

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN



**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA AGENCIA DE
NIÑERAS ESPECIALIZADAS EN LA CIUDAD DE TARIJA”**

ELABORADO POR:

CARLA ALEJANDRA BENÍTEZ SORUCO

DOCENTE GUÍA: LIC. LUIS ARAOZ MONTOYA

Trabajo de investigación presentado bajo la modalidad de Plan de Negocio a consideración a la
“UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar al
Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas

2023

TARIJA – BOLIVIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, mi compañero y guía fiel, que sin él nada es posible. Él me ha traído hasta esta instancia de mi vida, donde me realizo profesionalmente. A mi esposo por ser un pilar fundamental en mi vida y en mi carrera, a mi hijo amado que ha traído consigo la motivación máxima a mi vida. Así también a mis padres y mi suegra porque todos ellos han contribuido de alguna manera para dar este paso tan importante. Los amo.

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	JUSTIFICACIÓN	1
1.2	DELIMITACIÓN.....	3
1.2.1	LÍMITE SUSTANTIVO.....	3
1.2.2	LÍMITE ESPACIAL	3
1.2.3	LÍMITE TEMPORAL.....	3
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.5	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA Y ABORDAJE DE LA SOLUCIÓN	8
1.6	OBJETIVOS	10
1.6.1	OBJETIVO GENERAL	10
1.6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.7	JUSTIFICACIÓN	10
1.7.1	JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA.....	10
1.7.2	JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	11
1.7.3	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	11
1.8	METODOLOGÍA	12
1.8.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	12
1.8.2	TIPO DE ESTUDIO.....	12

1.8.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	13
1.8.4	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	16
1.8.5	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	18
1.8.6	INSTRUMENTOS	19
1.8.7	MEDIOS	19
2	MARCO TEÓRICO	23
2.1	MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.1	Plan de Negocio.....	23
2.1.2	Fases de un plan de negocio	24
2.1.3	Fase de Factibilidad económica.....	24
2.1.4	Fase de Factibilidad económico – financiero	25
2.1.5	Fase operativa: Inicio de la empresa	25
2.1.6	Usos del plan de negocios.....	25
2.1.7	Estructura de un plan de negocios	25
2.1.8	Resumen Ejecutivo	27
2.1.9	Formulación de la idea de negocio.....	27
2.1.10	Modelo de negocio.....	28
2.1.11	Análisis del entorno externo del mercado	28
2.1.12	Plan de Marketing	38
2.1.13	Plan de operaciones	43

2.1.14	Diseño y estructura de un plan de Recursos Humanos	43
2.1.15	Conformación legal.....	44
2.1.16	Plan Económico Financiero	45
2.1.17	Conclusiones y Recomendaciones.....	47
2.2	MARCO CONCEPTUAL	47
2.2.1	¿Qué es el cuidado de los niños?	47
2.2.2	Importancia de cuidar la crianza y desarrollo de los niños	48
2.2.3	Principales tipos de cuidados a los niños/as	48
2.2.4	Niñera	48
2.2.5	La Higiene en los niños	52
2.2.6	Cuidados y nutrición de los niños/as	53
2.2.7	¿Qué es la salud mental de los niños?.....	54
2.2.8	¿Qué es la salud emocional en los niños y por qué es importante?	54
2.2.9	Protección de la integridad física del niño	55
2.2.10	Estimulación	55
2.2.11	¿Por qué recibir estimulación temprana?.....	56
2.2.12	Motricidad.....	56
2.2.13	¿Qué es una agencia de niñeras?	57
2.2.14	Beneficios de contratar una niñera a través de agencia	57
2.2.15	¿Qué beneficios ofrece una niñera profesional?.....	58

