA (TARIFA X MIL)	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
RESERVA LEGAL (%)	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
DESCUENTOS (%)	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%

Fuente 12 Autores

Los parámetros económicos indican los lineamientos que deben cumplir las empresas colombianas en cuanto al área financiera, tributaria y legal. Por lo tanto, el porcentaje de estos indicadores es de suma importancia para la Legislación Colombiana, así mismo los parámetros laborales ya que abarcan la parte prestacional del trabajador. De acuerdo a los beneficios recibidos estipulados en la cámara y comercio se puede evidenciar que Nanas 24/7 No pagará los aportes de nómina a cajas de compensación familiar, al Sena, al ICBF ni a la subcuenta de solidaridad en salud, en sus dos primeros años a partir del inicio de su actividad 51 económica principal. En los siguientes tres años pagarán dichos aportes en proporción al 25%, 50% y 75% de la tarifa general establecida. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021: 10-14)

La compañía tributa un impuesto de renta para el año 2021 del 32,50% a comparación del 2018 que estaba en el 33%, se tiene una proyección para el año 2022 del 32,25%. El salario mínimo subió \$30.723 al pasar de \$877.803 en 2020 a \$908.526 en 2021, mientras que el auxilio de transporte aumentó \$3.600 pesos, quedando en \$106.454 pesos.

## 5.4 GASTOS DEL PROYECTO

Tabla 11. Gastos del proyecto

GASTOS EN PESOS DE LA COMPAÑIA NANAS 24/7 EN EL 1ER AÑO													
GASTOS ADMINISTRACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Ariendo Local	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 7.200.000
Servicio de Agua y Energía	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 200.000	\$ 2.400.000
Internet y telefonía	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 1.440.000
Papelaria	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 600.000
Honorarios desarrollador web	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 5.520.000
Honorarios marketing digital	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 5.520.000
Honorarios profesor inglés	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 460.000	\$ 5.520.000
<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 2.350.000</b>	<b>\$ 29.200.000</b>
GASTOS DE VENTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Otros	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 100.000</b>	<b>\$ 1.200.000</b>
GASTOS DE DEPRECIACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
DEPRECIACIÓN	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 1.575.492
<b>TOTAL GASTOS DE DEPRECIACIÓN</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 1.575.492</b>
GASTOS DIFERIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
DIFERIDOS	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 6.560.004
<b>TOTAL GASTOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 546.667</b>	<b>\$ 6.560.004</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>3.127.958</b>	<b>37.535.496</b>

Fuente 12 Autores

### 5.4.1 Proyección de gastos a 5 años

Tabla 12. Proyección de gastos a 5 años

PROYECCIÓN DE GASTOS A 5 AÑOS				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$ 37.535.496	\$ 32.106.097	\$ 33.253.592	\$ 34.457.343	\$ 35.688.539

Fuente 13 Autores

De acuerdo a la proyección de los gastos en los 5 primeros años de ejecución de Nanas 24/7, podemos evidenciar que para el primer año se tiene un gasto de \$ 37.535.496, lo cual se debe a la creación de la aplicación por medio de un tercero, adicional de los gastos del inicio del proyecto. En el 2do año, podemos apreciar la disminución de \$5.429.399 pesos y posteriormente se evidencia el incremento anual debido a los diferentes indicadores económicos. Para la elaboración de la proyección se tuvieron en cuenta los gastos de administración, gastos de ventas, gastos de depreciación, y gastos de diferidos.

### 5.5 DEPRECIACIÓN

Tabla 13. Depreciación

DEPRECIACIÓN EN PESOS			
ITEM	AÑO	DEPRECIACION MENSUAL	AÑO 1
Muebles y enseres	10	\$ 14.958	\$ 179.500
Equipos de computo	5	\$ 116.333	\$ 1.396.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 131.291</b>	<b>\$ 1.575.500</b>
<b>MESES DEL AÑO</b>	<b>12</b>		

Fuente 15 Autores

Los Activos fijos de Nanas 24/7 se dividen en Muebles y Enseres que cuentan con un tiempo de uso de 10 años, Equipos de Cómputo y Comunicación una vida útil de 5 años. Lo anterior, lo establece el artículo 82 de la ley 1819 de 2016 que indica el tiempo en que se deben depreciar los artículos y la tasa de depreciación. La compañía utiliza el método de línea recta para calcular el valor mensual y anual de depreciación. En la proyección a 5 años se puede apreciar el valor total de los muebles y enseres al igual que el de los equipos de cómputo al pasar de los años.

### 5.5.1 Proyección de la depreciación a 5 años

Tabla 14. Proyección de Deprecación a 5 años

<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>				
<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>\$ 1.575.500</b>	<b>\$ 1.632.997</b>	<b>\$ 1.692.602</b>	<b>\$ 1.754.382</b>	<b>\$ 1.817.013</b>

Fuente 16 Autores



## 5.6 ACTIVOS DIFERIDOS

Tabla 15. Activos diferidos

ACTIVOS NO DEPRECIABLES			
Cafetera Challenger	1	\$ 60.000	\$ 60.000
Horno Microondas Haceb	1	\$ 125.000	\$ 125.000
<b>TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES</b>			<b>\$ 185.000</b>

GASTOS DE CONSTITUCIÓN			
Registro Mercantil Cámara de Comercio	1	\$ 190.000	\$ 190.000
Dian	1	\$ 70.000	\$ 70.000
Uso de suelos	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Bomberos	1	\$ 25.000	\$ 25.000
<b>TOTAL GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>			<b>\$ 325.000</b>

ACTIVOS INTANGIBLES			
Desarrollo APLICACIÓN	1	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000
Desarrollo Pagina web	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
<b>TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES</b>			<b>\$ 5.500.000</b>

PUBLICIDAD PREOPERATIVA			
Anuncios publicitarios a través de medios digitales	1	\$ 350.000	\$ 350.000
Folletos	2000	\$ 100	\$ 200.000
<b>TOTAL GASTOS DE PUBLICIDAD</b>			<b>\$ 550.000</b>
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>			<b>\$ 6.560.000</b>

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
MESES AÑO	12
VALOR MENSUAL A DIFERIR	\$ 546.667

Fuente 17 Autores

El total de los activos diferidos son \$6.560.000 y serán amortizados en un plazo de 12 meses para no afectar el estado de resultado de la compañía, las cuotas a cancelar mensualmente serán de \$546.667 pesos.

## 5.7 NOMINA ADMINISTRATIVA DE NANAS 24/7

Tabla 16. Nomina Administrativa

NÓMINA ADMINISTRATIVA NANAS 24/7													
CARGO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Director Administrativo y financiero	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000	\$ 18.000.000
Coordinador de selección y bienestar	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
Vendedor 1	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 10.902.312
Vendedor 2	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 908.526	\$ 10.902.312
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 4.317.052</b>	<b>\$ 51.004.624</b>
ITEM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Personas con Auxilio de Transporte	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Salarios	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 4.317.052	\$ 51.804.624
Auxilio de Transporte	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 425.816	\$ 5.109.792
Cesantías	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 4.315.320
Intereses de Cesantías	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 43.171	\$ 518.052
Primas	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 359.610	\$ 4.315.320
Vacaciones	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 179.848	\$ 2.158.176
Salud	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 366.949	\$ 4.403.388
Pensiones	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 518.046	\$ 6.216.552
Arl	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 22.561	\$ 270.732
Caja de Compensación	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 172.682	\$ 2.072.184
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.765.346</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 6.765.345</b>	<b>\$ 81.184.141</b>

Fuente 18 Autores

## 5.7.1 Proyección de nómina administrativa a 5 años

Tabla 17. Proyección de nómina administrativa a 5 años

CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Director Administrativo y financiero	\$ 18.000.000	\$ 18.684.000	\$ 19.336.072	\$ 20.041.838	\$ 20.757.332
Coordinador de selección y bienestar	\$ 12.000.000	\$ 12.456.000	\$ 12.890.714	\$ 13.361.225	\$ 13.838.221
Vendedor 1	\$ 10.902.312	\$ 11.316.600	\$ 11.711.549	\$ 12.139.021	\$ 12.572.384
Vendedor 2	\$ 10.902.312	\$ 11.316.600	\$ 11.711.549	\$ 12.139.021	\$ 12.572.384
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 51.804.624</b>	<b>\$ 53.773.200</b>	<b>\$ 55.649.884</b>	<b>\$ 57.681.105</b>	<b>\$ 59.740.321</b>

