



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

*Plan de Negocios de aplicación móvil con geolocalización de personal  
cualificado para el cuidado de niños.*

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniería Comercial y Empresarial**

Presentado por:

**Gabriela Rossanna Mendoza Romero**

**Priscila Mickaela Quinde Obando**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2020

## DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico en memoria de mi abuelo Antonio Quinde Figueroa y mi querido tío Ramón Quinde Figueroa, quienes partieron durante el año 2020, tiempos duros por causa de la pandemia.

Aunque no pueden acompañarme físicamente y celebrar esta meta tan importante, sé que ellos estaban muy orgullosos de mí, en especial mi tío Ramón, quién me acompañó en cada logro de mi vida y esperaba con ansias este gran día, verme convertida en una profesional. Lo hago en honor, al amor y la dedicación que me tuvieron.

**Mickaela Quinde Obando**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto lo dedico a mis padres, los dos pilares fundamentales en mi vida.

**Gabriela Mendoza Romero**

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento primeramente a Dios por su amor, sus promesas y sus bendiciones recibidas a lo largo de este arduo pero maravilloso camino.

Recibí el amor, el apoyo incondicional, no solo con palabras sino con hechos de quien cumplió un doble rol, pues fue figura paterna y materna. Su dedicación y perseverancia lograron forjar en mí una mujer con temor a Dios, valores y principios, por eso extendo mi gratitud a ti, mamá.

Quiero citar a mi abuelita Azucena, mi tía Jane, mis primos, a mi novio Alexander quien es el compañero idóneo para mi vida. A Isabel González mi segunda mamá, gracias por sus innumerables oraciones, por su cariño y por tener para mí siempre sus brazos abiertos.

Gracias a mi querida compañera y amiga Gabriela Mendoza por su dedicación y compromiso en este trabajo.

A todos ustedes les agradezco, por el aporte absoluto y expongo ante la sociedad mi compromiso de servir con honestidad.

**Mickaela Quinde Obando**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero empezar agradeciendo a Dios por todas las bendiciones a lo largo de mi vida, gracias a él nunca me faltó nada.

A mis padres por su apoyo incondicional en mis estudios, por sus ojos llenos de orgullo al mirarme, los quiero infinito.

A mis hermanas por ser mis mejores amigas y estar conmigo en todo momento.

A mis abuelitos queridos por sus palabras llenas de aliento y motivación. Gracias por inculcarme la importancia del estudio.

A mi compañera Mickaela Quinde por ser sobre todo mi amiga y durante la tesis mi mejor equipo.

**Gabriela Mendoza Romero**

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Gabriela Rossanna Mendoza Romero* y *Priscila Mickaela Quinde Obando* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Gabriela Rossanna  
Mendoza Romero



Priscila Mickaela  
Quinde Obando

# EVALUADOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Soriano', is positioned above a horizontal line.

M.Sc Soriano Idrovo Pablo

## RESUMEN

El Covid-19 aumentó el número de empresas ecuatorianas que optan por la modalidad de teletrabajo. En muchos casos, hay interrupciones domésticas causadas por los niños de los empleados, lo cual ocasiona su desconcentración y falta de productividad. Por lo que nace la idea crear una aplicación que se encargue de conectar a los padres de familia con la persona con las habilidades indicadas para el cuidado de sus hijos.

El objetivo general del proyecto es analizar la viabilidad económica de la creación de una aplicación móvil que facilite la contratación de personal cualificado en el cuidado de niños, para brindar apoyo a padres de familia en sus jornadas laborales. Para el cumplimiento de este objetivo se utilizaron metodologías como el *Desing Thinking*, también, se realizó un estudio de mercado para identificar patrones de consumo, se desarrolló un prototipo de la aplicación y se determinó la viabilidad financiera del proyecto.

Se obtuvo como resultado una alta aceptación por parte de los padres hacia la aplicación. Por las metodologías utilizadas se pudo estudiar los clientes potenciales de Kangaroo entendiendo así sus necesidades y preferencias además del entorno que los rodea.

En conclusión, con la metodología *Desing Thinking* se identificó una gran oportunidad existente en el mercado de servicios de cuidado infantil, se encontró que los padres de familia buscan a personas especializadas. La funcionalidad y características del prototipo la fueron definiendo los padres de familia a través de las entrevistas. Y finalmente, se pudo determinar que la aplicación móvil Kangaroo es viable.

**Palabras Clave:** Cuidado infantil, Aplicación móvil, Teletrabajo, Kangaroo.

## **ABSTRACT**

*Covid-19 increased the number of Ecuadorian companies that do telework modality. In many cases, there are domestic disruptions caused by the employees's children, causing them deconcentration and lack of productivity. So the idea is to create an application that is responsible for connecting parents with the person with the right skills to look for their children.*

*The general objective of this project is to analyze the economic viability of creating a mobile application that facilitates the hiring of qualified staff in childcare, to provide support to parents in their working hours. To fulfill this objective, methodologies such as Desing Thinking were used, also, a market study was carried out to identify consumption patterns, a prototype of the application was developed, and the financial viability of the project was determined.*

*As a result, a high acceptance by parents towards the application was obtained. Due to the methodologies used, it was possible to study Kangaroo's potential customers, thus understanding their needs and preferences as well as the environment that surrounds them.*

*In conclusion, with the Desing Thinking methodology, a great existing opportunity was identified in the childcare services market, it was found that parents look for specialized people. The functionality and characteristics of the prototype were defined by the parents through interviews. And finally, it was determined that the Kangaroo mobile app is viable.*

**Keywords:** *Childcare, Mobile app, Home office, Kangaroo.*

# ÍNDICE GENERAL

EVALUADOR.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	13
ÍNDICE DE TABLAS.....	14
CAPÍTULO 1 .....	15
1. Introducción.....	15
1.1 Descripción del problema .....	16
1.2 Justificación del problema .....	16
1.3 Objetivos .....	16
1.3.1 Objetivo General .....	17
1.3.2 Objetivos Específicos .....	17
1.4 Marco teórico .....	17
1.4.1 Cuidado infantil en el Ecuador.....	17
1.4.2 Teletrabajo en Ecuador y sus repercusiones en la familia.....	18
1.4.3 Servicio.....	19
1.4.4 Aplicación móvil.....	19
1.4.5 Carreras Afines a Kangaroo.....	19
1.4.6 Investigación de mercado .....	20
CAPÍTULO 2 .....	21
2. Metodología .....	21
2.1 Metodología <i>Design Thinking</i> .....	21
2.2 Diseño de investigación de mercados .....	22
2.2.1 Identificación del problema.....	22
2.2.2 Problema de decisión gerencial.....	23
2.2.3 Problema de investigación de mercado .....	23
2.2.4 Objetivos de la investigación de mercado .....	23
2.2.5 Enfoque del problema.....	23
2.2.6 Formulación del diseño de investigación .....	24
2.2.7 Determinación de la muestra .....	25

2.3	Metodología de análisis estratégico .....	27
2.3.1	Análisis del Macroentorno.....	27
2.3.2	Análisis del Microentorno.....	27
2.4	Herramienta CANVAS .....	28
2.5	Matriz FODA .....	29
2.6	Mezcla de Mercadotecnia o Marketing MIX.....	30
2.7	Metodología del análisis financiero .....	30
2.7.1	Horizonte de proyecto .....	31
2.7.2	Financiamiento del proyecto .....	31
2.7.3	Tasa interna de Retorno .....	31
2.7.4	Valor actual neto .....	31
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>		<b>32</b>
<b>3.</b>	<b>Resultados y Análisis .....</b>	<b>32</b>
3.1	Investigación de Mercados .....	32
3.1.1	Procesamiento y análisis de datos .....	32
3.1.2	Resultados de Entrevista a Expertos .....	32
3.1.3	Resultados del grupo focal .....	33
3.1.4	Resultados de la encuesta .....	35
3.2	Metodología Design Thinking .....	44
3.2.1	Empatizar .....	44
3.2.2	Definir .....	45
3.2.3	Idear.....	45
3.2.4	Prototipar .....	47
3.2.5	Testear .....	53
3.3	Metodología de Análisis Estratégico.....	54
3.3.1	Análisis del Macroentorno.....	54
3.3.2	Análisis del Microentorno .....	57
3.4	Análisis FODA.....	58
3.5	Marketing MIX (4P's).....	59
3.6	Análisis de Mercado .....	61
3.6.1	Demanda de padres de familia.....	61
3.6.2	Oferta potencial de tutores.....	63
3.7	Análisis Financiero. ....	65
3.7.1	Presupuesto de ingresos .....	65
3.7.2	Presupuesto de sueldos Kangaroo. ....	68
3.7.3	Presupuesto de costos y gastos .....	68

3.7.4 Inversión en activos fijos .....	70
3.7.5 Inversión en capital de trabajo.....	71
3.7.6 Financiamiento. ....	72
3.7.7 Punto de equilibrio operativo.....	73
3.7.8 Flujo de caja.....	74
3.7.9 Análisis de viabilidad financiera .....	75
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>78</b>
<b>4. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>78</b>
4.1 Conclusiones .....	78
4.2 Recomendaciones .....	79
<b>Bibliografía.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO 1: DISEÑO DE ENTREVISTA A EXPERTOS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO 2: DISEÑO DE GRUPO FOCAL.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 3: DISEÑO DE ENCUESTA .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO 4: ENTREVISTAS PARA DESIGN THINKING.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXO 5: MAPA DE EMPATÍA .....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXO 6: ENTREVISTAS DE GRUPO PARA EL MODELO DE NEGOCIO.....</b>	<b>107</b>

# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2. 1 Marketing Mix</b> .....	<b>30</b>
<b>Figura 3. 1 Porcentaje por Género Personas Encuestadas</b> .....	<b>35</b>
<b>Figura 3. 2 Porcentaje Estado Civil Personas Encuestadas</b> .....	<b>36</b>
<b>Figura 3. 3 Porcentaje por Sectores</b> .....	<b>37</b>
<b>Figura 3. 4 Rango de Edades</b> .....	<b>37</b>
<b>Figura 3. 5 Porcentaje Nivel de Estudios</b> .....	<b>38</b>
<b>Figura 3. 6 Porcentajes en la Modalidad de Trabajos</b> .....	<b>39</b>
<b>Figura 3. 7 Rango Nivel de Ingresos de Encuestados</b> .....	<b>40</b>
<b>Figura 3. 8 Aceptación Kangaroo</b> .....	<b>41</b>
<b>Figura 3. 9 Servicios Preferidos</b> .....	<b>41</b>
<b>Figura 3. 10 Rango de Precios disposición a Pagar</b> .....	<b>42</b>
<b>Figura 3. 11 Periodos para Contratación</b> .....	<b>43</b>
<b>Figura 3. 12 Porcentaje de uso de tarjetas en aplicaciones móviles</b> .....	<b>43</b>
<b>Figura 3. 13 Mapa Empatizar</b> .....	<b>45</b>
<b>Figura 3. 14 Lienzo Canvas Kangaroo</b> .....	<b>46</b>
<b>Figura 3. 15 Pantalla inicial Kangaroo</b> .....	<b>48</b>
<b>Figura 3. 16 Inicio de Sesión Kangaroo</b> .....	<b>49</b>
<b>Figura 3. 17 Registro Kangaroo</b> .....	<b>50</b>
<b>Figura 3. 18 Pantalla Registro Cuidadores Kangaroo</b> .....	<b>51</b>
<b>Figura 3. 19 Pantalla Validaciones Kangaroo</b> .....	<b>52</b>
<b>Figura 3. 20 Adopción de la Innovación</b> .....	<b>64</b>

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 Demanda por Estratos .....	26
Tabla 3. 1 Demanda Padres de Familia Guayaquil.....	62
Tabla 3. 2 Demanda Padres de Familia Daule .....	62
Tabla 3. 3 Demanda Padres de Familia Samborombón .....	63
Tabla 3. 4 Demanda Total Padres de Familia .....	63
Tabla 3. 5 Oferta Mensual horas de Tutorías.....	65
Tabla 3. 6 Ingresos Mensuales primer año Operaciones .....	66
Tabla 3. 7 Proyección anual de horas demandadas .....	67
Tabla 3. 8 Horas demandadas anuales .....	67
Tabla 3. 9 Proyección de Ingresos Anuales .....	67
Tabla 3. 10 Proyección de Sueldos Personal Kangaroo .....	68
Tabla 3. 11 Costos Fijos Kangaroo .....	69
Tabla 3. 12 Costos Variables Kangaroo.....	69
Tabla 3. 13 Gastos Administrativos Kangaroo.....	70
Tabla 3. 14 Gastos de Publicidad Kangaroo .....	70
Tabla 3. 15 Inversión de Activos Fijos .....	71
Tabla 3. 16 Depreciación Anual.....	71
Tabla 3. 17 Capital de Trabajo .....	72
Tabla 3. 18 Inversión Inicial Kangaroo.....	72
Tabla 3. 19 Financiamiento de Aplicación Kangaroo .....	73
Tabla 3. 20 Deuda Amortizada.....	73
Tabla 3. 21 Punto de Equilibrio Horas demandadas.....	73
Tabla 3. 22 Punto de Equilibrio Ingresos Mensuales .....	74
Tabla 3. 23 Flujo de Caja Proyectado.....	74
Tabla 3. 24 Indicadores Financieros .....	76
Tabla 3. 25 Indicadores Flujo de Caja.....	76

# CAPÍTULO 1

## 1. Introducción

El incremento de la tasa de desempleo actual causado por la pandemia mundial COVID-19, motiva la búsqueda de herramientas para generar empleo y al mismo tiempo solucionar una necesidad presente en los padres de familia que desean mantener sus puestos de trabajo.

Desde la explosión de la pandemia mundial, cada vez son más las empresas ecuatorianas que optan por la modalidad del teletrabajo. Al indagar más en el tema del teletrabajo se encuentran sus respectivas ventajas y desventajas. Como principales ventajas se destaca que hay una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores de las empresas, los trabajadores se ahorran los tiempos de desplazamiento y las empresas reducen los costes de servicios básicos en sus instalaciones (Galvez y Pérez, 2009). Como desventajas se señala la falta de concentración, además de que hay trabajadores que carecen de un ambiente adecuado para trabajar desde sus casas o que tienen continuas interrupciones o tareas domésticas (Barrios, 2007).

En muchos de los casos, estas interrupciones domésticas son causadas por los hijos de estos colaboradores, lo cual ocasiona su desconcentración y falta de productividad laboral. De estos hechos obtenidos mediante la observación, nace la idea de generar empleo, por medio de una aplicación, para profesionales que deseen trabajar por horas. Esta aplicación conecta a los padres de familia con la persona ideal que tenga las habilidades indicadas para el cuidado de sus hijos. Ellos ofrecerán un trabajo eventual por horas, durante el tiempo que consideren necesario. A su vez, la aplicación permitirá realizar la validación de la cuidadora escogida.

### **1.1 Descripción del problema**

En la pandemia del Covid-19, se ha implementado la nueva modalidad de teletrabajo y la suspensión de guarderías, escuelas y colegios en la modalidad presencial, esto como medidas de bioseguridad para toda la población. Sin embargo, esto ha desencadenado otros problemas para los padres de familia que ahora tienen un doble trabajo. Padres que se ven en la obligación de asistir a sus hijos al mismo tiempo que teletrabajan es una tarea ardua y agotadora, sin mencionar el tiempo que pierden o la desconcentración en sus tareas por cuidar a de sus pequeños.

### **1.2 Justificación del problema**

El presente problema es importante porque lograría cubrir una necesidad por medio de la creación de una herramienta que permita a los padres de familia encontrar un balance entre su vida familiar y laboral, poder contratar a una profesional con experiencia en el cuidado de niños, a través de una aplicación móvil en dónde los padres de familia tengan un catálogo de “cuidadoras” de las cuales podrán elegir dentro de un mapa con geolocalización las que se encuentren más cerca del domicilio, además de contar con una sección de entrevista virtuales a través de la app en dónde podrán conversar directamente con la cuidadora y conocerla. Esta aplicación les permitirá a los padres contar con alguien que cuide de sus niños, jueguen con ellos, los mantenga ocupados, los ayude con sus tareas o clases virtuales, mientras que los padres podrán realizar su teletrabajo sin interrupciones.

### **1.3 Objetivos**

A continuación, se encontrarán descritos los objetivos planteados para la resolución del problema.

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la viabilidad económica de la creación de una aplicación móvil que facilite la contratación de personal cualificado en el cuidado de niños y niñas, para brindar apoyo a padres de familia en sus jornadas de trabajo y teletrabajo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Aplicar la metodología *Design Thinking* para identificar la oportunidad de mercado existente en el sector de servicios de cuidado de niños y niñas.
2. Elaborar un estudio de mercado que permita identificar patrones de consumo, para conocer las preferencias y necesidades en el sector de servicios de cuidado de niños y niñas.
3. Desarrollar un prototipo de la aplicación “Kangaroo” para establecer su funcionabilidad, características y costo de realización.
4. Determinar la viabilidad financiera de la aplicación móvil “Kangaroo” para estimar los costes incurridos y los beneficios de invertir en el proyecto.

## **1.4 Marco teórico**

Esta revisión bibliográfica es de carácter descriptivo. Su fin es proporcionar información sobre los conceptos más útiles del documento. Se tomaron fuentes primarias como tesis pasadas, artículos de prensa, artículos científicos, y secundarias como bases de datos. Se parte de fundamentos teóricos, pero más adelante se desarrollarán estos conceptos a profundidad con respecto al tema. El desarrollo de esta tesis se realizará mediante el tipo de investigación exploratoria y explicativa.

### **1.4.1 Cuidado infantil en el Ecuador.**

El cuidado en general es una actividad que cubre necesidades para el sostenimiento de las personas en la sociedad. Entre estos cuidados los más comunes son el cuidado a ancianos, enfermos y niños. Las que ejercen este servicio

tradicionalmente han sido mujeres, muchas de ellas no han sido remuneradas de forma justa.

Por el lado de los niños, el hecho de que ellos reciban un cuidado infantil especializado, que desarrolle sus facultades físicas e intelectuales, va a permitir el desarrollo personal de los mismos, una mejor adaptación en el ambiente escolar y su integración a la sociedad (Marco, 2007).

El incremento de la participación de la mujer ecuatoriana en el mercado laboral ha ido creando nuevas necesidades, una de ellas el cuidado de sus hijos. De la mano se han creado centros de cuidado infantil, guarderías, entre otras. Las cuales han logrado ser un respiro para los padres de familia al momento de trabajar. Pero a raíz de la emergencia estos centros de cuidado infantil se han visto afectados hasta nuevo aviso del gobierno actual.

#### **1.4.2 Teletrabajo en Ecuador y sus repercusiones en la familia.**

En el Ecuador a raíz de la pandemia se leen noticias de cómo el teletrabajo ha modificado la cotidianidad de miles de familias ecuatorianas, especialmente de las madres. Personas que anhelaban teletrabajar ahora lo ven como un desafío el tener que realizarlo en su normalidad sin que este afecte su vida normal una vez que la jornada llegue a su fin (Quito Informa, 2020). Se leen casos de madres que se atrasan en sus labores por atender a sus niños pequeños. Y que en algunos casos tienen mayor carga laboral, incremento de estrés. Pero no todos son aspectos negativos. También rescatan el tiempo que ahora pueden dedicar y ver crecer a sus bebés.

Es un porcentaje considerable el número de madres de familia que aplica al teletrabajo. Hay estudios que indican que la pandemia ha cambiado el nivel de responsabilidades que tienen los padres hacia sus hijos, ya no sólo los cuidan o educan,

ahora también son sus chefs, profesores, supervisores de su tiempo libre dentro del hogar, entre otras (Primicias, 2020).

### **1.4.3 Servicio.**

El servicio es un bien intangible. Son prestaciones que el consumidor final espera por un precio. Como característica principal posee que puede consumirse al mismo momento en que se produce. También es la suma de todo esfuerzo o que se encuentra detrás del producto final (Aguilar y Vargas, 2010).

### **1.4.4 Aplicación móvil.**

El uso y la aparición de nuevas tecnologías ha modificado el estilo de vida de la sociedad, especialmente en el área de las telecomunicaciones, donde se han dado cambios agigantados. Con este desarrollo de nuevas tecnologías se crearon los teléfonos inteligentes, teléfonos inalámbricos con capacidad de descarga y uso de aplicaciones. Las aplicaciones móviles son herramientas de software que funcionan en teléfonos inteligentes, tabletas e incluso computadoras (Santamaría y Hernández, 2015). Su forma de descarga es por medio de tiendas como Apple Store en iOS y Google Play para Android. Estas son generadas por programadores o desarrolladores de aplicaciones móviles.

### **1.4.5 Carreras Afines a Kangaroo.**

- Educación Inicial: Esta carrera tiene un papel fundamental en el desarrollo de ciertas habilidades cognitivas y sociales en los niños y es por eso que Kangaroo necesitará profesionales o estudiantes de la misma. Para que las chicas que trabajen por medio de la app consigan más experiencia y puedan conectarse con padres de familia que necesiten de sus servicios (Manes, 2018).
- Psicología Infantil: Se encarga del estudio del comportamiento de los niños. Desde el momento en el que nacen hasta cuando se convierten en adolescentes.

Se centra en el desarrollo social, afectivo, cognitivo, entre otros. Es por eso que Kangaroo contará con estudiantes o profesionales de esta carrera (Alonso et al., 2018).