3	ANÁLISIS DEL CONTEXTO	61
3.1	ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	61
3.1.1	FACTOR POLÍTICO – LEGAL	61
3.1.2	RESUMEN DEL MACRO ENTORNO	80
3.2	ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO	81
3.2.1	3.2.1. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES.....	81
3.2.2	AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES.....	81
3.2.3	AMENAZA DE SERVICIOS SUSTITUTOS.....	85
3.2.4	PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES.....	85
3.2.5	PODER DE NEGOCIACIÓN CON LOS CLIENTES.....	86
3.2.6	RESUMEN DEL ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	87
3.3	ANÁLISIS FODA.....	89
3.4	NATURALEZA DEL NEGOCIO.....	91
3.4.1	DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO	91
3.4.2	JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	91
4	ESTUDIO DE MERCADO	93
4.1	FORMULACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	93
4.1.1	PROBLEMA DE DECISIÓN GERENCIAL.....	93
4.1.2	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO	93
4.1.3	HIPÓTESIS.....	93

4.1.4	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	93
4.1.5	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	94
4.1.6	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	94
4.1.7	SELECCIÓN DE LA TÉCNICA DE MUESTREO	94
4.1.8	DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	95
4.2	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	101
4.2.1	OBJETIVO GENERAL	101
4.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	101
4.3	ANÁLISIS DE DATOS	102
4.4	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	133
4.5	DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA	133
4.6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	136
4.6.1	CONCLUSIONES	136
4.6.2	RECOMENDACIONES.....	137
5	PLAN DE MARKETING.....	140
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	140
5.2	DEFINICIÓN DEL SERVICIO	141
5.3	PRODUCTO.....	141
5.4	MARCA.....	142
5.5	BRANDING	142

5.6	PRECIO.....	148
5.7	PLAZA.....	150
5.8	PROMOCIÓN	151
6	PLAN DE OPERACIONES	164
6.1	OBJETIVO GENERAL.....	164
6.2	PRODUCTO.....	164
6.3	PROCESO DE SERVUCCIÓN	164
6.3.1	RECLUTAMIENTO DE LAS NIÑERAS.....	165
6.3.2	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	167
6.3.3	PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	168
6.3.4	SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA.....	170
6.3.5	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	171
6.4	LOCALIZACIÓN	171
6.4.1	MACROLOCALIZACIÓN.....	172
6.4.2	MICROLOCALIZACIÓN	172
6.4.3	DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA.....	173
7	PLAN ORGANIZACIONAL	175
7.1	OBJETIVO GENERAL.....	175
7.2	ORGANIZACIÓN JURÍDICA DE LA EMPRESA	175
7.2.1	REGISTRO LEGAL.....	175

7.2.2	CONTROL DE HOMONIMIA	175
7.2.3	REGISTRO EN SEPREC.....	175
7.2.4	REGISTRO EN IMPUESTOS NACIONALES	175
7.2.5	REGISTRO EN CAJA NACIONAL DE SALUD	175
7.2.6	REGISTRO EN LAS AFP'S	175
7.2.7	REGISTRO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO	175
7.2.8	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO OTROGADA POR GAMT	175
7.2.9	REGISTRO EN EL SERVICIO NACIONAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL	175
7.3	MARCO ESTRATÉGICO	176
7.3.1	MISIÓN.....	176
7.3.2	VISIÓN.....	176
7.3.3	VALORES.....	177
7.3.4	VENTAJAS COMPETITIVAS	178
7.3.5	OBJETIVOS DE LA EMPRESA	179
7.3.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	180
7.3.7	MANUAL DEL FUNCIONES.....	180
7.3.8	PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS	183
8	PLAN FINANCIERO	187
8.1	OBJETIVO GENERAL.....	187
8.2	INVERSIÓN INICIAL.....	187

