

# SERVICIO DE AGENCIA DE NIÑERAS A DOMICILIO BABY SISTER



<b>Nombre del documento:</b> SERVICIO DE AGENCIA DE NIÑERAS A DOMICILIO BABY SISTER.docx <b>ID del documento:</b> f59544bc3f5378797cf7e551a142c52050e1c04e <b>Tamaño del documento original:</b> 8,62 MB <b>Autores:</b> []	<b>Depositante:</b> IRELA JEANETTE PRETEL NAZARIO <b>Fecha de depósito:</b> 4/9/2024 <b>Tipo de carga:</b> interface <b>fecha de fin de análisis:</b> 5/9/2024	<b>Número de palabras:</b> 11.083 <b>Número de caracteres:</b> 69.360
--	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes de similitudes

### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #49f048 El documento proviene de otro grupo 15 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (125 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #b7ea87 El documento proviene de otro grupo 18 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (100 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #b8d8c4 El documento proviene de otro grupo 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (90 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #049c29 El documento proviene de otro grupo 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (92 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #7cc4be El documento proviene de otro grupo 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (85 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #3e3693 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #8509ee El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>   Criterios de calidad para diseño de guardería como estra... <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80173">https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80173</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #791775 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
5	<b>www.studocu.com</b>   Estructura del Proyecto de Innovacion Empresarial 12 dic - M... <a href="https://www.studocu.com/pe/document/instituto-peruano-de-administracion-de-emprendas-escuela-...">https://www.studocu.com/pe/document/instituto-peruano-de-administracion-de-emprendas-escuela-...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://www.savethechildren.org.pe/">https://www.savethechildren.org.pe/</a>
2	<a href="https://youtu.be/svUUKAMjAN4">https://youtu.be/svUUKAMjAN4</a>
3	<a href="https://youtu.be/GZrBgM1eCNA">https://youtu.be/GZrBgM1eCNA</a>
4	<a href="https://youtu.be/7uxw3ZXgMfK">https://youtu.be/7uxw3ZXgMfK</a>
5	<a href="https://youtu.be/F1dsfjHjk0">https://youtu.be/F1dsfjHjk0</a>

# Puntos de interés

□ Zegel IPAE | Great Place To Work® Peru

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

PRIVADA "ZEGEL IPAE"



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

PROYECTO DE INNOVACIÓN



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

DE SERVICIO DE AGENCIA DE NIÑERAS A DOMICILIO BABY SISTER

Proyecto de innovación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de Negocios

ALTAMIRANO ARGÜELLES, ALEJANDRA CRISTINA

(0009-0003-8240-5465)

ANTON MENDOZA, MARIAPAZ

(009-0006-9262-8648)

Ica - Perú

2023

A mis padres que con gran ejemplo y dedicación me enseñaron a cumplir mis objetivos a pesar de las adversidades que se presentan en nuestra vida

Índice general

Pág.

Resumen Ejecutivo8

Introducción9



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

Capítulo I10



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

Identificación del problema u oportunidad10

1.1 Selección del problema o necesidad a resolver

10

1.2 Validación del problema13

Hipótesis cliente: Problema14

Instrumento de recolección de datos 1:14

Entrevistas:26

Instrumento de recolección de datos 2:29

Análisis de información recopilada32

1.3 Descripción del cliente34

Capítulo II35



## Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

Diseño Del Producto o servicio innovador35

2.1 Aplicación de la metodología Desing Thinking

35

2.1.1 Empatizar:35

2.1.1.1 Speed Boat36

2.1.1.2 Un día en la vida"37

2.1.1.3 Entrevista a profundidad:38

Mapa de Empatía:40

2.1.2 Definir:41

Capítulo III55

Elaboración del modelo de Negocio55  
3.4 Lienzo de Modelo CANVA58  
3.4.1 Elevator Pitch58  
3.4.2 Indicadores:59  
WhatsApp59  
3.4.2 Facebook:59  
CANVA60  
Capítulo IV62  
Validación del Modelo de Negocio62  
4.1 Aplicación de la metodología de Lean Startup62  
Crear:62  
Medir:62  
Aprender:62  
4.4 Email Marketing70  
Malla receptora de Información73  
Fase de Pivoteo74



#### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Descripción del modelo de Negocio Validado Prototipado74  
Canvas Prototipado78  
Indicadores79  
Capítulo V83  
Análisis de Rentabilidad83  
5.1 Estimación Del Tamaño De Mercado, Demanda Proyectada Y Proyección De Ingresos83  
5.2 Determinación de las necesidades de inversión y financiamiento85  
5.3 Estimación de costos, clasificación de costos fijos y variables. Determinación del punto de equilibrio  
86  
5.4 Flujo de caja proyectado88  
5.5 Evaluación económica y financiera90  
Capítulo VI91  
Conclusiones y Recomendaciones91  
Conclusiones91  
Recomendaciones92  
6.3 Anexos93

#### Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Resumen de Resultados de Encuestas16  
Tabla 2 / Ficha de Entrevista30  
Tabla 3 / Mapa de Empatía40  
Tabla 4 / Técnica para Identificar Insights42  
Tabla 5 / Mapa de Valor Base46  
Tabla 6 / Lienzo de Segmento del Cliente56  
Tabla 7 / Mapa de Valor Prototipado57  
Tabla 8 / Canva61  
Tabla 9 / Métricas para medir objetivos65  
Tabla 10 / Diferencias PMV-Necesidad de Baby Sister67  
Tabla 11 / Indicadores Fan Page69  
Tabla 12 / Resumen de Indicadores73  
Tabla 13 / Malla Receptora de Información73  
Tabla 14 / Cuadro de Pivoteo74  
Tabla 15 / Servicios Prototipados75  
Tabla 16 / Funcionalidad del Servicio76  
Tabla 17 / Áreas claves del Servicio77  
Tabla 18 / Canvas Prototipado78  
Tabla 19 / Estimación del Tamaño del Mercado83  
Tabla 20 / Cálculo de la proyección de ventas mensuales en unidades84  
Tabla 21 / Cálculo de la proyección de ventas mensuales en soles84  
Tabla 22 / Estructura de inversión del proyecto85  
Tabla 23 / Estimación de costos - Planilla86  
Tabla 24 / Estructura de costos y gastos87  
Tabla 25 / Punto de Equilibrio88  
Tabla 26 / Flujo de caja proyectado89  
Tabla 27 / Cálculo VAN90  
Tabla 28 / Calculo TIR90  
Tabla 29 / Costo - Beneficio90  
Tabla 30 / Estructura de financiamiento90

## Índice de Figuras

Ilustración 1 / Las cifras de los casos de violencia contra niños y niñas año 2022	10
Ilustración 2 / Problema	113
Ilustración 3 / Problema	213
Ilustración 4 / Perfil del Cliente	34
Ilustración 5 / Speed Boat. Elaboración propia a base de técnica Speed Boat	36
Ilustración 6 / Entrevista en You Tube	39
Ilustración 7 / Servicios y Perfiles de Baby Sister	48
Ilustración 8 / : Pagina de Facebook- Portada	50
Ilustración 9 / Story Board -Invitación matrimonio de mi mejor amiga problema: con quien dejo a mi hijo	51
Ilustración 10 / Story Board -Situación: Uso de la aplicación	52
Ilustración 11 / Elevator Pitch	58
Ilustración 12 / PMV Necesidad de Baby Sister	66
Ilustración 13 / Landing Page – Facebook Fans Page	68
Ilustración 14 / Email- Mensaje de Presentación Baby Sister	72
Ilustración 15 / Publicación de Post Facebook	97
Ilustración 16 / Ficha de Prueba a madres de familia	98
Ilustración 17 / Logo de Baby Sister	99
Ilustración 18 / Formulario Baby Sister	100

## Resumen Ejecutivo

En el capítulo I, analizamos información de la necesidad del problema e identificar muchas madres de familia tienen la necesidad de salir a trabajar y/o estudiar y dejan a sus menores al cuidado de personas no aptas para el cuidado del menor, además conocimos el perfil del cliente, los deseos y necesidad que este proyecta, solo en el 2022 se reportaron más de 17,000 casos de maltrato infantil en nuestro país

El capítulo II, realizamos el proceso de Design Thinking, para realizar el diseño del servicio innovador, aplicamos la metodología de varios puntos de vista, utilizando esta técnica y todos sus procesos, se verificó la necesidad de tener una agencia de niñeras Baby Sister en la ciudad de Ica, para que las madres de familia tengan la confianza de dejar a sus niños con personal capacitado y adecuado para el cuidado de menores.

En el capítulo III realizamos nuestro modelo de negocio, a través de indicadores pudimos medir nuestra aceptación y efectividad para el desarrollo y aplicación del servicio, nuestra agencia de niñeras minimizará con esta problemática que afecta tanto a padres de familia como niños.

En el capítulo IV, Validamos nuestro modelo de negocio siguiendo aplicaciones de metodología como Lean Startup, Landing Pages, también se realizaron actividades como la malla receptora de información y la fase pivoteo para poder mejorar nuestro servicio prototipado el cual fue presentado en un modelo Canva.

En el capítulo V realizamos el análisis de rentabilidad, este proyecto necesita una inversión de S/25.563.19, consideramos que nuestro proyecto en base de lo investigado daría solución al problema identificado, así mismo nuestro modelo de negocio es rentable.

