

Proyecto de Mercado Niñeras S.O.S.

Yirci Tatiana Ramírez Sánchez

Ruby Exmerly Gomez Alvarez

Stefany Cristancho

Corporación Unificada Nacional De Educación Superior

Administración De Empresas

Administración Turística Y Hotelera

Bogotá

Nota

Administración de Empresas, Corporación Unificada Nacional De Educación Superior

La información correspondiente a este documento deberá ser enviada al programa académico

Administración de Empresas, Corporación Unificada Nacional De Educación Superior, Cll 17 #

4-95 Sede (G) Bogotá Colombia. Email- [yircy.ramirez@cun.edu.co](mailto:yircy.ramirez@cun.edu.co)

Proyecto de mercado de la empresa niñeras S.O.S en el Distrito de Bogota

Corporación Unificada Nacional De Educación Superior

Administración De Empresas

Administración Turística Y Hotelera

Bogotá D.C

Asesor

Néstor Gerardo Echavarría

Nota

La información correspondiente a este documento deberá ser enviada al programa académico Administración de Empresas, Corporación Unificada Nacional De Educación Superior, Cll 17 # 4-95 Sede (G) Bogotá Colombia Email- [yircy.ramirez@cun.edu.co](mailto:yircy.ramirez@cun.edu.co)

**TABLA DE CONTENIDO**

**Página**

0. Introducción	
5	
1. Definición Del Producto	
6	
1.1 Necesidad Del Cliente Que Satisface Niñeras S.O.S	6
1.2 Tipo De Producto O Servicio Que Se Pretende Vender	
6	
1.3 Servicio Ofrecido Por Niñeras S.O.S.	6
1.4 Valor Agregado Del Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S	6
1.5 Componente Innovador Del Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S.	6
1.6 Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S Como Servicio Único	
6	
1.7 Protección De La Singularidad Del Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S.	7
2. Población	
7	
2.1 Clientes Que Constituyen El Segmento Objetivo De Niñeras S.O.S	7
2.2 Interés Del Segmento Objetivo Para Niñeras S.O.S	
7	
2.3 Tamaño Del Mercado Y Participación Objetivo Del Mismo Deseado Por Niñeras S.O.S.	
7	

2.4 Cambios En Nicho De Mercado En El Cual Estará Inmerso Niñeras S.O.S.	8
2.5 Estrategias de Distribución	8
2.5.1 Descripción Del Proceso Del Servicio	8
2.5.2 Flujo Del Servicio	8
2.5.3 Ubicación	9

CONTINUACIÓN TABLA DE CONTENIDO	Página
3. Competencia	10
3.1 Composición De La Competencia	10
3.2 Sustitutos Del Producto O Servicio De Niñeras S.O.S	10
3.3 Estrategias De Promoción	11
4. Inversión	11
4.1 Inversión En Activos Fijos	12

4.2 Inversiones En Pre operativos De Niñeras S.O.S.	
12	
4.3 Inversiones En Capital De Trabajo De Niñeras S.O.S	13
4.4 Costos Del Servicio De Niñeras S.O.S	
13	
4.5 Estrategias De Precio	
13	
5. Canales De Distribución	
16	
5.1 Canal(Es) De Distribución A Utilizar	
16	
5.2 Valor Para Llegar Al Mercado	16
6. Indicadores De Satisfacción Al Cliente	
16	
6.1 Evaluación Directa De La Satisfacción Del Cliente Que Accede A Los Servicios De Niñeras S.O.S.	
17	
6.2 Evaluación Indirecta De La Satisfacción Del Cliente Que Accede A Los Servicios De Niñeras S.O.S.	
17	
Conclusiones	

## 0. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende mostrar aspectos del estudio de mercado para la viabilidad de la creación de una empresa dedicada a la oferta de servicios de personal calificado para la labor del cuidado de los niños.

Niñeras S.O.S, será una empresa que ofrecerá servicios de cuidado personalizado a infantes, con un personal altamente calificado, de forma personalizada, confiable y segura; de igual forma niñeras S.O.S podrá prestar servicios de acompañamiento en tareas apuntando no solo al cuidado sino al aprendizaje y buen desarrollo de los niños.