ITEM	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
Personas con Auxilio de Transporte	4	4	4	4	
Salarios	\$ 51.804.628	\$ 53.773.200	\$ 55.649.884	\$ 57.681.105	\$ 59.740.321
Auxilio de Transporte	\$ 5.109.792	\$ 5.303.964	\$ 5.489.072	\$ 5.689.424	\$ 5.892.536
Cesantías	\$ 4.315.320	\$ 4.479.303	\$ 4.635.630	\$ 4.804.831	\$ 4.976.363
Intereses de Cesantías	\$ 518.052	\$ 537.737	\$ 556.505	\$ 576.817	\$ 597.409
Primas	\$ 4.315.320	\$ 4.479.303	\$ 4.635.630	\$ 4.804.831	\$ 4.976.363
Vacaciones	\$ 2.158.176	\$ 2.240.187	\$ 2.318.370	\$ 2.402.990	\$ 2.488.777
Salud	\$ 4.403.388	\$ 4.570.717	\$ 4.730.235	\$ 4.902.889	\$ 5.077.922
Pensiones	\$ 6.216.552	\$ 6.452.781	\$ 6.677.983	\$ 6.921.730	\$ 7.168.835
Arl	\$ 270.732	\$ 281.020	\$ 290.827	\$ 301.443	\$ 312.204
Caja de Compensación	\$ 2.072.184	\$ 2.150.927	\$ 2.225.994	\$ 2.307.243	\$ 2.389.612
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 81.184.144</b>	<b>\$ 84.269.139</b>	<b>\$ 87.210.132</b>	<b>\$ 90.393.302</b>	<b>\$ 93.620.342</b>

Fuente 19 Autores

De acuerdo a los resultados obtenidos en la nómina administrativa, podemos evidenciar los salarios y las prestaciones sociales que tendrán los (4) empleados de Nanas 24/7 con un contrato de trabajo a término fijo con 3 prórrogas al año.

Por otra parte, se puede apreciar el total de la nómina en el 1er año de ejecución del proyecto (\$81.184.144) incluidas prestaciones sociales y su vez se puede observar la proyección de la nómina en los primeros 5 años.

## 5.8 NOMINA OPERATIVA DE NANAS 24/7

Tabla 18. Nomina operativa de Nanas 24/7

NÓMINA OPERATIVA 24/7													
CARGO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
NANAS (10)	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000	\$ 13.200.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 11.000.000</b>	<b>\$ 132.000.000</b>
ITEM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Personas con Auxilio de Transporte	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Salarios	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 132.000.000
Auxilio de Transporte	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 1.064.540	\$ 12.774.480
Cesantías	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 10.995.600
Intereses de Cesantías	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 110.000	\$ 1.320.000
Primas	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 916.300	\$ 10.995.600
Vacaciones	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 458.260	\$ 5.499.120
Salud	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 935.000	\$ 11.220.000
Pensiones	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 1.320.000	\$ 15.840.000
Arl	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 57.486	\$ 689.832
Caja de Compensación	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 440.000	\$ 5.280.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 17.217.886</b>	<b>\$ 206.614.632</b>

Fuente 20 Autores

## 5.8.1 Proyección de nómina operativa a 5 años

Tabla 19. Proyección de nómina operativa a 5 años

PROYECCIÓN NÓMINA OPERATIVA A 5 AÑOS					
CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
NANAS (10)	\$ 132.000.000	\$ 137.016.000	\$ 141.797.858	\$ 146.973.480	\$ 152.220.433
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 132.000.000</b>	<b>\$ 137.016.000</b>	<b>\$ 141.797.858</b>	<b>\$ 146.973.480</b>	<b>\$ 152.220.433</b>

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Personas con Auxilio de Transporte	10	10	10	10	10
Salarios	\$ 132.000.000	\$ 137.016.000	\$ 141.797.858	\$ 146.973.480	\$ 152.220.433
Auxilio de Transporte	\$ 12.774.480	\$ 13.259.910	\$ 13.722.681	\$ 14.223.559	\$ 14.731.340
Cesantías	\$ 10.995.600	\$ 11.413.433	\$ 11.811.762	\$ 12.242.891	\$ 12.679.962
Intereses de Cesantías	\$ 1.320.000	\$ 1.370.160	\$ 1.417.979	\$ 1.469.735	\$ 1.522.204
Primas	\$ 10.995.600	\$ 11.413.433	\$ 11.811.762	\$ 12.242.891	\$ 12.679.962
Vacaciones	\$ 5.499.120	\$ 5.708.087	\$ 5.907.299	\$ 6.122.915	\$ 6.341.503
Salud	\$ 11.220.000	\$ 11.646.360	\$ 12.052.818	\$ 12.492.746	\$ 12.938.737
Pensiones	\$ 15.840.000	\$ 16.441.920	\$ 17.015.743	\$ 17.636.818	\$ 18.266.452
Arl	\$ 689.832	\$ 716.046	\$ 741.036	\$ 768.083	\$ 795.504
Caja de Compensación	\$ 5.280.000	\$ 5.480.640	\$ 5.671.914	\$ 5.878.939	\$ 6.088.817
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 206.614.632</b>	<b>\$ 214.465.988</b>	<b>\$ 221.950.851</b>	<b>\$ 230.052.057</b>	<b>\$ 238.264.915</b>

Fuente 21 Autores

La nómina operativa de Nanas 24/7 está constituida por 10 niñeras, las cuales gozarán de toda la parte prestacional establecida en la legislación laboral colombiana. En esta proyección, se puede evidenciar el costo de la nómina en los 5 primeros años de ejecución del proyecto, inicialmente se tiene un gasto de \$206.614.632 anual y en el 5 año el gasto es de \$238.264.915, teniendo un alza de \$ 31.650.283 Pesos.

## 5.9 CONSOLIDADO DE NÓMINA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Tabla 20. Consolidado de nómina administrativa y operativa

CONSOLIDADO NÓMINA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA					
NÓMINA ADMINISTRATIVA	\$ 81.184.144	\$ 84.269.139	\$ 87.210.132	\$ 90.393.302	\$ 93.620.342
NÓMINA OPERATIVA	\$ 206.614.632	\$ 214.465.988	\$ 221.950.851	\$ 230.052.057	\$ 238.264.915
<b>TOTAL NÓMINAS</b>	<b>\$ 287.798.776</b>	<b>\$ 298.735.127</b>	<b>\$ 309.160.983</b>	<b>\$ 320.445.359</b>	<b>\$ 331.885.258</b>
CESANTIAS NÓMINA ADMINISTRATIVA	\$ 4.315.320	\$ 4.479.303	\$ 4.635.630	\$ 4.804.831	\$ 4.976.363
CESANTIAS NÓMINA OPERATIVA	\$ 10.995.600	\$ 11.413.433	\$ 11.811.762	\$ 12.242.891	\$ 12.679.962
<b>TOTAL CESANTIAS</b>	<b>\$ 15.310.920</b>	<b>\$ 15.892.735</b>	<b>\$ 16.447.392</b>	<b>\$ 17.047.722</b>	<b>\$ 17.656.325</b>
INTERESES CESANTIAS N. ADMINISTRATIVA	\$ 518.052	\$ 537.737	\$ 556.505	\$ 576.817	\$ 597.409
INTERESES CESANTIAS N. OPERATIVA	\$ 1.320.000	\$ 1.370.160	\$ 1.417.979	\$ 1.469.735	\$ 1.522.204
<b>TOTAL INTERESES CESANTIAS</b>	<b>\$ 1.838.052</b>	<b>\$ 1.907.897</b>	<b>\$ 1.974.483</b>	<b>\$ 2.046.552</b>	<b>\$ 2.119.614</b>

Fuente 22 Autores

## 5.10 COSTOS DEL SERVICIO

Tabla 21. Gastos mensuales de Nanas 24/7

CONSOLIDADO GASTOS MENSUALES NANAS 24/7	
GASTOS	
GASTOS ADMINISTRACIÓN	\$ 2.350.000
GASTOS VENTAS	\$ 100.000
GASTO DEPRECIACIÓN	\$ 131.291
GASTO AMORTIZACIÓN	\$ 546.667
GASTOS NÓMINA	\$ 23.983.232
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 27.111.190</b>