## Introducción

En nuestra ciudad Ica, y en nuestro país es común ver a ambos padres trabajando y dejando al cuidado de sus hijos a una tercera persona o en una guardería, o por motivos de estudio y superación también se ven en esta necesidad, de dejar a sus menores hijos solos, debido a ello han ocurrido en los últimos años muchos descuidos a los menores, como falta de desarrollo del menor, accidentes domésticos, maltratos de terceros, conociendo todos estos problemas más la delincuencia incrementada en nuestro país han nacido nuevas necesidades y miedos para con nuestros menores niños, las mismas que deben ser resueltas.

Por ello, consideramos que es importante la creación de este servicio de niñeras a domicilio, cuya función principal será brindar cuidado y protección a los menores niños, donde ellos estarán bien cuidados por personales capacitados, en horarios flexibles y a escoger, en la comodidad de su casa u otro lugar que el cliente requiera, y además el menor aprenderá, a través de momentos divertidos y de aprendizaje, donde buscamos ofrecer el mejor servicio para el desarrollo y cuidado del niño.

Demostrando la validación del negocio, ha sido necesario efectuar una profunda investigación de mercado de nuestra ciudad la misma que ha determinado la rentabilidad del negocio que nos deja entrever la necesidad de establecer estrategias que permitan potenciar el posicionamiento, estabilidad y desarrollo del negocio.



### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

## Capítulo I



### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

## Identificación del problema u oportunidad

### 1.1 Selección del problema o necesidad a resolver

En

pleno siglo XXI, no existe un lugar seguro fuera de casa, actualmente los rangos de maltrato han ido aumentados indiscutiblemente, donde los menores son expuestos a daños físicos y psicológicos permanentes, por personal no calificado sin experiencia, sin vocación a este servicio, como el cuidado de niños menores.

En la siguiente figura se puede apreciar que el Perú, en lo que va del año 2022, se han presentado más de 17,000 casos de violencia contra niñas y niños.

□

□ Imagen N°1 – Grafico de Casos de Violencia 2022

Imagen N°1 – Grafico de Casos de Violencia 2022

Ilustración 1 / Las cifras de los casos de violencia contra niños y niñas año 2022

Fuente: <https://www.savethechildren.org.pe/>

Cifras como estas, nos reflejan el gran problema que existe en nuestro país, el abuso que sufren estos menores por parte de las personas que están encargadas de su cuidado, donde vulneran sus derechos, donde sufren descuidos, golpes, abuso sexual, maltratos físicos y/o psicológicos.

En la ciudad de Ica, existen muchas madres y padres de familia que por motivos de trabajo y/o estudio no pueden cuidar a sus hijos a tiempo completo, muchos de ellos tienen que salir a trabajar y no se desarrollan tranquilamente y esto afecta su crecimiento profesional, de igual manera cuando salen a estudiar afectan su desarrollo académico.

Identificando los posibles problemas, determinamos los siguientes potenciales problemas para nuestra investigación.

Potenciales problemas:

Falta de seguridad de nuestros menores niños para evitar los maltratos por parte de las niñeras

Necesidad de falta de tiempo de los padres para el cuidado a sus menores.

Criterios para evaluar los problemas propuestos:

Confiabilidad

Interés

Adaptabilidad

Identificación De La Necesidad

Servicio necesario en nuestra ciudad, mediante un desarrollo digital y dinámico se ofrecerá este servicio para la tranquilidad de cada mamá, y para el desarrollo de su menor hijo.

Oportunidad De Mercado.

•Mercado desatendido

•No existe empresa que hagan este servicio en la ciudad de Ica.

Las madres de la familia de la ciudad de Ica, requieren un persona confiable y capacitada para el cuidado de su menor niño, donde ellas pueden tener la seguridad de contar con un servicio que no solo se encargue del cuidado del menor sino también con el desarrollo del mismo.

P1 Falta de seguridad de nuestros menores niños para evitar los maltratos por parte de las niñeras: En la actualidad el miedo de muchas madres al dejar solos a sus menores hijos en casa y/o dejarlos en cuidado de una persona no apta, que pueda maltratarlos sumado a la inseguridad de nuestro país, es realmente preocupante.

P2 Necesidad de falta de tiempo de los padres para el cuidado a sus menores: Existen muchas madres que por motivos de trabajo o de estudio no pueden cuidar a sus hijos a tiempo completo, además algunas madres trabajan en casa online, pero no disponen de tiempo para cuidarlos, ni tampoco para recogerlos o llevarlos a una guardería, además existe la desconfianza en dichos establecimientos, por ello el principal problema es que no cuentan con tiempo suficiente para tener un correcto cuidado al menor niño

□

□

PROBLEMA 1:

Ilustración 2 / Problema 1

□

PROBLEMA 2:

Ilustración 3 / Problema 2

1.2 Validación del problema

Hipótesis cliente - problema

Cliente:

Madres de familia de la ciudad de Ica y alrededores distritos que tengan hijos menores de edad entre 3 a 11 años

Problema:

Falta de seguridad de nuestros menores niños para evitar los maltratos por parte de las niñeras

Supuesto:

Existe un mercado desatendido en el ámbito del cuidado de niños en la ciudad de Ica.

La falta de confiabilidad en terceros para el cuidado del niño.

Maltratos a los menores

Hipótesis cliente: Problema

Falta de seguridad de nuestros menores niños para evitar los maltratos por parte de las niñeras.

Técnica de investigación

Encuesta profunda

Entrevistas.

Criterio de éxito

8/10

Instrumento de recolección de datos 1:



Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Encuesta: Modelo de la encuesta figura en anexos

La presente encuesta será utilizada para el estudio de mercado en el Proyecto de la implementación de una empresa de Niñeras a domicilio, dirigido a madres de familia de la ciudad de Ica.

Nombres de los encuestado:

Carmen Rosa García Pacora 26 años

Erika García Pérez 25 años

Priscila Huertas Tincopa 32 años

Fiorella Rodríguez Espino 27 años

Lucía Choque Morales 42 años

Katty Ramos Chacaliaya 29 años

Mirtha Flores Human 27 años

Estela Palomino Girao 33 años

Raysa Donayre Mayuri 30 años

Tania Barrios Loayza 21 años

N° P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13

1 26 Sta. María S T No N/s No Si N/e Mucho Desconfianza N//s D

2 25 Santiago S T y E No No Poco Si N/e Poco Temor No N/a

3 32 La Tinguíña C T No N/s Poco Si N/e Poco Miedo Si F

4 27 Parcona S T Si N/s Medio Si Pocas Mucho Incertidumbre N/s D

5 42 Comatrana C T No No Poco Si N/e Nada Desconfianza Si F

6 29 San Martina S T y E Si N/s Alto Si N/e Mucho Miedo N/s F

7 27 Cercado S E No N/s Nada Si Pocas Mucho Desconfianza No N/s

8 33 Santiago S T No N/s Poco Si Pocas Poco Confianza Si D

9 30 Las Palma C T No Si Poco Si Muchas Nada Tranquilidad N/s D

10 21 Sto. Domingo S E Si No Poco Si Muchas Poco Miedo N/s F

□

Resultados obtenidos de la encuesta:

Tabla 1 Resumen de Resultados de Encuestas

Interpretación: Dentro de la encuesta pudimos obtener información de madres de familia que requieren el servicio ya que sienten miedo por dejar a sus hijos solo o al cuidado de personas que no están preparadas para desarrollar este servicio, también manifiestan el deseo y necesidad de trabajar y/o estudiar y la falta de tiempo que tienen para cumplir con sus actividades.

□

Resultados Relevantes:

INTERPRETACIÓN TABLA 1:

□

Podemos observar que un 70% del total son madres jóvenes de entre 21 y 30 años de edad, mientras que en un 30% está entre los 31 y 42 años de edad.

INTERPRETACIÓN TABLA 2:

Se puede observar que un 80% de mujeres son madres solteras y el 20% restantes, resultan ser madres casadas.

□

INTERPRETACIÓN TABLA 3:

Se puede apreciar que de un 100%, un 70% de madres trabajan, un 10% estudia y el 20% restante trabajan y estudian a la misma vez.

□

INTERPRETACIÓN TABLA 4:

Se observa que un 40% de madres cuidan a sus hijos, un 50% son cuidados por parientes y un 10% son cuidados por domésticas.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 5:

Se observa que de un 100% de madres, 70% de ellas no están conformes con el cuidado que les dan a sus hijos, y el otro 30% si está conforme.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 6:

Se observa que la mayoría de madres desconoce de alguna agencia a domicilio de cuidado de niños/as, siendo un 60%, el 20% comenta que no existe y el 10% comenta que sí.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 7:

Se puede apreciar que un 60% de madres creen que hay personas medianamente capacitadas para el cuidado de los niños, un 20% de madres creen que están nada capacitados y el 10% restante creen que están altamente capacitados.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 8:

Un 30% de madres afirman que están totalmente de acuerdo que sus actividades se ven afectadas por falta de un servicio a domicilio, un 50% están de acuerdo y un 20% están en desacuerdo.

□

INTERPRETACIÓN TABLA 9: Un 50% de madres dice que no existen servicios de niñeras a domicilios buenos, un 30% dice que son muy pocas y un 20% de mamás dicen que hay muchas.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 10:

Se observa que un 40% de las madres se ven afectadas, el otro 40% de ellas se ven poco afectadas y el 20% no se ven nada afectadas.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 11:

Se observa que de un 100% de madres, un 80% posee inseguridad y el 20% siente tranquilidad.