Niñeras S.O.S prestará un servicio en modalidad horas, días, semanas, fines de semana y mensualidades, para ello cuenta con un talento humano capacitado y en continuo aprendizaje de las técnicas modernas en el cuidado de los niños.

El presente trabajo se desarrollará en primera instancia mostrando la definición del producto, allí se tomarán aspectos como: la necesidad que el servicio de niñeras en S.O.S satisface, y que es exactamente lo que se ofrece, cuál es su poder innovador y valor agregado; de igual forma se aborda la población objeto de estudio, para determinar su tamaño, los clientes que constituyen el segmento objetivo y porque se hace interesante para la empresa y cuál es la participación esperada de niñeras S.O.S en dicho mercado.

Por otra parte, se abordarán aspectos relacionados con la competencia y los productos sustitutos, luego se analizará el aspecto relacionado con la inversión, los canales de distribución y finalmente los indicadores de satisfacción del cliente.

Este proyecto nace como idea de un grupo de estudiantes de Administración que ven en la creación de empresa una alternativa de vida hacia el futuro profesional y la manera de generar empleo en el distrito.

## **1. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

### **1.1 Necesidad Del Cliente Que Satisface Niñeras S.O.S.**

Niñeras S.O.S es una agencia dirigida a satisfacer la necesidad de tiempo de aquellos padres, quienes, por estar al cuidado de sus hijos, han desatendido actividades laborales, de estudio o simplemente de esparcimiento en pareja.

### **1.2 Tipo De Producto O Servicio Que Se Pretende Vender**

Niñeras S.O.S presta un servicio de Cuidado, aprendizaje y buen desarrollo de niños

### **1.3 Servicio Ofrecido Por Niñeras S.O.S.**

- servicio de niñeras permanentes y ocasionales
- Servicio de educación y cuidado, acompañamiento en tareas.
- Servicio de acompañamiento a niños especiales

### **1.4 valor agregado del servicio prestado por Niñeras S.O.S.**

Niñeras S.O.S tiene como política de calidad la excelente prestación del servicio, talento humano altamente capacitado, servicio personalizado, confiabilidad y seguridad

### **1.5 Componente Innovador Del Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S.**

En la actualidad no existe una empresa que preste servicios de niñeras S.O.S en el distrito de Bogota, por tal razón se busca impactar en las familias que necesitan del servicio para que los padres realicen otras actividades productivas, de estudio o simplemente de esparcimiento.

### **1.6 Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S Como Servicio Único**

Actualmente hay diferentes empresas que prestan servicio de educación o acompañamiento de tareas, sin embargo, no existe una empresa con el objeto social de niñeras S.O.S, lo que lo convierte en un servicio único para el distrito.

### **1.7 Protección De La Singularidad Del Servicio Prestado Por Niñeras S.O.S.**

Bajo documento autenticado que comprueba la existencia de la empresa y la asociación de las cuatro fundadoras, (proceso a realizar en el momento que la empresa se constituya legalmente).

## **2. POBLACIÓN**

### **2.1 Clientes Que Constituyen El Segmento Objetivo De Niñeras S.O.S.**

El segmento objetivo está constituido por las familias, madres o padres solteros, que tienen hijos entre uno a doce años, ubicados en la isla y en la parte continental del distrito de Bogotá pertenecientes a estratos 4, 5 y 6 y con ingresos mayores a tres salarios mínimos.

### **2.2 Interés Del Segmento Objetivo Para Niñeras S.O.S.**

En la actualidad las familias están obligadas a prepararse académicamente tanto el papá como la mamá y posteriormente ingresan ambos al mercado laboral, con base en lo anterior, se puede inferir que sus hijos deban estar al cuidado de un tercero, por ello es importante buscarle solución a este segmento del mercado, con el fin que puedan realizar diferentes actividades con la tranquilidad que les puede ofrecer el dejar a sus hijos al cuidado de expertos en la materia, como Niñeras S.O.S.

