



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE PUEBLA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
COLEGIO DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

***“PLAN DE NEGOCIO DE UNA GUARDERÍA
CON 2 SUCURSALES”***

TESIS

Presentada para obtener el Título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Presenta: Xochitl Pérez Corte

Asesor: M.I. Sergio Ponce de León de la Huerta

Puebla, Puebla 7 de Abril del 2016

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS PARTICULARES.....	6
CAPITULO I.....	7
HIPÓTESIS.....	7
ALCANCE (Y LIMITACIONES).....	7
EQUIPO Y SOFTWARE A UTILIZAR.....	9
METODOLOGÍA (MÉTODOS Y TÉCNICAS)	10
CAPITULO II	18
RESULTADOS ESPERADOS.....	18
ESTUDIO DE MERCADO	18
Investigación de Mercado Exploratoria.....	18
Competencia	19
Ubicación de instalaciones.	19
Publicidad	21
ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL.....	22
Reclutamiento del personal	22
ESTUDIO TÉCNICO	23
ESTUDIO FINANCIERO	25
CONTRIBUCIONES ORIGINALES ESPERADAS.....	29
IMPACTO SOCIAL ESPERADO (PROPUESTA DE SOLUCIÓN Y/O RESULTADOS).....	29
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	29
CAPITULO VI.....	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
GLOSARIO	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS.....	33

INTRODUCCIÓN

En ocasiones la demanda constante de nuestras actividades laborales nos limita para proporcionar a nuestros pequeños las herramientas suficientes para su desarrollo y bienestar.

Esta investigación se llevó a cabo en busca de la demostración de la viabilidad de un plan de negocios para guarderías en el Municipio de Puebla, brindando seguridad y confiabilidad a los padres de familia en el cuidado de sus pequeños, teniendo en cuenta las posibilidades económicas de las familias, además de la comodidad de la cercanía de sus hogares, trabajos o lugares de reunión.

Por otra parte es importante demostrar las habilidades obtenidas a lo largo de los estudios académicos, desempeñando la aplicación de distintas metodologías para el manejo y la gestión de proyectos, implementando estas herramientas en el proyecto de dos sucursales de una guardería.

Aportando compromisos con la sociedad que apoyen las diversas actividades que necesitan realizar, brindando seguridad y confiabilidad en el cuidado de sus seres queridos.

Demostrando cómo con una planeación y organización adecuada se puede lograr un rendimiento en los activos y pasivos de un negocio determinado, enfocado en una perspectiva sistémica en el modelo de negocios “Business Model Generation” (Canvas) y verificando mediante el plan de negocios basado en el estudio de mercado, el estudio técnico, organizacional y el estudio financiero.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Abastecer con espacios en guarderías para que los pequeños puedan asistir y los padres puedan adquirir el servicio que requieren.

Garantizar que el personal de la guardería tenga y acredite la preparación adecuada para impartir educación, así como también se cuente con la infraestructura y el material educativo apropiado para las necesidades del pequeño.

Asegurar que los pequeños se encuentren protegidos en las instalaciones colocando cámaras de seguridad para que los padres puedan verificar que sus hijos obtienen un cuidado y trato de calidad.

Delimitar las características de nuestros clientes y usuarios para satisfacer la demanda del servicio que ofrece la guardería adecuadamente y así poder realizar una distribución beneficiosa para los padres.

Demostrar la factibilidad de la inversión en este modelo mediante diferentes metodologías y técnicas que apoyarán la investigación.

JUSTIFICACIÓN

La educación ha tenido adaptaciones a los cambios de las necesidades que han surgido a lo largo de la historia. La sociedad en la búsqueda de superación personal e igualdad, estableció un acuerdo para formalizar y generalizar la educación en sus distintos niveles con un Sistema Educativo General, para que así puedan tener oportunidad los niños y jóvenes de todas las áreas del Estado de Puebla de recibir una educación íntegra.

Para aprovechar al máximo las capacidades de las personas es indispensable que su formación comience desde temprana edad, considerando que el rango de edades para desarrollar el cerebro de las personas en su mayoría (más de un 70% del cerebro) oscila entre el nacimiento y los primeros 4 años de vida, es importante que desde pequeños se les apoye con atenciones y estimulaciones para poder desarrollar adecuadamente cada nivel formativo fomentando desde una edad temprana el interés y desarrollo de las habilidades que fomenta el medio ambiente para adaptarnos en el entorno físico, social e intelectual.

En el mercado que se pretende abarcar estadísticamente existe un aumento considerable de mujeres que tienen hijos y que trabajan (ya sea porque son madres solteras, porque quieren apoyar a su pareja con los gastos de la familia, porque tienen deseos de superarse intelectualmente, entre otros.), para asegurar el bienestar en el futuro de sus hijos. También se dará capacitación independiente a los padres que dispongan de tiempo y tengan interés en brindarle los mejores cuidados y fomentar el desarrollo de las habilidades de sus hijos.

Esto incluye que se empleen la educación y las herramientas de la mejor calidad para desarrollar las habilidades y destrezas motrices y cognitivas en una edad temprana de los pequeños con el fin de que los padres puedan ofrecer a sus hijos mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo, que les permitan defenderse e interactuar en la sociedad.

Con la implementación de un modelo de guarderías en el que se pueda visualizar los puntos clave que respaldarán la viabilidad del plan de negocios para los inversionistas, además los padres podrán distribuir de una manera óptima sus tiempos y adaptar los horarios de cuidado de sus pequeños a sus necesidades.

Ya que cada vez es más recurrente no tener un horario fijo de trabajo o de actividades laborales que exigen más tiempo del esperado, imprevistos, incluso actividades cotidianas que les impiden brindarles a los pequeños la atención necesaria para mejorar el rendimiento de sus cualidades y habilidades, se requieren adaptaciones en el medio para que las personas que trabajan y tienen hijos pequeños puedan garantizar que sus niños puedan tener un crecimiento y desarrollo adecuados en este mundo tan cambiante e inestable, contando con las herramientas que resalten y apoyen sus habilidades.

“La escuela del futuro no tendrá nada que ver con la actual, porque hay una aceptación cada vez mayor de que cada uno de nosotros tiene una forma distinta de aprender. Algunos estudiamos mejor en la mañana, otros en la noche. Algunos aprendemos más visualmente, y otros de manera más auditiva. Algunos preferimos estudiar en tramos de una hora seguida, y otros aprendemos más si podemos estudiar en tramos de 20 minutos”. (OPENHEIMER, 2014)

“Pero lo más interesante de los estudios psicológicos sobre la creatividad es que los genios, aunque nazcan con una inteligencia extraordinaria, no producen inventos transformadores para la humanidad por sí solos, sino cuando están rodeados de mentores. Colaboradores y competidores, cuando fueron apoyados por su familia, y tuvieron una educación propicia.” (OPENHEIMER, 2014)

Para garantizar esto, es importante que el servicio se encuentre al alcance económico, en un espacio cercano y con disponibilidad para que los padres puedan ingresar a sus pequeños de entre 2 meses y 4 años de edad.

OBJETIVO GENERAL

Crear un modelo de negocios para la creación de dos guarderías que garantice cubrir distintas necesidades del usuario (el bebé) y del cliente (el Padre) mediante actividades diversas que aprovechen los recursos disponibles para el servicio.

OBJETIVOS PARTICULARES

Satisfacer las principales necesidades humanas de los usuarios del servicio (bebés y niños entre 6 meses y 4 años de edad).

Desarrollar adecuadamente las habilidades que poseen los bebés y niños para que facilite los demás niveles de educación y así cuenten con herramientas que cumplan sus logros.

Obtener la validez oficial de estudios para impartir educación inicial en el Estado de Puebla, cumpliendo con las normas de Salud e Higiene, de Seguridad del Inmueble y Programas de Educación Inicial permitidos por la Secretaría de Educación Pública del Estado libre y soberano de Puebla.

Iniciar la creación de las guarderías colocando 2 centros educativos con instalaciones que podrán albergar un máximo 34 alumnos cada uno y eventualmente generar ingresos para invertir en otros centros que serán habilitados con las mismas características que los 2 primeros.

Realizar instalaciones eléctricas y de suelo aprobadas por la SEDESOL.

Lograr el reconocimiento a nivel Estatal como la cadena de guarderías con servicio accesible para el cuidado de los pequeños entre 2 meses y 4 años de edad.

Brindar capacitación a los padres en general que tienen disponibilidad de cuidar de sus pequeños en casa, independientemente del uso de las instalaciones de cuidado de los pequeños.