□

#### INTERPRETACIÓN TABLA 12:

Se observa que un 50% de madres duda al utilizar el servicio de niñeras, un 30% comenta que si utilizaría el servicio y un 20% dice que no utilizaría el servicio.

#### □INTERPRETACIÓN TABLA 13:

Se observa que un 50% utilizaría el servicio a domicilio, el 40% a un establecimiento fijo, y al 10% no les gustaría usar el servicio.

#### Entrevistas:

Entrevista N°1

Datos

Nombre: Liliana Mendoza Aparcana

Edad 35 años

Hijo niño de 2 años

Vive en Ica cercado calle la mar 1090

Enlace: <https://youtu.be/svUUKAMjAN4>

Liliana nos comentó que su principal problema es que no tiene con quien dejar a su niña porque trabaja y lo que hace ella es llevársela a su trabajo, lo cual le provoca llamadas de atención por parte de sus jefes. Ella está de acuerdo con el servicio de una niñera a su domicilio, ya que tiene cámaras en donde puede observar el cuidado que tiene su niña.

Desearía que la niñera sea una persona que le guste mucho los niños y sobre todo honesta.

Entrevista N°2:

Datos

Nombre: Ana María García Vásquez

Edad 36 años

Hija niña de 4 años

Vive en Ica cercado san isidro k-40

Enlace: <https://youtu.be/GZrBgM1eCNA>

El problema que tiene la madre es que ella trabaja y su niña se queda al cuidado de su abuela, que es una señora de edad y está con la inseguridad de que su niña esté bien, ya que es una niña traviesa.

Si está de acuerdo con dejar a su niña con una niñera, ya que de esa manera estaría tranquila sabiendo que su niña está bien cuidada, ella quisiera que la niñera se encargue también de ayudar a su niña con las tareas que le dejan en el nido.

Entrevista N°3

Datos

Nombre: Amy Loayza Pérez

Edad 32 años

Hija niña de 2 años

Vive en Ica cercado calle la mar 1084

Enlace: <https://youtu.be/7uxw3ZXgMfK>

Ella estudia y deja a su hijo al cuidado de su mamá que sufre de asma y tiene el temor de que mientras cuide a su niño sufra algún ataque por su enfermedad.

Nos comenta que ella estaría de acuerdo con dejar a su niño al cuidado de una niñera, ya que tendría la seguridad de que su hijo esté mejor cuidado y que su mamá pueda estar más tranquila. Ella quisiera que la persona que cuide de su niño sea paciente, tolerante y que a la vez le brinde enseñanzas a su niño

Entrevista N°4

Datos

Nombre: Sol Vera Carrizales

Edad 28 años

Hija niña de 5 años

Vive en Ica cercado calle Ayacucho 620

Enlace: <https://youtu.be/F1dsfjjHjk0>

Ella para muy angustiada, ya que su problema es que no tiene con quien dejar a su niña, lo que ella hace es llevar a su hija al trabajo, pero recibe muchas llamadas de atención de su jefe, y es por eso que tiene que dejar a su niña en un cuarto o con una amiga, pero muchas veces no puede hacerse cargo de ella.

La madre quisiera dejar a su niña al cuidado de una niñera, pero ella económicamente no se encuentra bien, desearía que la niñera se encargue de cuidar y ayudar a su niña en sus tareas.

Entrevista N°5:

Datos

Nombre: Úrsula Tincopa Euribe

Edad 37 años

Hijo niño de 7 años

Vive en Ica cercado calle Lima 650

Enlace: <https://youtu.be/zHj9Jbf8FV4>

Ella se encuentra muy preocupada, ya que no tiene con quien dejar a su niño, es por eso que tiene que dejarlo solo en casa por temas de trabajo, ella está de acuerdo con dejar a su niño con una niñera para no sentirse con tanta preocupación de no saber si su hijo está bien, para eso la niñera quisiera que sea una persona dedicada y responsable.

#### Instrumento de recolección de datos 2:

Objetivo de la entrevista etnográfica:

El objetivo de la entrevista es conocer la realidad y las necesidades que tienen las madres de familia de la ciudad de Ica, en relación con el cuidado y desarrollo del menor niño, entender mediante preguntas específicas las prioridades, necesidades y problemas por las que las madres pasan día a día. Con esta información recolectada podremos entender y conocer sus deseos y necesidades de nuestros futuros clientes.

Fundamentación Teórica:

Es un diálogo informal en la cual van surtiendo consultas de forma natural, adecuada a los sujetos y las situaciones. Una importante característica de esta forma de realizar una entrevista radica en su flexibilidad.

Con esta información hallaremos el tema a investigar mediante aspectos prácticos que enlacen la teoría con la información de la realidad social de los participantes.

Parámetros de la entrevista:

Determinación de técnica: Observación- flotante

Tipo de entrevista conversación informal: corresponde al estilo más abierto para desarrollar una entrevista.

Ambiente de investigación: Calles principales de la avenida San Martín del Cercado de ICA

Selección de informantes: Entrevistadora Alejandra Altamirano Arguelles

Recopilación de datos:

Captamos la información y datos de los participantes entrevistados, madres de familia de la ciudad de Ica, con hijos menores de edad

Duración: 5 días 1 hora cada una

Fecha: 01, 02, 03, 04 y 05 de noviembre del 2022. Horario 9am a 10am

Carácter del registro: Registro construido a posteriori

Data a recopilar:

Observar a detalle desde el inicio de la entrevista

Escuchar atentamente sus prioridades y necesidades

Entender su principal problema.

□

□

Ficha de la entrevista:

Tabla 2 / Ficha de Entrevista

Informe de la entrevista:

A través de las técnicas empleadas que se llevaron a cabo mediante estas entrevistas los 5 días, pudimos conocer la necesidad de cada madre entrevistada que se relaciona a la gran problemática de nuestro tema de investigación.

La información se puede clasificar de la siguiente forma:

Actividades prioritarias:

La gran mayoría de madres, manifestaron ser madres solteras, con actividades en el trabajo y/o estudio

Manifestaron también el temor de dejar a sus niños al cuidado de personas desconocidas, por miedo a que no sean cuidados correctamente o sufran algún tipo de violencia.

Refieren que no están conformes con el cuidado de las personas que actualmente cuidan de sus niños.

Rutina:

Presentan situaciones de stress y miedo al dejar solos a sus hijos en casa.

Al dejar a sus hijos manifiestan sentirse triste, pero son consciente de la realidad que tienen y la necesidad de trabajar.

Manifestaron que sus diferentes actividades como trabajo y estudio, se ven afectados relativamente por la necesidad de encontrar a una persona completamente confiable.

Aspiraciones o metas:

El entrevistado comenta que le gustaría contar con una persona capacitada y confiable para el cuidado de su menor niño.

Ya que tiene obligaciones que cumplir y por falta de tiempo requiere dejar a su menor niño a cuidado de otra persona.

También anhela encontrar un servicio amigable dedicado al cuidado de menores ya que esa le ayudaría mucho para poder hacer sus otras actividades.

Motivaciones:

Le motiva la idea de llegar a cumplir sus metas como la de lograr tener un mejor trabajo, una casa propia, también ver crecer a sus niños seguros y también poder brindarle una educación y vida sana.

Análisis de información recopilada

En las actividades prioritarias podemos apreciar que las entrevistadas, madres de familia manifiestan tener un temor de con quien dejar a sus menores niños al momento de salir a trabajar o a estudiar fuera de casa.

Se puede observar el stress y la preocupación constante de no encontrar una persona adecuada para realizar este servicio tan importante como es el cuidado de menores.

Se aprecia que las madres tienen un ritmo de vida acelerada entre el trabajo y/o estudio

También el evidente aumento de la delincuencia y el maltrato a los menores, como ellas lo manifiestan mediante emociones y recuerdos que vienen a su mente y nos comparten.

Como resultado de esta investigación pudimos llegar a que existe la necesidad de poder ofrecer este servicio, para poder ayudar a esas madres

En las entrevistas se puede evidenciar como la mayoría de madres tiene la gran dificultad de no tener con quien dejar a sus hijos, ya que muchas de ellas trabajan o estudian y desearían urgentemente contar con una niñera especializada que les pueda brindar un cuidado adecuado para sus hijos.

Toma de decisiones de continuar o cambiar de problema

La hipótesis es válida ya que con los resultados obtenidos se muestran la desconformidad y necesidad evidente en la población de madres que debido a que no cuentan con un servicio especializado y oportuno para el cuidado de niños, entonces se ejecutara el servicio de niñeras a domicilio denominado Baby Sister, mediante una red los clientes podrán escoger una niñera con el perfil que necesitan y la necesidad que desean cubrir, cada niñera estará capacitada y brindará no solo cuidado sino desarrollo personal y educativo para cada niño.

Formulación de la hipótesis cliente problema validada

No existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis propuesta y estudiado por el grupo de trabajo, pudimos gracias a la técnica de investigación, encuestas y otros que la hipótesis inicial fundamental era cierta, y está comprobado que existe la necesidad de implementar dicho servicio en nuestra ciudad, también que las personas encuestadas estarían dispuestas a utilizar nuestro servicio ya que necesitan la tranquilidad y seguridad de personas especializadas y profesionales en el cuidado de sus hijos menores.