### **2.3 Tamaño Del Mercado Y Participación Objetivo Del Mismo Deseado Por Niñeras S.O.S.**

Existe un amplio mercado como quiera que en el distrito existen numerosas familias, de acuerdo con el (Dane, 2017) en 2016 existen 134.000 personas ocupadas en Bogotá, de estratos

4, 5 y 6, con hijos menores que estarán dispuestos a demandar el servicio de Niñeras S.O.S, para poder realizar las labores de trabajo, esparcimiento en pareja o simplemente como complemento educativo. Se espera que el proyecto sea de gran acogida debido a su componente innovador, además de ser pioneros en el mercado del distrito

**2.4 Cambios En Nicho De Mercado En El Cual Estará Inmerso Niñeras S.O.S.**

Se espera que al menos el 2% de las personas ocupadas del distrito, accedan al servicio en el primer año, para luego tener un crecimiento cercano al 3 % anual en los primeros 5 años y al quinto año estabilizar la participación del mercado. A continuación, en la tabla 1. Se muestra la proyección del mercado

Tabla 1 Proyección De Clientes

Población ocupada	134.000				
año	2017	2018	2019	2020	2021
Clientes proyectados	6700	6901	7108	7321	7540

Fuente elaboración propia

**2.5 Estrategias De Distribución**

**2.5.1 Descripción Del Proceso Del Servicio**

Para prestación de los servicios, el personal de la empresa cumple un rol muy importante con respecto a los servicios que se prestan y a la imagen que el cliente tendrá de la misma; ya que de su desempeño y eficiencia depende el alcance de la satisfacción y expectativas del cliente logrando la lealtad y constancia en el uso permanente de los servicios. Por tales razones los procesos deben ser cuidadosamente ejecutados generando beneficios para el cliente como para la empresa.

### **2.5.2 Flujo Del Servicio**

El flujo de servicio es una forma de detallar y analizar los procesos. Niñeras S.O.S para poder llevar a cabo la prestación de los servicios ofrecidos requiere de la realización de procesos que de una manera secuencial sistematicen las actividades fundamentales que garanticen la prestación oportuna y eficiente de los mismos. De las partes que conforman el sistema algunas son visibles para el cliente y otras no. Las visibles se denominan escenarios u oficinas de enfrente, las que no son visibles se les conoce como tras bambalinas u oficina posterior.

Dentro del flujo de servicio se encuentran situaciones en las que Niñeras S.O.S tiene contacto directo con el cliente, como también existen otros procesos donde el contacto es indirecto, pero, siempre fundamental para la excelente prestación de los servicios.

El flujo de servicio facilita la forma de detallar y analizar la secuencia del proceso de prestación de servicio al cliente, desde el momento de la solicitud del servicio en forma personal hasta el momento que se hace entrega del mismo, teniendo en cuenta los paquetes específicos de cada cliente y el lugar de prestación del servicio. Con la finalidad de tener una mejor apreciación, se hace una descripción del proceso previsto para que los servicios lleguen al usuario final:

### **2.5.3 Ubicación**

Niñeras S.O.S. Estará ubicado en la zona de bogota. Los clientes pueden obtener los servicios de forma personal, vía telefónica o través de la página web, serán atendidos por personal especializado y altamente calificado que atenderán sus necesidades de forma oportuna.

Los servicios serán prestados con eficiencia, calidad y oportunamente, en el momento que el cliente requiera la atención se dan por aceptadas las condiciones de la empresa, para la cual se cuenta con especialistas en el área que le proporcionara la atención adecuada y necesaria a su solicitud.

El pago del servicio solicitado será cancelado posteriormente a la entrega de la factura de la cuenta por los servicios prestados.

Los servicios estarán a disposición de los usuarios siete días de la semana 24 horas, adicionalmente el servicio se ofrecerá donde el cliente lo requiera, si es por fuera de la ciudad se pactará un costo adicional para transporte de acuerdo con la distancia de desplazamiento de los profesionales.

### **3. COMPETENCIA**

#### **3.1 Composición De La Competencia**

El proyecto de Niñeras S.O.S no posee competencia directa, en Bogotá no existe hasta el momento una empresa que preste el servicio de cuidado, aprendizaje y buen desarrollo de niños, las empresas dedicadas a este segmento se encuentran en la ciudad Cali, Niñeras S.O.S, kanguritos, entre otras, sin embargo, carecen de agencias en el distrito de Buenaventura, lo que reafirma a Niñeras S.O.S. como una empresa única en el distrito.