CAPITULO I

HIPÓTESIS

Es viable establecer, a través de un estudio de mercado, una cadena de guarderías que se extienda a lo largo del Estado de Puebla contando con las siguientes características:

Detonar con la colocación de 2 centros educativos con instalaciones óptimas; a las que podrán tener acceso máximo 34 asistentes cada uno.

La cadena de guarderías se ubicará en el lugar más cercano de las comunidades con mayor número de clientes potenciales, tomando en cuenta como clientes principales a los padres que trabajan y no pueden atender a sus niños de la manera más adecuada, adaptando las instalaciones para que puedan utilizarlas en un horario de 8:00 a 18:00hrs., en horarios restringidos pero que a la vez sean flexibles a las necesidades de los padres.

Las instalaciones contarán con equipo de seguridad como cámaras de video, que mostrarán en tiempo real a los padres qué actividades realizan sus hijos y la calidad del servicio que están contratando mediante una aplicación.

Además de proveer las condiciones necesarias para que sea un lugar acogedor y seguro mediante el mobiliario, la alimentación y técnicas de enseñanza.

Se cumplirá con las normas que rigen en el Estado de Puebla, así como las constantes fluctuaciones de las necesidades que sufre la sociedad.

ALCANCE (Y LIMITACIONES)

Este modelo sólo podrá ser implementado en el Estado de Puebla, ya que sólo se contemplan las condiciones de vivienda, necesidades sociales y las normas de educación del mismo.

Se contará con un horario escolarizado de 8:00 a 16:00hrs con opción de prolongación de 16:00 a 18:00hrs dependiendo de las necesidades e intereses de los padres con actividades extracurriculares dependiendo de las capacidades, limitaciones y edades de los pequeños.

Habr  flexibilidad en el uso de las instalaciones, ya que al ser usuarios de la guardería, el cliente podrá tener acceso a las instalaciones de los 2 centros educativos dependiendo de sus necesidades de ubicación.

El modelo de guarderías está enfocado a:

Cubrir las necesidades humanas de nuestros pequeños (fisiológicas, de seguridad, de aceptación social, de reconocimiento y de realización).

Adaptarse a las parejas que necesitan algunos espacios de tiempo en ocupaciones del trabajo o personales y en ocasiones no tienen un lugar confiable para poder llevar a sus hijos y estar pendiente de ellos.

Ofrecer una amplia gama de beneficios que proporcionan a nuestros clientes la tranquilidad de obtener beneficios a corto y largo plazo como:

- Espacios seguros donde el pequeño desarrollará sus habilidades.
- Accesibilidad a los espacios donde se encuentre para supervisar el bienestar del pequeño de manera personal o por medio de dispositivos móviles.

Las guarderías tendrán los siguientes compromisos:

Misión. Comprometernos a cuidar y brindar apoyo al desarrollo de las habilidades de los niños con atención personalizada, así como capacitar a los padres para que ofrezcan el apoyo necesario para el desarrollo adecuado de los pequeños.

Visión: Ser reconocidos como la cadena de guarderías con sucursales a su alcance que ofrezca beneficios a corto y largo plazo para el usuario en el lugar donde lo necesiten.

Políticas: La seguridad como base en nuestras decisiones. Cuantificar el servicio que ofrecemos en busca de la mejora del mismo. Mejorar el servicio constantemente.

Valores.

- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Seguridad.
- Respeto.
- Tolerancia.
- Equidad.

EQUIPO Y SOFTWARE A UTILIZAR

El equipo a utilizar para cada sucursal son equipos de seguridad con las siguientes características:

Cámaras de video

- 8 canales de Video 1 D1
- 8 cámaras CMOS 3.6mm/600TVL
- 8 Tramos de cable de 20m
- 1 Fuente de Poder
- 1 DVR Stand Alone H264/HDMI/VGA

Sistema de alarmas

- 1 Bastón Rondinero de Proximidad
- 1 Cable de Datos para PC
- 1 Cargador de batería
- 10 sensores
- 1 CD con software de instalación

Equipo de cómputo

- CPU Intel Core i7, 8Gb Ram, 1 Tb Gtx 950 hdmi- usb3.0
- Pantalla de 20"
- Equipo de Sonido Simple

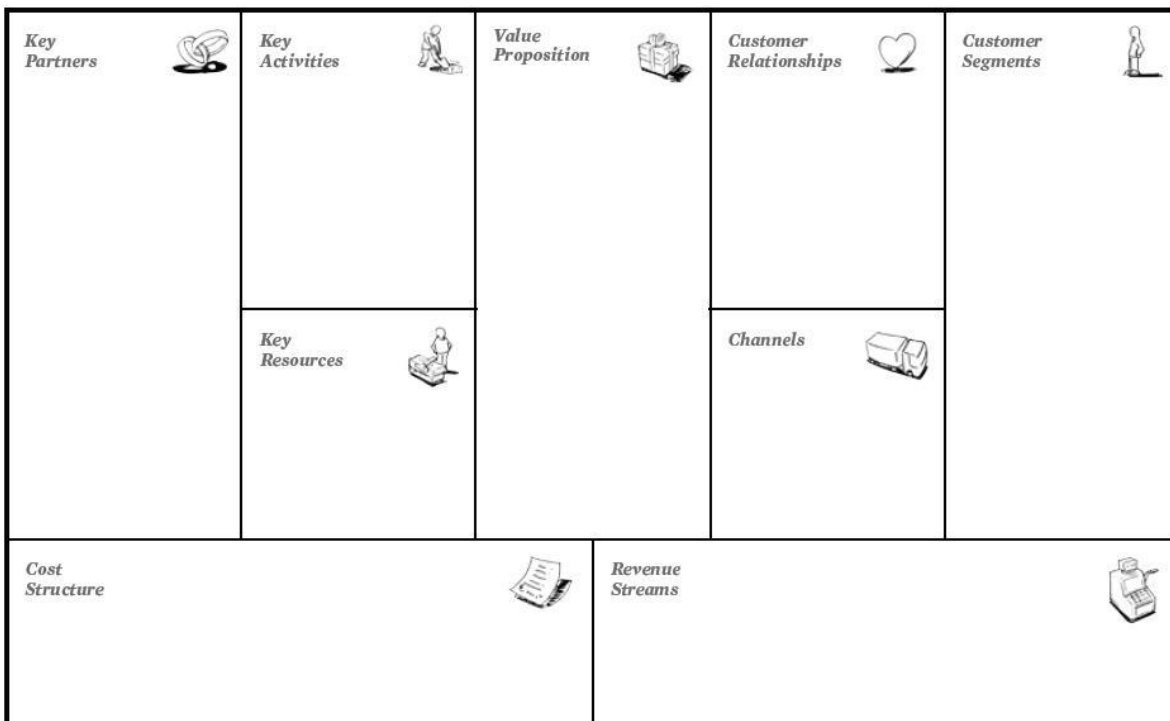
Aplicación móvil

- Accesibilidad Restringida con el núm. de Registro del pequeño
- Disponible en aparatos portátiles de sistema Android
- Monitoreo de la accesibilidad de los clientes.

METODOLOGÍA (MÉTODOS Y TÉCNICAS)

Modelo de Negocio:

CANVAS: Es un modelo que involucra nueve distintas variables (como clientes, proveedores, canales de distribución, actividades, entre otros) que se describirán más adelante, enfocado a la interacción y perspectivas que se tienen en cuanto a estas variables. Su enfoque se especializa en la organización del modelo para su entendimiento directo.



Socios Clave:

- ✓ Proveedores de bienes muebles
 - Proveedor de sillas, mesas, cunas y material didáctico para aulas.
 - Proveedor de muebles para sanitarios de pequeños.
- ✓ Proveedor de sistema electrónico, eléctrico y de seguridad.
- ✓ Inversionistas:
 - Personas físicas
 - INADEM
- ✓ Proveedor de Espacio en Renta (infraestructura)
- ✓ Proveedor de Atención Médica (Médico Particular).
- ✓ Proveedor de Atención Psicológica
- ✓ Proveedor de Alimentos

Actividades Clave:

- ✓ Servicio de Guardería que resuelve las necesidades de los clientes que incluye:
 - Asesoramiento para la elección del mejor servicio.
 - Cuidado de los pequeños.
 - Técnicas de Desarrollo de las Habilidades del pequeño.
 - Pláticas para padres que desean comprender las distintas etapas que atraviesan los pequeños para un desarrollo adecuado.