- Patólogas del Habla y Lenguaje: Son profesionales o estudiantes de esta carrera que podrán conectarse con los padres de familia a través de la aplicación y se encargarán de cuidar de los niños además de ayudarlos si tienen algún tipo de dificultad en la comunicación (Johnson, 2019).

#### **1.4.6 Investigación de mercado.**

La investigación de mercados se encarga de conectar al consumidor final con el vendedor por medio de la información, la que se utiliza para identificar, definir, recopilar, analizar y resolver los problemas del marketing. Tiene como propósito asistir en la toma de decisiones, buscar solución de los problemas y nuevas oportunidades para el negocio (Malhotra, 2008).

##### ***Investigación Cualitativa***

Es una metodología de investigación naturalmente exploratoria y no estructurada, es basada en pequeñas muestras. Su propósito es generar conocimiento y brindar comprensión del entorno de algún problema (Malhotra, 2008).

##### ***Investigación Cuantitativa***

Este tipo de investigación busca cuantificar datos y aplica análisis estadísticos o matemáticos (Malhotra, 2008). Este tipo de investigación asigna valores numéricos a los fenómenos observables.

# CAPÍTULO 2

## 2. Metodología

Para la realización del proyecto se utilizará dos tipos de metodologías: *Design Thinking* y el conocido modelo de negocios *Canvas*, con el objetivo de generar ideas para la solución de la problemática.

### 2.1 Metodología *Design Thinking*

En el año 2008 Tim Brown, quien en ese entonces era profesor de ingeniería en la universidad de Stanford, fue la primera persona en conceptualizar lo que es el *Design Thinking*. Sacó un artículo en el que define este término como “Un proceso creativo en torno a la generación de ideas que permite balancear la necesidad de las personas con la viabilidad técnica y la viabilidad económica, también sirve para resolver problemas y generar altos niveles de innovación. Se centra más en las actividades y en las personas, en lugar, de sólo el producto, algo que muchas metodologías no consideran” (Brown, 2008).

Por lo que se entiende que el *Design Thinking* es una metodología que busca generar ideas innovadoras y se centra en dar solución a necesidades reales de los usuarios. Estas ideas innovadoras pretenden dar un valor real al cliente y que se convierta en una oportunidad para el mercado. Esta metodología proviene del diseño de productos.

Como el *Design Thinking* está basado a una profunda investigación de las personas, lo que dicen, como estas se comportan, que es lo que piensan, la percepción de estas al utilizar un producto al recibir un servicio. Por esta razón se diferencia de otras técnicas de investigación, ya que esta metodología se centra en las personas y en

resolver su problemática real. Su proceso consiste en una serie de etapas, las cuales son iterativas, es decir, se puede volver a estas y cambiarlas para adaptarlas a lo que se quiere resolver. Estas etapas han sido adaptadas al problema de investigación:

- Empatizar
- Definir
- Idear
- Prototipar
- Testear

## **2.2 Diseño de investigación de mercados**

El desarrollo de este proyecto se realizará mediante el tipo de investigación exploratoria y concluyente. Se llevará a cabo un estudio de mercado que consta de cinco pasos:

- Identificación del problema.
- Enfoque del problema.
- Formulación del diseño de investigación.
- Elaboración y análisis de datos.
- Preparación del reporte de datos.

### **2.2.1 Identificación del problema**

En este proyecto, se identificó la necesidad de los padres de familia, en encontrar una ayuda extra para el cuidado de sus hijos; no solo niñeras a domicilio, si no específicamente personas especializadas, en pedagogía, terapia de lenguaje; y más profesionales dedicados al cuidado de niños y niñas.

### **2.2.2 Problema de decisión gerencial**

¿Es factible la implementación de una aplicación móvil denominada “Kangaroo” como ayuda para padres de familia en el cuidado y enseñanza de niños y niñas?

### **2.2.3 Problema de investigación de mercado**

Para el problema de investigación de mercado se busca definir la perspectiva de los padres de familia.

- ¿Cuál es el nivel de aceptación de “Kangaroo” en los padres de familia para conseguir ayuda extra en el cuidado y enseñanza de sus hijos e hijas?

### **2.2.4 Objetivos de la investigación de mercado**

- I. Determinar las características que debe poseer la aplicación Kangaroo en función de las preferencias de los padres de familia.
- II. Analizar los requisitos fundamentales que solicitan los padres de familia para hacer uso de la aplicación.
- III. Determinar el rango de precios que los padres están dispuestos a pagar por hora sea para el servicio de niñeras, terapeutas o psicopedagogas.
- IV. Determinar los servicios más solicitados por los usuarios, para dar mayor publicidad y que la aplicación se llegue a conocer.

### **2.2.5 Enfoque del problema.**

El enfoque del problema se centra en buscar qué necesidad solucionará la aplicación Kangaroo. Esto se expondrá mediante análisis y revisiones de modelos de investigación; relacionados al tema del cuidado y enseñanza de niños y niñas. Por otra parte, se fijaron los objetivos y preguntas para cada investigación. Así como la investigación cualitativa se realizará mediante los datos obtenidos en entrevistas y encuestas.

- Preguntas de investigación.

Objetivo I:

1. ¿Qué nivel de importancia dan los padres de familia al cuidado infantil de sus hijos e hijas?
2. ¿Qué alternativas de cuidado infantil han aplicado los padres de familia durante la pandemia por el Covid-19?

Objetivo II:

1. ¿Qué atributos diferenciadores son fundamentales para que los padres de familia descarguen la app?
2. ¿Bajo qué medidas y requerimientos, los padres de familia darían su plena confianza a la app Kangaroo?
3. ¿La aplicación les genera confianza a los usuarios?

Objetivo III:

1. ¿Cuánto estarían dispuestos a pagar por hora los padres de familia por el servicio?

Objetivo IV:

1. ¿Qué servicios serían los más solicitados por los usuarios?
2. ¿Con qué frecuencia de uso los padres de familia utilizarían la app Kangaroo?
3. ¿Qué características harían a la aplicación la más utilizada en su rama?

### **2.2.6 Formulación del diseño de investigación.**

El diseño de la investigación se basa en el uso de la investigación exploratoria y concluyente. En la investigación exploratoria se buscará analizar la percepción de los padres de familia, necesidades, preferencias, con el fin de entender el entorno. Con la investigación concluyente, se validará la información obtenida de la investigación

exploratoria, mediante el uso de encuestas, 1 entrevista a expertos y 1 grupo focal a prospectos de usuarios de la aplicación.

### **2.2.7 Determinación de la muestra**

A continuación, se buscará determinar la muestra para el proyecto, se conoce como muestra al número determinado de sujetos que componen a una población, estos sujetos serán necesarios para representación de toda la población investigada.

#### **I. Definición de la Población Objetivo**

La población objetivo del presente proyecto son las personas que se encuentren económicamente activas en empleo pleno, que tengan hijos entre 3 meses y los 12 años.

#### **II. Determinación del Marco Muestral**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2019) realiza una proyección del total de habitantes en la provincia del Guayas para el 2020 de un total de 4'387.434 habitantes. Si a este total se aplica la tasa de Población Económicamente Activa (PEA) del 62.8%, de entre los cuales el 91,49% tiene empleo, según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) hasta septiembre del 2020, arroja un total de **2'520.832** personas entre hombres y mujeres que se encuentran económicamente activos y con empleo.

Para determinar el total poblacional se necesita además aplicar la tasa de personas que son jefes de hogar, la cual es del 41,2%. A partir de este cálculo, se obtiene la cifra de 1.038.583 personas con hogares con empleo, además se utiliza la segmentación del nivel socioeconómico por estratos dándonos un gran total de **N= 372.851** que se refiere al número de hogares con empleos estratificados.

**Tabla 2. 1 Demanda por Estratos.**

<b>Total Hogares con Empleo</b>		1.038.583
<b>Total Estrato socio Económico A</b>	1,90%	19.733
<b>Total Estrato socio Económico B</b>	11,20%	116.321
<b>Total Estrato socio Económico C+</b>	22,80%	236.797
<b>Población Total</b>		<b>372.851</b>

### **III. Selección de la técnica de muestreo**

Para este estudio, se estableció la técnica de muestreo “Muestreo Aleatorio Simple”, ya que se seleccionará una muestra de tamaño “n” de una población total “N”, con el fin de que cada muestra tenga la misma probabilidad de que sea seleccionada.

### **IV. Cálculo del tamaño de la muestra**

Según el cálculo, en el marco muestral obtuvimos un total poblacional de **N= 372.851** hogares con empleo, A continuación, se detallada el cálculo de tamaño de la muestra “n”

Donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel del 95% de confianza

e = Error de muestra 5%

p = Proporción del 50%

q = probabilidad de Fracaso (1-p)

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 1'038.583 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (1'038.583 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 384$$

De esto se concluye que el tamaño de la muestra debe ser de 384 personas.

### **2.3 Metodología de análisis estratégico**

En esta sección, se buscará determinar el proceso del análisis estratégico que será necesario para la investigación del entorno de negocio en el cuidado de niños y niñas, con el objetivo de crear una estrategia para tomar decisiones y cumplir con los objetivos planteados.

#### **2.3.1 Análisis del Macroentorno**

El macroentorno se lo analiza a profundidad en el tercer capítulo por medio del análisis PEST el cual es una herramienta que identifica las fuerzas macro que afectan a la organización. Controla y responde a cambios en el entorno económico, social y tecnológico, su finalidad es que la organización se diferencie de la competencia y cree a su vez una ventaja competitiva. Se describirán los siguientes entornos actuales:

- Entorno Político
- Entorno Económico
- Entorno Social
- Entorno Tecnológico

#### **2.3.2 Análisis del Microentorno**

El microentorno define aquellas fuerzas internas y externas de la compañía, que tienen impacto directo en su capacidad de servicio al usuario final. El desarrollo de este

análisis se encuentra mejor detallado en el tercer capítulo donde se realizó el análisis Porter, metodología que investiga sobre las oportunidades y amenazas de una industria determinada. Esta metodología, mediante sus 5 fuerzas, investiga y determina si es rentable o no, la creación de una empresa en el sector. Para la presente investigación las fuerzas analizadas fueron las siguientes:

- Amenaza de nuevos entrantes
- Poder de negociación de los proveedores
- Poder de negociación de los clientes
- Amenazada de productos sustitutos
- Rivalidad entre competidores

#### **2.4 Herramienta CANVAS**

Es una herramienta creada en el 2004 por Alexander Osterwalter. Diseña un modelo de negocio, permite plasmar toda una idea de negocio (Ferreira-Herreira, 2015). Es un método que describe de manera lógica la forma en que las organizaciones crean, entregan y capturan valor. *Canvas* es un lienzo que permite la rápida evaluación de una idea. Se compone de nueve bloques que son: ♥

- Segmentos de clientes. - Personas u organizaciones para la cual se está generando valor. Se debe segmentar para conocer el nicho y oportunidades de la idea de negocio.♥
- Propuesta de valor. - En este cuadro se busca resolver el problema del usuario y definir en qué se diferencia de la competencia. ♥
- Canales. - Describe a través de cuales puntos de contacto se interactúa con los clientes brindan valor. ♥

- Relación con el cliente. - Describe los tipos de relación que se tiene con los clientes, cómo se los adquiere y retiene. ♡
- Flujos de ingresos. - Mecanismo de fijación de precios mediante el cual su modelo de negocio captura el valor que se documenta.
- Recursos clave. - Muestra que activos son indispensables en su modelo de negocio para tener una buena infraestructura necesaria para entregar y capturar valor. ♡
- Actividades clave. - Muestra que cosas se necesitan para poder desempeñarse bien. ♡
- Socios clave. - Muestra quien puede ayudar con influencias a aprovechar el modelo de negocio. ♡
- Estructura de costo. - Los distintos elementos de este modelo de negocio son parte de la estructura de costos. Se debe conocer esta estructura de costos para poder determinar elementos relevantes como los precios de venta, etc.

## **2.5 Matriz FODA**

Las siglas provienen del acrónimo FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). El análisis FODA consiste en analizar los factores fuertes y débiles, que, en conjunto hacen un diagnóstico la situación interna de la organización, así como también, la situación externa, es decir, las amenazas y oportunidades, en un momento determinado de tiempo. Es una herramienta sencilla para obtener una perspectiva general de la situación de una organización, luego de analizarlas se toman decisiones estratégicas para mejorar la situación organizacional en un futuro. Este análisis estima el equilibrio en la capacidad interna de la organización con la situación externa (Ponce-Tarancón, 2007).

## 2.6 Mezcla de Mercadotecnia o Marketing MIX

El Marketing Mix es una metodología que se basa en cuatro pilares, que se conocen como las 4 “P”, se refiere a un conjunto de estrategias que se utilizan para aumentar la necesidad de compra de las personas. Estas estrategias pueden ser controladas y personalizadas, dependiendo el *buyer* de personas del negocio. Estos pilares, conocidos como las 4 “P”, son: Producto, Precio, Plaza y Promoción (Nogueira, 2018).

**Figura 2. 1 Marketing Mix.**



**Fuente: Elaborado por autores.**

Con la ayuda de estas herramientas, se determinará cuáles son las mejores estrategias para Kangaroo. De esta manera, se busca determinar el mejor precio, buscar la plaza, es decir, buscar cómo llegar a nuestros usuarios, puntualizar las características del producto y establecer la promoción que se le dará a la aplicación.

## 2.7 Metodología del análisis financiero

Utilizaremos la metodología del análisis financiero para comprender la situación financiera proyectada del proyecto, si será satisfactoria para el plazo establecido de 5 años.

### **2.7.1 Horizonte de proyecto**

Se determina un horizonte de 5 años. Se establece la inversión inicial del proyecto, además de análisis de los flujos de caja, en los que se evalúan las proyecciones de los ingresos y costos del emprendimiento. Se utiliza herramientas financieras como VAN (Valor Actual Neto), TIR (Tasa Interna de Retorno) y Tasa de descuento, que son fundamentales para demostrar la viabilidad del proyecto y así buscar posibles inversionistas para la aplicación.

### **2.7.2 Financiamiento del proyecto**

Para costear la aplicación móvil Kangaroo, se buscará financiamiento del 75% por parte de una entidad financiera a través de un préstamo, y el 25% del total del proyecto será con capital propio.

### **2.7.3 Tasa interna de Retorno**

La tasa interna de retorno es un criterio utilizado para la toma de decisiones sobre los proyectos de inversión y financiamiento. Se la define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los ingresos del proyecto con el valor presente de los egresos. Es la tasa de interés que, utilizada en el cálculo del Valor Actual Neto, hace que este sea igual a 0 (Mete, 2014).

### **2.7.4 Valor actual neto**

Se conoce que el VAN de un proyecto es el valor presente de un flujo de efectivo, el flujo de efectivo es la resta entre ingresos y egresos en un periodo determinado. Para actualizar estos flujos netos, se utiliza la tasa de descuento, que es una tasa mínima exigida para el proyecto, que nos permitirá recuperar la inversión, cubrir costos y alcanzar beneficios (Mete, 2014).

# CAPÍTULO 3

## 3. Resultados y Análisis

En el siguiente capítulo, se exponen los resultados de las metodologías aplicadas para la realización del proyecto. Se muestra el respectivo análisis de los datos obtenidos a través de la Metodología de investigación de mercado, *Design Thinking*, Análisis estratégico y el Análisis financiero. Los resultados se basan en una investigación concluyente y exploratoria previamente establecida en los capítulos anteriores.

### 3.1 Investigación de Mercados

#### 3.1.1 Procesamiento y análisis de datos.

Se realizó una entrevista a expertos, a Gabriela Jalil, Coordinadora de la carrera Educación Inicial de la Universidad Casa Grande.

Además, se realizó un grupo focal con 7 padres de familia de un nivel socio económico medio que tienen hijos entre los 3 meses a 12 años. Se levantaron 384 encuestas a través de la herramienta Google Forms. Los encuestados fueron padres de familia, con hijos entre los 3 meses y los 12 años. Los resultados fueron los siguientes:

#### 3.1.2 Resultados de Entrevista a Expertos.

Al entrevistar a la experta en educación inicial, Gabriela Jallil, se confirmó que todos los centros de niños entre 0 y 5 años se encuentran cerrados. No hay asistencia a clases. Aunque si existen centros que turnan su presencialidad y es una modalidad mixta entre lo presencial y la forma híbrida, con grupos pequeños de 2 a 3 niños. Ella indicó que la pandemia ha cambiado la percepción de los padres de familia respecto a los servicios de cuidado infantil. La mayoría de los padres de familia con hijos chiquitos no saben qué hacer con ellos. Muchos pasan jugando con ellos todo el día para

entretenerlos. Además, señaló que los padres vieron la importancia de la socialización de los niños con más niños o con personas diferentes a sus padres o familiares.

Hay muchos padres de familia que por cuestiones económicas no están pagando por servicios de cuidado infantil porque no sienten la confianza de que cumplirá la misma función como si fuera presencial. También está el punto en el que Gabriela cuenta de que en estos tiempos si ha habido un exceso de tecnología dado por los padres hacia los hijos, y eso causa de que cuando ya no les den los dispositivos tecnológicos os chiquitos hagan un berrinche.

Cuando se le preguntó a Gabriela sobre su opinión acerca del aplicativo contestó que le parece súper interesante y que deben ser chicas interesadas en la educación de los chiquitos.

El diseño de la aplicación tiene que ser de fácil manejo, que no les complique la vida a los papás.

### **3.1.3 Resultados del grupo focal.**

- Para todos los padres de familia sus hijos son lo más importante en sus vidas ya que son su sangre y su responsabilidad diaria desde el momento en que los conciben.
- Del grupo focal realizado, los 7 padres de familia se encuentran trabajando.
- La mayoría, un 4 de 7, trabajan bajo la modalidad presencial y de los 3 que faltan, 2 teletrabajan y el otro es una mezcla entre trabajo presencial y teletrabajo.
- Sólo una madre de familia cuenta con empleada doméstica y los demás tienen a un familiar que cuide de sus bebés.
- Los que teletrabajan indicaron que se turnan con sus parejas para cuidar de sus hijos mientras el uno trabaja, la otra cuida del bebé.

- Como método de distracción los padres indicaron que utilizan la televisión, juguetes, juegos o llevárselos al parque.
- Todos indicaron que sí necesitan ayuda extra en el cuidado de sus hijos ya que cuidar a un niño es muy demandante, cansado y toma su tiempo. Puede hacer del teletrabajo una modalidad más pesada.
- A 6 de los 7 padres de familia les gustó la idea del servicio a brindar, siempre y cuando el personal sea cualificado.
- A los padres les intereso la idea de que dentro de la aplicación se puedan leer las validaciones de las demás personas que han pagado anteriormente por el servicio. Que sea iterativa, que tenga estrellas de validación, les pareció también interesante que la aplicación se encuentre aliada con universidades del país.
- Los precios por hora que están dispuestos a pagar van de \$10 a \$15 la hora y que haya dos tipos de servicio. Que uno sea sólo cuidado y el otro sea cuidado especializado.
- Los 7 padres de familia indicaron que contratarían este servicio de 2 a 3 veces por semana.
- De las características de la aplicación indicaron que tiene que ser amigable, que posea un catálogo de servicios, que la cuidadora se describa a sí misma, que la app esté diseñada con colores pasteles, que tenga una esencia que los haga acordarse de los bebés, también que cuente con videos de presentación de su perfil profesional, su pasión, sus intereses.
- Les gustaría recibir información o publicidad por medio de redes sociales como Instragram y Facebook, sólo 1 de ellos indicó que le gustaría recibir información a través de TikTok.

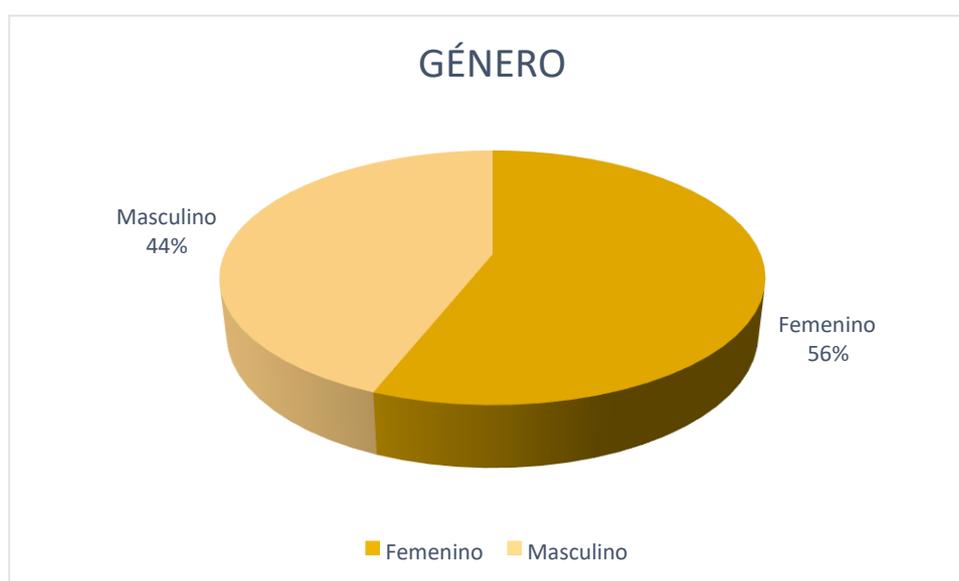
### 3.1.4 Resultados de la encuesta.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los padres de familia. Estos datos son los más representativos para la ejecución del proyecto. En el anexo de esta tesis se encuentra el formato completo del cuestionario mencionado.