Fuente 23 Autores

**Tabla 22. Total de paquetes mensuales**

<b>N° PAQUETES MENSUALES</b>		
<b>PAQUETES</b>	<b>No.</b>	<b>HORAS</b>
3 HORAS	250	750
6 HORAS	145	870
8 HORAS	180	1440
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>3060</b>

Fuente 24 Autores

## **5.11 MÁRGENES BRUTOS**

**Tabla 23. Márgenes brutos**

<b>SERVICIO DE NANAS A DOMICILIO</b>			
<b>MÁRGENES BRUTOS</b>			
<b>PAQUETES X HORAS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>	<b>MARGEN BRUTO</b>
	<b>X PAQ</b>	<b>X PAQ</b>	
3 HORAS	\$ 36.000	\$ 72.000	100%
6 HORAS	\$ 72.000	\$ 135.000	87%
8 HORAS	\$ 96.000	\$ 185.000	92%

Fuente 25 Autores



## 5.12 PRECIO DE VENTA

Tabla 24. Precios de venta

PRECIOS DE VENTA X HORAS	
VALOR PAQ 3 HORAS	\$ 24.000
VALOR PAQ 6 HORAS	\$ 22.500
VALOR PAQ 8 HORAS	\$ 23.125

Fuente 26 Autores

El costo directo del servicio para calcular el margen bruto, es el valor de la hora que se le cancela a la nana \$12.000 pesos independiente si hace cualquiera de los tres paquetes. El precio de venta por hora varia acorde al paquete que escoja el cliente.

Se realiza el cálculo del costo proporcional de una hora de servicio teniendo en cuenta todos los gastos de la compañía, para fijar el precio de venta y hallar el margen neto de utilidad por hora según paquete ofrecido.

## 5.13 PROYECCIÓN DE VENTAS Y COSTOS

Tabla 25. Proyección de ventas y costos

PROYECCIÓN DE VENTAS Y COSTOS EN PESOS													
UNIDADES													
PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
3 HORAS	250	255	260	265	270	275	280	285	290	295	300	305	3.330
6 HORAS	145	150	155	160	165	170	175	180	185	190	195	200	2.070
8 HORAS	180	185	190	195	200	205	210	215	220	225	230	235	2.490
<b>UNIDADES TOTALES</b>	<b>575</b>	<b>590</b>	<b>605</b>	<b>620</b>	<b>635</b>	<b>650</b>	<b>665</b>	<b>680</b>	<b>695</b>	<b>710</b>	<b>725</b>	<b>740</b>	<b>7.890</b>
PRECIOS DE VENTA													
PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
3 HORAS	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000
6 HORAS	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000	\$ 135.000
8 HORAS	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000	\$ 185.000
COSTOS UNITARIOS													
PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
3 HORAS	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000	\$ 36.000
6 HORAS	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000	\$ 72.000
8 HORAS	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000	\$ 96.000
VENTAS EN PESOS													
PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
3 HORAS	\$ 18.000.000	\$ 18.360.000	\$ 18.720.000	\$ 19.080.000	\$ 19.440.000	\$ 19.800.000	\$ 20.160.000	\$ 20.520.000	\$ 20.880.000	\$ 21.240.000	\$ 21.600.000	\$ 21.960.000	\$ 239.760.000
6 HORAS	\$ 19.575.000	\$ 20.250.000	\$ 20.925.000	\$ 21.600.000	\$ 22.275.000	\$ 22.950.000	\$ 23.625.000	\$ 24.300.000	\$ 24.975.000	\$ 25.650.000	\$ 26.325.000	\$ 27.000.000	\$ 279.450.000
8 HORAS	\$ 33.300.000	\$ 34.225.000	\$ 35.150.000	\$ 36.075.000	\$ 37.000.000	\$ 37.925.000	\$ 38.850.000	\$ 39.775.000	\$ 40.700.000	\$ 41.625.000	\$ 42.550.000	\$ 43.475.000	\$ 460.650.000
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>\$ 70.875.000</b>	<b>\$ 72.835.000</b>	<b>\$ 74.795.000</b>	<b>\$ 76.755.000</b>	<b>\$ 78.715.000</b>	<b>\$ 80.675.000</b>	<b>\$ 82.635.000</b>	<b>\$ 84.595.000</b>	<b>\$ 86.555.000</b>	<b>\$ 88.515.000</b>	<b>\$ 90.475.000</b>	<b>\$ 92.435.000</b>	<b>\$ 979.860.000</b>
COSTOS EN PESOS													
PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
3 HORAS	\$ 9.000.000	\$ 9.180.000	\$ 9.360.000	\$ 9.540.000	\$ 9.720.000	\$ 9.900.000	\$ 10.080.000	\$ 10.260.000	\$ 10.440.000	\$ 10.620.000	\$ 10.800.000	\$ 10.980.000	\$ 119.880.000
6 HORAS	\$ 10.440.000	\$ 10.800.000	\$ 11.160.000	\$ 11.520.000	\$ 11.880.000	\$ 12.240.000	\$ 12.600.000	\$ 12.960.000	\$ 13.320.000	\$ 13.680.000	\$ 14.040.000	\$ 14.400.000	\$ 149.040.000
8 HORAS	\$ 17.280.000	\$ 17.760.000	\$ 18.240.000	\$ 18.720.000	\$ 19.200.000	\$ 19.680.000	\$ 20.160.000	\$ 20.640.000	\$ 21.120.000	\$ 21.600.000	\$ 22.080.000	\$ 22.560.000	\$ 239.040.000
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$ 36.720.000</b>	<b>\$ 37.740.000</b>	<b>\$ 38.760.000</b>	<b>\$ 39.780.000</b>	<b>\$ 40.800.000</b>	<b>\$ 41.820.000</b>	<b>\$ 42.840.000</b>	<b>\$ 43.860.000</b>	<b>\$ 44.880.000</b>	<b>\$ 45.900.000</b>	<b>\$ 46.920.000</b>	<b>\$ 47.940.000</b>	<b>\$ 507.960.000</b>

Fuente 27 Autores

En la proyección de ventas y costos se estableció un incremento en prestación de servicios de 5 paquetes mensuales.

## 5.14 PROYECCIÓN A 5 AÑOS

A continuación, se realiza la proyección a 5 años teniendo en cuenta los parámetros establecidos.

Tabla 26. Proyección a 5 años

PROYECCIÓN 5 AÑOS					
UNIDADES					
PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
3 HORAS	3.330	3457	3577	3708	3840
6 HORAS	2.070	2149	2224	2305	2387
8 HORAS	2.490	2585	2675	2772	2871
<b>UNIDADES TOTALES</b>	<b>7.890</b>	<b>8190</b>	<b>8476</b>	<b>8785</b>	<b>9099</b>
PRECIOS DE VENTA					
PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
3 HORAS	\$ 72.000	\$ 74.736	\$ 77.344	\$ 80.167	\$ 83.029
6 HORAS	\$ 135.000	\$ 140.130	\$ 145.021	\$ 150.314	\$ 155.680
8 HORAS	\$ 185.000	\$ 192.030	\$ 198.732	\$ 205.986	\$ 213.339
COSTOS UNITARIOS					
PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
3 HORAS	\$ 36.000	\$ 37.368	\$ 38.672	\$ 40.084	\$ 41.514,66
6 HORAS	\$ 72.000	\$ 74.736	\$ 77.344	\$ 80.167	\$ 83.029
8 HORAS	\$ 96.000	\$ 99.648	\$ 103.126	\$ 106.890	\$ 110.706
VENTAS EN PESOS					
PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
3 HORAS	\$ 239.760.000	\$ 248.870.880,0	\$ 257.556.473,7	#####	\$ 276.487.660,1
6 HORAS	\$ 279.450.000	\$ 290.069.100	\$ 300.192.512	\$ 311.149.538	\$ 322.257.577
8 HORAS	\$ 460.650.000	\$ 478.154.700	\$ 494.842.299	\$ 512.904.043	\$ 531.214.717
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>\$ 979.860.000</b>	<b>\$ 1.017.094.680</b>	<b>\$ 1.052.591.284</b>	<b>#####</b>	<b>\$ 1.129.959.954</b>
COSTOS EN PESOS					
PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
3 HORAS	\$ 119.880.000	\$ 124.435.440	\$ 128.778.237	\$ 133.478.643	\$ 138.243.830
6 HORAS	\$ 149.040.000	\$ 154.703.520	\$ 160.102.673	\$ 165.946.420	\$ 171.870.708
8 HORAS	\$ 239.040.000	\$ 248.123.520	\$ 256.783.031	\$ 266.155.611	\$ 275.657.367
<b>COSTOS TOTALES</b>	<b>\$ 507.960.000</b>	<b>\$ 527.262.480</b>	<b>\$ 545.663.941</b>	<b>\$ 565.580.674</b>	<b>\$ 585.771.904</b>

Fuente 28 Autores

De acuerdo a la proyección realizada, podemos evidenciar el incremento en las ventas que se tiene al pasar de los años, en un inicio contamos con unas ventas de \$507.960.000 y en un periodo de 5 años las ventas oscilan en \$585.771.904 pesos, notándose un alza de \$77.811.904 pesos.