Hipótesis cliente – solución

Crear



nannysypeques.com | Nannys y Peques – Empresa de niñeras a domicilio  
<https://nannysypeques.com/>

una empresa de niñeras a domicilio y capacitación en desarrollo infantil,

mediante un servicio seguro y confiable con personal capacitada en el desarrollo y cuidado del niño.

Las mamás de la ciudad de Ica, que requieren personal capacitado para el cuidado de sus menores hijos, tienen el problema de encontrar esa persona apta para su cuidado, con Baby Sister se cubrirá esta necesidad donde personal calificado se desempeñará en el cuidado y desarrollo del niño.

1.3 Descripción del cliente

□

Perfil del cliente

Ilustración 4 / Perfil del Cliente

Capítulo II



## Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Diseño Del Producto o servicio innovador  
2.1 Aplicación de la metodología



## Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Desing Thinking

### 2.1.1 Empatizar:

Primera fase de la metodología Desing Thinking que consiste en entender al cliente aquí nos ponemos en la piel del cliente, para poder entender mejor su problema, tener la experiencia que él tiene para poder analizar, y esto nos dará el conocimiento necesario para poder en la siguiente fase determinar las posibles soluciones a su problema.

Objetivos:

□ Fuente: Elaboración propia 2022 2022

Fuente: Elaboración propia 2022 2022

Conocer las necesidades y dificultades que se presentan las madres de familia de nuestra ciudad Ica, por el miedo y la desconfianza del personal de cuidado a sus menores. Establecer los factores que incurren en el desarrollo de las variadas actividades que realizan las madres de familia al no existir un servicio que garantice el cuidado de sus hijos/as, a través de un estudio de mercado en la ciudad de Ica para establecer las necesidades de las mismas.

Determinar cómo afecta el desempeño laboral de las madres de familia el no poder cuidar personalmente a sus hijos/as y los factores de las madres que no cuentan con familiares cercanos para que cuiden a sus hijos/as

Establecer de qué forma inciden al crecimiento profesional de las madres al no existir una agencia de niñeras a domicilio en diferentes horarios.

Analizar de qué manera incurre la desconfianza que tienen las madres de familia en el personal que se dedica a cuidar a niños/as, dentro o fuera de sus hogares.

2.1.1.1



## Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Speed Boat

Se desarrolla el Speed Boat, con el objetivo de conocer las necesidades de nuestros clientes donde aplicaremos la técnica mencionada, y conocer cuáles son los motivos que nos impulsan a realizar este proyecto.

Resultados del Speed Boat

Nos pusimos en la posición de nuestros clientes, escucharlos, entenderlos y comprender a nuestros clientes

Conocimos las necesidades, problemas y deseos de nuestros clientes, en este caso las madres de familia, los problemas que diariamente pasan en su día a día,

desmotivaciones, frustraciones, la falta de tiempo para pasar con sus hijos

La ayuda de algunos familiares en el cuidado del menor por pocas horas

La importancia de una creación de agencia de niñera para dar solución óptima a esta necesidad, como un servicio nuevo en nuestra región.

□

Ilustración 5 / Speed Boat. Elaboración propia a base de técnica Speed Boat

### 2.1.1.2 Un día en la vida"

Utilizaremos esta técnica para empatizar con el cliente ya que nos permite ponernos en su lugar y entender con mayor profundidad el problema.

En la técnica de observación "Un día en la vida" de María Luz Orellana Pinto

Madre de 32 años con tres hijos 11 - 8 - 4 años

María es una madre joven, madre soltera, única responsable del cuidado de sus hijos, madre trabaja en una empresa de 8am a 2pm, durante todo el día, ocasionalmente deja a su menor hijo con algún familiar, sus hijos comen tarde, y ella a veces no toma desayuno por falta de tiempo. Sufre frustraciones, miedos y preocupaciones que generan dolor de cabeza y cuerpo, ella sabe que necesita ayuda y no puede hacerlo sola, pero también tiene miedo pues sus hijos son lo más importante, y ella se esfuerza cada día para poder superarse y ser feliz junto a ellos, además con tanta delincuencia en nuestra ciudad, ella teme contratar a una niñera independiente que no le garantice la seguridad y el bienestar de sus menores hijos. María es muy desconfiada, y por ello hace grandes esfuerzos para sola mantener su hogar y el cuidado de sus menores.

Conclusión:

Luego de esta vivencia, el problema que se presenta es que hay una gran brecha que solucionar, para la seguridad del menor y sobre todo para darle la facilidad a la madre de familia de poder ir a trabajar tranquila, ofreciéndole un servicio de niñeras con un 100% de confiabilidad y seguridad, en donde permita que María esté completamente tranquila sabiendo que su niño está en muy buenas manos

### 2.1.1.3 Entrevista a profundidad:

Entrevistador: Antón Mendoza María Paz

Entrevistado: Emilia Mendoza Espinoza 38 AÑOS - 3 hijos

Fecha: 08-11-2022/Hora: 5:00 p.m.

Resumen:

La Sra. Emiliana nos comentó sobre su realidad diaria, de lo que vive continuamente con las dificultades que se le presentan, y los emociones que siente como miedo incertidumbre de no tener con quien dejar a su menor de edad.

Nos comentó que teme mucho con respecto a la persona que atienden a los niños y que ese sería lo primero que le preocuparía para elegir a una persona encargada de ese servicio

También que siente que su desempeño laboral se afecta debido a que ella no se concentra dentro de sus actividades por estar pendiente de lo que pasa con su menor

Con respecto a sus hijos mayores nos comentó que tuvo ayuda de su madre quien la apoyo en el cuidado, pero actualmente ella ya no está viva

Siente que antes tenía más apoyo en el cuidado de sus hijos por parte de su familia, pero ahora todos están ocupados en sus actividades e intereses propios

Nos refirió que su niña se afectada porque no hace un correcto cuidado por falta de tiempo, ella siente que su niña no de desarrolla correctamente por falta de cuidado.

También que hay demasiada desconfianza por maltrato por parte de las niñeras hay mucha desconfianza y siente mucho miedo al ver esta realidad, por ello ella desconfía totalmente.

Ella nos manifiesta encontrar un servicio donde pueda contar con niñeras con perfil profesional y capacitada, que además sean supervisadas y evaluadas para el cuidado de los niños.

Además, pudimos rescatar que ella desea un servicio seguro y supervisado donde las niñeras sean evaluadas también que debería tener vocación de servicio y no solo cuidar sino también enseñar.

Conclusión:

En la entrevista a profundidad pudimos conocer las necesidades de Emiliana y el problema diario que tiene, ella refiere que es muy difícil encontrar a una persona confiable pues la desconfianza entre el personal que cuida a los niños es alta y sumado al alto índice de delincuencia y maltrato hacia los niños genera mucho miedo en su persona, concluimos

que el servicio de niñera a domicilio solucionara un gran problema para las madres de familia no solo por miedo sino por falta de tiempo que no pueden cuidar a su menor, este servicio les garantizará la seguridad y desarrollo de su menor.

□

Ilustración 6 / Entrevista en You Tube

□

Mapa de Empatía:

Tabla 3 / Mapa de Empatía

2.1.2 Definir:

**Documento de otro usuario**  
El documento proviene de otro grupo

Luego de analizar el mapa de empatía y hacer proyecciones sobre lo que piensa

y siente nuestro cliente, lo que ve, lo que oye qué dice y hace, Las necesidades y problema que se les presenta, podemos afirmar que el servicio que se ofrecerán cubrirá las necesidades, deseos de nuestros clientes.

A) Insight de Baby Sister: Los insight propuestos a continuación, son aquellos que cumplirán con la petición de cada cliente y al modelo de negocio.

- Insight I:

“Me gustaría contar con un servicio de niñeras capacitadas y 100% seguro”

- Insight II:

“Me gustaría contar con un servicio de niñeras a domicilio y que su costo no sea muy elevado”

-Insight III:

“Conocer el perfil de la niñera que se encargara del cuidado del menor”

-Insighth IV:

“Sería de mucha utilidad que las niñeras no solo ofrezcan el servicio de cuidado, sino también de educación, estimulación y otros más”

-Insighth V:

“Contar con la supervisión de cómo está realizando su trabajo la niñera encargada con el menor”.

B) Retro creativo: Se desarrollo el retro creativo para analizar mejor los insights. A continuación, observemos la siguiente:

USUARIO + NECESIDAD + INSIGHTS

Madres de familia de la ciudad de Ica Necesita No cuentan con una persona confiable que las pueda ayudar con el cuidado de los menores mientras ellas trabajan. Por que Me gustaría contar con un servicio de niñeras a domicilio y que su costo no sea muy elevado

Madres de familia de la ciudad de Ica Necesita Tener al menor dentro de casa para que esté al alcance de todo lo que necesite y pueda estar más seguro. Por que Me gustaría contar con un servicio de niñeras a domicilio y que su costo no sea muy elevado

Madres de familia de la ciudad de Ica Necesita Contar con el conocimiento de que la niñera sea una profesional y tenga la vocación para desarrollar su trabajo como se debe Por que Conocer el perfil de la niñera que se encargara del cuidado del menor

Madres de familia de la ciudad de Ica Necesita Contar con una persona que se encargue también de desarrollar las tareas escolares del menor Por que Sería de mucha utilidad que las niñeras no solo ofrezcan el servicio de cuidado, sino también de educación, estimulación y otros más.