#### I. Datos socio-biográficos

- **Género.**

*Figura 3. 1 Porcentaje por Género Personas Encuestadas.*

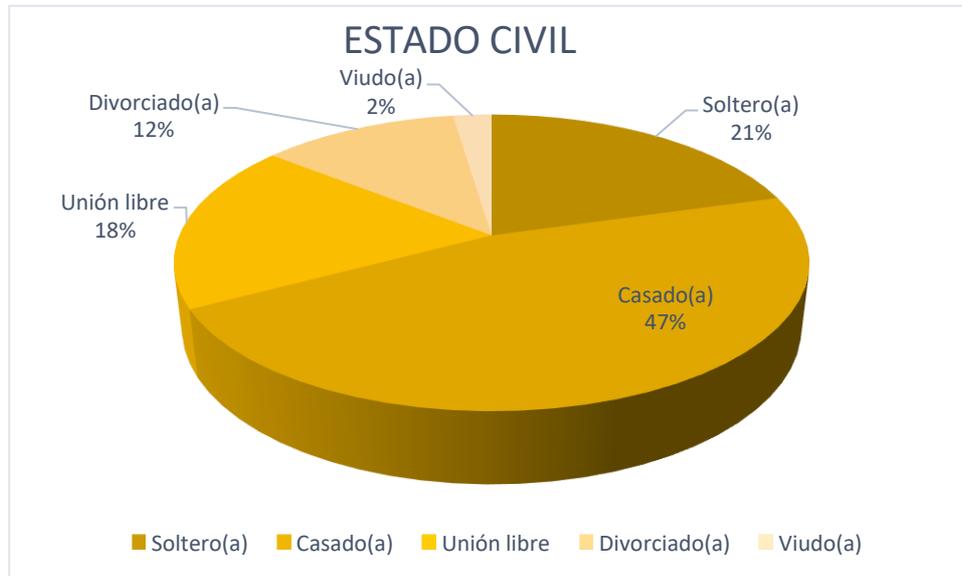


Fuente: Elaborado por autores.

Para el levantamiento de datos, la mayoría de encuestados son de género femenino en un 56%; aunque no es una diferencia significativa versus el 44% masculino.

- **Estado Civil.**

**Figura 3. 2 Porcentaje Estado Civil Personas Encuestadas.**

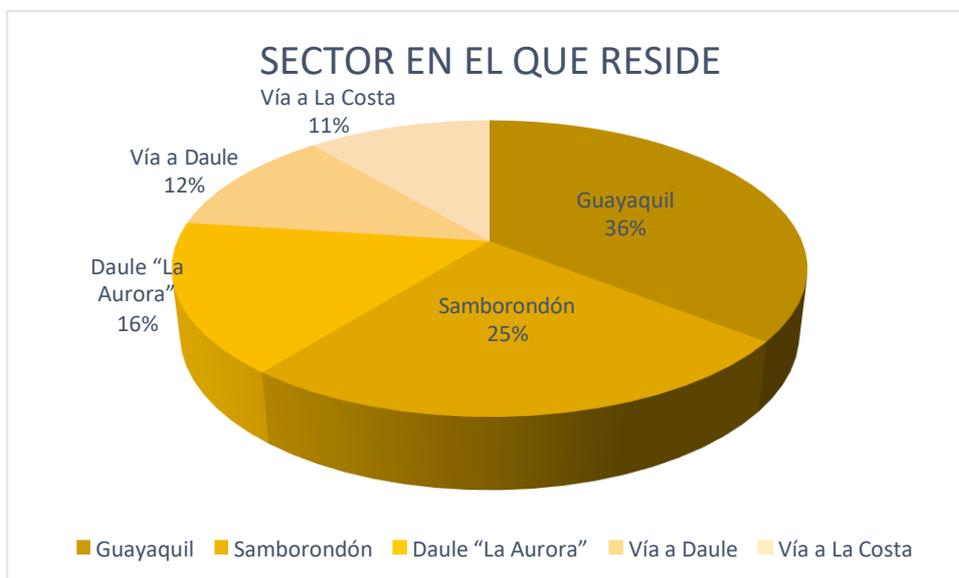


**Fuente: Elaborado por autores.**

Fue analizado el estado civil de los encuestados, con el fin de determinar su estabilidad familiar, es decir, qué tipo de familias conforman la muestra. La gran mayoría pertenece al estado civil "Casado", le siguen "Soltero" y en "Unión libre". Se interpreta que el 47% de la muestra se encuentra en situación familiar estable. Junto con el 18% en unión libre representan familias conformadas por dos personas, lo que significa que perciben más ingresos.

- **Sector en el que reside.**

**Figura 3. 3 Porcentaje por Sectores.**

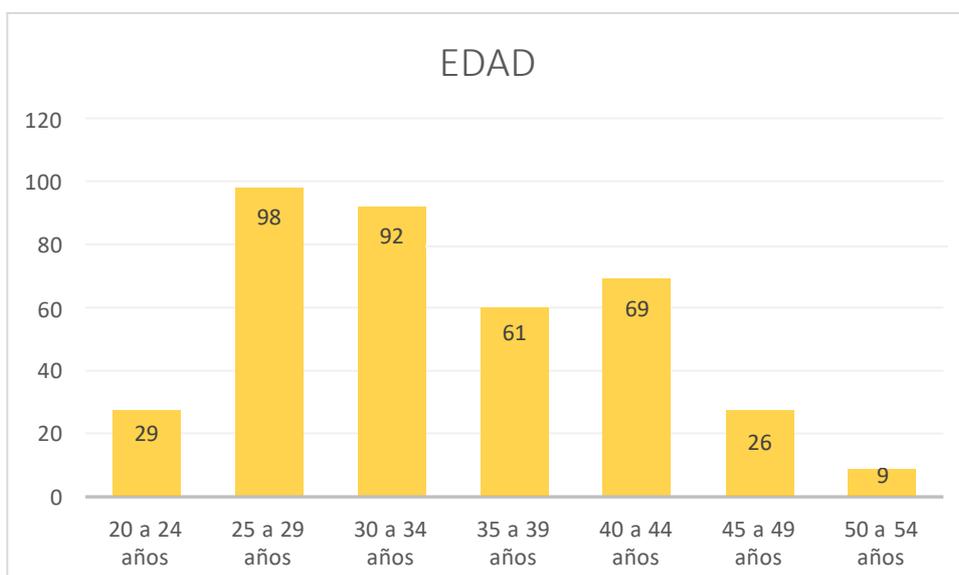


Fuente: Elaborado por autores.

La mayoría de los encuestados pertenecen a la ciudad de Guayaquil con un 36%, le sigue Samborondón con un 25%. Esta pregunta es importante para el proyecto ya que se delimitó el estudio a las ciudades de Guayaquil, Samborondón y Daule.

- **Edad.**

**Figura 3. 4 Rango de Edades.**



Fuente: Elaborado por autores.

En esta pregunta se determinó el rango de edades, la mayor parte de los encuestados tienen entre los 25 a 29 años (98 padres), le sigue el rango de 30 a 34 años (92 padres) y 35 a 39 años (61 padres). Con este dato se establece el rango de la población a la que será dirigida la aplicación, mediante publicidad y características para la aplicación acorde a las edades que se determinaron.

- **Máximo nivel de estudios completados.**

**Figura 3. 5 Porcentaje Nivel de Estudios.**



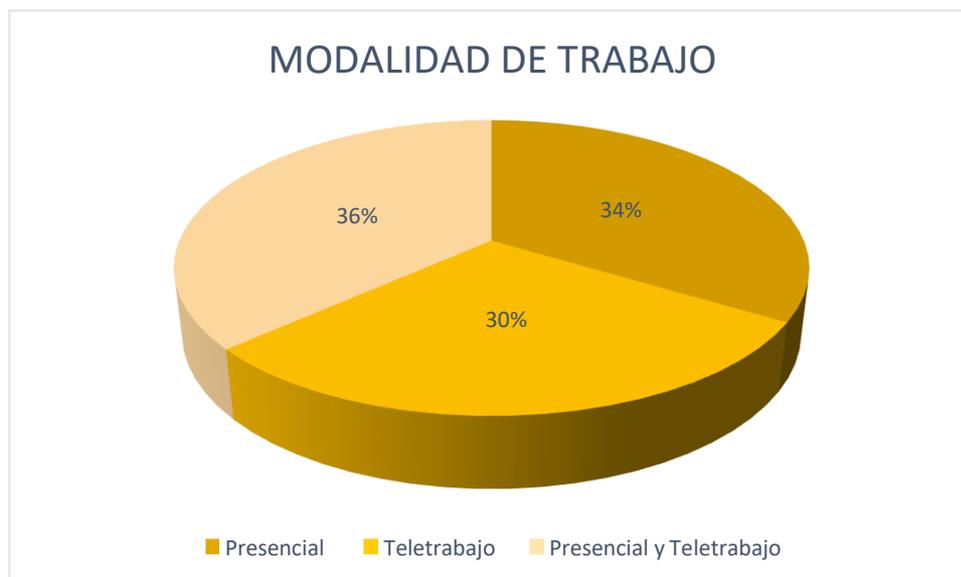
Fuente: Elaborado por autores.

Se determina la existencia de una población con altos niveles de estudios altos. El 52% de padres de familia ha culminado una carrera de estudio superior, el 23% ha obtenido un postgrado o maestría. Este dato se puede interpretar como una población familiarizada con el uso de tecnología y manejo de aplicaciones móviles. Tan solo el 3%, es una población sin estudio o con primaria terminada.

## II. Situación laboral

- **Modalidad de trabajo.**

**Figura 3. 6 Porcentajes en la Modalidad de Trabajos.**



**Fuente: Elaborado por autores.**

En los resultados se identificó que la mayoría de los padres de familia, exactamente un 36%, se encuentra realizando la modalidad mixta de presencial y teletrabajo. Antes de la pandemia mundial, los casos de teletrabajo eran bajos o casi nulos, con este dato es evidente que esta modalidad ha tomado fuerzas por obligación y por comodidad. Un 30% de los encuestados se encuentran realizando teletrabajo.

- **Nivel de ingresos.**

**Figura 3. 7 Rango Nivel de Ingresos de Encuestados.**



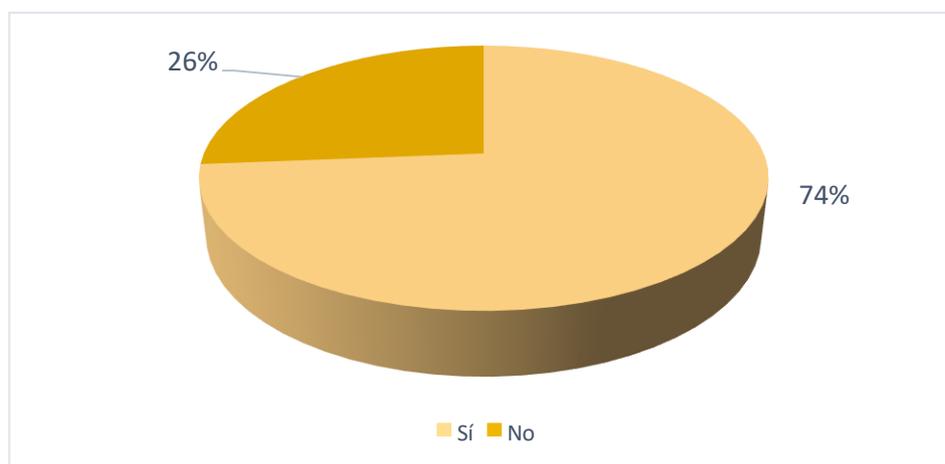
**Fuente: Elaborado por autores.**

En esta pregunta se busca conocer el nivel de ingresos del mercado objetivo, se observa que entre los rangos de \$500 y \$1.000,00 se encuentra la mayor concentración de respuestas. Con esta información se puede inferir que, debido al alto nivel de estudios, el rango de sueldos es alto, por tanto, el valor del servicio de Kangaroo puede ser un valor considerable al servicio que se brinda.

### III. Aceptación Kangaroo

- ¿Estaría dispuesto a contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil?

**Figura 3. 8 Aceptación Kangaroo.**

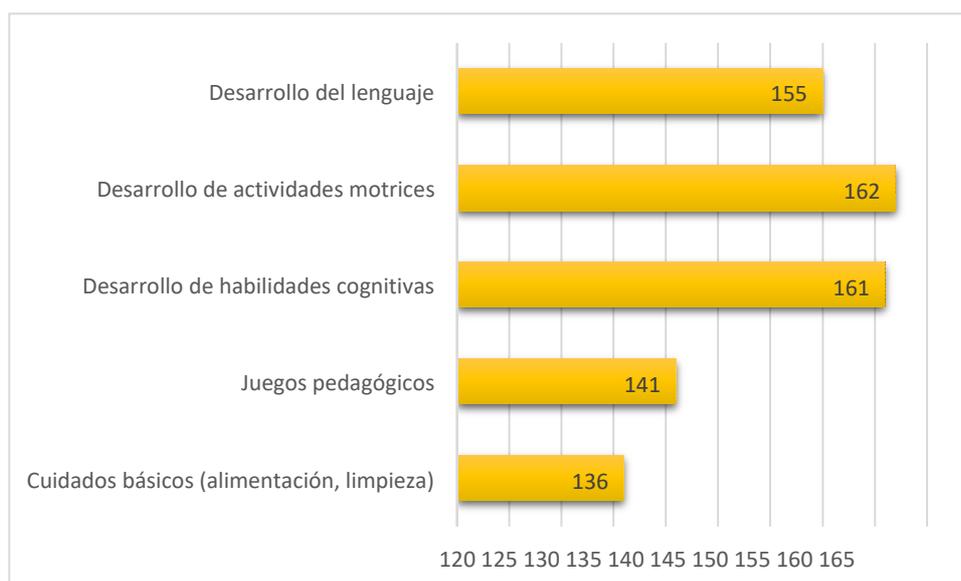


Fuente: Elaborado por autores.

De las 384 respuestas por parte de los padres de familia, el 74% se muestra dispuesto a contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil. Mientras que el 26% se muestra reacio a contratar este servicio.

- ¿Qué le gustaría que incluyera este servicio de cuidado infantil?

**Figura 3. 9 Servicios Preferidos.**

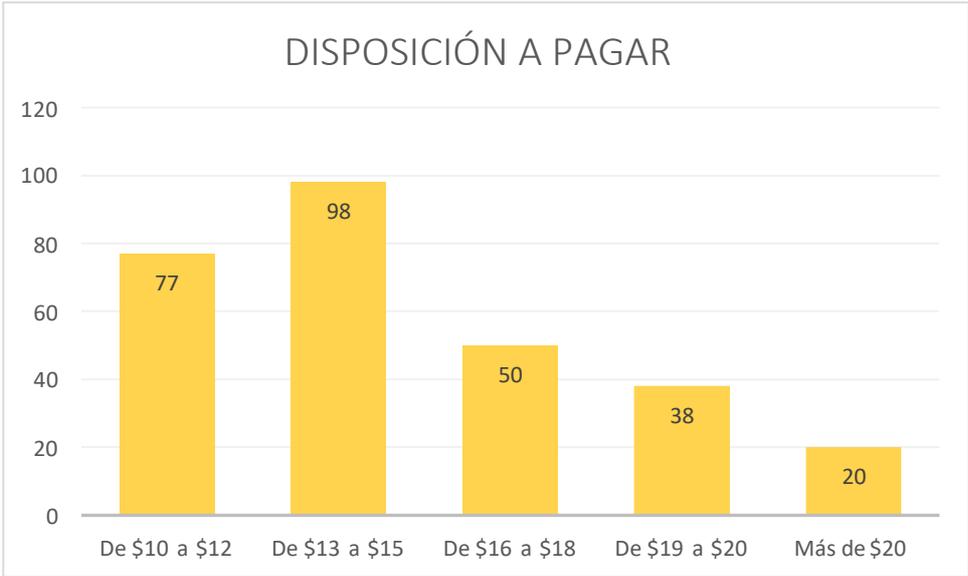


Fuente: Elaborado por autores.

Con esta pregunta se busca identificar la preferencia de los encuestados en cuanto al servicio de cuidado de niños y niñas, qué servicios ellos prefieren contratar para sus hijos. Los padres de familia que aceptan la idea de contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil, optan en su mayoría por personal que estimule el “desarrollo de actividades motrices”, seguido por “desarrollo de habilidades cognitivas”.

- **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio por hora, si se le indica que la persona que está contratando tiene estudios de educación inicial y/o psicología?**

**Figura 3. 10 Rango de Precios disposición a Pagar.**



**Fuente: Elaborado por autores.**

De los 283 encuestados que están dispuestos a contratar el servicio, 98 de ellos, es decir el 34.7%, apoyan el rango de precio de \$13 a \$15 por hora del servicio. Esta variable es importante ya que permite conocer el valor máximo por el cual se cobrará por hora en la aplicación Kangaroo. El valor final será determinado en el análisis financiero.

- ¿Con qué frecuencia contrataría este servicio?

**Figura 3. 11 Periodos para Contratación.**

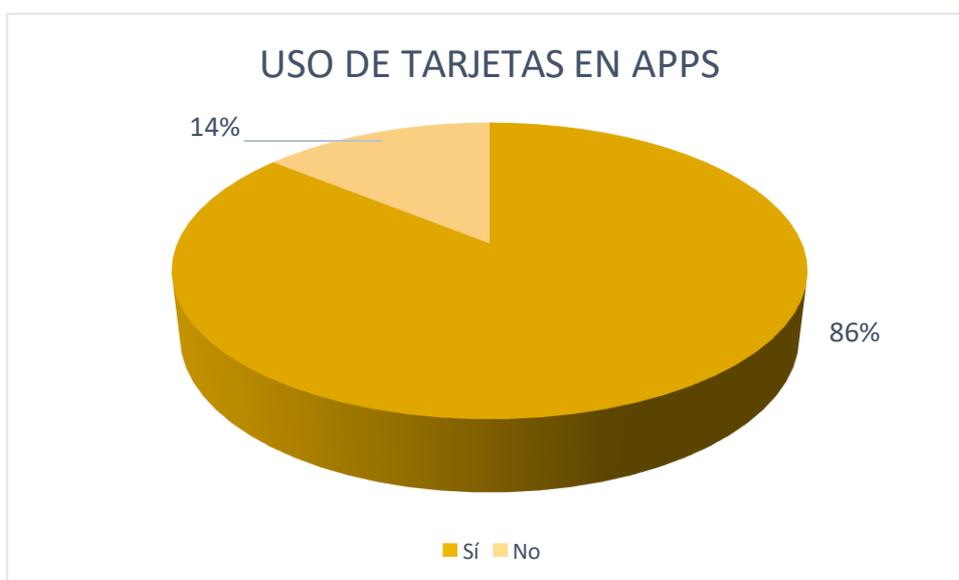


**Fuente: Elaborado por autores.**

Se puede notar una preferencia marcada por parte de los encuestados, prefieren un 36% contratar el servicio 2 y 3 veces por semana. Esto señala que los padres de familia necesitan una ayuda constante para el estímulo, desarrollo y cuidado de sus hijos.

- ¿Usa su tarjeta de crédito/débito en apps de su celular o en el internet?

**Figura 3. 12 Porcentaje de uso de tarjetas en aplicaciones móviles.**



**Fuente: Elaborado por autores.**

El 86% de personas que tienen tarjetas de crédito o débito las utilizan para comprar mediante aplicativos de celular o internet. Esto muestra que es posible el uso de cobro por medio de tarjetas en la aplicación. Con esta información Kangaroo trabajará con una pasarela de pago.

### **3.2 Metodología Design Thinking**

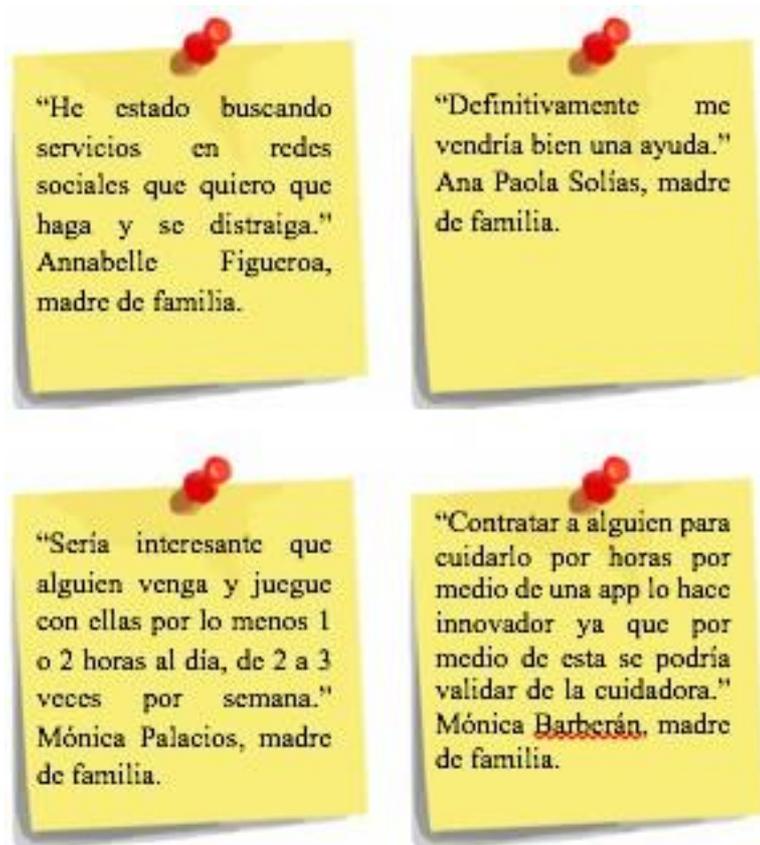
A continuación, se presentan los resultados de la metodología del *Design Thinking*:

#### **3.2.1 Empatizar**

Consiste en aprender de los usuarios, conocerlos teniendo en cuenta su entorno. La primera técnica utilizada en esta etapa fue la observación, que permitió ponerse en el lugar de los usuarios. Se realizaron entrevistas a 4 madres de familia que se encuentran trabajando para escuchar cómo se sienten, como piensan, lo que dicen y hacen al respecto. Después de las entrevistas se hizo uso de la herramienta “mapa de empatía” que permitió analizar más profundamente al usuario. La transcripción de las entrevistas y el mapa de empatía se encuentran en el apéndice.