## 5.15 IVA INC RECAUDOS PAGOS

Tabla 27. IVA INC Recaudos y Pagos

IVA EN PESOS													
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	AÑO 1
IVA COBRADO	\$ 13.466.250	\$ 13.838.650	\$ 14.211.050	\$ 14.583.450	\$ 14.955.850	\$ 15.328.250	\$ 15.700.650	\$ 16.073.050	\$ 16.445.450	\$ 16.817.850	\$ 17.190.250	\$ 17.562.650	\$ 186.173.400
IVA PAGADO	\$ 6.976.800	\$ 7.170.800	\$ 7.364.400	\$ 7.558.200	\$ 7.752.000	\$ 7.945.800	\$ 8.139.600	\$ 8.333.400	\$ 8.527.200	\$ 8.721.000	\$ 8.914.800	\$ 9.108.600	\$ 96.512.400
IVA CAUSADO	\$ 6.489.450	\$ 6.688.050	\$ 6.846.650	\$ 7.025.250	\$ 7.203.850	\$ 7.382.450	\$ 7.561.050	\$ 7.739.650	\$ 7.918.250	\$ 8.096.850	\$ 8.275.450	\$ 8.454.050	\$ 89.661.000
IVA AL FLUJO DE CAJA					\$ 27.029.400				\$ 29.887.000				\$ 56.916.400
IVA AL AÑO SIGUIENTE													\$ -
<b>IVA TOTAL AL FLUJO DE CAJA</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 27.029.400	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 29.887.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 56.916.400
MESES AÑO	12												
IVA PAGADO X AÑO MES	8												
IVA X PAGAR X AÑO MES	4												

RECAUDO EN PESOS													
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	AÑO1
CONTADO	\$ 70.875.000	\$ 72.835.000	\$ 74.795.000	\$ 76.755.000	\$ 78.715.000	\$ 80.675.000	\$ 82.635.000	\$ 84.595.000	\$ 86.555.000	\$ 88.515.000	\$ 90.475.000	\$ 92.435.000	\$ 979.860.000
CREDITO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	\$ 70.875.000	\$ 72.835.000	\$ 74.795.000	\$ 76.755.000	\$ 78.715.000	\$ 80.675.000	\$ 82.635.000	\$ 84.595.000	\$ 86.555.000	\$ 88.515.000	\$ 90.475.000	\$ 92.435.000	\$ 979.860.000

MESES AÑO	12
MESES RECAUDADOS	11

PAGO EN PESOS													
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	AÑO1
CONTADO	\$ 36.720.000	\$ 37.740.000	\$ 38.760.000	\$ 39.780.000	\$ 40.800.000	\$ 41.820.000	\$ 42.840.000	\$ 43.860.000	\$ 44.880.000	\$ 45.900.000	\$ 46.920.000	\$ 47.940.000	\$ 507.960.000
CREDITO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	\$ 36.720.000	\$ 37.740.000	\$ 38.760.000	\$ 39.780.000	\$ 40.800.000	\$ 41.820.000	\$ 42.840.000	\$ 43.860.000	\$ 44.880.000	\$ 45.900.000	\$ 46.920.000	\$ 47.940.000	\$ 507.960.000

MESES AÑO	12
MESES RECAUDADOS	11

Fuente 29 Autores

### 5.15.1 Proyecciones de impuestos

Tabla 28. Proyecciones de impuestos

<b>PROYECCIÓN IMPUESTO</b>				
<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
\$ 186.173.400	\$ 193.247.989	\$ 199.992.344	\$ 207.292.065	\$ 214.692.391
\$ 96.512.400	\$ 100.179.871	\$ 103.676.149	\$ 107.460.328	\$ 111.296.662
\$ 89.661.000	\$ 93.068.118	\$ 96.316.195	\$ 99.831.736	\$ 103.395.729
\$ 56.916.400	\$ 62.045.412	\$ 64.210.797	\$ 66.554.491	\$ 68.930.486
\$ -	\$ 32.744.600	\$ 31.022.706	\$ 32.105.398	\$ 33.277.245
\$ 56.916.400	\$ 94.790.012	\$ 95.233.503	\$ 98.659.889	\$ 102.207.732
<b>RECAUDO EN PESOS</b>				
\$ 979.860.000	\$ 1.017.094.680	\$ 1.052.591.284	\$ 1.091.010.866	\$ 1.129.959.954
\$ -				
\$ 979.860.000	\$ 1.017.094.680	\$ 1.052.591.284	\$ 1.091.010.866	\$ 1.129.959.954
<b>PAGO EN PESOS</b>				
\$ 507.960.000	\$ 527.262.480	\$ 545.663.941	\$ 565.580.674	\$ 585.771.904
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 507.960.000	\$ 527.262.480	\$ 545.663.941	\$ 565.580.674	\$ 585.771.904