Por otra parte se tiene competencia indirecta, representada en empresas informales de talleres de tareas ubicados en la isla y en el continente, Tus Tareas, Tareas Mi Princesa, entre otras, estas empresas se especializan en prestar atención permanente y continúa a las necesidades académicas de sus hijos e hijas, pero no poseen el valor agregado de Niñeras S.O.S. como son la

excelente prestación del servicio, talento humano altamente capacitado, servicio personalizado, confiabilidad y seguridad., además de servicio de niñeras permanentes y ocasionales , Servicio de educación y cuidado, acompañamiento en tareas y Servicio de acompañamiento a niños especiales, de manera integral.

### **3.2 Sustitutos Del Producto O Servicio De Niñeras S.O.S.**

Los servicios sustitutos son niñeras independientes que presten servicios privados de cuidado de niños y talleres de acompañamiento en educación.

### **3.3 Estrategias De Promoción**

Como lo que se quiere alcanzar es la mayor participación del mercado para que las ventas de los servicios de niñeras S.O.S sean los más favorables, se realizará una excelente mercadotecnia comercial que permita la satisfacción deseada del mercado objetivo; de tal manera que mejore el bienestar de los clientes y se obtenga la rentabilidad deseada.

Para lograr la preferencia y fidelidad del interesado, se atenderá a los clientes que ingresen y soliciten el servicio de manera personalizada, con la asignación del personal idóneo de acuerdo a cada situación específica, que se encargará de proporcionar toda la atención necesaria que satisfaga la necesidad y expectativas del cliente.

Al equipo de trabajo de la empresa se le mantendrá motivado, estimulándolos con reconocimientos de buen desempeño, entre otros, que se sientan a gusto creando un ambiente ideal de trabajo que permita establecer en ellos el sentido de pertenecía por la empresa.

Ocasionalmente se podrán obsequiar planes de servicio a clientes que quieran probar para contratar por cantidades grandes o con mayor frecuencia de solicitud del servicio al mes

#### **4. INVERSIÓN**

El estudio de mercado nos da la pauta para determinar el nicho de mercado, posteriormente se debe realizar un estudio técnico del servicio, un estudio organizacional, estudio contable y financiero, es allí , es estos últimos estudios , donde se calcularán las cuentas financieras: capital de trabajo, depreciación de activos, amortización de preoperativos y valor de salvamento del proyecto , entre otros, sin embargo, nos atreveremos a generar algunas cifras de inversión inicial, que podrán ser ajustadas en el estudio financiero.

##### **4.1 Inversión En Activos Fijos**

De acuerdo con lo anteriormente expresado, la empresa Niñeras S.O.S, no tendrá Inversiones en Activos fijos, edificios, vehículos o maquinaria y equipo, como quiera que el servicio se prestará en las locaciones provistas por los clientes; sin embargo, se generan gastos legales de constitución por quinientos mil pesos generados por la constitución de la escritura pública, inscripción en cámara de comercio , Dian entre otras, de igual forma se requiere una inversión en equipo de oficina por dos millones de pesos representados en un equipo de cómputo y papelería por doscientos cincuenta mil pesos.

##### **4.2 Inversiones En Preoperativos de Niñeras S.O.S.**

Niñera S.O.S, tiene claro que, aunque no invertirá en activos fijos, necesita suplir algunos costos generados en los estudios preparatorios, montaje, diseños, promoción, puesta en marcha del

proyecto; entre otros asuntos, A continuación, se muestra en la tabla 2. el presupuesto promocional.