Estas son algunas de las respuestas que se obtuvo de los entrevistados:

**Figura 3. 13 Mapa Empatizar.**



Fuente: Elaborado por autores.

### 3.2.2 Definir

En esta etapa se definió el problema, se filtró la información recopilada. Se obtuvo los *insights* más importantes, los que aportaron más valor y brindaron perspectivas más interesantes al negocio. Por lo que se definió el problema de la siguiente manera:

¿Cómo podemos brindar un servicio de cuidado infantil de calidad y seguro, a los hijos e hijas de padres de familia que trabajan de forma presencial o desde su casa?

### 3.2.3 Idear

Una vez obtenida la información por medio de las herramientas mencionadas, se procedió a realizar el CANVAS de la aplicación Kangaroo. Este lienzo permitió plasmar

la idea de negocio y su rápida evaluación. También la forma en la que la idea crea, entrega y captura valor.

**Figura 3. 14 Lienzo Canvas Kangaroo.**

Socios Clave 	Actividades Clave 	Propuesta de Valor 	Relación con Clientes 	Segmentos De Clientes 
Estudiantes o profesionales en educación inicial	Conectar padres de familia con la cuidadora ideal.	App con geolocalizador que brinda servicio de cuidado especializado por horas, a padres de familia con hijos de 3 meses hasta 12 años.	Autoservicio a través de la app. Asistencia personalizada.	Padres con niños de hasta 12 años.
Estudiantes o profesionales en psicología infantil	<b>Recursos Clave</b> 	La app tendrá geolocalizador para encontrar a la cuidadora más cercana.	<b>Canales</b> 	Padres que practiquen el teletrabajo.
Universidad Casa Grande, Católica, UEES.	-Plataforma tecnológica. -Desarrolladores de aplicaciones móviles. -Diseñador gráfico.		- Aplicación Kangaroo (Para Android y iOS) - Redes sociales como Instagram y Facebook.	Padres que trabajen de manera presencial.
<b>Estructura De Costos</b> 		<b>Fuente De Ingresos</b> 		
Plataforma móvil. Recursos humanos.		Kangaroo recibirá el 24% por hora.		

Fuente: Elaborado por autores.

- Socios Clave:** Como socios claves tenemos a las personas que trabajarán dentro de esta aplicación móvil, estos serán estudiantes o profesionales de las carreras como educación inicial o psicología infantil de universidades como la Casa Grande, católica o la Estatal de la ciudad de Guayaquil.
- Actividades Clave:** La principal actividad de Kangaroo será conectar a padres de familia que trabajan por medio del teletrabajo o de forma presencial con la cuidadora ideal para su niño/a.
- Propuesta de Valor:** Como propuesta de valor, Kangaroo ofrecerá la opción de poder pagar en efectivo, tarjeta de débito o crédito a sus cuidadoras. Los padres de familia no tendrán que asegurar al personal puesto que será un trabajo

eventual. También la aplicación contará con geolocalización para poder ubicar a la cuidadora más cercana a sus domicilios.

- **Relaciones con los Clientes:** Los padres de familia podrán validar de la cuidadora en la plataforma móvil, también tendrán la facilidad de contactarla y entrevistarla por medio de la app. En la aplicación encontrarán el perfil de la cuidadora donde los padres podrán ver sus certificados, estudios, biografía y validaciones de usuarios que han utilizado anteriormente sus servicios.
- **Segmentos de Clientes:** Padres de familia que tengan hijos menores a 12 años y que se encuentren trabajando por medio del teletrabajo o de manera presencial. Que residan en las ciudades de Guayaquil, Samborondón y Daule.
- **Recursos Clave:** Será necesario contratar a un administrador con habilidades en marketing, un programador o desarrollador de aplicaciones móviles y un diseñador gráfico que cree las ilustraciones que se postearan en redes sociales para atraer a más usuarios.
- **Canales:** Los canales principales de comunicación será la aplicación Kangaroo y las redes sociales como Instagram y Facebook.
- **Estructura de Costos:** La estructura de costos está conformada por el pago de los servicios básicos (luz, agua, internet, etc.) de la oficina en donde se llevará a cabo el desarrollo y control del funcionamiento de la aplicación. El salario del administrador, desarrollador y diseñador gráfico.
- **Fuentes de Ingresos:** Kangaroo cobrará como comisión el 24% por cada hora de trabajo conseguida a través de la plataforma.

### 3.2.4 Prototipar

Esta etapa trata de construir modelos tangibles. En base a toda la información recopilada a lo largo de las etapas anteriores, se construyó un modelo rápido en el que

se le fue dando forma a la idea de negocio. Se diseñó un prototipo de cómo sería el funcionamiento de la aplicación Kangaroo.

**Figura 3. 15 Pantalla inicial Kangaroo.**



**Fuente: Elaborado por autores.**

En la siguiente pantalla principal se muestra cómo se verá la aplicación ya instalada de Apple Store o Play Store, y lo que aparecerá en el momento en que el usuario entre en la aplicación.

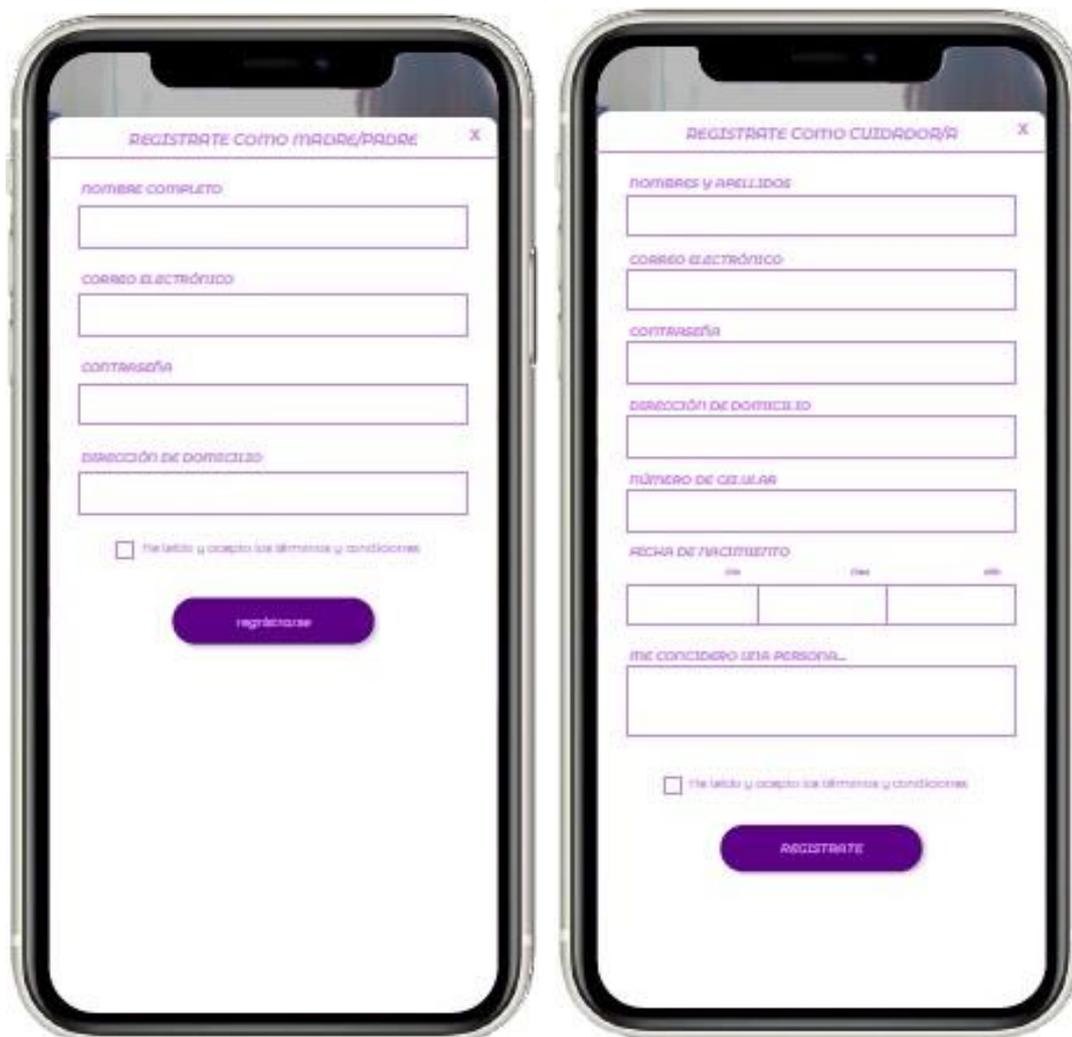
**Figura 3. 16 Inicio de Sesión Kangaroo.**



Fuente: Elaborado por autores.

El siguiente paso será el registro o inicio de sesión. Si anteriormente se han registrado simplemente iniciaran sesión. Caso contrario, se registrarán según el perfil que corresponda.

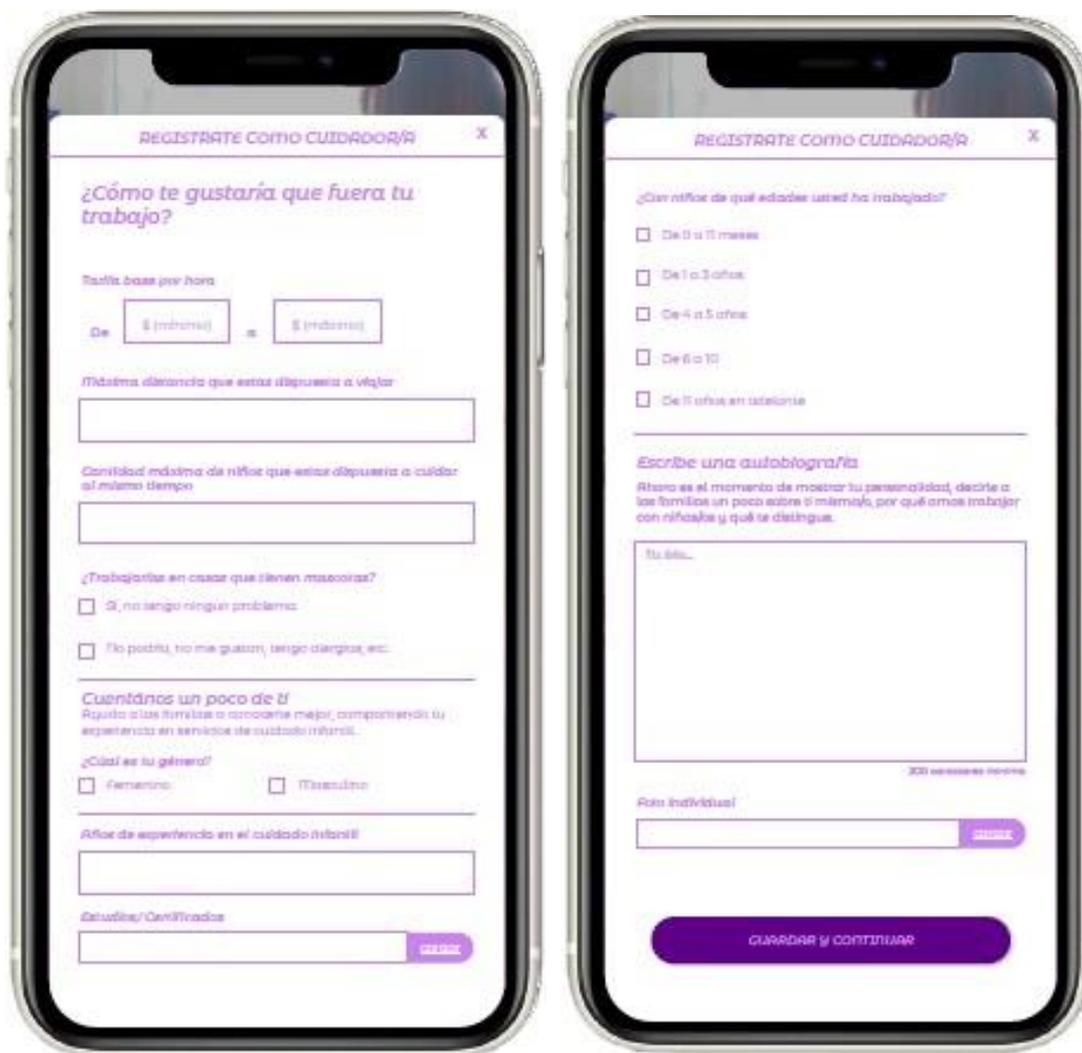
**Figura 3. 17 Registro Kangaroo.**



**Fuente:** Elaborado por autores.

Este paso corresponde al registro del padre de familia o cuidador. En el que se les solicitará que ingresen sus datos personales y acepten los términos de privacidad de la aplicación.

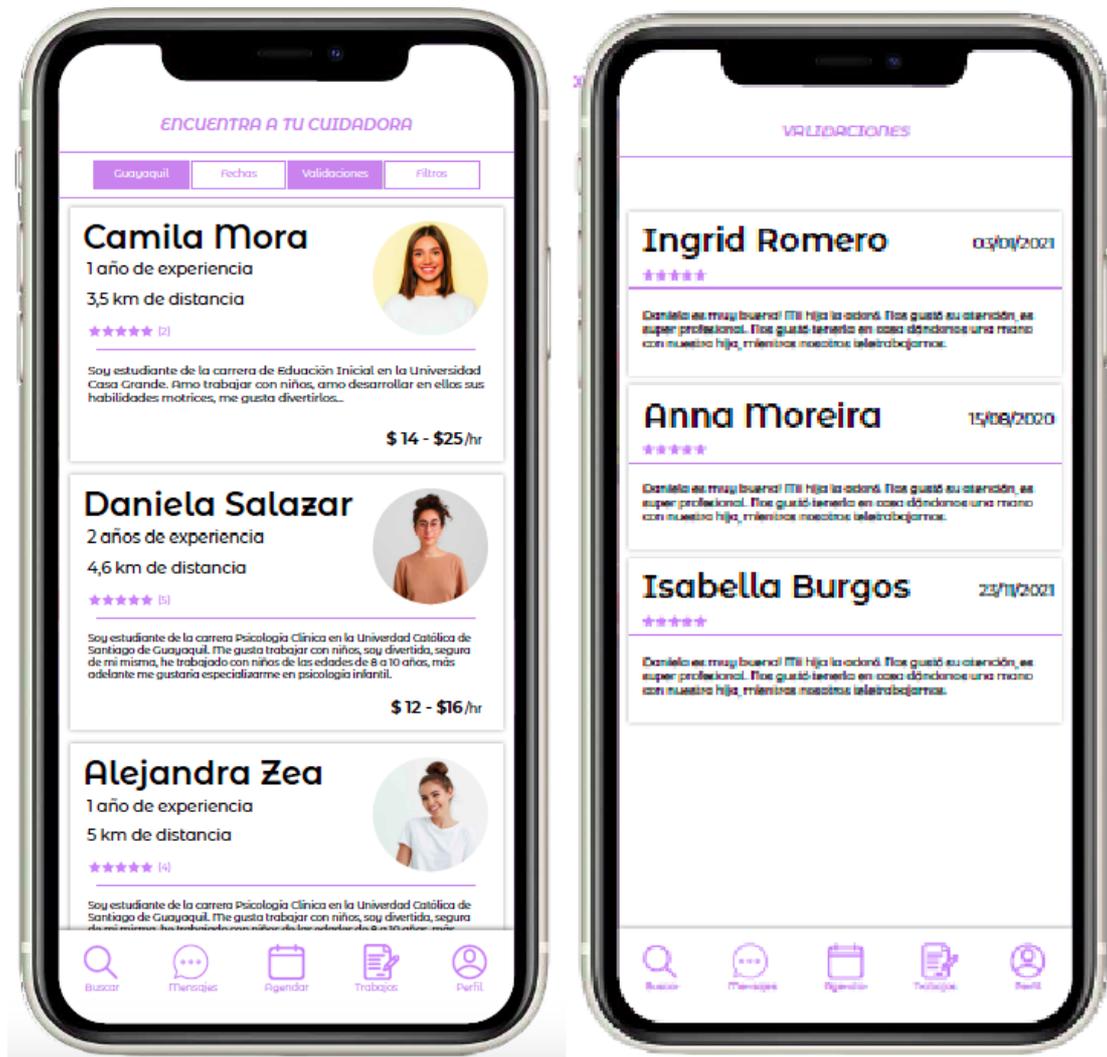
**Figura 3. 18 Pantalla Registro Cuidadores Kangaroo.**



Fuente: Elaborado por autores.

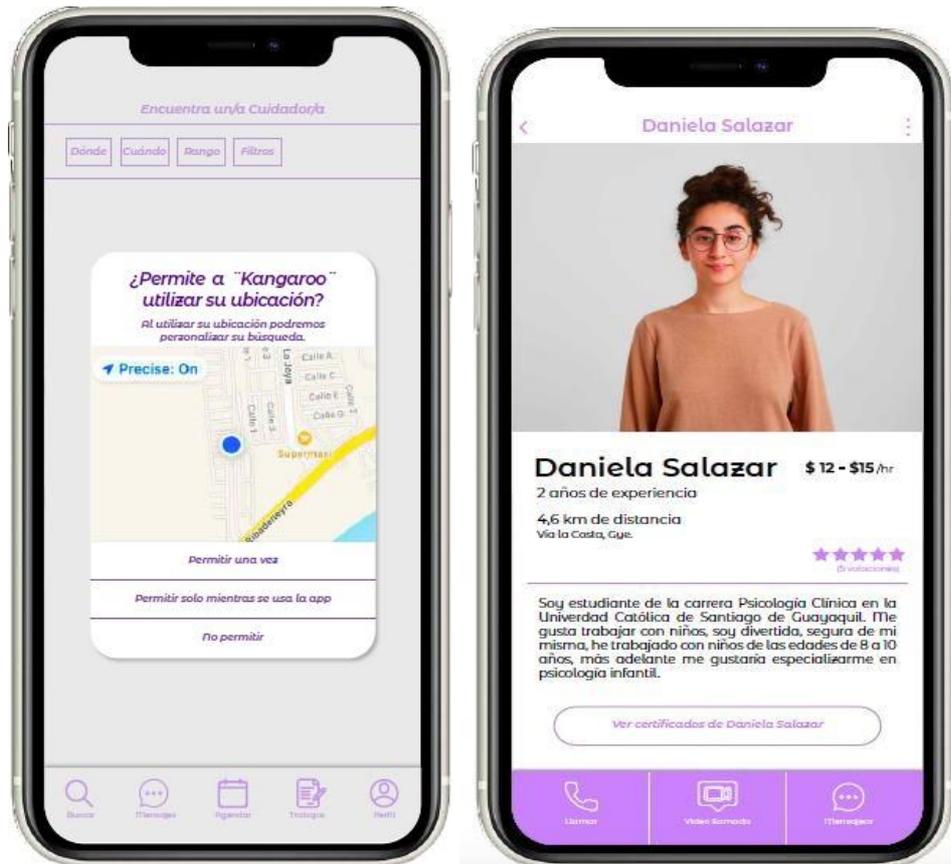
En el registro de las cuidadoras se les pedirá sus preferencias laborales, como su aspiración salarial por hora, la distancia que están dispuestas a transportarse, cuántos niños cuidarían al mismo tiempo, de qué edades, entre otras. En esta sección, se les pedirá que suban sus certificados de estudios, referencias, su foto y que cuenten una breve descripción de ellas, también, experiencias laborales pasadas en caso de tenerlas. Una vez que se hayan registrado, su perfil será evaluado por el equipo detrás de la aplicación, ellos validarán la información registrada y activarán el perfil.

Figura 3. 19 Pantalla Validaciones Kangaroo.



Fuente: Elaborado por autores.

Esta sección está dirigida a los padres de familia después de haberse registrado. Se mostrarán las cuidadoras más cercanas a la ubicación puesta en la aplicación, con una breve descripción de estas, y la puntuación con números de estrellas. Al entrar en el perfil de cada una, se mostrarán las validaciones de padres de familias que han utilizado sus servicios en veces anteriores.



Fuente: Elaborado por autores.

Luego de que los padres de familia creen su perfil, les aparecerá el mapa de geolocalización donde ellos podrán observar y ubicar a la cuidadora más cercana al punto donde ellos se encuentren. Al meterse en el perfil de la cuidadora especializada se mostrará una breve descripción de sí misma, las opciones para mandar mensaje, llamar o hacer videollamada se encuentran habilitadas en la aplicación. También cuenta con una opción de revisar los certificados de la cuidadora, para generar mayor confianza a los padres.