- ✓ Servicio Pos-Guardería
 - Cursos Extra (Actividades Complementarias) que dan seguimiento al desarrollo del pequeño y brindan

- ✓ Servicio de Capacitación
 - Capacitación uniforme del personal de ambas guarderías para que se ofrezca el servicio en similares condiciones.

Recursos Clave:

- ✓ Recursos Físicos:
 - Equipo de vigilancia con aplicación para que el cliente visualice al usuario
 - Instalaciones pequeñas y equipadas (desmontables en caso de requerir reubicación para un mejor servicio) con muebles, equipo eléctrico y electrónico.

- ✓ Recursos Intelectuales:
 - Software para el manejo y registro de clientes
 - Estudio de Mercado para solidificar la posición.

- ✓ Recursos Humanos:
 - Personal que brinde educación y cuidado a hijos.
 - Personal de Seguridad
 - Personal de Dirección
 - Personal de Recepción y Orientación

- ✓ Recursos Financieros:
 - Financiamiento por parte de Inversionistas que quieran formar parte de nuestro capital contable.
 - INADEM, Organización que apoya el desarrollo de nuevos proyectos con bienes muebles.
 - Apoyo de SEDESOL (Opcional), dependiendo de las condiciones socioeconómicas de nuestros clientes.

Propuesta de Valor: describe el haz de productos y/o servicios que crean valor para un específico segmento de clientes.

En la guardería se presentan distintos servicios que se pueden encontrar en otras guarderías pero no en un mismo establecimiento, generando disminución del riesgo.

- ✓ Horario de Servicio: Flexible
- ✓ Ubicación de la guardería (Acceso en todos los centros de servicio)
- ✓ Verificación de que se recibe un buen servicio (Aplicación Móvil)
- ✓ Atención a la salud individual (Chequeo periódico)

Relación con Clientes: Comprende el tipo de relación que se establece con los clientes, ya sea individualmente o con un segmento específico.

Manejando el tipo de relación con los clientes de acuerdo a los motivantes, el de nuestro servicio es de *Asistencia personal* para lograr la *Retención de clientes*.

Canal de Distribución: Es el circuito o medio a través del cual nuestro servicio llegara a disposición de nuestros clientes.

- ✓ Sucursales o centros
- ✓ Página de Internet (Información para padres)

Segmento de Clientes: definen los diferentes grupos de personas para alcanzar los objetivos de la organización de la empresa

- ✓ Nuestro nicho de mercado, son las personas que tienen bebés o pequeños que puedan acceder a nuestras instalaciones y que quieran gozar de los beneficios que ofreceremos en el establecimiento, estas personas se encuentran en la clase media (nivel 5 y 6) y la clase alta (nivel 7) que comprenden aproximadamente el 40% de los hogares con bebés.

Estructura de Costos:

Ingreso Económico

- Ingresos de Ventas

Los Ingresos contemplados para que exista un retorno efectivo y que se calculan después de realizadas las ventas de nuestro servicio son por la cuota mensual de \$2400.00 por asistente, calculando ganancias a partir del uso de nuestro servicio al 67% de la capacidad máxima.

Costo Económico

Tomando en cuenta los costos totales se calcula una inversión inicial máxima de \$225 000.00 que será financiada por capital de inversionistas que podrán percibir ingresos y el retorno de su inversión en un plazo no mayor a 15 meses.

- Costo Variable

El costo variable es contemplado de acuerdo al consumo de: Energía eléctrica, Comida, Material de apoyo para las actividades cotidianas en la educación de los pequeños y Servicios médicos que en su caso sean requeridos.

- Costo Fijo

Involucra la Renta mensual de los 2 espacios, agua, trámites y permisos. Gastos en capacitación y mantenimiento del personal, así como revisiones médicas.

- Costo del Capital

Gasto inicial de mobiliario, Equipo eléctrico, Equipo electrónico e Infraestructura: Adaptaciones en las instalaciones del espacio original

Beneficio Económico

- Valor Económico Agregado

El servicio que resulta del conjunto del trabajo del personal capacitado y las herramientas tecnológicas a las que cada vez tenemos más acceso, así como también de la infraestructura y las condiciones que permiten esto.

Fuente de Ingresos:

Hay distintos tipos de fuentes de ingresos. Los ingresos que se generarían con nuestro servicio, son variables estáticas en una lista de precios calculados como tarifa de uso, basado en el precio de nuestro servicio actual, tomando un porcentaje de variación por las fluctuaciones que se proyectan a futuro.

Análisis FODA

Considerando muchos y diferentes factores tanto internos como externos para maximizar el potencial de las fuerzas y oportunidades y minimizar el impacto de las debilidades y amenazas.

Fortalezas

- Organización más efectiva en el equipo de trabajo por ser un conjunto reducido.
- Contar con la aprobación del sistema educativo como la SEP y SEDESOL.
- Contar con tecnología que sustente la calidad y seguridad en las instalaciones.
- Adaptación de instalaciones con costos mínimos en distintos medios.
- Actualización y desarrollo de métodos y modelos educacionales para pequeños entre 6 meses y 4 años.
- Demanda creciente en cuanto al tipo de mercado en que nos enfocamos

Oportunidades

- Distribución eficiente de información hacia el mercado.
- Poca disponibilidad de tiempo de parte de los padres para brindar el mejor cuidado y educación al pequeño.
- Cambio de conciencia o de paradigmas en cuanto a educación.

Debilidades

- Falta de reconocimiento de marca - Inseguridad en los usuarios
- Posibles Inversionistas sin responsabilidad social.
- No contar con la capacidad para cubrir la demanda del mercado.

Amenazas

- Competencia muy variada y con una distribución que cubre todas las áreas.
- Proyecciones de una reducción en el crecimiento del número de nacimientos.
- Instalaciones que no cumplan con la ubicación que requiera la demanda.
- Existe la posibilidad de que las necesidades y demandas de los clientes no sean las mismas que se tenía previstas para la zona.

Maximizando y minimizando

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	(MAX-MAX) El aumento del número de clientes maximizando nuestra aparición en el mercado de acuerdo a la calidad de los parámetros que podemos satisfacer.	(MIN-MAX) Aumento en la difusión para minimizar el desconocimiento de nuestra marca e instalaciones.
AMENAZAS	(MAX-MIN) Aunque existe reducción de nacimientos, esta amenaza se compensa el aumento en la demanda del mercado que económicamente abarcamos.	(MIN-MIN) Minimizamos las ventajas de la competencia, ofreciendo mayores beneficios. Tratando de atraer clientes con mayores espacios para cubrir más demanda.

Proceso de Administración de Riesgos de Negocio (PARN)

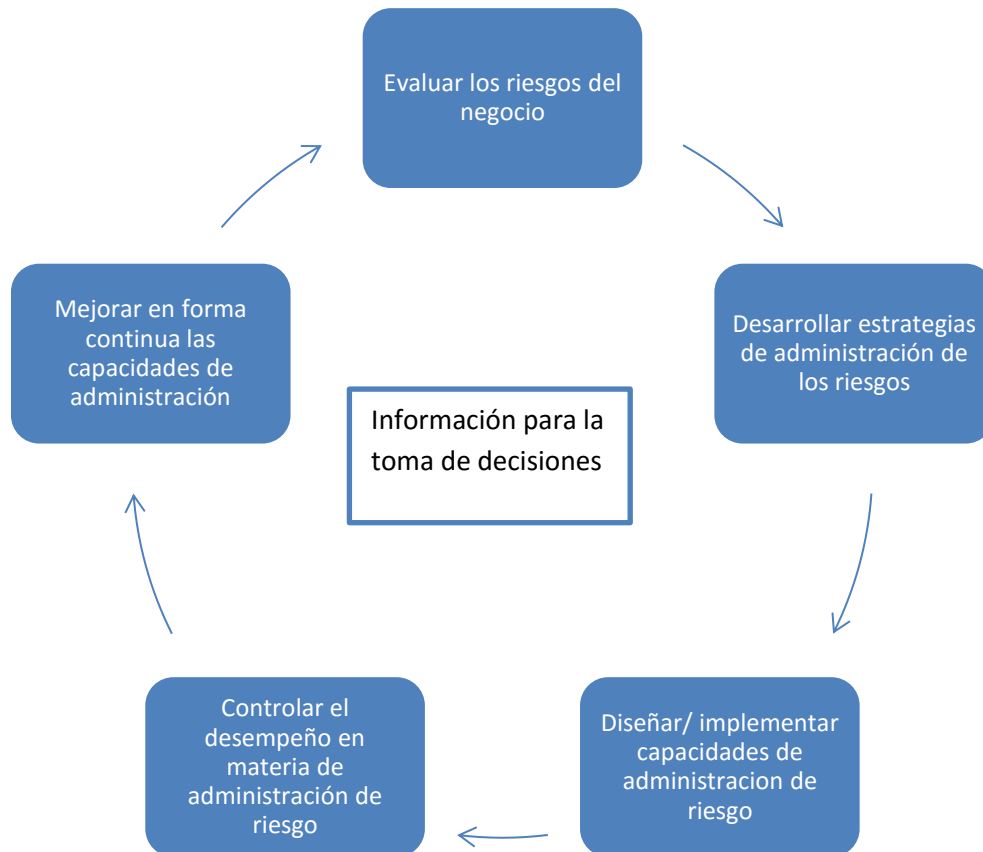
El encargado de supervisar la administración de Riesgos – Establecer vínculo entre la medición y el desempeño de la empresa es el encargado de área.