Madres de familia de la ciudad de Ica Necesita Instalación de cámaras o algún aplicativo de donde se supervise el cuidado que está teniendo el menor Por que Contar con la supervisión de cómo está realizando su trabajo la niñera encargada del menor.

Tabla 4 / Técnica para Identificar Insights

¿Cómo hacer que las madres de familia de la ciudad de Ica tengan la seguridad de que sus niños están siendo muy bien cuidados mientras ellas se encuentran en sus trabajos?

¿Cómo hacer que las madres de familia de la ciudad de Ica tengan a sus niños con los cuidados respectivos en casa, sin necesidad de que vayan a una guardería?

¿Cómo hacer que las madres de familia de la ciudad de Ica tengan la confianza de que sus niños están siendo cuidados por una persona profesional, con el perfil adecuado para poder cumplir con su trabajo?

¿Cómo hacer que las madres de familia de la ciudad de Ica no solo tengan el apoyo para cuidar de sus niños, sino también cuenten con el apoyo de poder apoyar al niño con sus tareas escolares y otros?

¿Cómo hacer que las madres de familia de la ciudad de Ica sientan mayor tranquilidad al saber que sus hijos están siendo cuidados con respeto y dedicación?

Como resultado de los Insights analizados, hemos decidido escoger el siguiente:

¿Cómo podríamos hacer para solucionar los problemas por los cuales las madres de familia suelen pasar al no contar con una persona apta y confiable para el cuidado de los niños?

2.1.3 Idear:

Utilizaremos la técnica de lluvia de ideas y la técnica SCAMPER para resolver este insight

Lluvia de ideas:

¿Cómo podríamos hacer para solucionar los problemas por los cuales las madres de familia suelen pasar al no contar con una persona apta y confiable para el cuidado de los niños?

La empresa Baby Sister establecerá planes de marketing digitales que estarán orientados a cubrir las necesidades de nuestros clientes en la ciudad de Ica

Ofreceremos un plan de marketing digital diseñado para nuestros clientes, detallando los perfiles de nuestro personal

Crear en los jardines una empresa de guardería

La selección de filtro de niñeras para encontrar al personal más capacitado y confiable

Explicaremos detalladamente nuestro plan digital y verificaremos si es lo que cliente desea

Tomaremos las recomendaciones y observaciones que hace nuestro cliente para mejorar el servicio.

Método SCAMPER

Sustituir ¿Qué podemos sustituir o reemplazar?

La forma tradicional de una guardería con una forma moderna de una agencia de niñeras donde involucren personal con habilidades y capacitadas en el servicio del cuidado

La forma de contactarlo será a través de redes sociales

El método del cuidado de niños será a través de técnicas modernas, tratando de incentivar su estimulación temprana.

Combinar ¿Qué podemos combinar?

Combinar técnicas tradicionales con técnicas modernas a través del uso de la tecnología

Combinar un personal capacitado con un excelente servicio.

Modificar ¿Qué podemos modificar?

Modificaremos la forma de comunicarnos con nuestros clientes a través de redes sociales

Modificaremos la forma de captar nuestros clientes.

Proporcionar ¿Qué podemos proponer?

Propondremos planes de marketing digital

Propondremos formas de suscripciones para fidelizar a nuestros clientes con kit de regalos y bonos

Propondremos mayor información a cada cliente que contrate nuestro servicio

Eliminar ¿Qué eliminaremos?

Eliminaremos la creencia de desconfianza en personal de cuidado infantil

Reordenar ¿Qué reordenaremos?

Reordenaremos la forma del cuidado infantil de una manera dinámica y moderna con técnicas de aprendizaje y desarrollo emocional.

Tabla 5 / Mapa de Valor Base

□

#### 2.1.4 Prototipar:

A partir de la idea general, se selecciona, y se prototipo, aquí damos forma a las ideas, de esta manera mostraremos a las madres de familia la solución que estamos diseñando y que se ajusta a sus deseos y necesidades.

##### 2.1.4.1 Logotipo

Logo:

Los colores de nuestro logotipo son colores pasteles armoniosos, que expresan paz y tranquilidad, la unión de dos manos determina la protección y el cuidado que queremos brindar, y el corazón blanco en medio del logo es la pureza y amor que vamos a brindar en nuestro cuidado

##### 2.1.4.2 Slogan

Cuidamos lo que más amas, expresa en una oración nuestro compromiso para el cuidado del menor niño, el profesionalismo de nuestro equipo enfocado en el cuidado del menor mediante un servicio confiable.

##### 2.1.4.3 Servicios

Servicios:

Fijo: A domicilio



16

nannyspeques.com | Servicios Fijos – Nannys y Peques

<https://nannyspeques.com/servicios-fijos/>

Este servicio es útil cuando en casa los padres necesitan apoyo para que sus peques completen las actividades de su rutina diaria

Se asigna a la niñera perfecta para las necesidades de tu niño menor y lo acompaña en su rutina diaria.

Eventos:

Ideal para cuando los padres tienen un evento social y familiar, y desean llevar al menor, la baby sister se encargará de su cuidado mientras ellos disfrutan de la fiesta.

Nocturna:



17

nannyspeques.com | Servicios nocturnos – Nannys y Peques

<https://nannyspeques.com/servicios-nocturnos/>

Este servicio es ideal cuando los padres necesitan de una noche libre para socializar y despejarse, con la tranquilidad de que su niñera está en casa a cargo de los niños, la niñera se encargará de pasar una noche divertida con los niños, de supervisar la cena, que se pongan el pijama, se laven los dientes y de arrullarlos o contarles un cuento para dormir; mientras estas disfrutando tu noche con la tranquilidad de que tus peques están seguros en casa y en las mejores manos.

Niñera maestra:

Nuestras niñeras te pueden ayudar haciendo el acompañamiento de las clases en línea de tus niños, motivándolos, ayudándolos a estar atentos y preparando el material para sus clases, además reforzando conocimientos vistos en clase o tocar otros temas para ampliar sus conocimientos.

Niñera Party:



18

nannyspeques.com | Party Nannys – Nannys y Peques

<https://nannyspeques.com/party-nannys/>

¿Quieres disfrutar tu evento sabiendo que tu menor niño está seguro? Te acompañamos a tus fiestas para otorgarte esa tranquilidad y seguridad de que todos disfrutaran.

□

La niñera se divertirá con tu peque mientras se asegura de que este bien y seguro en todo momento

□ Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7 / Servicios y Perfiles de Baby Sister

Se elaboraron tipos de prototipo para dar a conocer el modelo de negocio

##### 2.1.4.4. Landing page:

Crearemos las redes sociales, aplicación y página web para difundir nuestra oferta de valor y dar a conocer al cliente nuestros diversos servicios y precios.

El prototipo de red social es el siguiente:

Al utilizar esta nuestra landing page en Facebook, buscamos presentar nuestra idea de negocio a nuestros potenciales clientes, como la son las madres de la ciudad de Ica, ofreciendo nuestros servicios de una manera dinámica a través de imágenes llamativas, con fotografías de niños y madres, en ambientes agradables, la manera en la que ellas pueden informarse de nuestros servicios, lo que ofrecemos, y como adquirirlos, que ventajas tenemos y las soluciones a las necesidades que las madres presentan para el cuidado de sus menores niños.

También queremos posicionar nuestra página e interactuar con nuestros clientes, para poder aumentar seguidores y likes donde ellas puedan tener la confianza con nuestro servicio, planeamos publicar las recomendaciones y fotografías reales previa autorización de nuestros clientes, para poder atraer más clientes que se sienten seguras con nuestro servicio.

Además, publicaremos nuestras ofertas, promociones, bonos y descuentos para que no se pierdan ninguna novedad de nuestro servicio.

Las campañas de recreación que realizaremos para fomentar la unión de nuestros clientes también serán publicadas, contaremos con auspiciadores de la línea de cuidado infantil, que serán publicados en nuestra fan page.

□

Ilustración 8: Página de Facebook- Portada

□ Fuente: Facebook

Fuente: Facebook

##### 2.1.4.5 Story Board:

Prueba con usuarios: Se aplicó a 4 usuarios, madres con hijos menores de la ciudad de Ica que estudian y/o trabajan

Storyboard 1: Situación: Invitación matrimonio de mi mejor amiga problema: con quien dejo a mi hijo.

La mayoría de las madres se identificaron con la situación, les pareció una gran ayuda, sin embargo, requieren mayor información para comprender mejor el servicio. Opinaron que sería un servicio innovador, pues podrían asistir con la niñera al evento así ellas estarían seguras al ver a su niño bien cuidado, en otras opiniones refirieron que también sería buena idea que la niñera se quede en casa mientras ellas salen al evento, desean conocer costos y horarios.

Story Board 2: Uso de la aplicación

Las madres de familia expresaron que se sentía cómodas al ver las imágenes y la secuencia les pareció de fácil acceso y de gran necesidad, manifestaron que sería una aplicación útil para ellas, que parece fe fácil acceso y uso, sería una aplicación especial para ellas y una solución para las madres, desean conocer más sobre las niñeras su preparación y como son captadas, si tienen recomendaciones o como es que llegan a la agencia, si existe un filtro para el personal que se dedica al cuidado de los menores.