### 3.2.5 Testear

Testear o también conocido como validar es la última etapa del proceso del Design Thinking. En esta etapa fue donde se midió el nivel de aceptación de la idea de negocio. Aquí se obtuvo retroalimentación de los clientes potenciales y se hicieron las pruebas respectivas, correcciones y cambios del prototipo.

El prototipo fue validado por 3 padres de familia a quienes les gustó el diseño y también aportaron con más ideas y observaciones en las que se pudo mejorar para llegar al prototipo definitivo.

### **3.3 Metodología de Análisis Estratégico**

En la siguiente sección se estudiará el macroentorno y el microentorno de nuestro país.

#### **3.3.1 Análisis del Macroentorno**

##### **A) Entorno Político**

Actualmente, la situación política del país no es la más favorable. El índice de riesgo político del país, el cual es una medición del entorno institucional, social y económico, se encuentra estable. Desde que Lenin Moreno inició su mandato, se puso en mesa una política de apertura del país hacia nuevos mercados, que permiten al Ecuador tener acuerdos con nuevos socios para que así se apertura el comercio. Desde el 2018 el Ministro de Campaña ha realizado varias giras internacionales para fortalecer relaciones comerciales y exponer ventajas en Europa, Asia, y Estados Unidos. Todo para mejorar la ventaja competitiva del país (Diario El Telégrafo, 2018).

Estas nuevas políticas son un punto importante para la aplicación debido a que, si hay una mejor ventaja competitiva en el país, mejora la economía y los usuarios tendrán el poder adquisitivo para poder pagar por el servicio brindado.

##### **B) Entorno Económico**

Durante el confinamiento se paralizaron y suspendieron la mayoría de las actividades productivas y comerciales del Ecuador. La tecnología a su vez comenzó a tener un mayor impacto en la economía del país. Hubo plataformas móviles que no dejaron de trabajar e inclusive crecieron aún más debido a la pandemia.

El Gobierno Nacional visualiza que el crecimiento económico del país está relacionado al desarrollo de las tecnologías. Por lo que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información comenzó desde el pasado 2019 a incentivar la aplicación de avances tecnológicos por parte de la ciudadanía. Esta estimulación se da para pequeñas, medianas y grandes empresas (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019).

La tecnología va modificando la forma en la que se crean los negocios en la actualidad, poniéndolos al alcance de los usuarios con sólo una descarga. Y sin quitar el hecho de que cada vez son más los usuarios que tienen acceso a adquirir un teléfono inteligente (Diario El Universo, 2018).

Sin embargo, un factor que es preocupante es la actual caída de la economía post confinamiento. Una situación económica crítica que según el FMI recién se empezará a recuperar en el 2021, a un ritmo del 6,3% anual. Esto puede visualizarse como un escenario negativo para el país económicamente hablando. Pero también esta crisis da la apertura al desarrollo de nuevos emprendimientos que pueden generar mejoras futuras en la economía del país.

### **C) Entorno Social**

En el aspecto social, Ecuador es un país con una marcada disparidad económica. A su vez, los ciudadanos viven en regiones diferentes y poseen costumbres distintas. Además, existen problemas sociales causados por la falta de oportunidades que presenta el país, la crisis actual y el incremento del desempleo debido a la pandemia.

Por otra parte, la tecnología, ha modificado la forma en la que la sociedad interactúa y se comunica. Los adelantos tecnológicos han transformado el alcance que

poseen los usuarios de forma individual. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el país, el 59.3% de las personas se ha conectado a internet en el último año y el 10.5% de las personas entre las edades de 15 a 45 años son considerados con “analfabetos digitales” (INEC, 2017). Existen varias publicaciones realizadas del impacto real de la tecnología en el ámbito social. Donde se llega a la conclusión de que estas herramientas de plataformas digitales y aplicaciones móviles cubren cada vez más las necesidades de los individuos.

La rápida adaptación no sólo va para las personas naturales, existen también empresas que han adaptado canales digitales para poder llegar a más usuarios, y no perder ventas con respecto a sus competidores. Empresas que han invertido en páginas web como nuevo canal para realizar sus ventas. Lo que hace que al entorno social sea uno de los principales receptores de estas tendencias tecnológicas.

#### **D) Entorno Tecnológico**

El Ecuador no es considerado un país con un impacto altamente tecnológico, pero es algo que con el paso del tiempo puede ir mejorando. Con la pandemia se visualizó la importancia del acceso a la tecnología de forma inmediata. Desde el acceso a internet, el teletrabajo, las clases virtuales, las compras en aplicaciones de *delivery* o redes sociales, a toda la sociedad le tocó adaptarse. Y es de esta manera como las plataformas tuvieron un incremento en su uso y número de usuarios registrados.

Se observa post pandemia el crecimiento de compras por medio de redes sociales, *delivery* en las cuales las formas de pago son por medio de transferencias electrónicas, tarjetas de crédito o débito.

### **3.3.2 Análisis del Microentorno**

#### **A) Rivalidad entre las empresas**

La competitividad es baja en este punto. En el país, Kangaroo no tiene competencia directa, no existe otra aplicación móvil que brinde servicios de cuidado infantil. Si presenta competidores indirectos como los centros de desarrollo y cuidado infantil que se promocionan por redes sociales como Instagram, aunque la propuesta de valor de Kangaroo es distinta.

#### **B) Poder de negociación de los clientes**

Debido a que son padres de familia los usuarios de la aplicación, quienes elegirán este servicio de entre la competencia, es un punto sensible. Serán ellos quienes plantearán el precio más oportuno a pagar por hora a su cuidadora elegida según el servicio recibido.

#### **C) Poder de negociación de los proveedores**

En este punto la negociación es alta porque para poder generar confianza en los padres de familia, que se bajen la aplicación y la utilicen, se necesitará negociar con universidades como la Casa Grande, la católica, UEES, entre otras, para dar la seguridad a los usuarios que son chicas que se encuentran estudiando, haciendo sus prácticas preprofesionales o ya están graduadas ejerciendo su profesión.

#### **D) Amenaza de los nuevos competidores entrantes**

Existe competitividad a nivel medio debido a que, por medio del internet, se identificó que sí existen páginas web que brindan servicios de cuidado infantil. Aunque Kangaroo es una aplicación que busca brindar un servicio de cuidado infantil geolocalizado, con el fin de encontrar la cuidadora ideal cercana al domicilio del usuario. Puede existir una amenaza de ingreso de nuevos competidores entrantes al ver que la idea de negocio es rentable.

## **E) Amenaza de productos sustitutos**

Como producto sustituto que compite con el servicio propuesto en la presente investigación, es que los padres decidan cuidar ellos mismo de sus hijos. También está el servicio que brindan las guarderías; centros de actividades extracurriculares para niños como cursos de natación, baile, música; centros de cuidado infantil como Blossom Centro Familiar; centros de entretenimiento infantil como Chiqui Place o emprendimientos de cuidadoras particulares. Por lo que hace que este sea un punto sensible.

### **3.4 Análisis FODA**

A continuación, se explica el análisis FODA de la aplicación Kangaroo, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la app.

#### **Fortalezas:**

- Flexibilidad en el horario de las cuidadoras.
- Selección de cuidadoras con alto filtraje.
- Eficiencia en el uso de la plataforma.
- Geo localizador de cuidadora cercana.

#### **Oportunidades:**

- La competencia carece de aplicación móvil / tecnología.
- Ser nuevos en el mercado ecuatoriano.
- La existencia de empresas grandes que se mantienen con la modalidad de teletrabajo.

#### **Debilidades:**

- Alto costo en el desarrollo de una aplicación.
- Poca experiencia en el mercado.

### **Amenazas:**

- Aumento de la tasa de desempleo en el país.
- Cuentas en redes sociales que ofertan servicios similares.
- Percepción de desconfianza del servicio por parte de los padres de familia.

### **3.5 Marketing MIX (4P's)**

**Producto:** Kangaroo es una aplicación móvil, que busca ofrecer servicios de tutorías y cuidados infantiles, a padres de familia con la necesidad de una persona cualificada.

Dentro de esta aplicación se encontrarán las siguientes características:

- **Interfaz:** Un interfaz simple e intuitivo, la navegación en Kangaroo será sencilla, con el fin de que usuarios y tutores/cuidadores no les resulte difícil hacer uso del aplicativo. Se implementará videos explicativos para ambas partes.
- **Botón de Pago:** Existirá el conocido botón de pagos, en el cual se buscará alianzas con instituciones financieras, para hacer uso de las tarjetas de crédito y débito, dentro de la aplicación.
- **Seguridad:** Los datos proporcionados por ambas partes serán utilizados únicamente dentro de la aplicación con el fin de conocer sus perfiles entre sí. Las partes tendrán como uno de los requisitos presentar el “certificado de antecedentes penales”.
- **Aplicación geolocalizada:** Kangaroo registrará en todo momento la ubicación del tutor/cuidador mientras se encuentre realizando el trabajo eventual. Esto con el fin de agilizar la contratación y brindar seguridad al padre de familia (usuario).

- **Actualizaciones Kangaroo:** La aplicación tendrá un ciclo continuo de desarrollo, es decir nuevas funcionalidades, actualizaciones, mantenimiento, con el fin de hacer valioso el servicio.
- **Alianzas:** Kangaroo tendrá alianzas con universidades nacionales que oferten carreras como: Educación inicial, Psicología infantil, Patólogas del habla y lenguaje con el fin de buscar estudiantes que deseen realizar sus prácticas preprofesionales o deseen ganar dinero a través de ella. Estas alianzas ayudaran a generar valor y confianza a los padres de familia que tengan la aplicación.
- **Entrevistas en vivo:** El aplicativo contará con una sección de entrevistas previas antes de la contratación del tutor/cuidador, los padres de familia podrán seleccionar un perfil a su elección y pedirle una entrevista, en donde podrán conocerse en persona o vía online, esto a preferencia de los usuarios.

**Precio:** La aplicación Kangaroo definió \$9/hora como el valor que se cobrará por el servicio de cuidado infantil y \$11/hora por la tutoría de personal cualificado en temas como desarrollo de actividades motrices, habilidades cognitivas, desarrollo del lenguaje, y juegos pedagógicos. La aplicación Kangaroo cobrará como comisión el 24% por cada hora de trabajo conseguida a través de la plataforma.

**Plaza:** Kangaroo se podrá descargar de dos plataformas de aplicaciones móviles que son: IOS y Android, de manera gratuita. Esto le permitirá entrar en el mercado de manera rápida.

El aplicativo móvil estará disponible en las ciudades de Guayaquil, Samborondón y Daule.

**Canal:** El canal de comunicación con el cliente serán las redes sociales – formas de comunicación con el cliente

**Promoción:** El aplicativo móvil será promocionado en las redes sociales principalmente en Instagram y Facebook, en donde se subirá contenido acerca de la aplicación como los casos que se han trabajado, modo de uso, métodos de pago, convenios.

A demás de la creación de un grupo de impulsores, encargados de promocionar la aplicación móvil en universidades, con el fin de generar valor a la aplicación con reconocidas universidades y confianza a los padres de familia (usuarios).

### **3.6 Análisis de Mercado.**

En esta sección se analiza las potenciales demandas de Kangaroo, se muestra los resultados de los cálculos y estimaciones para que el proyecto tenga viabilidad financiera y económica.

#### **3.6.1 Demanda de padres de familia.**

En el capítulo 2, en el apartado determinación de la muestra se establece la población objetivo, a la cual va dirigida nuestra aplicación.

En las siguientes tablas, se muestra el cálculo de la demanda de las tres ciudades que fueron consideradas para este estudio: Guayaquil, Daule y Samborondón. Todos los datos para determinar el número de padres de familia que conforman la demanda potencial, fue tomados de la página INEC.

Con el fin de segmentar la demanda de padres de familia con empleo pleno de 1'038.583, se utilizó la estratificación socioeconómica A, B y C+ con un 1,90%, 11,20% y 22,80% respectivamente, de la suma de estos porcentajes, se haya la población estratificada de 372.851.

Al encontrar la población estratificada se aplica la tasa de proyección del crecimiento poblacional del año 2020 (INEC) para las ciudades que fueron consideradas en este estudio: Guayaquil, Daule y Samborondón; con un 62.08%, 3.96% y 2.33% respectivamente. Así se determinó la población estratificada de cada ciudad. Se utilizó la tasa porcentual de la Proyección por edad Provincias 2010-2020 y nacional (INEC), se escogieron personas entre los 25 a 34 años con un 15.37%, según las encuestas realizadas, este rango de edad es la más interesada en adquirir el servicio Kangaroo. De este gran total se vuelve a segmentar la población, con el fin de seguir acortando la demanda del proyecto a la demanda verdaderamente potencial. Se eligió un cuarto criterio, personas que cuenten con un celular activado e inteligente para hacer posible la descarga de la aplicación, dato utilizado de la encuesta Tecnologías de la Información y Comunicación (Multipropósito- TIC 2019).

**Tabla 3. 1 Demanda Padres de Familia Guayaquil**

Determinación de la Demanda Guayaquil		2020
Demanda	%	Población
Total población estratificada (INEC)		372.851
Población de Guayaquil respecto a población estratificada (INEC)	62,08%	231.466
Total Personas que cuentan con un celular activado e Inteligente (TIC)	76,80%	27.323
<b>Total Demanda Guayaquil</b>		<b>27.323</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 2 Demanda Padres de Familia Daule.**

Determinación de la Demanda Daule		2020
Demanda	%	Población
Total población estratificada (INEC)		372.851

Población de Daule respecto a población estratificada (INEC)	3,96%	14.765
Total Personas que cuentan con un celular activado e Inteligente (TIC)	76,80%	1.743
<b>Total Demanda Daule</b>		<b>1.743</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 3 Demanda Padres de Familia Samborondón.**

Determinación de la Demanda Samborondón		2020
Demanda	%	Población
Total población estratificada (INEC)		372.851
Población de Samborondón respecto a población estratificada (INEC)	3,96%	14.765
Total Personas que cuentan con un celular activado e Inteligente (TIC)	76,80%	1.025
<b>Total Demanda Samborondón</b>		<b>1.025</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 4 Demanda Total Padres de Familia.**

<b>Determinación de la Demanda Guayaquil+Daule+Samborondón</b>	<b>30.091</b>
--	---------------

Fuente: Elaborado por autores.

De la sumatoria de las demandas de cada ciudad se encontró que la demanda potencial de padres de familia con pleno empleo para el proyecto, entre las edades de 25 a 34 años, que poseen un celular activado e inteligente son un total de 30.091.

### 3.6.2 Oferta potencial de tutores.

De acuerdo con el Focus Group, realizado a siete padres de familia, se determinaron y establecieron las características específicas. Una de ellas es que la aplicación deberá contar con tutores para brindar seguridad y causar aceptación en los padres, es por ello que se buscará dichos profesionales, mediante las alianzas especificadas anteriormente.

Para determinar la oferta de tutores requeridos y que la aplicación Kangaroo llegue a una viabilidad financiera económica se establecieron los siguientes supuestos:

1. Se necesita conseguir 6.000 tutores, estudiantes de los dos últimos semestres y profesionales ya graduados de las carreras de: Educación Inicial, Psicología Infantil, Fisioterapia Infantil, Patólogos del habla y Lenguaje, Terapeutas del Desarrollo además de otras carreras a fines con el cuidado y desarrollo de habilidades en niños y niñas.
2. Se les aplica la misma aceptación del 74% en la aplicación.
3. Estos profesionales ofertarán mínimo 1 hora al día, 3 veces a la semana.
4. Se aplica una tasa del 5.00% en referencia a los innovadores y primeros adoptadores.

**Figura 3. 20 Adopción de la Innovación.**



Fuente: (Kotler & Armstrong, 2013).

Se llegó al cálculo de la oferta en horas con un total de 2.664 horas mensuales.

**Tabla 3. 5 Oferta Mensual horas de Tutorías.**

<b>Oferta</b>	<b>Mensual</b>
Oferta	<b>6.000</b>
Aceptación Aplicación	<b>74%</b>
Tasa adopción	<b>5,00%</b>
Horas Semanales	<b>3</b>
Horas Mensuales	<b>12</b>
<b>Total Horas Ofertadas</b>	<b>2.664</b>

**Fuente: Elaborado por autores.**

### **3.7 Análisis Financiero.**

En el siguiente apartado se muestra los resultados obtenidos del análisis financiero elaborado para Kangaroo, estableciendo los ingresos de la aplicación, así como sus costos fijos y variables, gastos administrativos y de publicidad, la inversión necesaria para operar, financiamiento requerido, punto de equilibrio, capital de trabajo, flujo de caja y el respectivo análisis de viabilidad financiera.

#### **3.7.1 Presupuesto de ingresos.**

En el presupuesto de ingresos para la aplicación Kangaroo, en una proyección de 5 años, se consideran los siguientes supuestos:

- Para determinar los ingresos anuales se trabaja con la demanda padres de familia de 30.091.
- Se establece que en los primeros 6 meses del primer año de operación, la demanda será gradual hasta llegar a las 16.000 de horas demandadas en el primer año.

- Kangaroo ganará ingresos debido a la comisión del 24% para sus dos servicios: Tutorías Especializadas y Cuidados con un precio de \$11,00 y \$9,00 respectivamente la hora.
- La demanda se dividirá en 82% para tutorías Especializadas y un 18% para tutorías de cuidados. Este dato es referente a las encuestas realizadas.

**Tabla 3. 6 Ingresos Mensuales primer año Operaciones.**

	Demanda Horas Tutorías Especializadas	Comisión T. Especializadas	Total Tutorías Especializadas	Demanda Horas de Tutorías Cuidado	Comisión T. Cuidado	Total Tutorías Cuidado	TOTAL INGRESOS
Enero	50	\$ 2,64	\$ 132,00	50	\$ 2,16	\$ 108,00	\$ 240,00
Febrero	100	\$ 2,64	\$ 264,00	55	\$ 2,16	\$ 118,80	\$ 382,80
Marzo	150	\$ 2,64	\$ 396,00	60	\$ 2,16	\$ 129,60	\$ 525,60
Abril	200	\$ 2,64	\$ 528,00	62	\$ 2,16	\$ 133,92	\$ 661,92
Mayo	250	\$ 2,64	\$ 660,00	70	\$ 2,16	\$ 151,20	\$ 811,20
Junio	300	\$ 2,64	\$ 792,00	80	\$ 2,16	\$ 172,80	\$ 964,80
Julio	1182	\$ 2,64	\$ 3.120,48	113	\$ 2,16	\$ 244,08	\$ 3.364,56
Agosto	2184	\$ 2,64	\$ 5.767,03	480	\$ 2,16	\$ 1.035,76	\$ 6.802,79
Septiembre	2184	\$ 2,64	\$ 5.767,03	480	\$ 2,16	\$ 1.035,76	\$ 6.802,79
Octubre	2184	\$ 2,64	\$ 5.767,03	480	\$ 2,16	\$ 1.035,76	\$ 6.802,79
Noviembre	2184	\$ 2,64	\$ 5.767,03	480	\$ 2,16	\$ 1.035,76	\$ 6.802,79
Diciembre	2184	\$ 2,64	\$ 5.767,03	480	\$ 2,16	\$ 1.035,76	\$ 6.802,79
						<b>Total Anual</b>	\$ 40.964,83

Fuente: Elaborado por autores.

Se estiman las horas reales que Kangaroo puede ofertar, con los 6.000 alumnos y profesionales que se establecen en la sección oferta de tutores y a un crecimiento exponencial de adopción de la innovación de Kotler.

**Tabla 3. 7 Proyección anual de horas demandadas.**

<b>Oferta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Estudiantes	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000
Aceptación App	74%	74%	74%	74%	74%
Tasa adopción	2,50%	13,50%	20,00%	25,00%	25,00%
<b>Estudiantes Estimados</b>	<b>111</b>	<b>5x99</b>	<b>888</b>	<b>1.110</b>	<b>1.110</b>
Horas Semanales	3	2	2	2	2
Horas Mensuales	12	8	8	8	8
Horas Anuales	144	96	96	96	96
Total Horas Ofertadas	15.984	57.542	85.248	106.560	106.560
<b>Total Horas Ofertadas Real</b>	<b>16.034</b>	<b>26.826</b>	<b>53.652</b>	<b>80.478</b>	<b>106.560</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 8 Horas demandadas anuales.**

<b>Total Horas Ofertadas Real</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>
<b>16.034</b>	13148	2886
<b>26.826</b>	21997	4829
<b>53.652</b>	43995	9657
<b>80.478</b>	65992	14486
<b>106.560</b>	87379	19181

Fuente: Elaborado por autores.

De acuerdo con el crecimiento porcentual de horas en la tabla anterior podemos proyectar los ingresos anuales.