La implementación de la administración Integral de Riesgos de Negocio se realizará en el modelo PARN para evaluar, administrar y monitorear los riesgos. La organización facilita la comunicación, mejora la formación de estrategias, aumentando sus capacidades estableciendo:

- Las metas y objetivos que sustenten los objetivos de la empresa.

- El desarrollo de lenguaje común para establecer acuerdos para asegurar el funcionamiento.
- Implementando estructura de Supervisión que minimice los riesgos.

Que nos ayudan a evaluar los riesgos del negocio identificando, determinando la fuente y midiendo.



Al llevar a cabo la evaluación de riesgos se contemplan las siguientes variables:

- Negocios a gran velocidad
- Modelos de negocio obsoletos
- Proveedores de servicios financieros convergentes (Transferencia de riesgos)
- Inversionistas y entidades regulatorias (Cada vez más exigentes)
- Directores cada vez más responsables y exigentes)

Agrupando los riesgos en 3 tipos:

- Riesgos de entorno
- Riesgos de proceso
- Riesgo relativo a la toma de decisiones

Riesgos de entorno.

- No contar con el respaldo de una marca reconocida por los consumidores.
- Al realizar la inversión en las instalaciones, y que el uso de estas no sea redituable.
- Solicitud de préstamo sin conseguir una tasa fija.
- Posible demanda mayor a la capacidad de las instalaciones (Temporal).

Riesgos en el servicio (proceso)

- Las expectativas del cliente requieran un servicio que no se pueda ofrecer por alguna limitante.
- La capacitación del personal, requiera mayor tiempo del estimado.

Riesgos para la toma de decisiones

- Colocar un precio fijo sin tomar en cuenta las fluctuaciones en el mercado.
- Consumo del presupuesto variable, por los requerimientos de la zona.
- Variables no contempladas en el análisis del entorno por tener probabilidades mínimas de ocurrencia.

CAPITULO II

RESULTADOS ESPERADOS

ESTUDIO DE MERCADO

Investigación de Mercado Exploratoria

La investigación de mercado se llevará a cabo con Información Secundaria y consecuentemente se solidificará con el método básico de recolección de información obtenida mediante la observación para la mejora del servicio.

Es cierto que existe una disminución en el número de nacimientos registrados por año en el municipio de Puebla, es importante tomar en cuenta que Puebla sigue siendo uno de los Estados que rebasa la media, mostrando una fecundidad alta, y a su vez, existe un aumento considerable en la cantidad de madres que cuenta con la educación básica o más para poder brindarle mejores beneficios a sus pequeños (con una preparación más adecuada, le brindan más atención y se encuentran mejor asesoradas, además de que su condición económica se encuentra más estable), las medidas de tendencia central, se encuentran enfocadas a que las madres ya cuentan como mínimo con el nivel de secundaria concluido.

De acuerdo con el nivel de vida en los hogares según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares (ENIGH), tomando en cuenta el método probabilístico que determina la clase media respecto al nivel de gastos e ingresos, los clientes que serán contemplados en nuestro nicho de mercado, son las personas de la clase media (nivel 4, 5 y 6) y la clase alta (nivel 7) que comprenden casi el 45% de los hogares.

A lo largo del tiempo la demanda de guarderías ha ido en aumento, ya que existen más pequeños y las actividades del padre y la madre se han diversificado y requieren que se les atienda más tiempo, del que comúnmente requerían; además de que en los casos donde las familias sólo cuentan con un padre o una madre (no ambos), las actividades se limitan y se tiende a descuidar aspectos familiares de educación y comunicación entre otros.

Para garantizar el uso de nuestras instalaciones tomamos en cuenta los resultados de la encuesta realizada por la Profeco (Anexo 1), a algunos aspectos comunes que tienen las madres al momento de considerar ingresar a sus pequeños a la guardería, el más común es que sea por trabajo; sin embargo,

también les interesa en gran proporción el adecuado desarrollo matriz del pequeño, lo cual nos da una ampliación en el mercado.

Entre la investigación encontramos que las personas consideran el uso de este servicio tomando en cuenta que la ubicación y el horario sean flexibles, así como el trato que se le dé al usuario en las instalaciones sea de calidad. Estos aspectos pueden cubrirse con nuestra propuesta.

Al hacer la recopilación de la información nos percatamos que la distribución de las guarderías que abastecen a nuestro mercado es uniforme, así que no existe un mercado que se encuentre marginado en el cual pueda comenzar certeramente la creación de nuestros establecimientos.

Competencia

Entre los establecimientos considerados competencia que son los que cuentan con características iguales o similares en tecnología, servicio, publicidad, costos y experiencia en el mercado se encuentran:

- Guarderías
- Estancias Infantiles y
- Centros Infantiles

Existe una diversidad de estos negocios, con distintas cualidades y delimitando su mercado al área en la que se encuentran, por lo cual mantenemos muchas ventajas competitivas entre nuestro mercado potencial.

Tomando en cuenta la diversidad y forma de la competencia es poco viable enfocarnos en esta variable.

Ubicación de instalaciones.

Ya conociendo las características, se buscará un lugar donde se adaptarán las instalaciones de la guardería; cubriendo las especificaciones de la ley para la comodidad de los usuarios, además de que se verificará que se encuentre en una zona con la demanda necesaria para cubrir la oferta de nuestro establecimiento.

De acuerdo con la información que maneja el INEGI respecto a la competencia podemos visualizar que no existe una relación, patrón o seguimiento para la distribución de estos establecimientos, como se muestra en la siguiente imagen:

- Para las otras instalaciones el área que comprende Angelópolis y la Noria.



Ya que el servicio no requiere un espacio especial, ni con características demandantes que no pueda ser adaptado del diseño de una casa estándar de 3 habitaciones amplias, tomando como referencia la misma para hacer las modificaciones para adaptar el espacio en cuanto a las instalaciones sanitarias y la instalación del sistema de seguridad y vigilancia.

Publicidad

Para dar a conocer las instalaciones y el inicio de su funcionamiento el medio de comunicación piloto serán 2 eventos macros que darán la bienvenida a los futuros usuarios, precedidos por la entrega de volantes para el reconocimiento de la invitación a los eventos y la ubicación para mayor información sobre el servicio.