Tabla 2. Presupuesto para la estrategia promocional

DETALLE	VALOR
Radio UNO RCN	\$ 450.000
Creación Pagina Web Interactiva y app	\$1.000.000
Volantes y tarjetas de presentación	\$ 250.000
Totales	\$1.700.000

Fuente. Elaboración propia

Por otra parte, se tienen los honorarios de profesionales, los cuales se pagarán por la modalidad de prestación de servicios, sin embargo, se ha dispuesto un valor de un millón de pesos \$1.000.000 para capacitaciones del personal previas a la puesta en marcha del negocio, finalmente se ha dispuesto de doscientos cincuenta mil pesos \$ 250.000 como canon de arrendamiento provisional para la puesta en marcha de Niñeras S.O.S.

#### **4.3 Inversiones En Capital De Trabajo De Niñeras S.O.S.**

Una vez se realice el estudio contable y financiero se podrá determinar el capital de trabajo a partir del cálculo de la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes.

#### **4.4 Costos Del Servicio De Niñeras S.O.S.**

Los Costos están relacionados con la producción o consecución del producto del proyecto; pueden ser directos, cuando se pueden asociar directamente al producto o indirectos cuando dicha asociación no es evidente, dado que la empresa presta un servicio, no se presentan costos por Materiales e insumos (costos variables), Costos generales de fabricación (costos fijos), solo se presentan los costos por Mano de obra directa (costos variables) que será pactada en el setenta y cinco por ciento del valor del servicio y que se muestra en la tabla numero 1

#### **4.5 Estrategias de precio**

Referente a la fijación de precio de los servicios se tendrá en cuenta el costo que implica la prestación de los mismos más el margen de utilidad convenido previamente por los socios, del veinte y cinco por ciento 25%, dado que no existe competencia directa en el distrito se tomaron referencias del servicio en otras ciudades.

El valor de los servicios por lapsos de tiempo se estipulará de acuerdo al tipo de servicio solicitado por el cliente. Como se expresó en el aparte 2.3 Tamaño Del Mercado Y Participación Objetivo Del Mismo Deseado Por Niñeras S.O.S., son personas con capacidad de pago. Como lo que se quiere alcanzar es la mayor participación del mercado, para que las ventas de los servicios sean lo más favorables para la empresa, se realizará una excelente mercadotecnia comercial que permita la satisfacción deseada del mercado objetivo de una forma más efectiva que la de los competidores; de tal manera que mejore el bienestar de los clientes y se obtenga la rentabilidad deseada.

A continuación, se muestra en la tabla 3., la relación, costo y precio al público de los servicios y margen de utilidad.

Tabla 3 servicios, precio de venta y costos

servicio		Valor al cliente -por unidad de tiempo hora	Costo del servicio	Margen utilidad
servicio de niñeras ocasionales	hora	\$ 15000	\$11.250	\$3.750
servicio de niñeras ocasionales	Día (8 horas)	\$ 70000	\$52.500	\$17.500
servicio de niñeras ocasionales	Mensual	\$ 1500.000	\$1.125.000	\$375.000
servicio de niñeras permanentes	mensual	\$ 1500.000	\$1.125.000	\$375.000
Servicio de niñera y acompañamiento en tareas.	hora	\$ 25000	\$18.750	\$ 6.250
Servicio de niñera y acompañamiento en tareas.	Día (8 horas)	\$ 90000	\$67.500	\$ 22.500
Servicio de niñera y acompañamiento en tareas.	Mensual	\$ 1800.000	\$1350.000	\$ 450.000
Servicio de niñera y acompañamiento en tareas.	mensual	\$ 1800.000	\$1350.000	\$ 450.000
Servicio de acompañamiento a niños especiales	hora	\$50.000	\$37.500	\$12.500
Servicio de acompañamiento a niños especiales	Día (8 horas)	\$120.000	\$90.000	\$ 30.000
Servicio de acompañamiento a niños especiales ocasional	Mensual	\$2.500.000	\$1.875.000	\$ 625.000
Servicio de acompañamiento a niños especiales permanente	mensual	\$2.500.000	\$1.875.000	\$ 625.000

Fuente: elaboración propia

## 5. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

### **5.1 Canal(Es) De Distribución A Utilizar**

El canal de distribución será directo, dado que se prestará de manera personalizada a través de profesionales contratados directamente por la empresa, por otra parte, se utilizarán medio promocionales tales como planes, publicidad tradicional a través de medios masivos, prensa, radio y televisión local, por último, se empleará el mercadeo virtual a través de las redes.