**Tabla 3. 9 Proyección de Ingresos Anuales.**

	<b>Periodo 1</b>	<b>Periodo 2</b>	<b>Periodo 3</b>	<b>Periodo 4</b>	<b>Periodo 5</b>
Demanda Total Tutorías Especializadas	13.148	21.997	43.995	65.992	87.379
Comisión Kangaroo T. Especializadas	\$ 2,64	\$ 2,64	\$ 2,64	\$ 2,64	\$ 2,64
<b>Total Ingresos T. Especializadas</b>	<b>\$34.710,40</b>	<b>\$58.073,09</b>	<b>\$116.146,17</b>	<b>\$174.219,26</b>	<b>\$230.681,09</b>
Demanda Total Tutorías Cuidados	2.886	4.829	9.657	14.486	19.181
Comisión Kangaroo T. Cuidados	\$ 2,16	\$ 2,16	\$ 2,16	\$ 2,16	\$ 2,16
<b>Total Ingresos T. Cuidados</b>	<b>\$ 6.234,02</b>	<b>\$10.429,98</b>	<b>\$ 20.859,96</b>	<b>\$ 31.289,93</b>	<b>\$ 41.430,53</b>
<b>Total de Ingresos Kangaroo</b>	<b>\$40.944,42</b>	<b>\$68.503,07</b>	<b>\$137.006,13</b>	<b>\$205.509,20</b>	<b>\$272.111,62</b>

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.2 Presupuesto de sueldos Kangaroo.

En la siguiente tabla se observa el presupuesto estimado para el personal Kangaroo, se crearían los puestos de: Gerente Administrativo, Jefe de Marketing, Desarrollador de aplicativos y un Asistente. Kangaroo pagaría un sueldo mensual total de \$3.037,88 y un sueldo anual total de \$36.454,56, por los 4 trabajadores, en estos rubros se encuentran incluido el aporte patronal, décimo tercer y cuarto sueldo, vacaciones y fondos de reserva.

**Tabla 3. 10 Proyección de Sueldos Personal Kangaroo.**

Cargo	No.	Sueldo Mensual	Aporte Patronal 11,15%	13er Sueldo	14to Sueldo	Vacaciones	Fondos de Reserva	Total Sueldo Mensual
Gerente Administrativo	1	\$800,00	\$89,20	\$66,67	\$33,33	\$33,33	\$66,64	\$1.089,17
Jefe de Marketing	1	\$600,00	\$66,90	\$50,00	\$33,33	\$25,00	\$49,98	\$825,21
Asistente Administrativa	1	\$400,00	\$44,60	\$33,33	\$34,33	\$16,67	\$33,32	\$562,25
Desarrollador de aplicativos	1	\$400,00	\$44,60	\$33,33	\$33,33	\$16,67	\$33,32	\$561,25
<b>Total Mensual</b>			\$245,30	\$183,33	\$134,32	\$91,67		<b>\$3.037,88</b>

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.3 Presupuesto de costos y gastos.

Para el presupuesto de costos fijos y variables se establecen, los rubros necesarios para mantener en marcha la aplicación. Se trabajarán con una pasarela de pago, por la cual se deberá cancelar \$140,00 mensuales, además de los pagos mensuales a las plataformas de accesibilidad de donde los usuarios podrán descargar el aplicativo móvil.

**Tabla 3. 11 Costos Fijos Kangaroo.**

<b>Costos Fijos de Mantenimiento Aplicación Kangaroo</b>		
	<b>Coste Mensual</b>	<b>Coste Anual</b>
Costo de Geoposicionamiento	\$2,92	\$35,00
Pasarela de pago	\$140,00	\$1.680,00
Plataformas de Accesibilidad	\$10,33	\$124,00
App Store	\$8,25	\$99,00
Play Store	\$2,08	\$25,00
Servidores	\$20,00	\$240,00
Gestor de Contenidos	\$4,17	\$50,00
Costos de Mantenimiento y Actualizaciones	\$10,00	\$120,00
<b>Costos Totales</b>	<b>\$187,41</b>	<b>\$2.249,00</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 12 Costos Variables Kangaroo.**

<b>Costos Variables Mantenimiento Aplicación Kangaroo</b>				
	<b>Coste Mensual</b>	<b>Coste Por hora</b>	<b>Incremento Porcentual Anual</b>	
Registro de usuarios	\$ 25,00	\$ 0,03	5%	
<b>Costos Totales</b>	<b>\$ 25,00</b>	<b>\$ 0,03</b>		

Fuente: Elaborado por autores.

Los gastos administrativos están conformados por los sueldos, internet fijo, el plan de telefonía, aporte seguridad social, materiales de oficina, se alquilaría espacios coworking para ahorrar en muebles, escritorios y percheros, el personal realizará teletrabajo, el administrados utilizará un programa contable el pago mensual de dicho programa contable será de \$18,00. mensual. Con un total de \$3.581,18. mensual.

**Tabla 3. 13 Gastos Administrativos Kangaroo.**

<b>Gastos Kangaroo</b>			
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>Mensual</b>		<b>Anual</b>
Sueldos	\$3.037,88	\$	36.454,56
Internet	\$40,00	\$	480,00
Plan fijo Claro Telefonía	\$20,00	\$	240,00
Aporte seguridad Social	\$245,30	\$	2.943,60
Materiales de Oficina	\$20,00	\$	240,00
Alquiler Coworking	\$200,00	\$	2.400,00
Pago mensual Programa contable	\$18,00	\$	216,00
<b>Totales</b>	<b>\$3.581,18</b>	<b>\$</b>	<b>42.974,16</b>

Fuente: Elaborado por autores.

En esta tabla se detallan los gastos de publicidad que se invertirán para dar a conocer la aplicación, constarán de publicidad en redes sociales Instagram y Facebook, ya que fueron las más elegidas en las encuestas. Se establece un crecimiento anual del 5% destinado a publicidad.

**Tabla 3. 14 Gastos de Publicidad Kangaroo.**

<b>Descripción</b>	<b>C. Unit (\$)</b>	<b>Total (días)</b>	<b>Total (\$)</b>
Redes Sociales	\$ -	-	\$ 240,00
Instagram	\$ 4,00	30	\$ 120,00
Facebook	\$ 4,00	30	\$ 120,00
<b>Total Mensual Gastos Publicidad</b>			<b>\$ 240,00</b>
<b>Total Anual Gastos Publicidad</b>			<b>\$ 2.880,00</b>

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.4 Inversión en activos fijos.

Para la inversión de activos fijos, se presupuesta un total de \$4.620,00. en este valor se incluye todos los bienes necesarios para la operatividad de Kangaroo como computadores, el desarrollo de la aplicación y la constitución de la empresa.

**Tabla 3. 15 Inversión de Activos Fijos.**

Descripción	Unidad de Medida	No.	Costo Unit.	Costo Total	Vida Útil	Depreciación Anual	Depreciación mensual	Años depreciándose	Depreciación acumulada
Computadores	Unidad	2	\$500,00	\$1.000,00	3	\$ 333,33	\$ 27,78	5	\$ 1.666,67
Desarrollo de la aplicación	Dólares	-	\$	\$3.000,00	3	\$ 1.000,00	\$ 83,33	5	\$ 5.000,00
Constitución de la empresa	Dólares	-	\$	\$620,00	0	-	-	-	
<b>Total Inversión Activos</b>				<b>\$4.620,00</b>		<b>\$ 1.333,33</b>	<b>\$ 111,11</b>		<b>\$ 6.666,67</b>

Fuente: Elaborado por autores.

**Tabla 3. 16 Depreciación Anual.**

	1	2	3	4	5
Computadores	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ -	\$ -
Desarrollo de la aplicación	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ -	\$ -
<b>Total Depreciación Anual</b>	<b>\$ 1.333,33</b>	<b>\$ 1.333,33</b>	<b>\$ 1.333,33</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.5 Inversión en capital de trabajo.

En la siguiente tabla se muestra el capital de trabajo que necesita el proyecto en el corto plazo para cubrir sus operaciones antes de generar ingresos. Kangaroo necesita \$21.187,31. para poder operar, pagar sueldos, servicios básicos y costos en su primer año de funciones.

**Tabla 3. 17 Capital de Trabajo.**

	INGRESOS	EGRESOS	SALDO MENSUAL	SALDO ACUMULADO
Enero	\$ 240,00	\$ 4.019,43	\$ 3.779,43	\$ -3.779,43
Febrero	\$ 382,80	\$ 4.019,53	\$ 3.636,73	\$ -7.416,16
Marzo	\$ 525,60	\$ 4.019,64	\$ 3.494,04	\$ -10.910,19
Abril	\$ 661,92	\$ 4.019,74	\$ 3.357,82	\$ -14.268,01
Mayo	\$ 811,20	\$ 4.019,85	\$ 3.208,65	\$ -17.476,66
Junio	\$ 964,80	\$ 4.019,95	\$ 3.055,15	\$ -20.531,81
Julio	\$ 3.364,56	\$ 4.020,06	\$ 655,50	\$ -21.187,31
Agosto	\$ 6.802,79	\$ 4.020,17	\$ 2.782,63	\$ -18.404,68
Septiembre	\$ 6.802,79	\$ 4.020,27	\$ 2.782,52	\$ -15.622,17
Octubre	\$ 6.802,79	\$ 4.020,38	\$ 2.782,41	\$ -12.839,76
Noviembre	\$ 6.802,79	\$ 4.020,49	\$ 2.782,30	\$ -10.057,45
Diciembre	\$ 6.802,79	\$ 4.020,60	\$ 2.782,19	\$ -7.275,26

**CAPITAL DE TRABAJO** \$ 21.187,31

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.6 Financiamiento.

El plan de inversión de Kangaroo es de \$25.807,31 con este monto cubrimos todos rubros necesarios. desde los bienes, el costo del desarrollo de la aplicación que es de \$3.000,00. la constitución de la empresa de \$620,00, sumado los \$21.187,31 de capital de trabajo para cubrir las deudas después de ingresos en el corto plazo.

**Tabla 3. 18 Inversión Inicial Kangaroo.**

PLAN DE INVERSIÓN	VALOR
DESCRIPCIÓN	
Computadores	\$ 1.000,00
Desarrollo de la aplicación	\$ 3.000,00
Constitución de la empresa	\$ 620,00
<b>Total Inversión Activos</b>	<b>\$ 4.620,00</b>
<b>Total Inversión Capital de Trabajo</b>	<b>\$ 21.187,31</b>
<b>INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO</b>	<b>\$ 25.807,31</b>

Fuente: Elaborado por autores.

Como se estableció en el capítulo 1 de esta investigación, se cubrirá el 25% como capital propio y el 75% se solicitará un préstamo a 11,83% de interés anual, interés otorgado por la Corporación Financiera Nacional.

**Tabla 3. 19 Financiamiento de Aplicación Kangaroo.**

Tipo de Financiamiento	Porcentaje	Monto	Préstamo	Interés
Deuda	75%	\$ 19.355,48	\$ 20.000,00	11,83%
Capital Propio	25%	\$ 6.451,83		

Fuente: Elaborado por autores.

Para la amortización de la deuda se utiliza el método francés de con cuotas fijas de pago.

**Tabla 3. 20 Deuda Amortizada.**

TABLA AMORTIZACIÓN DEUDA				
Periodo	Cuota	Interés	Amortización Capital	Saldo de Capital
0				\$ 20.000,00
1	\$5.524,85	\$ 2.366,00	\$3.158,85	\$ 16.841,15
2	\$5.524,85	\$ 1.992,31	\$3.532,54	\$ 13.308,61
3	\$5.524,85	\$ 1.574,41	\$3.950,44	\$ 9.358,17
4	\$5.524,85	\$ 1.107,07	\$4.417,78	\$ 4.940,40
5	\$5.524,85	\$ 584,45	\$4.940,40	\$ -

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.7 Punto de equilibrio operativo.

Con el punto de equilibrio se determina la cantidad mínima en tutorías e ingresos mensuales que se deben realizar para mantener el negocio a flote, es decir Kangaroo necesita 1.402 tutorías mensuales e ingresos de \$2.724,25. para tutorías especializadas y \$598,01. para tutorías de cuidados mensualmente.

Esto se determinó con la fórmula 3.1 de equilibrio en unidades:

$$P.E = \frac{CF}{P-CV} \quad (3.1)$$

**Tabla 3. 21 Punto de Equilibrio Horas demandadas.**

Punto Equilibrio Tutorías	1.402
---------------------------	-------

Fuente: Elaborado por autores.

Nuestra capacidad de horas ofertadas mensual se establece en la sección de oferta de tutorías.

Esto se determinó con la fórmula 3.2 de equilibrio en ingresos:

$$P.E = \frac{\text{Gastos fijos Totales}}{1 - \left( \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Ventas Totales}} \right)} \quad (3.2)$$

**Tabla 3. 22 Punto de Equilibrio Ingresos Mensuales.**

<b>Punto Equilibrio Ingresos por Tutorías</b>	<b>\$ 3.322,25</b>
Tutorías Especializadas (82%)	\$ 2.724,25
Tutorías Cuidados (18%)	\$ 598,01

Fuente: Elaborado por autores.

### 3.7.8 Flujo de caja.

En la tabla se observa el flujo de caja proyectado a 5 años, el cual detalla los ingresos netos que obtendrá la aplicación, menos los egresos generados en la operación de los 5 años como los gastos administrativos, gastos de servicios básicos, gastos de publicidad, depreciaciones, impuestos de ley como participación a trabajadores, impuesto renta, porcentajes vigentes para el año 2020. Se incluye la inversión y el capital de trabajo necesario, más el financiamiento requerido para el funcionamiento de Kangaroo.

**Tabla 3. 23 Flujo de Caja Proyectado.**

	0	1	2	3	4	5
Ingresos Netos	\$ 40.944,42	\$ 68.503,07	\$ 137.006,13	\$ 205.509,20	\$ 272.111,62	
Costos Variable	\$ 300,00	\$ 315,00	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65	
Margen Contribución	\$ 40.644,42	\$ 68.188,07	\$ 136.675,38	\$ 205.161,91	\$ 271.746,96	
Gastos Administrativos	\$ 36.454,56	\$ 38.277,29	\$ 40.191,15	\$ 42.200,71	\$ 44.310,75	
Servicios Básicos	\$ 6.519,60	\$ 6.845,58	\$ 7.187,86	\$ 7.547,25	\$ 7.924,61	
Gastos de Publicidad	\$ 2.880,00	\$ 3.024,00	\$ 3.175,20	\$ 3.333,96	\$ 3.500,66	
Depreciación	\$ 1.333,33	\$ 1.333,33	\$ 1.333,33	\$ -	\$ -	
Utilidad Antes de Imp	\$ 6.543,07	\$ 18.707,86	\$ 84.787,84	\$ 152.079,99	\$ 216.010,95	
Intereses	\$ 2.366,00	\$ 1.992,31	\$ 1.574,41	\$ 1.107,07	\$ -584,45	

Ut. Ant. Par Trabajadores	\$ 8.909,07	\$ 16.715,56	\$ 83.213,43	\$ 150.972,91	\$ 215.426,50
Part. Trabajadores 15%	\$ 1.336,36	\$ 2.507,33	\$ 12.482,01	\$ 22.645,94	\$ 32.313,97
Ut. Ant. Impuesto a la Renta	\$ 10.245,43	\$ 14.208,22	\$ 70.731,41	\$ 128.326,98	\$ 183.112,52
Impuesto Renta 25%	\$ 2.561,36	\$ 3.552,06	\$ 17.682,85	\$ 32.081,74	\$ 45.778,13
Utilidad Neta	\$ 12.806,79	\$ 10.656,17	\$ 53.048,56	\$ 96.245,23	\$ 137.334,39
Depreciación	\$ 1.333,33	\$ 1.333,33	\$ 1.333,33	\$ -	\$ -
Inversión	\$ 25.807,31				
Capital de Trabajo	\$ 21.187,31				
Financiamiento	\$ 20.000,00				
Amortización Préstamo		\$-3.158,85	\$-3.532,54	\$-3.950,44	\$-4.417,78
Valor de Desecho					\$ -
<b>Flujo de Caja</b>	<b>\$ 26.994,62</b>	<b>\$ 14.632,30</b>	<b>\$ 8.456,96</b>	<b>\$ 50.431,45</b>	<b>\$ 91.827,46</b>
<b>Flujo de Caja Acumu.</b>	<b>\$ 26.994,62</b>	<b>\$ 41.626,92</b>	<b>\$ 33.169,96</b>	<b>\$ 17.261,49</b>	<b>\$ 109.088,95</b>

Fuente: Elaborado por autores.

En los dos primeros años de práctica, se observa pérdida, sin embargo, a partir del año 2 es cuando el aplicativo móvil empieza a generar ingresos.

### 3.7.9 Análisis de viabilidad financiera.

Para determinar la viabilidad financiera del proyecto se determinó la tasa de descuento o también conocida como el costo promedio ponderado del capital (CPPC), tasa necesaria para hallar el valor presente del flujo de caja proyectado y así conocer los retornos de invertir en el proyecto.

Para el hallazgo del CPPC los siguientes puntos fueron considerados:

- Kangaroo tiene una estructura de financiamiento de 75% préstamo en deuda y un 25% de capital propio.
- Se aplica una tasa de impuesto a la renta del 25% para sociedades.
- Tasa participación trabajadores del 15%.
- Tasa de interés del 11,83% para pymes, tasa de CFN.
- Una tasa corporativa del 36,25%.

Primero se calcula el costo patrimonial determinando las betas del sector, empresa, rentabilidad libre de riesgo, prima de riesgo del mercado, y riesgo país.

**Tabla 3. 24 Indicadores Financieros.**

VARIABLE	VALOR
Beta del Sector (Damodaran)	1,37
Rentabilidad libre de riesgo EE.UU. (Finance Yahoo)	0,82%
Prima de Riesgo del Mercado (Damodaran)	4,84%
Riesgo País (Banco Central del Ecuador)	24,12%
<b>Costo Patrimonial (3.4)</b>	<b>32,99%</b>

Fuente: Elaborado por autores.

$$Beta Empresa = 1,37 [1 + [1 - 36,25\%] * \left[ \frac{19.355,48}{6.451,33} \right]] \quad (3.3)$$

$$Beta Empresa = 1,66$$

$$Costo Patrimonial = 0,82\% + [1,66 * 4,84\%] + 24,12\% \quad (3.4)$$

$$Costo Patrimonial = 32,99\%$$

Se aplica la formula del WACC o CPPC en donde:

Re o Ke= 32,99%

E= \$6.451,83

D= \$19.355,48

Rd o Kd= 11,83%

T= 36,25%

$$WACC = \frac{E}{E + D} * R_E + \frac{D}{E + D} * R_D * (1 - T)$$

Fuente: (Drobomir, 2019)

$$WACC O CPPC = 13,90\%$$

Resultados del Flujo de caja:

**Tabla 3. 25 Indicadores de Viabilidad Financiera.**

<b>%CPPC</b>	<b>13,90%</b>
<b>Valor Actual Neto</b>	<b>\$ 124.408,65</b>
<b>Tasa Interna de Retorno</b>	<b>22,26%</b>
<b>Payback</b>	<b>2,66</b>

Fuente: Elaborado por autores.

#### Interpretación de los resultados del flujo de caja:

- En la tabla se muestran los resultados obtenidos del flujo de caja observamos una tasa de descuento del 13,90% un WACC mínimo, que indica un alto valor de la empresa, un nivel de endeudamiento y coste financiero bajo.
- Se espera un Valor Actual Neto de \$124.408,65. un VNA menor a cero, es decir que la inversión producirá dividendos por encima de la rentabilidad requerida.

El proyecto es aceptable.

- La tasa interna de Retorno de 22,26% indica la rentabilidad del proyecto.
- Se obtiene un Payback de 2,66 en otras palabras la inversión realizada para Kangaroo se recuperaría en 2 años y 6 meses.

# CAPÍTULO 4

## 4. Conclusiones y Recomendaciones.

En base en los cuatro objetivos propuestos en el capítulo 1 y los resultados obtenidos a lo largo de esta tesis, se puede concluir con lo siguiente:

### 4.1 Conclusiones.

- De acuerdo al primer objetivo con la metodología *Desing Thinking* se identificó la gran oportunidad existente en el mercado de servicios de cuidado infantil. Se logró entender a profundidad la necesidad de los padres de familia y sus condiciones para pagar por el servicio por medio de observación y entrevistas a profundidad, se analizó el problema y se creó el prototipo ideal para el usuario.
- De acuerdo al segundo objetivo, de elaborar un estudio de mercado que permita identificar patrones de consumo para conocer las preferencias y necesidades en el sector de servicios de cuidado de niños se encontró que: los padres de familia buscan a especialistas en el desarrollo motriz, de lenguaje, educacional, que se encuentren estudiando o ya graduados de las carreras afines. No solo buscan de cuidados básicos para niños y niñas, sino que estos profesionales les brinden y desarrolle en sus hijos más competencias. Los más interesados en contratar el aplicativo son los padres en las edades de 25 a 34 años.
- De acuerdo al tercer objetivo, el de desarrollar un prototipo de la aplicación Kangaroo estableciendo su funcionalidad, características y costos, se fueron

definiendo los padres de familia a través de las entrevistas y los costos de realización del aplicativo se determinaron mediante el análisis financiero.

- De acuerdo al cuarto objetivo, el de determinar la viabilidad financiera de Kangaroo se encontró que la aplicación móvil Kangaroo es viable, los beneficios de invertir en el son: que el proyecto promete dividendos por encima de la rentabilidad esperada y una recuperación de la inversión en dos años.

#### **4.2 Recomendaciones.**

Para que el presente proyecto sea efectivo se recomienda lo siguiente:

- Extender el estudio de la oferta potencial de tutores con el fin de trabajar con porcentajes de crecimiento probados.
- Analizar a profundidad las alianzas con las universidades del país y los beneficios en el trabajar conjuntamente.
- Trabajar en mejorar el modelo de presupuestos de ingresos y en la comisión por hora, ganancia de Kangaroo.
- Investigar la aceptación del precio establecido por parte de los padres de familia hacia los cuidadores y tutores por el servicio recibido.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar-Morales, J. y Vargas-Mendoza, J. (2010) *Servicio al cliente*. Network de Psicología Organizacional, 3-27.