También se hará publicidad por otros medios

- Internet
- Informes locales (En instalaciones, voceros y carteles)
- Radio

ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

Organigrama

La estructura organizacional se encuentra definida por las siguientes jerarquías:



Reclutamiento del personal

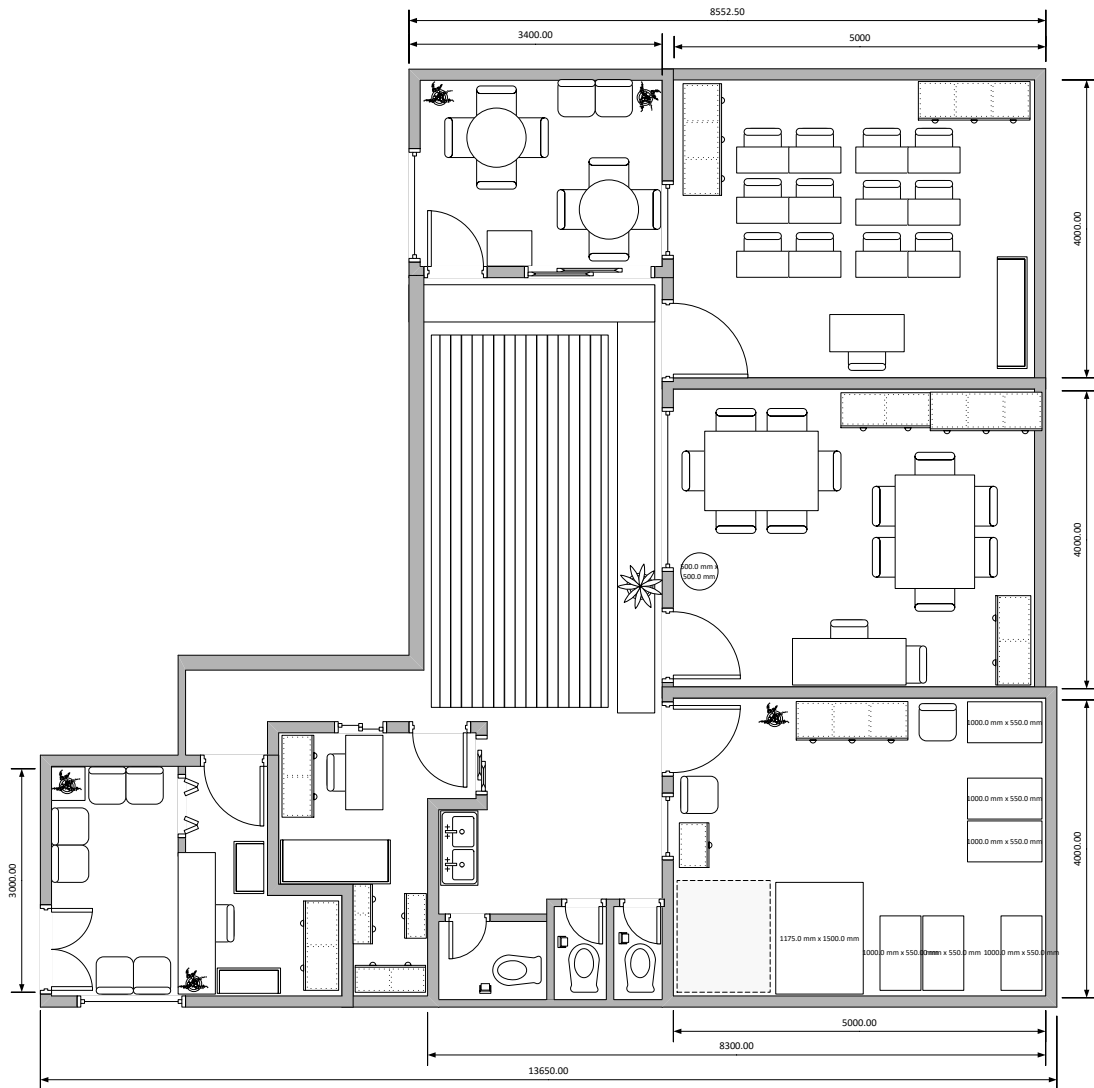
El personal que estará involucrado en el proyecto deberá contar con las especificaciones que se describen en las fichas de descripción técnica (Anexo 2):

- Director General
- Encargado de Área
- Auxiliares de Área
- Recepcionista
- Aliados Estratégicos
- Director Tecnológico
- Seguridad
- Limpieza

ESTUDIO TÉCNICO

Infraestructura - Instalaciones

Renta de un espacio similar al de las siguientes medidas y dimensiones (Ver Plano 1), puede contemplarse de dos plantas, para lo cual se necesita un área mínima de 72m². (Es posible conseguirlo rentando una casa).



Plano 1

Se requiere contar con el inmueble:

- Renta de instalaciones adaptable a las condiciones requeridas para el servicio de la guardería. Desde \$7000.00 hasta \$14000.00 mensuales contando con todos los servicios.
- Adaptaciones de las instalaciones (Equipo de vigilancia, instalación eléctrica y sanitarios)

Bienes muebles - Adquisición de muebles:

- 12 cunas,
- 18 mesas con 36 sillas,
- 3 Estantes
- 2 escritorios con 10 sillas
- 2 corrales
- 2 mesas con 14 sillas
- 2 pizarras o 2 pizarrones

El equipo a utilizar son cámaras de seguridad con las siguientes características:

Cámaras de video

- 8 canales de Video 1 D1
- 8 cámaras CMOS 3.6mm/600TVL
- 8 Tramos de cable de 20m
- 1 Fuente de Poder
- 1 DVR Stand Alone H264/HDMI/VGA

Sistema de alarmas

- 1 Bastón Rondinero de Proximidad
- 1 Cable de Datos para PC
- 1 Cargador de batería y 10 sensores
- 1 CD con software de instalación

Equipo de cómputo

- CPU Intel Core i7, 8Gb Ram, 1 Tb Gtx 950 hdmi- usb3.0
- Pantalla de 20"
- Equipo de Sonido Simple

Aplicación móvil

- Accesibilidad Restringida con el Número de Registro del pequeño.
- Disponible en aparatos portátiles de sistema Android.

ESTUDIO FINANCIERO

Estados de Resultados

Pañalitos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	AÑO 2 Acumulado	AÑO 3 Acumulado
Estado de Resultados:										
Ingresos:										
Nacional:										
Ingresos por productos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Ingresos por servicios	\$115,200	\$115,776	\$116,355	\$179,150	\$185,755	\$192,603	\$201,643	\$211,106	\$2,597,225	\$3,952,172
Internacional:										
Ingresos por productos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Ingresos por servicios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Ingresos	\$115,200	\$115,776	\$116,355	\$179,150	\$185,755	\$192,603	\$201,643	\$211,106	\$2,597,225	\$3,952,172
Egresos:										
Gastos fijos	\$18,500	\$18,778	\$19,059	\$22,119	\$22,451	\$22,787	\$23,129	\$23,476	\$288,458	\$344,885
Sueldos y salarios	\$158,000	\$158,000	\$158,000	\$167,745	\$167,745	\$167,745	\$167,745	\$167,745	\$2,012,941	\$2,012,941
Gastos Variables	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Otros (Gtos de Venta, etc.)									\$0	\$0
Total costos	\$176,500	\$176,778	\$177,059	\$189,864	\$190,196	\$190,533	\$190,874	\$191,221	\$2,301,399	\$2,357,826
Utilidad antes de I,I,D,A.	-\$61,300	-\$61,002	-\$60,704	-\$10,714	-\$4,441	\$2,071	\$10,768	\$19,885	\$295,826	\$1,594,345
Depreciación y Amortización	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$12,270	-\$12,270
Utilidad (perdida) de Operación	-\$60,278	-\$59,979	-\$59,682	-\$9,691	-\$3,418	\$3,093	\$11,791	\$20,908	\$308,096	\$1,606,615
Gastos financieros corto plazo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos financieros largo plazo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Utilidad antes de impuestos	-\$60,278	-\$59,979	-\$59,682	-\$9,691	-\$3,418	\$3,093	\$11,791	\$20,908	\$308,096	\$1,606,615
ISR (35%)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$1,083	\$4,127	\$7,318	\$107,834	\$562,315
PTU (10%)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$309	\$1,179	\$2,091	\$30,810	\$160,662
Utilidad (pérdida) neta	-\$60,278	-\$59,979	-\$59,682	-\$9,691	-\$3,418	\$1,701	\$6,485	\$11,499	\$169,453	\$883,638
Margen de utilidades netas:	-52.32%	-51.81%	-51.29%	-5.41%	-1.84%	0.88%	3.22%	5.45%	6.52%	22.36%