□  
. Story Board N° 1  
Ilustración 9 / Story Board -Invitación matrimonio de mi mejor amiga problema: con quien dejo a mi hijo

□  
. Storyboard N° 2

Ilustración 10 / Story Board -Situación: Uso de la aplicación

Resumen:  
Las preguntas formuladas tienen el objetivo de conocer si las madres entrevistadas conocen nuestro modelo de negocio, el problema al que se enfrentan y la solución que brindamos para ellas.

La primera pregunta ¿Qué siente cuando ve esta imagen? se observa que todas las madres entienden la situación y porque nace esta necesidad de modelo de negocio y la solución.

La segunda pregunta ¿Se identifica con la situación? La mayoría de las madres se identifican con la imagen.

La tercera pregunta ¿Usaría la aplicación? Manifiestan que si les parece interesante y de ayuda.

La cuarta pregunta ¿Hay algo que no comprendas? evidencian dudas y preguntas sobre costos y horarios del servicio.

La quinta pregunta ¿Mejorarías algo? Las madres manifiestan interés en servicio y proponen algunas mejoras como experiencias y recomendaciones.

Interpretación:

Consideramos que este prototipo es aceptable ya que engloba las necesidades de nuestros futuras clientes, las madres de familia con hijos menores, mediante esta técnica dimos a conocer la necesidad y la proyección de la solución que buscamos en diferentes momentos como lo son la búsqueda de la información, la solicitud del servicio, el servicio en sí mismo, y el uso de la aplicación, de esta manera de forma más dinámica se mostró lo que queremos realizar para dar una tranquilidad a las madres de familia y la solución de los problemas que ella pudieran presentar ante alguna determinada situación.

2.2 Características del Servicio innovador Validado

BABY SISTER:

Slogan : "En Baby Sister Cuidamos lo que más amas".

En Baby, nos preocupamos de los mas pequeños de la casa, lo que mas amas tus hijos.

Características:

La agencia de niñeras Baby Sister es una agencia de niñeras a domicilio especializadas en el cuidado y desarrollo del niño.

Servicio Baby Sister ofrecerá servicio de calidad haciendo que su niño menor pase momentos muy divertidos y llenos de aprendizaje.

Lo mas resaltante rescatamos la seguridad y confiabilidad de nuestras niñeras, los servicios fijos como a domicilio y servicios por evento a solicitud del cliente.

Nuestros clientes elejiran nuestro servicio Baby Sister niñeras a domicilio, por la disponibilidad y profesionalismo de nuestras niñeras, con un servicio seguro y confiable.

Capitulo

19

Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

III

Elaboración del modelo de Negocio

3.1 Definición de la propuesta de valor del negocio.

Servicio especializado y tecnológico mediante una aplicación y acceso de página web, ofrecemos el servicio de cuidado a niños menores, comprometidos con el desarrollo y atención del menor. Nuestra ventaja diferenciada es que no somos el tradicional servicio de niñeras en una guardería o centro fijo, somos accesibles en diferentes servicios fijos, eventos y demás servicios de educativo, acompañamiento y cuidado por horas deseadas, donde podrá elegir al perfil más calificado y deseado para su determinada necesidad.

3.2 Elaboración del Lienzo de negocio

Manejo De Aplicación Y Pagina Web

Monitoreo De Redes Sociales

Gestión De Google Bussines (Comentarios Y Recomendaciones

Diseño De Plantillas De Publicaciones

Diseño De Formato Para Historias

Reporte de crecimiento en redes sociales y Google Bussines

Grabaciones de experiencias de nuestros clientes

□

□

□

□

Tabla 6 / Lienzo de Segmento del Cliente

3.3 Mapa de valor:

□

El lienzo del mapa de valor muestra el modelo de negocio propuesto guarda relación con las necesidades del cliente.

Tabla 7 / Mapa de Valor Prototipado

□

□

3.4 Lienzo de Modelo CANVA

Presentamos el modelo de negocio a través del lienzo Canva

Descripción del Prototipo de Lanzamiento: MVP(Producto Mínimo Viable)

En este punto mejoramos nuestro prototipo según los resultados obtenidos por el Story Board donde nuestros clientes potenciales coincidían en la necesidad de este servicio sobre los horarios, la forma de pago y los diferentes servicios que ofrecemos.

Elegimos la técnica de ELEVATOR PITCH, para mejorar los prototipos ya elaborado en un video informativo de nuestro modelo de negocio,

3.4.1 Elevator Pitch

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=sl9xaj8cxlk>

□

Ilustración 11 / Elevator Pitch

□ Fuente: YouTube -Elaboración propia 2022

Fuente: YouTube -Elaboración propia 2022

Conclusión:

En la técnica del Elevator Pitch, pudimos presentar nuestra idea de negocio, La finalidad del video es esclarecer nuestra forma de atención los servicios que ofrecemos y la necesidad que queremos resolver con nuestro servicio.

3.4.2 Indicadores:

Para evaluar la respuesta del público ante nuestra propuesta lanzada a través de las redes sociales, utilizaremos a través de indicadores:

WhatsApp:

De gran alcance, nuestra cuenta contará con un perfil empresarial, donde atenderemos a nuestros clientes de manera objetiva y personalizada, el cliente interactuará de manera más amigable y conocerá nuestros servicios directamente y así podrá conocer más de la empresa.

Los indicadores que utilizaremos para medir la efectividad del video en esta red social son los siguientes:

Mensajes solicitando información

Evaluaremos la cantidad de respuestas

Evaluaremos la cantidad de interacciones del usuario

Cientes que desean el servicio

3.4.2 Facebook:

Plataforma que permite a muchas empresas crecer más, además de las herramientas empresariales que ofrece, podemos segmentar a nuestros clientes e interactuar con ellos.

Los indicadores que utilizaremos para medir la efectividad del video en esta red social son los siguientes:

Cantidad de likes en el video

Comentarios del video

las veces que fue compartido

Mensajes solicitando información

visitas a la pagina

Nuevos seguidores

Cantidad de reproducciones

Personas que dejan sus datos de contacto.

Los contadores de nuestra Fans page son los siguiente:

Numero de me gusta de la página:17

Numero de likes de publicación:22

Numero de comentario de la publicación: 20

CANVA

Presentamos el Canva

Tabla 8 / Canva

□

Capítulo IV



Documento de otro usuario

♥ El documento proviene de otro grupo

Validación del Modelo de Negocio

4.1 Aplicación de la metodología

de Lean Startup

Mediante la metodología Lean Startup, planteamos analizar todos los puntos y acciones que nos permitan implementar nuestro modelo de negocio, evitando desperdiciar tiempo, recursos y esfuerzos inútiles.

Crear:  
Producto mínimo viable:  
Hipótesis de creación de valor:  
Hipótesis de crecimiento:  
Medir:  
Contabilidad de la innovación  
Indicadores accionables vs. vanidosos  
Aprendizaje vs. Optimización  
Aprender:  
Pivotar o preservar  
Experimentación propia  
Coraje

La Metodología Lean Startup consta en tres fases por las que pasará el prototipo, desde su creación, medición y cambios a partir del aprendizaje.

Crear:  
Producto mínimo viable:  
Mediante un prototipo de nuestro servicio, que deseamos lanzar al mercado, con unas funciones mínimas que nos permitan presentarlo a nuestros clientes potenciales y comprobar su interés.

Producto  
Nuestros usuarios pueden experimentar y conocer nuestro servicio  
Mínimo  
De manera fácil transmitiremos nuestro valor a nuestros potenciales clientes  
Viable

Como atraeremos a nuestros clientes a nuestro servicio.  
En la primera fase planteamos la hipótesis y el MVP (Producto Mínimo Viable)  
Hipótesis:

Existe la necesidad de crear una agencia de niñera para el cuidado de los niños menores, la falta de seguridad y confianza del personal que cuida a menores y la falta de tiempo de los padres para cuidar a sus hijos.

A partir de ello empleamos la metodología Design Thinking, en este proyecto pudimos obtener mucha información de las necesidades y problemas para ello creamos un prototipo para el implementar nuestro servicio adecuado para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

En la segunda fase definimos la técnica de experimentación y la aplicación de la misma.

Story Board:

Los clientes tuvieron una respuesta positiva al servicio

La mayoría de las madres se identifican con nuestro modelo de negocio,

Manifiestan que si les parece interesante y de ayuda el servicio de niñeras

Evidenciamos sus dudas y preguntas sobre costos y horarios del servicio.

Las madres manifiestan interés en servicio y proponen algunas mejoras como experiencias y recomendaciones

Indicadores:

En esta sección estableceremos las métricas para ver los resultados de los servicios ofrecidos, como los clientes interesados en nuestro servicio, que pidieron información, que opinaron sobre el servicio para ello se realizó una encuesta con la base de datos de nuestros potenciales clientes.

Estos resultados se obtuvieron en 2 meses de investigación y procesos de trabajo, donde se estableció la necesidad del servicio, en este tiempo se determinó que las técnicas de interés del cliente por nuestro servicio, a través de página de Facebook donde medimos los comentarios e interacciones, respuestas de usuarios, respuestas de correo pidiendo información de nuestro servicio, de esta manera pudimos establecer la interacción con el usuario y de qué manera reacciona positivamente ante un post publicado de nuestro servicio.

Estas herramientas nos permitieron testear las evidencias de tendencias y algoritmos de nuestras redes sociales para poder realizar las correcciones necesarias y así proyectar nuestras herramientas en nuestros objetivos.