Obtenido de [http://SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE.pdf](http://SERVICIO_AL_CLIENTE.pdf)

Alonso, V., Villacañas, M. y Carracedo, D. (2018). *Psicología Clínica Infantil*. Centro documentación de estudios y oposiciones. 3-40.

Obtenido de <https://pir.es/temasmuestra/03tema.pdf>

Brown, T. (2008). *Design Thinking*. Harvard Business School Publishing Corporation, 1-9. Obtenido de [https://emprendedoresupa.files.wordpress.com/2010/08/p02\\_brown-design-thinking.pdf](https://emprendedoresupa.files.wordpress.com/2010/08/p02_brown-design-thinking.pdf)

Diario El Universo. (2018, 6 de agosto). *Tres de cada diez personas cuentan con smartphone en Ecuador*. Diario El Universo. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/06/nota/6893255/tres-cada-diezpersonas-cuentan-smartphone>.

Diario El Telégrafo. (2018, 14 de Diciembre). *Abrir Ecuador al mundo es el eje de la política comercial*. Diario El Telégrafo. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/apertura-comercial-ecuador>

Ferreira Herreira, D. (2015). *El modelo Canvas en la formulación de proyectos*. Innovación Social y Solidaridad, 3. Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/1252/1439>

Gálvez, A. Y Pérez, C. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar*. Universidad Oberta de Catalunya, 2-23.

Obtenido de <https://597-1488-3-PB.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2017). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

INEC, (2019). “*Resultados definitivos: Ecuador en cifras.*”

Johnson, K. (2019). *Patólogos del habla y el lenguaje: Lo que necesita saber*. Understood, 1. Obtenido de <https://www.understood.org/es-mx/learning-thinking-differences/treatments-approaches/working-with-clinicians/speech-language-pathologists-what-you-need-to-know>

Malhotra, N. (2008) *Investigación de Mercados* (5ta ed.). Pearson Education.

Manes, F. (2018). *La importancia de la educación inicial*. Clarín, 1. Obtenido de [https://www.clarin.com/viva/importancia-educacion-inicial\\_0\\_SyvP27X87.html](https://www.clarin.com/viva/importancia-educacion-inicial_0_SyvP27X87.html)

Marco Navarro, F. (2007). *El cuidado de la niñez en Bolivia y Ecuador: derecho de algunos, obligación de todas*. Consultora de la Unidad Mujer y Desarrollo, 6-84. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5811/S0701055\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5811/S0701055_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mete, R. (2014). *Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión*. Organización cielo, 1-1. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a06.pdf)

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/crecimiento-economico-ecuadoriano-de-lamano-con-la-tecnologia/>

Nogueira, A. (2018). *Mix de marketing: ¿qué son las 4 “P” y cómo pueden ayudarte?* Hotmart Blog, 1-1. Obtenido de <https://blog.hotmart.com/es/mix-de-marketing/>

Ponce Talancón, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12(1),113-130. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29212108>

Primicias. (2020). *Líos de conexión y tareas del hogar limitan el teletrabajo en Ecuador*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/hogar-problemas-internet-teletrabajo-ecuador/>

Quito Informa. (2020). *El teletrabajo aplicado a madres de familia*. Obtenido de <http://www.quitoinforma.gob.ec/2020/05/08/el-teletrabajo-aplicado-a-madres-de-familia/>

Saco Barrios, R. (2007). *El teletrabajo*. Derecho PUCP, (60), 325-350. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/derechopucp.200701.011>

Santamaría-Puerto, G. Y Hernández-Rincón, E. (2015). *Aplicaciones Médicas Móviles: definiciones, beneficios y riesgos*. Salud Uninorte, 31(3),599-607. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81745378016>

# ANEXOS

## ANEXO 1: DISEÑO DE ENTREVISTA A EXPERTOS

### **Categoría Tendencias en cuidado infantil**

1. A raíz de la pandemia, ¿Cómo han cambiado los servicios de cuidado infantil?
2. ¿Conoce de algún servicio de cuidado infantil que se preste en la actualidad?
1. Si. ¿Cómo es este servicio? ¿Qué beneficios ofrece a los padres de familia y niños?
3. ¿Cuáles cree que son los retos que experimentan actualmente este tipo de servicios?

### **Categoría Percepciones de los padres de familia**

4. ¿Cómo la pandemia ha afectado la percepción de los padres de familia respecto a los servicios de cuidado infantil?
5. En base a su experiencia, ¿Qué opinión tienen los padres de familia respecto a estos servicios en la actualidad?
6. ¿Considera que los padres de familia se han excedido en dar tecnología de más a los niños en estos tiempos?

### **Categoría Percepciones de los niños**

7. ¿Cómo se han visto afectado los niños por la pandemia?
8. ¿Considera que los niños están recibiendo demasiadas dosis de tecnología?
1. Si. ¿Cómo este exceso de tecnología afecta a los niños?

### **Categoría servicios de cuidado infantil**

9. ¿Conoce usted si los padres de familia están accediendo a estos servicios actualmente?
1. Como, por ejemplo: ¿Niñeras por hora, centros de cuidado infantil, talleres en casa de educadoras?
10. ¿Qué opina de una app que ofrezca servicios de cuidado infantil?
11. ¿Qué características considera debería tener esta aplicación?
12. ¿Qué tipo de certificación / estudios debería tener el personal que trabaje con nosotros en el cuidado de los niños y niñas?

13. ¿Qué sugerencias nos puede brindar para que los padres de familia se animen a usar esta app?

## **ENTREVISTA A EXPERTOS**

Gabriela Jalil

Coordinadora Académica Carrera Educación Inicial

Universidad Casa Grande

### **Categoría Tendencias en cuidado infantil**

#### **1. A raíz de la pandemia, ¿Cómo han cambiado los servicios de cuidado infantil?**

Pues todo lo que corresponde a los niños entre 0 a 5 años están cerrados. No hay asistencia a clases y la mayoría de los servicios se está dando vía zoom. En forma híbrida porque hay ciertos centros de desarrollo infantil para los más chiquitos que si brindan servicios por días. Por días van, visitan las casas, están con los niños. Porque hay la posibilidad, ya que son bien chiquitos. Hay otros centros que si están haciendo la mitad híbrido, dentro del centro y otra vía zoom para recibir sus clases. O sea, tienen un día a los niños presencial y al otro día por medio de zoom y viceversa. Tienes estos 3 servicios, o es presencial, vía zoom o por días presencial y al siguiente por zoom.

#### **2. ¿Conoce de algún servicio de cuidado infantil que se preste en la actualidad?**

Una de mis exalumnas que se llama María Paula Basantes tiene un jardín. Ellos están ofreciendo este servicio de cuidado infantil. No están atendiéndolos en el centro, como explique hace un rato, están yendo por horas con todas las normas de bioseguridad. Van grupos de 2 a 3 niñitos, hacen sus actividades y de ahí se van a casa. Van por hora, hora y media a 2 horas.

#### **3. ¿Cuáles cree que son los retos que experimentan actualmente este tipo de servicios?**

Lo que paso con la mayoría de ellos, que tuvieron que cerrar. Los que han sobrevivido son los cuales han tenido a clientes que han sido fieles a ellos. El caso de mis exalumnas es uno, pero también, el caso de unas amigas, que también tenían su propia guardería y la tuvieron que cerrar, pero empezaron a ofertar servicios alternos. Hacer grupos pequeños en casa, ir a las casas y entretenerlos, llevar a sus casas el material ellas. Entonces si hubo bastantísimos que cerraron, hartísimos, y en los colegios grandes toda la sección de precolar, sobre todo maternal y pre maternal para los más chiquitos, tuvieron que cerrar. Y sólo se está ofertando prekínder, kínder y educación

básica, que es lo que todavía puedes manejar vía zoom. Pero sí la mayoría de ellos tuvo que cerrar y los que sobrevivieron fueron porque los padres estuvieron ahí, porque colaboraron, porque están todavía pagando su mensualidad, pero son muy pocos.

### **Categoría Percepciones de los padres de familia**

#### **4. ¿Cómo la pandemia ha afectado la percepción de los padres de familia respecto a los servicios de cuidado infantil?**

Ha cambiado bastante. La mayoría de los padres de familia que tenían niños chiquitos no sabían qué hacer con ellos. En esos ejemplos está mi hermana, mi hermana tenía a mi sobrina, en un colegio, yendo a pre maternal. Y de repente pum, se quedaron sin colegio. No había colegio y tenía, la gorda estar en casa todo el día, es hija única. Entonces calcula que tiene a los 2 padres jugando con ella todo el día. Poco a poco a medida que se fue abriendo todo, se dieron cuenta de cuán importante es que ellos igual tengan socialización. Porque no es solamente el hecho de que vayan a jugar o que estén con otros niños. Si no, que es un grupo y se relacionen, hay un grupo grande, estén con otros adultos, no sólo con los padres. Entonces si se dieron cuenta desde el aspecto personal, como dice mi hermana, lo importante que es. Que estén estimulados, que vayan a clases. Que estén con las profesoras, el trabajo que es estar con ellos. Mi hermana me llamaba a decirme que no podía creer que has estado tanto tiempo de tu vida trabajando con niños chiquitos. Yo ya llevo como 2 horas y no sé qué más hacerle. Entonces si me toco darle como apoyo durante la pandemia sobre todo mientras estuvimos encerrados, darle tips y mandarle páginas, Instagram de los centros y anda, mira en este. Hay una tía que está grabando videos, ponla a ver los videos de la tía. Entonces si fue, como desde el punto de vista personal con mi hermana fue break, de se sacan el aire y nadie se da demasiada cuenta de todo lo que ustedes hacen.

#### **5. En base a su experiencia, ¿Qué opinión tienen los padres de familia respecto a estos servicios en la actualidad?**

En la actualidad, la mayoría los ve necesarios, pero por cuestiones económicas no los están pagando. Dentro de mis amigas que también tienen sus bebés chiquitos y que están en un estado de colapso nervioso y son parvularias igual que yo. O sea, ahorita no es una prioridad lamentablemente. Entre pagarle la escuela a un mayor entre 7 y 8 años y pagarle al otro un jardín virtual a uno o la

modalidad de que las tías van y lo visitan a los niños, hay otras prioridades que están teniendo. Entonces, realmente la parte económica está determinando mucho esta cuestión de los servicios. Si los cogen, si no los cogen. Y obviamente la parte de seguridad, que es algo. Hay unas familias que no han salido para nada. Hay familias que todavía siguen en cuarenta, sobre todo las familias que tienen hijos muy chiquitos, sobre todo bebés recién nacidos o hermanos chiquitos de estos niños. Entonces si tienes como varios puntos de vista. Tienes, por ejemplo, al padre que apenas se abrieron las cosas, lo metió. Y tienes por ejemplo al que por cuestiones económicas no decidió hacer nada con este bebe y tienes al que todavía no sale de su cuarentena y no piensa en meter a nadie en su casa, ni buscar ayuda Tienes como varias aristas por definir aquí. Depende mucho de cada familia.

**6. ¿Considera que los padres de familia se han excedido en dar tecnología de más a los niños en estos tiempos?**

Sí, bastantísimo, se perdió los 5 minutos o 10 minutos. Como se olvidaron de la creatividad, de jugar, de sentarse a hacer manualidades con ellos, de la importancia que es esto no. Hacer todas estas cosas, y lo más importante fue esto, te doy una tecnología porque tengo que limpiar, tengo que barrer, tengo que trabajar. Si era lo más fácil y lo brindaban, pero, hay un exceso demasiado y ahorita está causando sus efectos de que ya no quieren devolver las tables, ya lloran, hacen pataletas, problemas de atención entonces si empezaron a haber toda esta clase de cosas, después de la cuarentena. Pero fue un recurso, que no estuvo mal, digo yo porque estuvo en una necesidad de emergencia, pero si debió haberse ido controlando. Si es que había horarios o si es que, si se establecieron pautas de cómo utilizarlos, pero se perdió cualquier normativa.

**Categoría servicios de cuidado infantil**

**7. ¿Qué opina de una app que ofrezca servicios de cuidado infantil?**

Me parece super interesante, obviamente que sean chicas que estén interesadas en educación y que sepan cómo organizar las tareas. Pero me parece interesante la idea. Me parece muy bueno, una alternativa que no está pensada todavía en lo digital.

**8. ¿Qué características considera debería tener esta aplicación?**

Primero yo siempre digo que se debe pensar mucho en los padres. Tiene que ser algo que les haga sencilla su vida. Debe ser de fácil manejo. Tiene que tener un formato muy amigable, tanto para padres como niños. Tiene que tener mucho apoyo verbal y auditivo. Que vayan leyendo y a la vez siguiendo auditivamente, porque hay mucha discapacidad. Entonces eso tiene que abordarse y ser muy inclusivo. De hecho, no solo por los niños sino por los padres que son tus clientes. Siempre digo que el cliente no es el padre sino el niño. Y siempre tienes que ver la comodidad de ellos, tienes que ver la forma de acceder, que el costo no sea alto. Que sea muy organizado, que tenga sus carpetitas de áreas.

**9. ¿Qué tipo de certificación / estudios debería tener el personal que trabaje con nosotros en el cuidado de los niños y niñas?**

Para mí siempre es importante, alguien que estudie en el área de salud. Algún pediatra, algún estimulador temprano, siempre tienes que tener una educadora y sobre todo también tienes que tener un consejero familiar. Que guie como tratar problemas emocionales y de conducta. El cuidador infantil tiene que tratar estos temas, sobre todo ahora que estamos encerrados, lidiar las pataletas, los berrinches y como manipularlos y como hablar con ellos. Entonces si tienes que tener este bagaje profesional entre consejeros, psicólogos infantiles, educadores, estimuladores tempranos, terapeutas del lenguaje, terapeutas físicos, que den tips y que aborden temas de que si tengo un niño con síndrome de Down que hago, como puedo ayudar haciéndole sus terapias, si no lo quiero llevar todavía a un centro. Entonces todas esas cosas deberían considerar la aplicación.

**10. ¿Qué sugerencias nos puede brindar para que los padres de familia se animen a usar esta app?**

No lo veo tanto como animar, sino que la aplicación tenga un seguimiento más que animar. La forma del marketing de una aplicación siempre va a ser el hecho de venderlo todo super lindo. Yo siempre digo que hay dos cosas: el vender la app y que te la descargues y tu tenerla en tu celular y decir, que increíble, la tengo. Y la otra es como sigo el proceso de los padres. Engancharlos, que se les puede ofrecer a los padres para engancharlos, pañales, bebe mundo, sumar puntos como la app de S&C, incentivos, que se la descarguen no es nada, se los debe mantener como clientes. Ver como engancharlo. Que en la app tenga una red para que ellos puedan llamar a la gente y contactar con ella.



## **ANEXO 2: DISEÑO DE GRUPO FOCAL**

Buenas noches, les agradecemos por su tiempo. El siguiente focus group busca conocer sus opiniones y percepciones sobre el cuidado infantil para nuestro proyecto de titulación. Les pedimos de favor que todos mantengan su cámara y micrófono encendidos.

### **Cuidado infantil en el hogar y teletrabajo**

1. ¿Qué tan importante es para ustedes el cuidado de sus hijos?
  - a. ¿Por qué?
2. ¿Actualmente se encuentra trabajando?
  - a. Si. ¿Bajo qué modalidad?
    - i. Presencial. ¿Cuándo realiza sus actividades laborales fuera de casa  
¿Quién cuida de su hijo?
      1. Familiares: Abuela, hermana, tía. ¿Usted le reconoce un valor monetario por estos cuidados?
      2. Niñera
    - ii. Teletrabajo.
      1. ¿Cómo funciona la logística en casa al momento de teletrabajar?
      2. ¿Quién cuida a sus hijos?
      3. ¿Cuál es su opinión sobre teletrabajar y cuidar de sus hijos al mismo tiempo?
      4. ¿Durante el teletrabajo ha tenido problemas de concentración por atender las necesidades de su niño/niña?
      5. ¿Qué hace para sobrellevar la situación de tener que realizar dos tareas al mismo tiempo: trabajar y cuidar a los niños?
        - a. ¿Cómo distribuye su tiempo?
      6. ¿Qué tipo de distracción tienen sus hijos actualmente?
        - a. Tablet, TV, internet, Netflix, video juegos
          - i. ¿Ha definido un tiempo límite para estas distracciones?
          - ii. ¿Qué siente al darle al niño este tipo de distracción?
            - b. Parque
              - i. ¿Con quién acude al parque?
              - ii. ¿Cuánto tiempo destina para esta actividad?
                - c. Cursos / vacacionales

- i. ¿Cuánto tiempo destina para esta actividad?

### **Percepción del servicio cuidado infantil**

- 7. ¿Cree necesitar ayuda extra en el cuidado de su niño o niña?
  - a. Sí/No
- i. ¿Por qué?
- 8. ¿Le gustaría contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil?
  - a. Sí. ¿Qué le gustaría que incluyera el servicio?
  - b. No. ¿Por qué?
- 9. ¿Qué lo motivaría a contratar este servicio a través de una app?
- 10. ¿Qué le preocupa de contratar este servicio a través de una app?
- 11. ¿Qué le brindaría seguridad y confianza para utilizar esta app?
  - a. Niñeras con experiencia
  - b. Certificación
  - c. Calificación / evaluación en la app de la niñera
- 12. ¿Es importante para usted que la persona que cuide a su niño/niña este certificada?
  - a. Sí/No
- i. ¿Por qué?
- 13. Imaginemos que usted descarga la app para usar el servicio y se le informa que la persona que está contratando tiene estudios de educación inicial ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora?
  - a. No sé... ¿y cuánto se está pagando por esto?
- i. Bueno supongamos que el servicio es de 1 hora a 2 horas ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?
- 14. ¿Con qué frecuencia contrataría este servicio?
  - a. 1 vez por semana, 2 veces por semana, 1 vez cada quincena, 1 vez al mes.
- 15. ¿Qué características desearía que tenga la aplicación?
  - i. Por ejemplo, fácil manejo, un panel didáctico, la hoja de vida de la educadora, puntuación, etc.
- 16. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información de este tipo de servicios?
  - a. ¿Y las redes sociales? ¿Cuáles redes sociales?

### **ANEXO 3: DISEÑO DE ENCUESTA**

#### **Encuesta de servicio geolocalizado para cuidado de niños y niñas**

**Estimados, estamos realizando un proyecto de investigación sobre servicios de cuidado infantil para el mercado de Guayaquil, Samborondón y Daule. Este servicio será realizado por personal calificado. Esta encuesta no tomará más de 3 minutos. Agradecemos su tiempo y colaboración.**

**1. ¿Es Ud. padre de familia?**

- a. Sí
- b. No

#### **B) Finaliza la encuesta**

**2. ¿Ud. Tiene hijos entre las edades de 3 meses a 12 años de edad?**

- a. Sí
- b. No

#### **B) Finalizar la encuesta**

**3. ¿Posee tarjeta de crédito y/o débito?**

- a. Sí
- b. No

**4. ¿Usa su tarjeta de crédito/débito en apps de su celular o en el internet?**

- a. Sí
- b. No

**5. El cuidado de mis hijos es importante para mí**

- a. Completamente verdadero
- b. Verdadero
- c. Ni falso, ni verdadero
- d. Falso
- e. Completamente falso

**6. ¿Actualmente se encuentra trabajando?**

- a. Si
- b. No

#### **B) Se va a la pregunta 10**

**7. ¿Bajo qué modalidad se encuentra trabajando?**

- a. Presencial
- b. Teletrabajo
- c. Presencial y Teletrabajo

**8. ¿Cuándo realiza sus actividades laborales fuera de casa o por teletrabajo ¿Quién cuida de su hijo?**

- a. Yo mismo
- b. Familiares (abuela, hermana, tía, prima/os.)
- c. Niñera

**9. ¿Cómo se siente al tener que teletrabajar y cuidar de sus hijos al mismo tiempo? (Seleccionar como máximo 3 alternativas)**

- a. Feliz
- b. Emocionado (a)
- c. Ansioso (a)
- d. Cansado (a)
- e. Estresado (a)

**10. ¿Qué tipo de distracción tienen sus hijos actualmente? (Seleccionar como máximo 3 alternativas)**

- a. Equipos tecnológicos (Tablet / celular)
- b. Plataformas de streaming (Netflix, Disney Plus, Amazon Prime)
- c. Video juegos
- d. Parque
- e. Cursos, vacacionales
- f. Centros de cuidado infantil
- g. Otros

**11. ¿Qué tan probable considera necesitar ayuda extra en el cuidado de su niño o niña?**

- a. Muy probable
- b. Probable
- c. Indiferente
- d. Poco probable
- e. Nada probable

**12. ¿Estaría dispuesto a contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil?**

- a. Sí

- b. No

**B) Se va a la pregunta 18**

**13. ¿Qué le gustaría que incluyera este servicio de cuidado infantil? (Seleccionar como máximo 3 alternativas)**

- a. Cuidados básicos (alimentación, limpieza)
- b. Juegos pedagógicos
- c. Desarrollo de habilidades cognitivas
- d. Desarrollo de actividades motrices
- e. Desarrollo del lenguaje

**14. ¿Con qué frecuencia contrataría este servicio?**

- a. 1 vez por semana
- b. 2 veces por semana
- c. 3 veces por semana
- d. 1 vez cada quincena
- e. 1 vez al mes

**15. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio por hora, si se le indica que la persona que está contratando tiene estudios de educación inicial y/o psicología?**

- a. De \$10 a \$12
- b. De \$13 a \$15
- c. De \$15 a \$17
- d. De \$18 a \$20
- e. Más de \$20

**16. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información de este tipo de servicio? (Seleccionar como máximo 3 alternativas)**

- a. Revista especializada
- b. Whatsapp
- c. Instagram
- d. Facebook
- e. Tik Tok

**17. En una escala del 1 al 5, siendo 1 la calificación más BAJA y 5 la más ALTA, valore la importancia de los siguientes atributos al momento de elegir un servicio de cuidado infantil:**

<b>Atributos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Precio					
Calidad del Servicio					
Cuidador con experiencia en cuidado infantil					
Cuidador especializado (con estudios en educación / psicología)					
Seguridad					
Atención personalizada					

## **DATOS DEL REPRESENTANTE DE FAMILIA**

### **18. Género**

- a. Masculino
- b. Femenino

### **19. Edad**

- a. 20 a 24 años
- b. 25 a 29 años
- c. 30 a 34 años
- d. 35 a 39 años
- e. 40 a 44 años
- f. 45 a 49 años
- g. 50 a 54 años

### **20. Estado civil**

- a. Soltero(a)
- b. Casado(a)
- c. Unión libre
- d. Divorciado(a)
- e. Viudo(a)

### **21. Ciudad a la que pertenece**

- a. Guayaquil
- b. Samborondón
- c. Daule "La Aurora"
- d. Vía a Daule

e. Vía a La Costa

**22. Máximo nivel de estudios completados**

- a. Postgrado/Maestría
- b. Superior o Universidad
- c. Secundaria completa
- d. Primaria completa
- e. Sin estudios

**23. NIVEL DE INGRESOS**

- a. Menos de \$500
- b. Entre \$500 y \$1000
- c. Entre \$1001 y \$1500
- d. Entre \$1501 y \$2000
- e. Más de \$2000

## **ANEXO 4: ENTREVISTAS PARA DESIGN THINKING**

El primer paso para la metodología del *design thinking* es empatizar, el objetivo es lograr el encaje perfecto entre lo que ofrece “Kangaroo” y lo que el consumidor quiere. Para conocer dicha conexión se aplicó entrevistas presenciales a madres de familia o por medio de llamadas por WhatsApp. En la siguiente sección se transcribe las respuestas de dichas entrevistas.