Balances Proforma

Pañalitos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	AÑO 2	AÑO 3
									Acumulado	Acumulado
Balance General										
Activo circulante										
Caja y bancos	\$20,157	-\$12,327	-\$71,459	-\$408,094	-\$412,339	-\$412,056	-\$407,104	-\$397,257	-\$243,069	\$617,077
Clientes	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Inventarios.	\$57,888	\$58,177	\$59,053	\$92,877	\$96,302	\$100,821	\$105,553	\$110,507	\$128,928	\$195,155
Total activo circulante	\$78,045	\$45,850	-\$12,406	-\$315,217	-\$316,037	-\$311,235	-\$301,551	-\$286,750	-\$114,141	\$812,232
Activo Fijo										
Terreno	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificio	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comunicaciones	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Mobiliario y equipo	\$44,328	\$43,955	\$43,583	\$39,858	\$39,485	\$39,113	\$38,740	\$38,368	\$35,760	\$31,290
Acondicionamiento (m²)	\$23,800	\$23,600	\$23,400	\$21,400	\$21,200	\$21,000	\$20,800	\$20,600	\$19,200	\$16,800
Computadoras y maquinas	\$33,717	\$33,433	\$33,150	\$30,317	\$30,033	\$29,750	\$29,467	\$29,183	\$27,200	\$23,800
Otros	\$19,833	\$19,667	\$19,500	\$17,833	\$17,667	\$17,500	\$17,333	\$17,167	\$16,000	\$14,000
Depreciación acumulada:	-\$1,023	-\$2,045	-\$3,068	-\$13,293	-\$14,315	-\$15,338	-\$16,360	-\$17,383	-\$24,540	-\$36,810
Total activo fijo	\$121,678	\$120,655	\$119,633	\$109,408	\$108,385	\$107,363	\$106,340	\$105,318	\$98,160	\$85,890
Activo total	\$199,723	\$166,505	\$107,226	-\$205,809	-\$207,652	-\$203,872	-\$195,211	-\$181,433	-\$15,981	\$898,122
Pasivo Circulante										
Proveedores	\$0	\$26,762	\$27,164	\$42,724	\$44,299	\$46,378	\$48,554	\$50,833	\$59,307	\$89,771
Créditos bancarios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total pasivo circulante	\$0	\$26,762	\$27,164	\$42,724	\$44,299	\$46,378	\$48,554	\$50,833	\$59,307	\$89,771
Pasivo largo plazo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pasivo total	\$0	\$26,762	\$27,164	\$42,724	\$44,299	\$46,378	\$48,554	\$50,833	\$59,307	\$89,771
Capital Contable										
Capital social	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000	\$260,000
Resultados de ejercicios anteriores	\$0	-\$60,278	-\$120,257	-\$498,842	-\$508,533	-\$511,951	-\$510,250	-\$503,765	-\$363,545	\$446,203
Resultado del ejercicio	-\$60,278	-\$59,979	-\$59,682	-\$9,691	-\$3,418	\$1,701	\$6,485	\$11,499	\$28,257	\$102,148
Total Capital Contable	\$199,723	\$139,744	\$80,062	-\$248,533	-\$251,951	-\$250,250	-\$243,765	-\$232,266	-\$75,288	\$808,350
Pasivo + Capital	\$199,723	\$166,505	\$107,226	-\$205,809	-\$207,652	-\$203,872	-\$195,211	-\$181,433	-\$15,981	\$898,122

Flujo de Efectivo

Pañalitos								AÑO 2	AÑO 3	
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Acumulado	Acumulado
Flujo de Efectivo										
Utilidad neta	-\$60,278	-\$59,979	-\$59,682	-\$9,691	-\$3,418	\$1,701	\$6,485	\$11,499	\$169,453	\$883,638
+ depreciación y amortización	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$1,023	-\$2,045	-\$3,068
Generación bruta de efectivo	-\$59,255	-\$58,957	-\$58,659	-\$8,669	-\$2,396	\$2,724	\$7,507	\$12,522	\$171,498	\$886,706
<u>Usos Operativos</u>										
Financiamiento a cuentas por cobrar	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Financiamiento a inventarios	-\$57,888	-\$289	-\$876	-\$3,302	-\$3,424	-\$4,520	-\$4,732	-\$4,954	\$0	\$0
Total usos operativos	-\$57,888	-\$289	-\$876	-\$3,302	-\$3,424	-\$4,520	-\$4,732	-\$4,954	\$0	\$0
<u>Fuentes Operativas</u>										
Financiamiento (amort.) proveedores	\$0	\$26,762	\$403	\$1,519	\$1,575	\$2,079	\$2,177	\$2,279	\$0	\$0
Total fuentes operativas	\$0	\$26,762	\$403	\$1,519	\$1,575	\$2,079	\$2,177	\$2,279	\$0	\$0
Generación Neta Operativa	-\$117,143	-\$32,484	-\$59,132	-\$10,452	-\$4,245	\$283	\$4,952	\$9,847	\$171,498	\$886,706
<u>Fuentes de Instituciones de Crédito</u>										
Financ. (amort.) créditos bancarios corto	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Financ. (amort.) créditos bancarios largo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Financiamiento neto con costo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<u>Usos no operativos</u>										
Venta (inversión) en activos fijos	-\$122,700	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Venta (inversión) en activos diferidos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Pago de dividendos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total de usos no operativos	-\$122,700	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<u>Fuentes no operativas</u>										
Aportaciones (retiros) de capital	\$270,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total fuentes no operativas	\$270,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Generación de flujo no operativa	\$147,300	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Generación Neta de Flujo de Efectivo	\$30,157	-\$32,484	-\$59,132	-\$10,452	-\$4,245	\$283	\$4,952	\$9,847	\$171,498	\$886,706

Podemos notar que existe un flujo de efectivo positivo a partir del mes 15 en el cual se comienza a tener una utilidad positiva también.

Razones Financieras

Pañalitos									AÑO 2	AÑO 3
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Acumulado	Acumulado
Razones Financieras										
Actividad										
Ventas netas a activos fijos	94.68%	95.96%	97.26%	163.75%	171.38%	179.40%	189.62%	200.45%	2645.91%	4601.43%
Ventas netas a capital contable	54.93%	77.32%	129.19%	-75.11%	-76.77%	-80.17%	-86.26%	-94.98%	-3978.10%	482.94%
Gastos a ventas netas	153.21%	152.69%	152.17%	105.98%	102.39%	98.92%	94.66%	90.58%	88.61%	59.66%
Apalancamiento										
Pasivo total a capital contable	0.00%	17.87%	30.16%	-17.91%	-18.31%	-19.30%	-20.77%	-22.87%	-90.84%	10.97%
Productividad										
Utilidad de operación a ventas netas	-53.21%	-52.69%	-52.17%	-5.98%	-2.39%	1.08%	5.34%	9.42%	11.39%	40.34%
Utilidad neta a ventas netas	-52.32%	-51.81%	-51.29%	-5.41%	-1.84%	0.88%	3.22%	5.45%	6.52%	22.36%

CONTRIBUCIONES ORIGINALES ESPERADAS

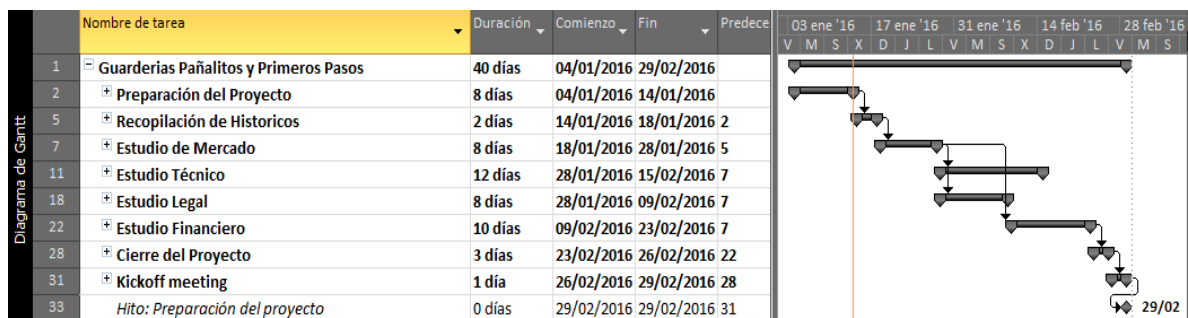
Se espera que después de acondicionar las instalaciones, puedan acceder al 67% de nuestra capacidad para que aproximadamente después de 15 meses se retorne la inversión y así poder generar capital para la ampliación del servicio.

Se desea aportar un desarrollo exponencial en las habilidades de los niños, ya que el cuidado y educación se enfocarán a su desarrollo social, emocional y motriz.

IMPACTO SOCIAL ESPERADO (PROPUESTA DE SOLUCIÓN Y/O RESULTADOS)

Existen una innumerable cantidad de guarderías en el estado, en un principio se dará un servicio de la más alta calidad, el cual podrán supervisar de forma presencial y digital el comportamiento del personal y la respuesta de los niños. También se invitará a los padres a invertir algunos de sus espacios de tiempo para aprender cómo tratar a los niños y puedan apoyarlos en las dudas que surjan a lo largo de su crecimiento.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Después de realizar un estudio de mercado que obtiene resultados viables, se da comienzo a los estudios técnico y legal y finalmente el estudio financiero.

De acuerdo a la distribución de la población se hará un estudio de mercado para saber dónde se concentran los clientes que coinciden con las cualidades de la guardería y para que el servicio ofrecido sea más personalizado.