### **5.2 Valor Para Llegar Al Mercado**

Llegar y penetrar el mercado tiene un costo que será analizado, como se mencionó anteriormente, a partir del plan financiero, allí se podrán determinar el capital inicial de trabajo de funcionamiento de Niñeras S.O.S, los costos directos, indirectos, gastos, entre otros ,que se generan por la puesta en marcha de la empresa , de igual forma la empresa niñeras S.O.S., inicialmente se realizaran contratos por prestación de servicios y a destajo, lo que no generara obligaciones prestacionales

## **6. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para Niñeras S.O.S. es claro que al prestar un servicio a la comunidad se enfrentará a constantes desafíos emanados de una demanda cambiante, por tal motivo implementará una política que permita encontrar ventajas comparativas que conlleven a la satisfacción de sus clientes y la perdurabilidad en el mercado; de acuerdo con lo anteriormente expresado, Niñeras S.O.S, para

evaluar la satisfacción de los clientes obtendrá la información de forma directa y de forma indirecta.

### **6.1 Evaluación Directa De La Satisfacción Del Cliente Que Accede A Los Servicios De Niñeras S.O.S.**

A través de la evaluación directa, Niñeras S.O.S, obtendrá la medición de satisfacción, y el cumplimiento de expectativas frente al cumplimiento de los requisitos del servicio, mediante la percepción del cliente con relación a dicho servicio; para ello considerará indicadores que permitan medir la satisfacción del cliente , entre ellos aquellos que permitan evaluar las características del servicio y/o el desempeño de los procesos relacionados con la atención al cliente, algunos de estos indicadores serán , las PQRS ( peticiones quejas y reclamos); indicadores comerciales de clientes nuevos, perdidos y fidelización; índices de servicios mal prestados o profesionales rechazados; lo anterior dará la información suficiente para que niñeras S.O.S. pueda medir las mejoras a considerar, por área o proceso; mejoras inmediatas para no perder clientes y características del servicio que proyectan satisfacción y conformidad en el cliente

### **6.2 Evaluación Indirecta De La Satisfacción Del Cliente Que Accede A Los Servicios De Niñeras S.O.S.**

Niñeras S.O.S. mide la satisfacción de sus clientes a través de la evaluación indirecta, para lograr este objetivo se elaboran bitácoras de servicio que permitirán obtener información, interna de la organización acerca de cómo se han llevado a cabo los procesos y su repercusión positiva o

negativa en la prestación del servicio; además de realizar retroalimentaciones constantes con los profesionales que prestan el servicio de Niñeras S.O.S, con el fin de tomar decisiones, de índole preventiva o correctiva que redunden en la mejora continua del servicio.

## CONCLUSIONES

Niñeras S.O.S. es una empresa única en el distrito de Bogotá, por tal motivo no tiene competencia directa y sus productos sustitutos son parciales solo se enfocan en talleres de tareas o niñeras sin el componente de profesionalismo que imparte niñeras S.O.S.

Niñeras S.O.S es una empresa dirigida a personas o familias que tienen ingresos individuales o familiares altos, como quiera que es un servicio prestado por profesionales se convierte en un producto poco asequible por familias y o personas de estratos bajos.

Niñeras S.O.S tener una proyección de crecimiento del 10% en los primeros tres años, inicialmente pretende llegar al 20 % de las 1as familias del distrito de estratos 4, 5 y 6.

Los costos de niñeras S.O.S. son variables como quiera que la contratación de los profesionales que prestaran el servicio, se presenta por la modalidad de prestación de servicios, los costos fijos solo se determinan ocasionalmente por local, sin embargo, en el momento en que la empresa crezca y penetre el mercado y obtenga una mayor participación deberá mirar la posibilidad de establecer una oficina y una estructura organizacional que genera unos costos.

El canal de distribución del servicio de niñeras S.O.S. es directo, la contratación de personal calificado se realizará directamente por la empresa, quien supervisará el servicio prestado de manera constante con el fin de obtener una evaluación constante del servicio y con esta información implementar una política de mejora continua.