Fuente: 30 Autores

## 5.16 ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 29. Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS FINANCIEROS 24/7													
INGRESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Ventas Brutas	\$ 70.875.000	\$ 72.895.000	\$ 74.795.000	\$ 76.795.000	\$ 78.715.000	\$ 80.675.000	\$ 82.635.000	\$ 84.595.000	\$ 86.555.000	\$ 88.515.000	\$ 90.475.000	\$ 92.435.000	\$ 979.860.000
Costo de Servicio Vendido	\$ 36.720.000	\$ 37.740.000	\$ 38.760.000	\$ 39.780.000	\$ 40.800.000	\$ 41.820.000	\$ 42.840.000	\$ 43.860.000	\$ 44.880.000	\$ 45.900.000	\$ 46.920.000	\$ 47.940.000	\$ 507.960.000
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 34.155.000</b>	<b>\$ 35.095.000</b>	<b>\$ 36.035.000</b>	<b>\$ 36.975.000</b>	<b>\$ 37.915.000</b>	<b>\$ 38.855.000</b>	<b>\$ 39.795.000</b>	<b>\$ 40.735.000</b>	<b>\$ 41.675.000</b>	<b>\$ 42.615.000</b>	<b>\$ 43.555.000</b>	<b>\$ 44.495.000</b>	<b>\$ 471.900.000</b>
GASTOS DE OPERACIÓN													
Módulo	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 29.983.232	\$ 287.798.784
Gastos de Administración	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 28.200.000
Gastos de Ventas	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Gastos Depreciación	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 131.291	\$ 1.575.492
Gastos Diferidos	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 546.667	\$ 6.560.004
ICA	\$ 708.750	\$ 728.350	\$ 747.950	\$ 767.550	\$ 787.150	\$ 806.750	\$ 826.350	\$ 845.950	\$ 865.550	\$ 885.150	\$ 904.750	\$ 924.350	\$ 9.798.600
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 27.819.940</b>	<b>\$ 27.889.540</b>	<b>\$ 27.859.140</b>	<b>\$ 27.878.740</b>	<b>\$ 27.898.340</b>	<b>\$ 27.917.940</b>	<b>\$ 27.937.540</b>	<b>\$ 27.957.140</b>	<b>\$ 27.976.740</b>	<b>\$ 27.996.340</b>	<b>\$ 28.015.940</b>	<b>\$ 28.035.540</b>	<b>\$ 395.132.880</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 6.335.060</b>	<b>\$ 7.255.460</b>	<b>\$ 8.175.860</b>	<b>\$ 9.096.260</b>	<b>\$ 10.016.660</b>	<b>\$ 10.937.060</b>	<b>\$ 11.857.460</b>	<b>\$ 12.777.860</b>	<b>\$ 13.698.260</b>	<b>\$ 14.618.660</b>	<b>\$ 15.539.060</b>	<b>\$ 16.459.460</b>	<b>\$ 136.767.128</b>
OTROS INGRESOS Y EGRESOS													
Gastos Financieros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos Financieros Leasing	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL OTROS INGRESOS Y EGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Utilidad Neta Antes de Impuestos</b>	<b>\$ 6.335.060</b>	<b>\$ 7.255.460</b>	<b>\$ 8.175.860</b>	<b>\$ 9.096.260</b>	<b>\$ 10.016.660</b>	<b>\$ 10.937.060</b>	<b>\$ 11.857.460</b>	<b>\$ 12.777.860</b>	<b>\$ 13.698.260</b>	<b>\$ 14.618.660</b>	<b>\$ 15.539.060</b>	<b>\$ 16.459.460</b>	<b>\$ 136.767.128</b>
Impuesto de Renta	\$ 2.050.894	\$ 2.350.025	\$ 2.657.155	\$ 2.966.285	\$ 3.255.415	\$ 3.554.545	\$ 3.853.675	\$ 4.152.805	\$ 4.451.935	\$ 4.751.065	\$ 5.050.195	\$ 5.349.325	\$ 44.449.314
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 4.276.165</b>	<b>\$ 4.897.435</b>	<b>\$ 5.518.706</b>	<b>\$ 6.139.976</b>	<b>\$ 6.761.246</b>	<b>\$ 7.382.516</b>	<b>\$ 8.003.786</b>	<b>\$ 8.625.056</b>	<b>\$ 9.246.326</b>	<b>\$ 9.867.596</b>	<b>\$ 10.488.866</b>	<b>\$ 11.110.136</b>	<b>\$ 92.317.806</b>
Reserva Legal	\$ 427.617	\$ 489.744	\$ 551.871	\$ 613.998	\$ 676.125	\$ 738.252	\$ 800.379	\$ 862.506	\$ 924.633	\$ 986.760	\$ 1.048.887	\$ 1.111.014	\$ 9.231.781
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>\$ 3.848.548</b>	<b>\$ 4.407.692</b>	<b>\$ 4.966.835</b>	<b>\$ 5.525.978</b>	<b>\$ 6.085.121</b>	<b>\$ 6.644.264</b>	<b>\$ 7.203.407</b>	<b>\$ 7.762.550</b>	<b>\$ 8.321.693</b>	<b>\$ 8.880.836</b>	<b>\$ 9.439.979</b>	<b>\$ 9.999.122</b>	<b>\$ 83.086.025</b>
Utilidad Acumulada													\$ 83.086.025
Reserva legal Acumulada													\$ 9.231.781

Fuente 31 Autores

## 5.16.1 Proyección de estado de resultados a 5 años

Tabla 30. Proyección de Estado de resultados a 5 años

PROYECCIÓN ESTADO DE RESULTADOS A 5 AÑOS				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$ 979.860.000	\$ 1.017.094.680	\$ 1.052.591.284	\$ 1.091.010.866	\$ 1.129.959.954
\$ 507.960.000	\$ 527.262.480	\$ 545.663.941	\$ 565.580.674	\$ 585.771.904
\$ 471.900.000	\$ 489.832.200	\$ 506.927.344	\$ 525.430.192	\$ 544.188.050
GASTOS DE OPERACIÓN				
\$ 287.798.784	298735126,8	309160982,7	320445358,6	331885257,9
\$ 28.200.000	29229300	30272786,01	31367738,52	32487566,78
\$ 1.200.000	1243800	1288203,66	1335223,094	1383958,737
\$ 1.575.492	\$ 1.632.997	\$ 1.575.492	\$ 1.632.997	\$ 1.575.492
\$ 6.560.004	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 9.798.600	\$ 9.896.586,00	\$ 9.995.551,86	\$ 10.095.507,38	\$ 10.196.462,45
\$ 335.132.880	\$ 340.737.810	\$ 352.293.016	\$ 364.876.825	\$ 377.528.738
<b>\$ 136.767.120</b>	<b>\$ 149.094.390</b>	<b>\$ 154.634.328</b>	<b>\$ 160.553.367</b>	<b>\$ 166.659.312</b>
OTROS INGRESOS Y EGRESOS				
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>\$ 136.767.120</b>	<b>\$ 149.094.390</b>	<b>\$ 154.634.328</b>	<b>\$ 160.553.367</b>	<b>\$ 166.659.312</b>
\$ 44.449.314	\$ 48.455.677	\$ 50.256.156	\$ 52.179.844	\$ 54.164.276
\$ 92.317.806	\$ 100.638.713	\$ 104.378.171	\$ 108.373.523	\$ 112.495.035
\$ 9.231.781	\$ 10.154.959	\$ 11.170.454	\$ 12.287.500	\$ 13.516.250
<b>\$ 83.086.025</b>	<b>\$ 90.483.754</b>	<b>\$ 93.207.717</b>	<b>\$ 96.086.023</b>	<b>\$ 98.978.786</b>
\$ 83.086.025	\$ 90.483.754	\$ 93.207.717	\$ 96.086.023	\$ 98.978.786
\$ 9.231.781	\$ 10.154.959	\$ 11.170.454	\$ 12.287.500	\$ 13.516.250

Fuente 32 Autores



## 5.17 FLUJO DE CAJA

Tabla 31. Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA NANAS 24/7													
INGRESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO 1
Recaudos	\$ 70.875.000	\$ 72.835.000	\$ 74.795.000	\$ 76.755.000	\$ 78.715.000	\$ 80.675.000	\$ 82.635.000	\$ 84.595.000	\$ 86.555.000	\$ 88.515.000	\$ 90.475.000	\$ 92.435.000	\$ 979.860.000
Por IVA	\$ 13.466.250	\$ 13.838.650	\$ 14.211.050	\$ 14.583.450	\$ 14.955.850	\$ 15.328.250	\$ 15.700.650	\$ 16.073.050	\$ 16.445.450	\$ 16.817.850	\$ 17.190.250	\$ 17.562.650	\$ 186.173.400
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 84.341.250</b>	<b>\$ 86.673.650</b>	<b>\$ 89.006.050</b>	<b>\$ 91.338.450</b>	<b>\$ 93.670.850</b>	<b>\$ 96.003.250</b>	<b>\$ 98.335.650</b>	<b>\$ 100.668.050</b>	<b>\$ 103.000.450</b>	<b>\$ 105.332.850</b>	<b>\$ 107.665.250</b>	<b>\$ 109.997.650</b>	<b>\$ 1.166.033.400</b>
EGRESOS													
Nómina	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 23.983.232	\$ 287.798.784
Gastos Administración	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 2.350.000	\$ 28.200.000
Gastos de Ventas	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Costos	\$ 36.720.000	\$ 37.740.000	\$ 38.760.000	\$ 39.780.000	\$ 40.800.000	\$ 41.820.000	\$ 42.840.000	\$ 43.860.000	\$ 44.880.000	\$ 45.900.000	\$ 46.920.000	\$ 47.940.000	\$ 507.960.000
Iva total flujo caja	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 27.029.400	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 29.887.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 56.916.400
Impuestos de Renta													
ICA													
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 63.153.232</b>	<b>\$ 64.173.232</b>	<b>\$ 65.193.232</b>	<b>\$ 66.213.232</b>	<b>\$ 94.262.632</b>	<b>\$ 60.253.232</b>	<b>\$ 69.273.232</b>	<b>\$ 70.293.232</b>	<b>\$ 101.200.232</b>	<b>\$ 72.333.232</b>	<b>\$ 73.353.232</b>	<b>\$ 74.373.232</b>	<b>\$ 882.075.184</b>
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>	<b>\$ 21.188.018</b>	<b>\$ 22.500.418</b>	<b>\$ 23.812.818</b>	<b>\$ 25.125.218</b>	<b>\$ 591.782</b>	<b>\$ 27.750.018</b>	<b>\$ 29.062.418</b>	<b>\$ 30.374.818</b>	<b>\$ 1.800.218</b>	<b>\$ 32.999.618</b>	<b>\$ 34.312.018</b>	<b>\$ 35.624.418</b>	<b>\$ 283.958.216</b>
FLUJO FINANCIERO													
Gastos Financieros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Préstamos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Amortización Préstamos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Amortización Leasing	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>Flujo de Caja Neto</b>	<b>\$ 21.188.018</b>	<b>\$ 22.500.418</b>	<b>\$ 23.812.818</b>	<b>\$ 25.125.218</b>	<b>\$ 591.782</b>	<b>\$ 27.750.018</b>	<b>\$ 29.062.418</b>	<b>\$ 30.374.818</b>	<b>\$ 1.800.218</b>	<b>\$ 32.999.618</b>	<b>\$ 34.312.018</b>	<b>\$ 35.624.418</b>	<b>\$ 283.958.216</b>
Saldo Inicial de Caja	\$ 26.333.232	\$ 47.521.250	\$ 70.021.668	\$ 93.834.486	\$ 118.959.704	\$ 118.367.922	\$ 146.117.940	\$ 175.180.358	\$ 205.555.176	\$ 207.355.394	\$ 240.355.012	\$ 274.667.030	\$ 26.333.232
Saldo Final de Caja	\$ 47.521.250	\$ 70.021.668	\$ 93.834.486	\$ 118.959.704	\$ 118.367.922	\$ 146.117.940	\$ 175.180.358	\$ 205.555.176	\$ 207.355.394	\$ 240.355.012	\$ 274.667.030	\$ 310.291.448	\$ 310.291.448