Por consiguiente se realizarán los ajustes a las variaciones en la propuesta del modelo de negocios y se consolidará el proyecto.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada, no existe correlación entre el comportamiento de las fluctuaciones de los indicadores a corto plazo, por lo tanto, los históricos respaldan la teoría de que los cambios no ocurren a pequeñas escala, sino en grandes lapsos de tiempo.

Pero la inversión verá su retorno a corto plazo en un escenario optimista o mediano plazo en un escenario pesimista.

Dichas instalaciones contarán con:

1. Personal directivo y docente capacitado
2. Instalaciones en las que se impartirán los servicios de educación Inicial, las cuales satisfarán las condiciones higiénicas de seguridad y pedagógicas.
3. Programa pedagógico acorde a las características, intereses y necesidades del desarrollo del niño, avalados por la autoridad educativa.

Instalaciones del Plantel Educativo

Los espacios deben ser adecuados con los servicios necesarios para un mejor desarrollo.

Los espacios deberán contar con iluminación y ventilación adecuados a las características del medio ambiente en que se encuentren; con agua potable y servicios sanitarios, además de cumplir las disposiciones legales y administrativas en materia de construcción de inmuebles.

Documento de Verificación Sanitaria de los Servicios de

- Salud para establecimientos de Asistencia Social de S. S. A.
- Vo. Bo. De Protección Civil.
- Verificación de Instalaciones Eléctricas.
- Vo. Bo. De Bomberos (Certificado de Seguridad).

GLOSARIO

Modelo de Negocios: describe la lógica de cómo una organización crea, entrega y captura valor.

Guardería: Establecimiento en el que se cuida a los bebés y niños que todavía no tienen edad para ir a la escuela.

Estancia Infantil: Son instituciones enfocadas al cuidado y atención infantil, tanto públicas como privadas.

Socios Clave: En algunos modelos de negocios son el comienzo o la piedra angular. Las compañías crean alianzas para optimizar sus negocios, reduciendo riesgos o simplemente adquiriendo recursos.

Actividades Clave: Muestra las cosas más importantes que una empresa debe hacer para que el modelo de negocios funcione.

Recursos Clave: Describe los bienes más importantes que se requieren para hacer que el modelo de negocios sea funcional y que la empresa haga una oferta.

Propuesta de Valor: Es la razón por la cual el cliente elige un servicio en lugar de otro que tiene similares características. Algunas pueden ser innovando o representando una nueva oferta al mercado.

Relación con el cliente: Este apartado, describe el tipo de relación que se desarrolla entre la compañía y el cliente, para que se lleve a cabo la comunicación entre ambos.

Canal de Distribución: Describe como la compañía, en este caso de servicios, hace la entrega del servicio al cliente.

Segmento de Clientes: Define los diferentes grupos de personas u organizaciones a los que nos enfocaremos a dar el servicio.

Estructura de Costos: Describe todos los costos incurridos para que el modelo de negocios opere.

Fuente de Ingresos: Representa el dinero que genera una compañía de cada uno de sus segmentos de clientes a los que provee el servicio.

Aliados Estratégicos: Se refiere a personal externo que se contrate eventualmente para asegurar el bienestar de los pequeños como: Médico, Psicólogo y Nutriólogo.

Mercado: Es una comunidad donde una población lleva a cabo la compra y venta de productos y/o servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OPENHEIMER, A. (2014). *¡Crear o morir!:La esperanza de America Latina y las cinco claves de la innovación*. México, D.F.: Penguin Random House Grupo Editorial, S.A. de C.V.

OSTERWALDER, A. A. (2010). *Business Model Generation*. Hoboken, New Jersey, U.S.A.

http://www.seslp.gob.mx/educacion_inicial.php

http://www.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Programa_estancias_infantiles

<http://siag.imss.gob.mx>

<http://www.soyentrepreneur.com/abre-una-guarderia.html>

<http://pyme.lavoztx.com/modelo-de-presupuesto-para-un-centro-de-guarderia-infantil-5185.html>

http://www.sep.gob.mx/wb/sep1/directorio_de_escuelas#.VSwDbvmG_z5

<http://www.sniesep.gob.mx/SNIESC/default.aspx>

http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/240/1/images/Catalogo_de_Programas_Federales_2014.pdf

<http://gestadmijavier.blogspot.mx/2013/03/epy-y-repertory-grid.html>

http://es.wikipedia.org/wiki/Ley_de_beneficios_inversos

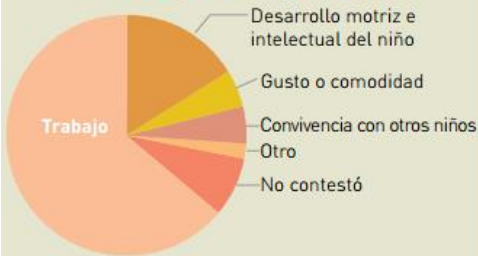
ANEXOS

Anexo 1

¿Cómo contratan guarderías las mamás?

Para conocer cuáles son los aspectos que las mamás consideran al momento de elegir una guardería, **Profeco** aplicó 896 cuestionarios a madres con hijos en las guarderías de la Ciudad de México analizadas en nuestro estudio. Estos son los resultados.

Razones para llevar a su hijo a una guardería



Por qué elegir esa guardería¹



¹ Al tratarse de respuestas múltiples por encuestado, los resultados no suman 100 por ciento.

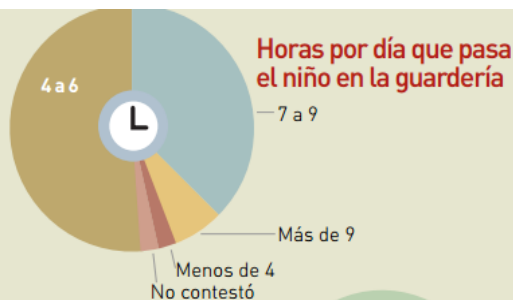
Edad de los niños



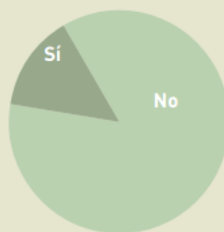
Costo de la guardería contratada



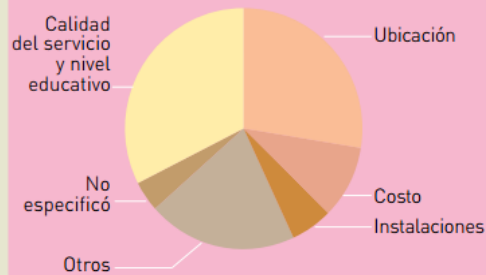
Horas por día que pasa el niño en la guardería



¿Cambiaría a su hijo de guardería?



Razones para cambiar de guardería



1 http://siag.imss.gob.mx/Guarderías/Guias/GT_ECONOMICA_COMPLETA.pdf

Anexo 2

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

- Director General

Identificación del Puesto	
Nombre:	Director General
Puesto al que Reporta:	Ninguno
Dirección:	General
Departamento:	Gestión Empresarial
Número de Ocupantes:	1
Descripción Genérica	
Las funciones necesarias para llevar a cabo la gestión del Negocio: Administración de Riesgos, Calidad, Dirección, Fomentar el trabajo en equipo y confianza.	
Dimensiones del Puesto	
Puestos que le reportan en forma directa:	Encargado de área, Publicidad y Director Tecnológico
Núm. de puestos que le reportan indirectamente:	3
Nomina anual a su cargo	\$ 600,000.00
Relaciones internas	
*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal	
Relaciones externas	
*Representantes de dependencias de gobierno	
Responsabilidad de discreción	
Tiene acceso a información sensible del personal, usuarios e instalaciones.	
Esfuerzo mental y o visual	
Enfocar su atención al personal y usuarios para la toma de decisiones	

- Encargado de Área

Identificación del Puesto

Nombre: Encargado de área
 Puesto al que Reporta: Director General
 Departamento: Supervisor de Educación
 Número de Ocupantes: 2

Descripción Genérica

Las funciones de educador, así como capacitador y supervisor de que su departamento atienda a los usuarios de una manera completa y apropiada, manejando las herramientas necesarias como guías, programas, presentaciones, material didáctico, entre otros.

Dimensiones del Puesto

Puestos que le reportan en forma directa: Auxiliares de área, Recepción
 Núm. de puestos que le reportan indirectamente: 2
 Nomina anual a su cargo: \$ 450,000.00

Relaciones internas

*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal, tanto directa como indirectamente.