Las métricas nos ayudaran a medir los objetivos de manera eficiente, en la medida que se ajusten mejor a la realidad a diferencia de las métricas de variedad que solo muestran resultados superficiales.

En la tercera fase creamos una nueva versión del prototipo de servicio a ofrecer. Esta vez con cambios que hemos considerado a partir de las interacciones con nuestros clientes potenciales.

□

Tabla 9 / Métricas para medir objetivos

Exploración del problema

PITCH MVP

□

Este producto nos permitirá obtener toda la información y aprendizaje validado sobre nuestros clientes con el menor esfuerzo posible.

Ilustración 12 / PMV Necesidad de Baby Sister

□

□

□

En la primera fase Planteamos y el MVP, Producto mínimo viable

PREGUNTA ¿Los clientes están interesados en comprar mi producto?

Para el desarrollo de materializar esta pregunta aplicaremos:

4.3 Landing Page

Mediante esta página de red social, presentaremos de manera clara nuestra propuesta central de servicio buscando convertir a los visitantes en futuros clientes.

Esta técnica nos permite conocer el interés del cliente, para ello realizaremos

Landing Page a través de la red social FACEBOOK

Estableceremos el aspecto de nuestra propuesta de valor que vamos a validar.

Resultados:

Aprendimos sobre la experiencia del usuario

Conocimos la realidad de lo que necesitan los clientes

El modelo de negocio funciona

Identificamos de qué manera podemos hacer crecer nuestro modelo de negocio.

Puntos clave:

Ofrecimos el servicio en un día común

El cliente se identificó con el servicio

Importancia de las aplicaciones para el uso del servicio.

□

Prepararemos una campaña para difundir nuestro landing page a través de nuestra fan page de Facebook, donde estableceremos la propuesta de valor que vamos a validar, definiremos nuestros indicadores para medir el éxito de nuestra landing page.

Tabla 10 / Diferencias PMV-Necesidad de Baby Sister

Ejecución:

Resultados Obtenidos: Landin Page

□

Se realizó esta herramienta de landing page a través de una fan page de Facebook y WhatsApp realizamos un formulario con el link de nuestra fan page, donde ofrecíamos nuestro servicio y así poder difundirlo con nuestros futuros potenciales clientes, además el diseño de funcionalidad, conocer los testimonios de cada cliente.

Ilustración 13 / Landing Page – Facebook Fans Page

Link del formulario:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5S0pa1VvLmQ7L6YE0vISNg4gKPnsNoLXjz8qSm3luo\\_SA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5S0pa1VvLmQ7L6YE0vISNg4gKPnsNoLXjz8qSm3luo_SA/viewform)

Indicadores:

Secuencia de etapas de las personas para convertirse en nuestros clientes fidelizados:

Adquisición

Recibieron mensajes o llamada de invitación

Activación

Personas que visitaron la FANS PAGE

Retención

Personas que dejan sus datos

Venta

Clientes que adquieren el servicio.

Referencia

□

Clientes que recomiendan el servicio.

Tabla 11 / Indicadores Fan Page

Porcentaje: Cuadro obtenido de la información de Facebook

Porcentaje de atracción: 15

Se mantiene en el 15%, y nos permite validar nuestro porcentaje de atracción

Porcentaje de retención: Esta dentro del 15% y nos permite conocer que los clientes se mantienen dentro de nuestro servicio logrando una fidelización con el servicio.

4.4 Email Marketing

Aquí nos enfocaremos en mandar mensajes de correo electrónico a nuestros potenciales cliente.

Mediante esta técnica conseguiremos nuevos clientes, desarrollando una relación más estrecha que nos permiten tener la lealtad con ellos.

Interactuaremos con los contactos, generando confianza hacia nuestro servicio

Aplicaremos el email marketing para difundir nuestro landing page

Esta técnica nos permite conocer el interés del cliente, para ello realizaremos

Landing Page a través de la red social FACEBOOK, estableceremos el aspecto de nuestra propuesta de valor que vamos a validar estableciendo nuestras principales características.

Nos enfocaremos en mandar mensajes de correo electrónico a nuestros potenciales clientes, estableciendo nuestra base de datos donde incluirá los datos, nombres, correos, donde enviaremos nuestra landing page.

Finalidad:

Obtener nuevos clientes y crear lealtad y fidelización con ellos

Aumentar nuestras ventas

Creer en la fidelización de nuestros clientes

Generaremos confianza en nuestro servicio

Funcionalidad:

A través del email marketing difundiremos nuestra landing page.

Aprovecharemos herramientas modernas para poder enviar correo email masivos.

Objetivo:

Obtener información

Conocer el grado de aceptación

Conocer el número de seguidores y comentarios

Conocer si cumple la expectativa del cliente.

MailChimp, aplicaremos esta herramienta digital, para enviar correos de manera masiva y tener una base de datos amplia de hasta 1,000 contactos, enviando mensajes de manera masivas al mes, brindando mensajes de bienvenida, e información de servicios, utilizaremos el plan de gratuito.

Enviaremos un mensaje de bienvenida a nuestros clientes, una carta de presentación, donde podrán conocer nuestros servicios y comunicarse con nosotros para más información del servicio.

□

#### Ilustración 14 / Email- Mensaje de Presentación Baby Sister

□

Revisando los indicadores:

Tabla 12 / Resumen de Indicadores

□

Malla receptora de Información

#### Tabla 13 / Malla Receptora de Información

##### Fase de Pivoteo

□

En la fase del pivoteo se realiza cambios al primer prototipo, estos cambios son obtenidos a partir del Story Board, Landing Pages, Email marketing, donde los entrevistados aportan sugerencias o modificaciones al servicio.

Tabla 14 / Cuadro de Pivoteo

##### Descripción del modelo de Negocio Validado Prototipado

En esta versión mejorada se incluirán los detalles de los servicios que ofreceremos, dividido en los 5, servicios que ofreceremos, diagrama de procesos, las áreas claves del servicio y el modelo canvas con las mejoras aplicadas.

Tabla 15 / Servicios Prototipados

□

A partir de aplicar el pivoteo a nuestro prototipo se reformulo los servicios y ahora se ofrecen más opciones para el beneficio y necesidad de nuestros clientes.

Tabla 16 / Funcionalidad del Servicio

□

□

Como consecuencia del pivoteo del prototipo se modificaron procesos como, mostrar al cliente toda la información requerida como costos y horarios específicos de cada servicio según la necesidad del cliente.

Tabla 17 / Áreas claves del Servicio

Las áreas clave de nuestra agencia de niñeras las clasificamos en cuatro, la primera área creativa, estudia las tendencias y la creación de contenido, la segunda área de planeamiento estratégico que empieza en las campañas publicitarias hasta las alianzas con marcas grandes, la tercera área de gestión de plataformas que se dirige al monitoreo de las redes sociales y la cuarta que evalúa los resultados y las mediciones.

□

##### □ Canvas Prototipado

Canvas Prototipado

Tabla 18 / Canvas Prototipado

PROPUESTA DE VALOR

OBJETIVO Obtener un 95% de Satisfacción del cliente

Indicador Mediremos la cantidad de clientes satisfechos/la cantidad de clientes insatisfechos

Encuesta a 200 clientes 200=100%

Satisfacción ¿Esta Ud. Satisfecho con el servicio?

Si 188

No 12

Objetivo Lo que espero esta entre el 90-95%

Lo logrado 94%

□ Indicadores

## Indicadores

Indicadores por cada segmento del modelo CANVA

g

### RELACIÓN CON LOS CLIENTES

OBJETIVO Aumentar 10 clientes nuevos mensuales

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lo esperado es 10  $10=100\%$

Aumentar Aumentar 10 nuevos clientes

Objetivo 10

Lo logrado 08

Tiempo 1 mes

Alcanzado 80%

Resultado Se alcanzo el 80% del ob

### ASOCIACIONES CLAVE

OBJETIVO Aumentar 5 nuevos proveedores/mes

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lo esperado es 05  $05=100\%$

Aumentar 05 nuevos proveedores

Lo logrado 04

Tiempo 1 mes

Formula Lo logrado/lo esperado \*100

Alcanzado 80%

Resultado Se alcanzo el 80% del objetivo

### ACTIVIDADES CLAVE

OBJETIVO Lograr la capacitación de 100 empleados en un mes

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lo esperado es 100  $100=100\%$

Lograr 100 personas capacitadas

Lo logrado 80

Tiempo 1 mes

Formula Lo logrado/lo esperado \*100

Alcanzado 80%

Resultado Se alcanzo el 80% del objetivo

### RERCURSOS CLAVE

OBJETIVO Logar el reconocimiento y fidelización de nuestra marca en20 clientes

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lo esperado es 20  $20=100\%$

Tiempo 1 mes

Lo logrado 16

Formula Lo logrado/lo esperado \*100

Alcanzado 80%

Resultado Se alcanzo el 80% del objetivo

### CANALES

OBJETIVO Aumentar 200 nuevos seguidores en 2 meses

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lo esperado es 20  $20=100\%$

Tiempo 1 mes

Lo logrado 160

Formula Lo logrado/lo esperado \*100

Alcanzado 80%

Resultado Se alcanzo el 80% del objetivo

### SEGMENTO DE MERCADO

OBJETIVO Aumentar el porcentaje de clientes que usan el servicio fijo a domicilio en un 20 %

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Base 100 clientes

Tiempo 1 mes

Lo esperado 20%

Lo logrado 120 nuevos clientes

Alcanzado 20%

Resultado Se incremento el 20 %, se cumplió con el objetivo

### ESTRUCTURA DE COSTOS

OBJETIVO Disminuir los gastos de mobiliarios de un mes en un 20%

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Base s/800 gastos en un mes

Tiempo 1 mes

Lo esperado Disminuir 20% de gastos

Lo logrado Disminuyo s/120 soles

Alcanzado 15%

Resultado Se disminuyo el 15 % de costos de mobiliarios

### FUENTES DE INGRESO

OBJETIVO Aumentar en un 30% los clientes del mes anterior

Indicador Medir la cantidad de lo logrado/cantidad de lo esperado

Lograr Aumentar 30 % de clientes  
Base 100 clientes  
Lo esperado 30%  
Lo logrado 20 nuevos clientes  
Tiempo 1 mes  
Alcanzado 20%  
Resultado Se incremento el 20% de nuevos clientes, 120 clientes nuevos

Las nuevas ideas que surgieron en el desarrollo de las actividades

Es importante darles la tranquilidad a nuestras clientes madres de familia, que sus hijos menores estarán con personal altamente calificado, confiable que se encargara del cuidado de los menores.