Fuente 33 Autores

### 5.17.1 Proyección de flujo de caja a 5 años

Tabla 32. Proyección de flujo de caja a 5 años

PROYECCIÓN FLUJO DE CAJA A 5 AÑOS				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$ 979.860.000	\$ 1.017.094.680	1052591284	1091010866	1129959954
\$ 186.173.400	\$ 193.247.989	\$ 199.992.344	\$ 207.292.065	\$ 214.692.391
\$ 1.166.033.400	\$ 1.210.342.669	\$ 1.252.583.628	\$ 1.298.302.931	\$ 1.344.652.345
EGRESOS				
\$ 287.798.784	298735127	309160983	320445359	331885258
\$ 28.200.000	29229300	30272786	31367739	32487567
\$ 1.200.000	1243800	1288204	1335223	1383959
\$ 507.960.000	527262480	545663941	565580674	585771904
\$ 56.916.400	94790012	95233503	98659889	102207732
\$ 882.075.184	951260719	981619416	1017388884	1053736420
\$ 283.958.216	\$ 259.081.950	\$ 270.964.213	\$ 280.914.047	\$ 290.915.926
FLUJO FINANCIERO				
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 283.958.216	\$ 259.081.950	\$ 270.964.213	\$ 280.914.047	\$ 290.915.926
\$ 26.333.232	\$ 310.291.448	\$ 569.373.398	\$ 840.337.611	\$ 1.121.251.658
\$ 310.291.448	\$ 569.373.398	\$ 840.337.611	\$ 1.121.251.658	\$ 1.412.167.583

Fuente 34 Autores

## 5.18 BALANCE GENERAL DEL AÑO 1 Y PROYECCIÓN A 5 AÑOS

**Tabla 33 Balance general del año 1 y Proyección a 5 años**

<b>BALANCE GENERAL SIN FINANCIACIÓN</b>						
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	
Caja - Bancos	26.333.232	310.291.448	569.373.398	840.337.611	1.121.251.658	1.412.167.583
Cuentas por Cobrar	0	0	0	0	0	0
Inventarios	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>26.333.232</b>	<b>310.291.448</b>	<b>569.373.398</b>	<b>840.337.611</b>	<b>1.121.251.658</b>	<b>1.412.167.583</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>						
MUEBLES Y ENSERES	1.795.000	1.795.000	1.795.000	1.795.000	1.795.000	1.795.000
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICAC	6.980.000	6.980.000	6.980.000	6.980.000	6.980.000	6.980.000
(-) Depreciacion acumulada	0	1575500	1632997	1692602	1754382	1817013
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>8.775.000</b>	<b>7.199.500</b>	<b>7.142.003</b>	<b>7.082.398</b>	<b>7.020.618</b>	<b>6.957.987</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>						
DIFERIDOS	6.560.000	0	0	0	0	0
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>6.560.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>41.668.232</b>	<b>317.490.948</b>	<b>576.515.401</b>	<b>847.420.009</b>	<b>1.128.272.276</b>	<b>1.419.125.570</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>						
Cuentas por Pagar Proveedores	0	0	0	0	0	0
Cesantías por Pagar	0	15.310.920	15.892.735	16.447.392	17.047.722	17.656.325
Intereses de Cesantías	0	1.838.052	1.907.897	1.974.483	2.046.552	2.119.614
Impuesto de Renta por Pagar	0	44.449.314	48.455.677	50.256.156	52.179.844	54.164.276
IVA por Pagar	0	32.744.600	31.022.706	32.105.398	33.277.245	34.449.092
ICA por Pagar	0	9.798.600	9.896.586	9.995.552	10.095.507	10.196.462
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>0</b>	<b>104.141.486</b>	<b>107.175.602</b>	<b>110.778.982</b>	<b>114.646.870</b>	<b>118.585.770</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
Obligaciones Financieras	0	0	0	0	0	0
Leasing Financiero	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>0</b>	<b>104.141.486</b>	<b>107.175.602</b>	<b>110.778.982</b>	<b>114.646.870</b>	<b>118.585.770</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Social	41.668.232	213.349.462	469.339.799	736.641.027	1.013.625.405	1.300.539.800
Utilidad Acumulada	0	83086025,14	90483754,44	93207716,58	96086022,63	98978785,53
Reserva Legal Acumulada	0	9.231.781	10.154.959	11.170.454	12.287.500	13.516.250
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>41.668.232</b>	<b>305.667.268</b>	<b>569.978.512</b>	<b>841.019.198</b>	<b>1.121.998.928</b>	<b>1.413.034.836</b>
<b>PASIVO + PATRIMONIO = ACTIVOS</b>	<b>41.668.232</b>	<b>409.808.754</b>	<b>677.154.114</b>	<b>951.798.180</b>	<b>1.236.645.798</b>	<b>1.531.620.606</b>

Fuente 35 Autores

Nótese que se mostraron los estados financieros con corte al primer año de funcionamiento donde se evalúan los resultados del mismo.

De esta manera, se demuestra que durante el primer mes de actividad de Nanas 24/7 en el estado de resultados, se puede apreciar que se está generando una utilidad neta del 10% sobre el total de los ingresos, se puede observar que nos es un mal resultado, teniendo en cuenta que la compañía solo lleva 30 días en funcionamiento. Al final del año de acuerdo a las proyecciones la empresa generaría una utilidad acumulada del 15% sobre las ventas brutas anuales.

El flujo de caja nos indica que tan líquida es la empresa, es capaz de cumplir con el pago de sus obligaciones con la generación de efectivo por medio de los recaudos que son 100% de contado. Al final del año la empresa cuenta con un saldo en caja de \$310.291.448 pesos.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de marketing en los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6 de la ciudad de Santiago de Cali; en donde se evaluó la prestación de servicios que pudieran suplir la necesidad creciente de aquellas familias que requieren los cuidados y atención especializada a infantes, se concluye que la prestación de este tipo de servicios mediante una aplicación y servicios digitales proyecta ser una solución idónea, eficaz e innovadora, para los requerimientos y necesidades identificadas.

Se evidencio que la percepción que tienen los potenciales clientes acerca de a quien le delegan el cuidado de los infantes responde a uno de los principales problemas a solucionar en el momento de la adquisición del servicio, ya que por lo general el cuidado de los menores queda bajo la responsabilidad de personal no calificado y/o capacitado para el desarrollo de las actividades necesarias.

Por otro lado y en concordancia con los resultados obtenidos en los estudios de viabilidad financiera, en donde se analizó el monto específico inicial de operación de la compañía para un lazo de 5 años, se observó un margen positivo de rentabilidad y por tanto de recuperación de la inversión inicial, lo cual permite y da pie para afirmar y concluir que es viable desde el punto de vista económico la oferta de servicios de cuidados especializados a infantes a partir de la adquisición de los mismos de manera digital, ya que es posible recuperar la inversión en un lapso de tiempo medio.