Relaciones externas

*Comunicación de condiciones inusuales con Médico y Psicólogo

Responsabilidad de discreción

Tiene acceso a información sensible del personal, usuarios e instalaciones.

Esfuerzo mental y o visual

Enfocar su atención al personal y usuarios para brindar el servicio adecuado en las condiciones apropiadas.

- Auxiliares de Área

Identificación del Puesto

Nombre: Auxiliar de área
 Puesto al que Reporta: Encargado de área
 Departamento: Educación
 Número de Ocupantes: 14

Descripción Genérica

Las funciones de educador, así como capacitador de que su departamento atienda a los usuarios.

Activas (os), responsables, pensamiento crítico, tolerantes, dinámicos, con compromiso, capacidad de respuesta y que les guste tratar con niños y bebés.

Dimensiones del Puesto

Puestos que le reportan en forma directa:

Ninguno

Núm. de puestos que le reportan indirectamente: 2

Nomina anual a su cargo \$ 0.00

Relaciones internas

*Las funciones que debe llevar a cabo involucran con mayor énfasis al personal al que reportan y al personal que los apoya con el desarrollo de sus actividades.

Teniendo como prioridad el trato directo con los usuarios del servicio y la atención de sus necesidades, siendo necesaria la colaboración paralela con las demás auxiliares.

Relaciones externas

*Comunicación de condiciones inusuales con Médico y Psicólogo

Responsabilidad de discreción

Tiene acceso a información sensible del personal, usuarios e instalaciones

Esfuerzo mental y o visual

Enfocar su atención a la organización del personal y brindar a los usuarios el servicio adecuado en el tiempo adecuado.

- Recepcionista

Identificación del Puesto

Nombre: Recepcionista
 Puesto al que Reporta: Encargado de área
 Departamento: Administrativo
 Número de Ocupantes: 2

Descripción Genérica

Las funciones de recepción consisten en atender las necesidades prioritarias del cliente mediante medidas planificadas y organizadas para lograr un común acuerdo entre el cliente y la organización.
 Debe ser activa e interactuar directo con el cliente, honesta, responsable, respetuosa, tolerante y organizada.

Dimensiones del Puesto

Puestos que le reportan en forma directa: Ninguno
 Núm. de puestos que le reportan indirectamente: 0
 Nomina anual a su cargo \$ 0.00

Relaciones internas

*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal

Relaciones externas

*Comunicación de condiciones inusuales con Médico y Psicólogo

Responsabilidad de discreción

Tiene acceso a información sensible del personal, instalaciones usuarios y clientes.

Esfuerzo mental y o visual

Enfocar su atención en apoyo al personal y en brindar el servicio adecuado a los usuarios.

- Aliados Estratégicos

Identificación del Puesto	
Nombre:	Psicólogo y Médico
Puesto al que Reporta:	Director General
Departamento:	Supervisor de Salud
Número de Ocupantes:	2
Descripción Genérica	
<p>Las funciones de encargado de salud son de realizar un chequeo periódico de las condiciones de salud de los pequeños, así como realizar reportes del mismo. Se requiere que sea una persona responsable, detallista, organizada, respetuosa, diligente, capaz, comprometida y tolerante.</p>	
Dimensiones del Puesto	
Puestos que le reportan en forma directa:	Ninguno
Núm. de puestos que le reportan indirectamente:	2
Nomina anual a su cargo	\$ 0.00
Relaciones internas	
*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal interno aunque estos no formen parte de la organización interna.	
Relaciones externas	
Con algunos aliados de su área.	
Responsabilidad de discreción	
Tiene acceso a información sensible del personal, usuarios e instalaciones.	
Esfuerzo mental y o visual	
Enfocar su atención al personal y usuarios para brindar el servicio adecuado	

- Director Tecnológico

Identificación del Puesto	
Nombre:	Director Tecnológico
Puesto al que Reporta:	Director General
Departamento:	Tecnología
Número de Ocupantes:	1
Descripción Genérica	
Las funciones con las que tiene que contar son con conocimientos en sistemas de seguridad, aplicaciones informáticas y sistemáticas.	
Dimensiones del Puesto	
Puestos que le reportan en forma directa:	Encargado de Vigilancia
Núm. de puestos que le reportan indirectamente:	0
Nomina anual a su cargo	\$ 0.00
Relaciones internas	
*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal	
Relaciones externas	
*Comunicación de condiciones inusuales con Médico, Psicólogo y proveedores.	
Responsabilidad de discreción	
Tiene acceso a información sensible y técnica del personal, usuarios e instalaciones	
Esfuerzo mental y o visual	
Enfocar su atención en el correcto funcionamiento del sistema de seguridad y vigilancia, así como de supervisar el manejo de información y datos de los involucrados.	

- Seguridad

Identificación del Puesto

Nombre: Encargado de Vigilancia
 Puesto al que Reporta: Director Tecnológico
 Departamento: Seguridad (Administrativo)
 Número de Ocupantes: 2

Descripción Genérica

Las funciones de Vigilancia consisten en: asistir en las necesidades de los clientes y usuarios para que obtengan el máximo beneficio del servicio, asegurando el bienestar del usuario.

Atendiendo a esto con respeto, responsabilidad, tolerancia, equidad, dentro de las condiciones ofrecidas.

Dimensiones del Puesto

Puestos que le reportan en forma directa: Ninguno

Núm. de puestos que le reportan indirectamente: 4

Nomina anual a su cargo \$ 0.00

Relaciones internas

*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal

Relaciones externas

*Comunicación de condiciones inusuales con Médico y Psicólogo

Responsabilidad de discreción

Tiene acceso a información sensible necesaria para llevar a cabo sus actividades laborales.

Esfuerzo mental y /o visual

Enfocar su atención al personal y usuarios para que estos puedan verificar la confiabilidad del servicio ofrecido.

- Limpieza

Identificación del Puesto	
Nombre:	Encargado de limpieza
Puesto al que Reporta:	Encargado de área Higiene y Salud
Departamento:	(Administrativo)
Número de Ocupantes:	2
Descripción Genérica	
Las funciones de encargado de limpieza consisten en: Mantener en óptimas condiciones las áreas de trabajo o instalaciones de la guardería, llevando a cabo una limpieza general periódica. Actitudes: Activa, Responsable, Comprometida.	
Dimensiones del Puesto	
Puestos que le reportan en forma directa:	
Núm. de puestos que le reportan indirectamente:	0
Nomina anual a su cargo	\$ 0.00
Relaciones internas	
*Las funciones que debe llevar a cabo involucran a todo el personal	
Responsabilidad de discreción	
Tiene acceso a información de las instalaciones.	
Esfuerzo mental y/o visual	
Enfocar su atención en brindar el servicio adecuado para mantener el área.	

Anexo 3

Encuesta para ofrecer los beneficios adecuados para los clientes.

- 1- ¿Tiene hijos menores de 4 años?
- 2- Si la respuesta anterior fue “no”, No realizar la entrevista. En caso contrario prosiga con la entrevista: ¿Trabaja?
- 3- Si su respuesta anterior fue si ¿Qué horario tiene su jornada de trabajo?
 - a. De 7:00 a 15:00hrs
 - b. De 8:00 a 17:00hrs
 - c. De 9:00 a 18:00hrs
 - d. Otro. Especifique: _____
- 4- ¿Qué actividades realiza independientes de su trabajo? (Varias opciones)
 - a. Cocinar
 - b. Quehaceres del hogar
 - c. Ir al gimnasio
 - d. Practicar deporte (basquetbol futbol, voleibol, nadar, etc.)
 - e. Compras
 - f. Tiempo con la pareja
 - g. Convivencia con los amigos
 - h. Otros. Especifique: _____
- 5- ¿Solicitaría el servicio de guardería temporal? –Esto es, que solo dejaría en la guardería a su hijo de 2 a 4hrs.
 - a. Si
 - b. No
- 6- ¿Por qué solicitaría un servicio de guardería?
- 7- ¿En qué horario cree que sería adecuado?
 - a. Por la mañana
 - b. Por la tarde
 - c. Por la noche
- 8- ¿Le gustaría obtener asesorías para los cuidados de sus hijos?
 - a. Si
 - b. No
- 9- ¿Cuántas hrs. Dejaría a sus hijos en la guardería?
 - a. Menos de 4
 - b. De 4 a 6hrs.
 - c. De 7 a 9hrs.
 - d. Más de 9hrs.