8.3	ACTIVOS FIJOS.....	187
8.3.1	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.....	188
8.3.2	MUEBLES Y ENSERES.....	188
8.3.3	ACTIVOS DIFERIDOS.....	189
8.3.4	CAPITAL DE TRABAJO INICIAL.....	190
8.3.5	SUELDOS Y SALARIOS.....	191
8.3.6	SERVICIOS BÁSICOS	192
8.4	DEPRECIACIONES	193
8.5	FINANCIAMIENTO	194
8.6	ESTRUCTURA DE COSTOS	197
8.6.1	COSTOS FIJOS	197
8.6.2	COSTOS VARIABLES.....	198
8.7	PROYECCIÓN DE INGRESOS	198
8.8	PUNTO DE EQUILIBRIO	201
8.9	FLUJO DE CAJA FINANCIERO	202
8.10	INDICADORES DE RENTABILIDAD	203
8.10.1	VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	203
8.10.2	TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).....	204
8.10.3	RELACIÓN BENEFICIO/COSTO.....	205
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	207

9.1	CONCLUSIONES.....	207
9.2	RECOMENDACIONES.....	209
	BIBLIOGRAFÍA.....	211
	WEBGRAFÍA.....	212
	ANEXOS.....	213

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I.1: MARCO MUESTRAL.....	14
TABLA III.1: SÍNTESIS ENTORNO POLÍTICO.....	63
TABLA III.2: SÍNTESIS ENTORNO LEGAL.....	66
TABLA III.3: SÍNTESIS ENTORNO ECONÓMICO.....	71
TABLA III.4: SÍNTESIS FACTOR SOCIOCULTURAL.....	74
TABLA III.5: SÍNTESIS FACTOR TECNOLÓGICO.....	77
TABLA III.6: SÍNTESIS FACTOR AMBIENTAL.....	79
TABLA III.7: RESUMEN DEL MACRO ENTORNO.....	80
TABLA III.8: RESUMEN DEL ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO.....	87
TABLA III.9: ANÁLISIS FODA.....	89
TABLA IV. 1: DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA.....	134
TABLA IV.2: FRECUENCIA DE CONSUMO.....	135
TABLA IV.3: DEMANDA DE LOS SERVICIOS POR PADRE DE FAMILIA.....	136
TABLA VI.1: RECLUTAMIENTO DE NIÑERAS.....	165
TABLA VI.2: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.....	167
TABLA VI.3: PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	168
TABLA VI.4: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	171
TABLA VII.1: PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS.....	184

TABLA VIII.1: EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.....	188
TABLA VIII.2: MUEBLES Y ENSERES.....	188
TABLA VIII.3: ACTIVOS DIFERIDOS.....	189
TABLA VIII.4: CAPITAL DE TRABAJO INICIAL.....	191
TABLA VIII.5: SUELDOS Y SALARIOS.....	192
TABLA VIII.6: SERVICIOS BÁSICOS.....	192
TABLA VIII.7: INVERSIÓN INICIAL.....	193
TABLA VIII.8: DEPRECIACIONES.....	194
TABLA VIII.9: FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	195
TABLA VIII.10: PLAN DE PAGOS.....	196
TABLA VIII.11: COSTOS FIJOS.....	197
TABLA VIII.12: COSTOS VARIABLES.....	198
TABLA VIII.13: PROYECCIÓN DE INGRESOS.....	200
TABLA VIII.14: FLUJO DE CAJA FINANCIERO.....	202

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO IV.1.....	100
GRÁFICO IV.2.....	101
GRÁFICO IV.3.....	102
GRÁFICO IV.4.....	103

GRÁFICO IV.5.....	105
GRÁFICO IV.6.1.....	107
GRÁFICO IV.6.2.....	108
GRÁFICO IV.6.3.....	109
GRÁFICO IV.6.4.....	110
GRÁFICO IV.6.5.....	111
GRÁFICO IV.6.6.....	112
GRÁFICO IV.7.....	113
GRÁFICO IV.8.....	114
GRÁFICO IV.9.....	115
GRÁFICO IV.10.....	116
GRÁFICO IV.11.....	117
GRÁFICO IV.12.....	118
GRÁFICO IV.13.....	119
GRÁFICO IV.14.....	120