En general se observó que el enfoque que plantea la aplicación, es acorde a la demanda y crecimiento de la oferta de servicios digitales, ya que el nivel de aceptación y confiabilidad de los usuarios es bueno, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías y servicios de aplicación digital.

## **RECOMENDACIONES**

El proyecto Nanas 24/7 se debe ejecutar ya que el estudio nos muestra que hay alta viabilidad para el desarrollo del mismo, se debe tener en cuenta la necesidad de las familias caleñas para poder prestar un servicio de calidad y confianza en todo lo relacionado con el cuidado y la formación de sus hijos.

Se deben mantener altos niveles de calidad y eficiencia, para así poder afianzar a los colaboradores de los valores institucionales de la compañía.

Se recomienda buscar la forma de conseguir los recursos financieros para la puesta en marcha del proyecto, ya que los indicadores son positivos y las proyecciones son en tiempo real.

## REFERENCIAS

- 20 bits. (24 de septiembre de 2019). Sitly, la aplicación que permite buscar y compartir niñera, se hace más segura. *20 MinsEs*, pág. 2. A partir de: <https://www.20minutos.es/noticia/3775640/0/sitly-aplicacion-buscar-encontrar-compartir-ninera/?autoref=true>
- ABC del Bebe. (2015). Así debe ser la niñera de su hijo. *ABC del Bebe*, ed. 98 (60-61). [https://issuu.com/ceetrevistas/docs/abc\\_del\\_bebe\\_ed.\\_98\\_-\\_mayo\\_de\\_2015](https://issuu.com/ceetrevistas/docs/abc_del_bebe_ed._98_-_mayo_de_2015)
- Acibeiro, M. (24 de agosto de 2018). Diferencia entre SEO y SEM y cómo utilizarlos en marketing online. *GoDaddy*. A partir de: <https://es.godaddy.com/blog/diferencia-entre-seo-y-sem-y-como-utilizarlos-marketing-online/#:~:text=Entonces%2C%20%2C%20%BFcu%C3%A1l%20es%20la%20diferencia,en%20las%20p%C3%A1ginas%20de%20resultados>
- Albericio, D. (29 de mayo de 2017). Filosofía de trabajo = Competitividad empresarial, e5. Un método para la persona que todo profesional lleva dentro. *Fundación IberCaja*. A partir de: <https://empresaenred.fundacionibercaja.es/es/actividades-y-publicaciones/articulos-y-videos/filosofia-de-trabajo-competitividad-empresarial-e5-un-metodo-para-la-persona-que-todo-profesional-lleva-dentro>
- Amar, J., Palacio, J., & Madariaga, C. (2016). *INFANTIA Prácticas de cuidado en la primera infancia*. Barranquilla: UNIVERSIDAD DEL NORTE.
- Apple Inc. (2021). Xcode. *Developer Apple*, 1- 3. A partir de: <https://developer.apple.com/es/support/xcode/>
- Appypie. (2019). *Cómo crear una aplicación para Android y iPhone*. A partir de: <https://es.appypie.com/>

- Banco Finandina. (2019). Las TIC en Colombia: retos y oportunidades. *Blog Banco Finandina*. A partir de:  
<https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2019/03/19/desarrollo-tic-en-colombia>
- Brandl, R. (2019). *18 Top App Makers to Create Your Own Mobile App – Without a Single Line of Code*. A partir de:  
<https://www.websitetooldtester.com/en/blog/app-makers/>
- Brandl, R., & Florian, T. (2021). *Create Your Own App for Iphone and Android Devices*. AppToolTester. A partir de: <https://apptooltester.com/>
- Cabrera, D. (7 de diciembre de 2018). Estudio revela un complejo panorama sobre los colombianos y el salario mínimo. *RCN Radio*, pág. 2. A partir de: <https://www.rcnradio.com/economia/estudio-revela-complejo-panorama-sobre-los-colombianos-y-el-salario-minimo>
- Cámara de Comercio Cali. (2021). Sociedad por Acciones Simplificadas. *Cámara de Comercio Cali*, 2 – 3. Recuperado el 15 de abril del 2021, a partir de: <https://www.ccc.org.co/tramites-de-registros-publicos/como-crear-empresa/sociedad-acciones-simplificada-2/>
- Chaguendo, F. E. (15 de abril de 2018). Las cifras de consumo evidencian un repunte económico en Cali. *El País*, pág. 2. A partir de:  
<https://www.elpais.com.co/cali/las-cifras-de-consumo-evidencian-repunte-economico-en.html>
- Chevalier, S. (12 de febrero de 2021). Market share held by leading mobile operating systems in Colombia: mobile OS market share 2017-2020. *Statista*. A partir de: <https://www.statista.com/statistics/316871/mobile-os-market-share-colombia/>
- Colombia Bring IT On. (2019). Porque empresas de todo el mundo están haciendo sus apps en Colombia. *PROCOLOMBIA*, 1-3. A partir de:  
<https://www.colombiabringiton.co/es/porque-empresas-de-todo-el-mundo-estan-haciendo-sus-apps-en-colombia>



Cuello, J., & Vittone, J. (2013). *Diseñando apps para móviles*. España: Catalina Duque Giraldo. A partir de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ATiqsjH1rvwC&oi=fnd&pg=PA7&dq=apps+a+medida&ots=a47q5V0q9o&sig=kgJgsS3th\\_JzrTrWWxAcnI0P7v4#v=onepage&q=apps%20a%20medida&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ATiqsjH1rvwC&oi=fnd&pg=PA7&dq=apps+a+medida&ots=a47q5V0q9o&sig=kgJgsS3th_JzrTrWWxAcnI0P7v4#v=onepage&q=apps%20a%20medida&f=false)

DANE. (2018). Muestra trimestral de servicios. *DANE Información para todos*, 1 - 51. Recuperado el 20 de marzo de 2021, a partir de:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-trimestral-de-servicios-mts>

Departamento administrativo de la función pública. (26 de diciembre de 2018).

Manual de contratación. *Min de trabajo Colombia*. A partir de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/1035318/Manual+de+Contrataci%C3%B3n+V12.pdf/bd03b7b9-b76b-49c0-a762-bda48c6f5a59>

Digital House Coding School. (2019). El negocio de las aplicaciones superará los 6 mil millones de dólares en 2021. *Digital House*. A partir de:

<https://www.digitalhouse.com/ar/blog/negocio-las-aplicaciones-moviles-superara-los-6-mil-millones-dolares-2021-desarrollo-mobile-android>

Dra. Ana Lúcia Ferreira, M. p. (2006). *MALTRATO INFANTIL Y ABUSO*

*SEXUAL EN LA NIÑEZ*. Brasil: Organización Mundial de la Salud. A

partir de:

[https://www.aepap.org/sites/default/files/maltrato\\_y\\_abuso\\_sexual\\_aiepi.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/maltrato_y_abuso_sexual_aiepi.pdf)

Foro empresarial Impulsa. (2016). Causas por las que fracasan las empresas.

República Dominicana: Banco Popular Dominicano.