Mediante esta preocupación el filtro de nuestras niñeras debe ser altamente seleccionado donde se evaluará constantemente a cada Baby Sister, para ingresar a nuestra agencia de niñeras.

Cada Baby Sister, contara con un perfil donde se podrán verificar sus capacidades académicas, habilidades blandas, experiencias, recomendaciones y calificaciones estas dos últimas hechas por las mismas clientes que usaron el servicio.

Evaluamos la manera de integrar una cámara en casa en los servicios fijos, donde la madre pueda a través de la aplicación supervisar y observar la relación de la niñera con el menor, el cuidado en vivo y en directo, y así las madres de familia puedan tener la tranquilidad de estar seguras y desarrollarse en sus demás actividades diarias.

## Capítulo V

### Análisis de Rentabilidad

#### 5.1



#### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

#### Estimación Del Tamaño De Mercado, Demanda Proyectada Y Proyección De Ingresos

Cuadro de la población de la ciudad de Ica, con el presente cuadro podemos obtener la información de la cantidad de personas hay en la ciudad de Ica.

□

#### Tabla 19 / Estimación del Tamaño del Mercado

□ Fuente INEI – CENSO 2017

Fuente INEI – CENSO 2017

#### 5.1.2 Proyectar ingreso de negocios

□

En la tabla se mostrará la proyección de ventas mensuales, con un incremento anual proyectado del 9%

Tabla 20 / Cálculo de la proyección de ventas mensuales en unidades

□

#### Tabla 21 / Cálculo de la proyección de ventas mensuales en soles

La proyección de venta está enfocada en vender inicialmente 55 servicios del total de sus 4 tipos de servicios, teniendo así en el tercer mes una tasa de crecimiento notable del 4%, obteniendo en el mes de enero un total de s/ 7.041.75



#### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

#### 5.2 Determinación de las necesidades de inversión y financiamiento

□

La inversión que se requiere para poder operar el proyecto asciende al monto de s/27,438.19.

5.3



### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

Estimación de costos, clasificación de costos fijos y variables. Determinación del punto de equilibrio

□

□

□

Tabla 22 / Estimación de costos y Punto de Equilibrio

□

Tabla 23 / Estructura de costos y gastos

□

Punto de equilibrio

Tabla 24 / Punto de Equilibrio

□

5.4 Flujo de caja proyectado

□

Tabla 25 / Flujo de caja proyectado

5.5 Evaluación económica y financiera

□

Cálculo de VAN

Tabla 26 / Cálculo VAN

□

Cálculo de TIR

Tabla 27 / Calculo TIR

□

Relación Costo - Beneficio

Tabla 28 / Costo - Beneficio

□

Tabla 29 / Estructura de financiamiento

EXPLICACIÓN Y SUSTENTO ECONÓMICO: Por cada sol invertido, la empresa ha ganado S/ 0.75

EXPLICACIÓN Y SUSTENTO FINANCIERO: Por cada sol invertido, la empresa ha ganado S/ 0.73

Se considera rentable el modelo de negocio.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El liderazgo de la mujer en el siglo XXI, nos demuestra el papel importante de la mujer y su participación para afrontar retos y toma de buenas decisiones, muchas de esas mujeres valientes lideran un hogar y asumen toda la responsabilidad que conlleva sostener una familia; no solo está la necesidad de trabajar, sino que también el deseo de superación hecho que



### repositorio.ucp.edu.pe

[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/683/1/AMARISH\\_CECILIA\\_TSP\\_TITULO\\_2018.pdf](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/683/1/AMARISH_CECILIA_TSP_TITULO_2018.pdf)

genera la necesidad de dejar a los hijos bajo el cuidado de un tercero, en el

domicilio u otro lugar.

Para fundamentar la propuesta se realizó una encuesta dirigida a la población femenina, el criterio que plasmaron en el proceso de la encuesta sirvió de mucha ayuda ya que se pudo conocer las necesidades, exigencias y expectativas para este servicio, donde lo más importante es la seguridad, el trato y el ambiente en donde sus hijos puedan recrearse y aprender.

De ahí nosotros partimos para la creación de una empresa de servicio de niñeras profesionales a domicilio, para entregar al mercado personal calificado en esta labor tan difícil como la de cuidar a un niño.

Finalmente, el servicio que brindará nuestra empresa, permitirá que las madres tengan la confiabilidad de dejar a sus menores hijos con personas altamente capacitadas en el cuidado de menores, donde no solo estarán bien cuidados, sino que además aprenderán a desarrollarse como resultado de la confianza y seguridad que brindaremos.

El presente proyecto, se ha realizado considerando factores económicos, donde entendemos que nuestro modelo de negocio es rentable, y es necesario aplicar estrategias acertadas para brindar un excelente servicio a la sociedad.

Recomendaciones

Como propuestas para nuestro proyecto de investigación podemos definir que el cuidado de los menores debe ser siempre controlado y monitoreado por personales siempre profesionales con vocación de servicio en el cuidado infantil

Para mantener una solución debe existir plena confianza y seguridad con la empresa agencia de niñeras donde el vínculo que se produzca a través de la experiencia del servicio continúe, para bienestar y tranquilidad de los padres  
Confiamos en la factibilidad del proyecto, pero también creemos que es importante seguir estudiando y obteniendo más información para mejorar y generar nuevas expectativas a nuestros clientes.  
Consideramos que estudios futuros pueden mejorar y contribuir al enfoque de solución que planteamos para cubrir la necesidad del problema que presentan las madres de la ciudad de Ica.  
La responsabilidad de todo nuestro equipo y compromiso con esta labor está muy marcada y orientada al cuidado del menor, los procesos que se lleven a cabo deberán estar organizados para una buena gestión.

### 6.3 Referencias Bibliográficas

Bastidas, m. j. a., cárdenas, a. a., & londoño, p. r. (2018). empresa prestadora de servicio de niñeras a domicilio.  
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/b20352c4-f19b-4769-8325-eea691a3c558/content>

Burgos, K. D. B., Zambrano, K. L. C., & Cabezas, L. M. C. (2022). Maltrato infantil. Una revisión teórica de las consecuencias y comportamientos en los menores de edad. Nuevo Foro Autónomo, 3(1).  
<https://nfa.uniautonomo.edu.co/index.php?journal=numero1-2020&page=article&op=view&path%5B%5D=50>

Gasco Núñez, A. E., & Lujan Ramos, A. F. (2022).

25

repositorio.uss.edu.pe | Factores de riesgo que influyen en el abuso sexual en niños y adolescentes del Perú, 2020-2021  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9436>

Factores de riesgo que influyen en el abuso sexual en niños y adolescentes del Perú, 2020-2021.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9436>

Puente Sarrín, K. P. (2022).

26

repositorio.ucv.edu.pe | Criterios de calidad para diseño de guardería como estrategia para disminuir brechas de necesidad sobre cuidado de párvulos Matellini ...  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80173>

Criterios de calidad para diseño de guardería como estrategia para disminuir brechas de necesidad sobre cuidado de párvulos Matellini-Chorrillos.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80173>

Santoro Reyes, M. B. Calidad del vínculo de apego entre niños y niñeras.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7504>

Vásquez Villasante, P. E. (2022). Centro integral de prevención y rehabilitación contra el maltrato infantil en el distrito de San Juan de Lurigancho-Lima, 2022.  
<http://hdl.handle.net/123456789/2820>

Zarate Atencio, N. (2022).

27

repositorio.undac.edu.pe  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2826/1/T026\\_07538814\\_SE.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2826/1/T026_07538814_SE.pdf)

Personalidad de las madres y su relación con el desarrollo psicomotor en los niños menores de 5 años, Centro de Salud Huariaca-Pasco-2019.

<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2826>

### 6.4 Anexos

Modelo de Encuesta:

□

□

□

□

Técnica Un día en la vida de: APLICADA

□

Publicación de post en Facebook:

□

Ilustración 15 / Publicación de Post Facebook

□

Ficha de Prueba:

Ilustración 16 / Ficha de Prueba a madres de familia

Logo de Baby Sister:

□

Ilustración 17 / Logo de Baby Sister

□

Formulario Baby Sister:

Ilustración 18 / Formulario Baby Sister