<https://www.impulsapopular.com/gerencia/causas-por-las-que-fracasan-las-empresas/>

- Gabriela, B., Marcelo, D., Gloria, C., & Rubio, I. (2005). Maltrato infantil y abuso sexual. *Revista Médica de Uruguay*, 59 - 67.  
<https://www.rmu.org.uy/revista/2005v1/art8.pdf>
- Gómez Pérez, E. C. (2010). Desarrollo de estrategias de organización en niños. *Journal for the Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje Vol. 33*, 75 - 87.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3126620>
- GoodBarber. (2021). Progressive Web Apps. *GoodBarber*. A partir de:  
[https://es.goodbarber.com/pwa/create/?gclid=Cj0KCQiAst2BBhDJARIsAGo2ldU3Gxud\\_B\\_HNOqRRSISHHNSKlSkH18Fil8xgBcy\\_Pqe460-qa02aeUaAiCQEALw\\_wcB](https://es.goodbarber.com/pwa/create/?gclid=Cj0KCQiAst2BBhDJARIsAGo2ldU3Gxud_B_HNOqRRSISHHNSKlSkH18Fil8xgBcy_Pqe460-qa02aeUaAiCQEALw_wcB)
- Guerrero, E. (2021). Cómo crear una App móvil. *appnet*. A partir de:  
<https://www.tu-app.net/como-crear-una-app/>
- Guerrero, E. (2021). Descubre cómo una Progressive Web App revolucionará tu negocio. *appnet*. A partir de: <https://www.tu-app.net/progressive-web-apps/>
- Iglesias, E., & Wittat, M. (2011). *Mobile website development: From site to app*. Libraries, Librarians And Mobile Services. A partir de:  
<https://doi.org/10.1002/bult.2011.1720380108>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2018). *El ICBF atiende 68 casos diarios de violencia contra la niñez en todo el país*. Bogotá D.C: Oficina asesora de comunicaciones. A partir de:  
<https://www.icbf.gov.co/noticias/icbf-atiende-68-casos-diarios-de-violencia-contra-la-ninez-en-todo-el-pais>
- Inteligencia. (21 de noviembre de 2017). El equipo que necesitas para poner en marcha tu idea digital. *Blog Inteligencia*. A partir de:  
<http://blog.inteligencia.com/2017/11/equipo-desarrollo-web-app.html>

- James Lock, M. P. (14 de mayo de 2015). Practice Parameter for the Assessment and Treatment. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, pág. 15.
- Lopez, S. (5 de junio de 2020). Qué es PWA: características, tecnologías, ventajas y desventajas. *Digital 55*. A partir de:  
<https://www.digital55.com/desarrollo-tecnologia/que-es-pwa-ventajas-desventajas/>
- Martínez, M. A., & Palos, G. C.-H. (2017). Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento. *Revista EAN ed.82*, 95 - 122.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00095.pdf>
- Medina, A. (2015). Administración de Recursos Humanos. *Escuela de organización industrial*, 2.  
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/administracion-de-recursos-humanos/>
- Min TIC. (2021). Impulso al desarrollo de aplicaciones móviles. *Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación*.  
<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Iniciativas/Aplicaciones/Impulso-al-desarrollo-de-aplicaciones-moviles-APPS-CO/>
- ONG de desarrollo Cuso International. (2018). *Pobreza e informalidad laboral: la perspectiva del Sisbén y el salario mínimo*. A partir de:  
<https://www.rcnradio.com/economia/estudio-revela-complejo-panorama-sobre-los-colombianos-y-el-salario-minimo>
- país, R. d. (14 de abril de 2019). El consumo en los hogares caleños creció 4,0 % durante primer trimestre de 2019. *El País*, pág. 2.  
<https://www.elpais.com.co/economia/consumo-en-los-hogares-calenos-crecio-4-0-durante-primer-trimestre-de-2019.html>
- Points, D. D., Regenstreif-Harms, R., & Cortez, E. (2016). *Identifying Key Steps for Developing Mobile Applications & Mobile Websites for Libraries*.

Information Technology and Libraries.

<https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/8652>

Rebello, P. (2017). *Desarrollo de la primera infancia*. New York: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF. A partir de:

<https://www.unicef.org/es/desarrollo-de-la-primera-infancia>

Santa Maria, M., Joya, J. S., & Carlos, C. (2020). Crecimiento real del PIB en 2019 y perspectivas para 2020. *La República LR*, 3. A partir de:

<https://www.larepublica.co/analisis/mauricio-santa-maria---anif-2941063/crecimiento-real-del-pib-en-2019-y-perspectivas-para-2020-2970118>

Torres, I. (2020). 15 Ejemplos de procesos de una empresa. *IVE Consultores*.

A partir de: <https://iveconsultores.com/ejemplos-de-procesos-de-una-empresa/>

Vallory, E. (2016). Una alianza para actualizar la escuela. *Revista digital de la universidad de padres*.

<http://universoup.es/24/explorandoelhorizonte/escola-nova-21-una-alianza-para-actualizar-la-escuela/>

Zaragoza, S. N. (9 de junio de 2006). Proceso de contratación de personal.

*Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

## ANEXOS

## ANEXO 1 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA Y ENCUESTA APLICADA AL MERCADO

Tabla 33 Ficha técnica de la encuesta

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>ENCUESTA ANÁLISIS DE MERCADO PARA NANAS 24/7</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	<p>Estructurar el mercado viable</p> <p>Determinar los clientes potenciales</p> <p>Analizar la demanda</p> <p>Fijar estrategias para definir precios de venta competentes en el mercado</p>
<b>COBERTURA</b>	La encuesta será aplicada en la ciudad de Cali, en el área urbana a las personas de estratos residenciales 4,5 y 6
<b>POBLACIÓN</b>	125.519 personas de estratos 4,5 y 6
<b>MUESTRA</b>	68 padres de familia
<b>ADQUISICIÓN DE DATOS</b>	Diseñado por medio de un formato digital por medio de las herramientas de Google. Será distribuida de forma virtual, dando respuesta en línea.
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	Se estiman 2 días para distribuir la encuesta y que los participantes den respuesta a ella durante 3 días. Siendo un lapso de 5 días de tiempo.
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	90%
<b>MARGEN DE ERROR</b>	10%
<b>TIPO DE MUESTRA</b>	Aleatoria estratificada

<b>PONDERACIÓN</b>	Estrato socioeconómico
Encuesta realizada por los autores Juan Diego Cardona y Steffania Agudelo, estudiantes de Administración de empresas Universidad Católica Lumen Gentium.	

Fuente 36 Autores

## ANEXO 2 ENCUESTA ANÁLISIS DEL MERCADO PARA NANAS 24/7

Objetivos:

- Estructurar el mercado viable para la prestación del servicio
- Determinar los clientes potenciales
- Analizar la demanda
- Fijar estrategias para definir precios de venta competentes en el mercado

El presente cuestionario se enmarca en el desarrollo del trabajo de grado llevado a cabo por Juan Diego Cardona y Steffania Agudelo; Titulado estudio de viabilidad para la creación de una aplicación móvil de nanas 24/7 en la ciudad de Santiago de Cali, en la Universidad católica Lumen Gentium.

Preguntas

1. Genero
  - Masculino
  - Femenino
2. Edad del encuestado
  - Entre 20 y 35 años
  - Entre 35 y 50 años
  - Más de 50 años
3. ¿Cuál es tu ocupación?
  - Empresario

- Ama de casa
  - Trabajador independiente
  - Otro
4. ¿Tienes hijos menores de edad que vivan con usted?
- Si
  - No
5. Edades de los hijos encuestados
- Entre 0 y 3 años
  - Entre 3 y 7 años
  - Entre 7 y 12 años
  - Mayores de 12 años
6. ¿En su ausencia, quien es responsable del cuidado del menor?
- Niñera
  - Empleada domestica
  - Familiar
  - Guardería
  - Otro
7. ¿Conoces sobre aplicaciones móviles que presten el servicio de Nanass?
- Si
  - No
8. ¿Estaría dispuesto a contratar los servicios de Nanass en tu hogar?
- Si
  - No
9. ¿Para el cuidado de sus hijos prefieren?
- Profesional en pedagogía infantil
  - Cuidados especiales
  - Practicante de estudio en pedagogía infantil

- Experiencia
10. ¿Le interesa un servicio con personal apto en manipulación de alimentos primeros auxilios, y primera infancia?
- Si
  - No
11. ¿Cuál es el valor de su preferencia teniendo en cuenta el beneficio del servicio por un cuidado personalizado de 8 horas?
- Entre 50.000 y 65.000
  - Entre 65.000 y 80.000
  - Entre 80.000 y 100.000
  - Más de 100.000
12. ¿Por cuánto tiempo contrataría el servicio de nanas?
- 4 horas
  - 8 horas
  - 12 horas
  - 24 horas
13. ¿A su preferencia, estaría dispuesto a cancelar el servicio de nanas de manera?
- Semanal
  - Quincenal
  - Por servicio prestado
14. ¿Qué paquete de atención le interesa más?
- 6 horas por valor de 100.000 día
  - 12 horas por 600.000 semanal
  - 24/7 por valor mensual de 2.400.000
15. ¿Le gustaría incluir en su paquete clases virtuales de inglés por un costo adicional de \$250.000 mensuales?



- Si
- No