**Entrevista #1:** Mónica Georgina Palacios

**1. Durante la pandemia ¿En la empresa donde trabaja practicaron el teletrabajo? ¿Qué piensa sobre el teletrabajo?**

Si. Sigo en teletrabajo. Pienso que el teletrabajo es bueno para atender trabajo y familia sin un alto riesgo al contagio.

**2. ¿Tienes hijos? ¿Cuántos hijos tienes? ¿Edad?**

Si tengo 2 hijas de 6 y 9 años.

**3. ¿Qué hace para sobrellevar la situación de tener que realizar dos tareas al mismo tiempo: trabajar y cuidar a los niños? ¿Cómo distribuye su tiempo?**

Es difícil manejar ambas cosas. Sobre todo, porque el trabajo ha aumentado excesivamente y las clases de mis hijas están más exigentes que cuando eran presenciales. Lo que hago es distribuir mayor parte de mi tiempo en la mañana a los estudios de mis hijas y en la tarde dedicarme más a mi trabajo y hacer horas extras.

**4. ¿Se siente cómodo trabajando y cuidando a los niños?**

Siento alivio saber que mis hijas están bajo mi atención y cuidado y no en manos de alguien en que desconozco cómo lleva su bioseguridad por la pandemia.

**5. ¿Cree que necesita ayuda extra para cuidar a su bebé?**

Sí. Definitivamente necesito ayuda.

**6. ¿Qué opina de contratar a una persona con experiencia en cuidado de niños? ¿Qué opina de contratarlo por medio de una aplicación móvil?**

Sería bueno una ayuda extra, sin embargo, por cuestiones de pandemia me es imposible entregar mi entera confianza a alguien ajeno a mi familia y que entre a mi casa.

**7. ¿Contrataría por medio de una aplicación móvil a una niñera con experiencia y certificada? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora a esta niñera certificada?**

Sí. En medio de esta crisis \$2 por hora por hijo

**8. En caso de apoyar la idea de contratar a una niñera calificada por medio de una aplicación móvil, conteste:**

**¿Cómo te gustaría que esta aplicación estuviera diseñada? ¿Qué características esperas tener de la aplicación?**

Fácil manejo, asesoría de expertos, hoja de vida de la niñera, facilidades de pago y aceptación de tarjetas. Sugerencias y buzón de quejas. Acercamiento al cliente.

**Entrevista #2: Mónica Gisella Barberán**

**1. Durante la pandemia ¿En la empresa donde trabaja practicaron el teletrabajo? ¿Qué piensa sobre el teletrabajo?**

Sí, pienso que fue “yes” porque lo sigo haciendo, es lo mejor que me pudo haber pasado, porque así tengo tiempo para compartir con mi hijo, estar en la casa, ocuparme de las dos cosas. Al principio fue un poco difícil, luego me pude acoplar a este cambio.

**2. ¿Tienes hijos? ¿Cuántos hijos tienes? ¿Edad?**

Sí, un niño de 3 años.

**3. ¿Qué hace para sobrellevar la situación de tener que realizar dos tareas al mismo tiempo: trabajar y cuidar a los niños? ¿Cómo distribuye su tiempo?**

Al principio sí fue súper duro acostumbrarse y acoplarse. Normalmente el niño estaba acostumbrado a estar con más niños, tenía un horario. Ahora he establecido un horario para nosotros, me levanto en las mañanas hago parte del almuerzo y el desayuno, Dante se levanta, le doy el desayuno, mientras yo trabajo, después los dos almorzamos a la misma hora, aprovecho y lo baño y le doy la teta, en las tardes descansa, cuando ya se levanta, yo ya he terminado de trabajar. Otros días lo pongo hacer actividades como manualidades, hago una pausa activa para poder llevarlo al patio.

**4. ¿Se siente cómodo trabajando y cuidando a los niños?**

Ahora sí me siento cómoda, antes no estaba acostumbrada a pasar todo el día con el niño, pero ahora es diferente. Me siento feliz.

**5. ¿Cree que necesita ayuda extra para cuidar a su bebé?**

Sí necesitaría ayuda extra para los días que estoy a full, hay días en los que estoy muy a full en el trabajo y sí me encantaría tener una ayuda, para algunas tareas de mi hijo, tal vez una profesora, para que siga aprendiendo acorde a la edad de él.

**6. ¿Qué opina de contratar a una persona con experiencia en cuidado de niños? ¿Qué opina de contratarlo por medio de una aplicación móvil?**

Me parece genial contratar a alguien para cuidarlo por medio tiempo, me gustaría por medio de la app ya que por medio de ella se podría clasificar según su puntuación y experiencia, si es medio tiempo si es tiempo completo, todo depende del conocimiento y la paciencia de ellas.

**7. ¿Contrataría por medio de una aplicación móvil a una niñera con experiencia y certificada? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora a esta niñera certificada?**

Sí lo haría porque se supone que esta app solo acepta a personas que están certificadas y con experiencia y no a chicas cualquiera. No sé cuánto sería la hora, pero estaría dispuesta a pagar \$5 la hora.

**8. En caso de apoyar la idea de contratar a una niñera calificada por medio de una aplicación móvil, conteste:**

**¿Cómo te gustaría que esta aplicación estuviera diseñada? ¿Qué características esperas tener de la aplicación?**

Me encantaría que tenga un perfil de cada niñera, con comentarios de las personas que hayan trabajado con ellas, que ellas digan su edad, donde viven, esto es muy importante, y que sea de fácil manejo, también didáctico, por seguridad su hoja de vida sería lo más importante.

**Entrevista #3: Ana Paola Solís**

**1. Durante la pandemia ¿En la empresa donde trabaja practicaron el teletrabajo? ¿Qué piensa sobre el teletrabajo?**

Sí, pienso que el teletrabajo es algo frustrante, psicológicamente estaba frustrada, trabaje más de las 8 horas.

**2. ¿Tienes hijos? ¿Cuántos hijos tienes? ¿Edad?**

Sí, uno tiene 3 años.

**3. ¿Qué hace para sobrellevar la situación de tener que realizar dos tareas al mismo tiempo: trabajar y cuidar a los niños? ¿Cómo distribuye su tiempo?**

Parecía pulpo, me tocaba madrugar para dejar cocinando algo para poder dedicarme a las labores, después de nuevo atender a la niña y después de nuevo trabajar. En la mañana dedicarla a mi hija y después de esto solo a lo laboral, después en la tarde una hora dedicarle a mi hija después de nuevo volver a trabajar. Y en la noche también me toco trabajar.

**4. ¿Se siente cómodo trabajando y cuidando a los niños?**

Es un poquito engorroso, complicado.

**5. ¿Cree que necesita ayuda extra para cuidar a su bebé?**

Ufff vengan por favor, claro que la necesito. Necesito mucha ayuda.

**6. ¿Qué opina de contratar a una persona con experiencia en cuidado de niños? ¿Qué opina de contratarlo por medio de una aplicación móvil?**

Me parece viable, tiene sus pro y contras, de positivo es que debería ser una persona muy preparada y que me imagino que lo otorgan, lo negativo es que crea desconfianza una persona desconocida llegue al hogar.

**7. ¿Contrataría por medio de una aplicación móvil a una niñera con experiencia y certificada? ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora a esta niñera certificada?**

Si me garantizan todo eso, sí lo aceptaría, la contrataría. Estaría dispuesta a pagar \$5 la hora.

**8. En caso de apoyar la idea de contratar a una niñera calificada por medio de una aplicación móvil, conteste:**

**¿Cómo te gustaría que esta aplicación estuviera diseñada? ¿Qué características esperas tener de la aplicación?**

Que indique la edad, tipo de profesionalismo que tiene, que es preparada, si posee alguna discapacidad y cuál es la experiencia que tiene para cuidar a niños. Quiero que tenga un fácil manejo, que me enseñe la hoja de vida de la persona, y divertida.

**Entrevista #4: Annabelle Figueroa**

**1. ¿Qué piensa sobre el teletrabajo?**

Si lo práctico. Y pienso que tiene sus fortalezas y también tiene sus debilidades. Es una forma de trabajar distinta a la que estamos acostumbrados en nuestro país. Pero que nos ha permitido en este año de pandemia compartir mucho más con nuestras familias, con nuestros hijos, sin embargo, a la vez de tener aspectos positivos y bonitos, también es un desafío, es duro, es complejo, porque se está en la casa y bueno afortunadamente yo tengo el apoyo de mi esposo, con quien, nos dividimos las responsabilidades, pero la verdad es que creo que si no lo tuviera a él se me haría la vida imposible y sería prácticamente no factible poder trabajar.

## **2. ¿En la empresa donde trabaja practicaron el teletrabajo?**

Si, todo el tiempo. La universidad ha decidido que nos quedemos en casa teletrabajando hasta que todo mejore, hasta que haya una vacuna. Y esta modalidad la tendremos por unos 4 – 5 meses más.

## **3. ¿Tienes hijos? ¿Cuántos hijos tienes? ¿Edad?**

Si tengo 1 hija, se llama Valentina. Tiene 3 años 8 meses.

## **4. ¿Qué hace para sobrellevar la situación de tener que realizar dos tareas al mismo tiempo: trabajar y cuidar a los niños? ¿Cómo distribuye su tiempo?**

Como te dije yo tengo la suerte, la bendición de tener a mi esposo también teletrabajando, entonces, entre los dos nos dividimos. Cuando a él le toca trabajar yo me quedo con ella. Cuando él da sus clases, o cuando yo tengo reuniones, él se queda con Valentina. Y si ya las cosas se complican mucho y los 2 estamos ocupados a la vez, utilizamos a la televisión como niñera. Lo cual estoy totalmente en contra, antes de esta pandemia yo estaba totalmente en contra de usar la televisión, pero ahora me ha tocado usarlo porque no hay otra alternativa. Teníamos niñera hasta mayo de este año, pero la señora renunció, y fue lo mejor, ya que por toda esta situación que estamos viviendo en el país ha habido recortes salariales, las cosas se han complicado. Entonces, creo que fue lo mejor que pudo pasar. Y bueno, lo estamos sacando delante de esa forma así que cuando estamos los dos como locos, pues la televisión, no hay otra alternativa.

## **5. ¿Se siente cómodo trabajando y cuidando a los niños?**

No puedo decir que la palabra sea cómoda. Siento que es lo que hay y trato de encontrar el lado positivo a las cosas, a veces si me abrumo, pero creo que es

normal. Sin embargo, trato de ver el lado positivo que es estar con ella mucho más que antes.

**6. ¿Cree que necesita ayuda extra para cuidar a su bebé?**

Sí. Definitivamente me vendría bien una ayuda.

**7. ¿Qué opina de contratar a una persona con experiencia en cuidado de niños? ¿Qué opina de contratarlo por medio de una aplicación móvil?**

Me parece interesante, creo que hay momentos en que sí lo necesitaría. Valentina va a clases de piscina 3 veces por semana, pero son muy puntuales, he estado buscando servicios en redes, más que nada en Instagram para ver qué cosas quiero que haga y que se distraiga y que interactúe con otros niños, porque eso es algo super valioso y lo está perdiendo. Lastimosamente este año ha sido súper difícil, que ella pueda realmente interactuar con otros niños. Y no he encontrado realmente una empresa que brinde este tipo de cuidados. No quiero contratar de alguien a tiempo completo ya que ya salió la señora que tenía, pero creo que si fuera interesante que alguien viniera y jugara con ella, por lo menos que estuviera con ella 1 hora al día, 2 horas al día. Quizá alternado, 3 veces por semana para que interactúe con ella. Si fuera bonito.

**8. ¿Contrataría por medio de una aplicación móvil a una niñera con experiencia y certificada?**

Sí es una niñera con experiencia y certificada sí, sí la contrataría. Obviamente revisaría bien la aplicación, exigiría que realmente sea certificada. O sea, quisiera que hubiera evidencia de esto. Más que nada me gustaría que fuera gente que tuviera una carrera en educación. De párvulo o eso. Me parecería chévere.

**9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora a esta niñera certificada?**

Por hora \$10, \$12 hasta \$15 pero no más que eso.

**10. En caso de apoyar la idea de contratar a una niñera calificada por medio de una aplicación móvil, conteste: ¿Cómo te gustaría que esta aplicación estuviera diseñada? ¿Qué características esperas tener de la aplicación?**

Quisiera que fuera una aplicación amigable, que tuviera colores pasteles, que fuera fácil de manejar, que fuera funcional, que me diera rápido la información,

que no me diera tantas vueltas. Que se viera la foto de la chica, de la niñera, su edad, sus estudios, un poco de su vida, temas puntuales, pero para saber de donde es, cuantos años tiene, si tiene estudios de educación o que experiencia tiene cuidando a niños, y quizá un mensaje describiéndose ella y quizá debajo unas evaluaciones de la gente que ya haya contratado el servicio.

## **ANEXO 5: MAPA DE EMPATÍA**

# MAPA DE EMPATÍA

## SAY - ¿Qué dice?

- Definitivamente me vendría bien una ayuda.
- Por toda esta situación que estamos viviendo en el país ha habido recortes salariales.
- Lastimosamente este año ha sido super difícil que mi hija pueda interactuar con más personas.
- No quiero contratar de alguien a tiempo completo.

## DO - ¿Qué hace?

- Cuando las cosas se complican utilizamos la TV como niñera.
- Inscribí a mi hija en cursos de natación, 3 veces por semana, pero son muy puntuales.
- He buscado servicios en redes sociales que quiero que haga y se distraiga.
- Entre mi esposo y yo nos dividimos las tareas.

## THINK - ¿Qué piensa?

- Pienso que el teletrabajo es bueno para atender trabajo y familia sin un alto riesgo al contagio.
- Es súper valioso que mi hija interactúe con más personas, no necesariamente sólo sus papás, es algo que no quisiera que pierda.

## FEEL - ¿Qué siente?

- Siento que es lo que hay y que hay que buscarle el lado positivo a las cosas.
- A veces me abrumo, pero pienso que es normal.
- El lado positivo del teletrabajo es que puedo estar con mi hija mucho más que antes.

# MAPA DE EMPATÍA

## SAY - ¿Qué dice?

- Exigiría que la persona a a que estoy contratando sea realmente certificada.
- El trabajo ha aumentado y las clases de mi hija están más exigentes que cuando eran presenciales.
- El teletrabajo es lo mejor que me pudo haber pasado, porque así tengo tiempo para compartir con mi hijo.

## DO - ¿Qué hace?

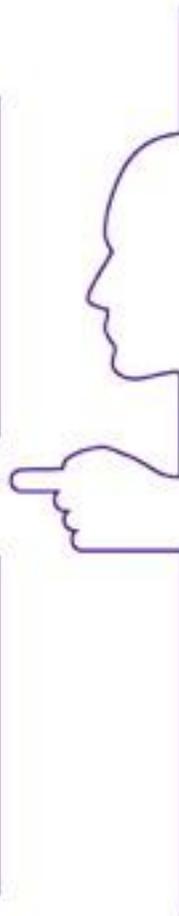
- Lo que hago es distribuir mayor parte de mi tiempo en la mañana para los estudios de mis hijas y en la tarde dedicarme al teletrabajo.
- He establecido un horario para nosotros.

## THINK - ¿Qué piensa?

- Sería interesante que alguien venga y jugara con ella por lo menos 1 o 2 horas al día.

## FEEL - ¿Qué siente?

- Es difícil manejar ambas cosas, tele trabajar y cuidar a mi hija.
- Me siento cómoda, antes no estaba acostumbrada a pasar todo el día con el niño, pero ahora es diferente. Me siento feliz.



# MAPA DE EMPATÍA

## SAY - ¿Qué dice?

- El teletrabajo es algo frustrante.
- Me encantaría tener una ayuda, para algunas tareas de mi hijo, tal vez una profesora, para que siga aprendiendo acorde a la edad de él.

## DO - ¿Qué hace?

- Lo pongo hacer actividades como manualidades.
- Me tocaba madrugar para dejar cocinando algo y así poder dedicarme a las labores, después de nuevo atender a la niña y después de nuevo trabajar.



## THINK - ¿Qué piensa?

- Me parece genial contratar a alguien para cuidarlo por medio tiempo, me gustaría que sea por medio de una app ya que por medio de ella se podría clasificar según su puntuación y experiencia.

## FEEL - ¿Qué siente?

- Siento alivio saber que mis hijas están bajo mi atención y cuidado y no en manos de alguien en que desconozco cómo lleva sus normas de bioseguridad por la pandemia.

## **ANEXO 6: ENTREVISTAS DE GRUPO PARA EL MODELO DE NEGOCIO.**

En la siguiente sección, se transcribe la entrevista al grupo focal, dicha entrevista fue realizada el 9 de diciembre del 2020, a las 20h00; este grupo fue conformado por nueve personas, entre ellos, dos moderadoras y siete padres de familia con niños de entre 3 meses a 12 años. Obtuvimos patrones que nos ayudará a la elaboración de nuestro modelo de negocio. Las preguntas se fueron modificando según al rumbo de la conversación, siguiendo el formato ya establecido.

### **CUIDADO INFANTIL EN EL HOGAR Y TELETRABAJO**

#### **1. ¿Qué tan importante es para ustedes el cuidado de sus hijos?**

Annabelle Figueroa: Para todo papá es primordial el cuidado de su hijo desde que nos convertimos en padres, es nuestra razón de ser. Damos lo mejor por velar por ellos.

##### **a. ¿Por qué?**

Eduardo Zorrilla: Por la simple razón que son nuestros hijos son nuestra sangre, son lo primordial del día a día.

Kitty Torres: Por la responsabilidad que tenemos desde el momento en que los concebimos.

#### **2. ¿Actualmente se encuentra trabajando?**

Todos responden sí.

##### **a. Si. ¿Bajo qué modalidad?**

Annabelle Figueroa: Teletrabajo.

Eduardo Zorrilla: Mixto, presencial y teletrabajo.

Kitty Torres: Presencial.

Luisa Fierro: Presencial.

Oswaldo Arauz: Teletrabajo.

Paulette Kozisek: Presencial.

María José Irala: Presencial.

- i. Presencial. ¿Cuándo realiza sus actividades laborales fuera de casa  
¿Quién cuida de su hijo?**

Kitty Torres: Una empleada o a veces mi esposo y mi suegra.

Eduardo Zorrilla: Mi mamá o mi suegra.

- 1. Familiares: Abuela, hermana, tía. ¿Usted le reconoce un valor monetario por estos cuidados?**

Kitty Torres: No, mi esposo no.

Eduardo Zorrilla: No, no me exigen sueldo.

- ii. Teletrabajo.**

- 1. ¿Cómo funciona la logística en casa al momento de teletrabajar?**

Annabelle Figueroa: En mi caso estamos mi esposo y yo, y lo que hacemos es turnarnos, nosotros somos docentes universitarios y cuando uno está dando clases el otro cuida a la bebé, cuando nos toca clases simultáneamente, en ese caso está la televisión, porque no nos queda de otra, era algo que no compartía el tema de la tecnología y la televisión para los niños, sin embargo, en la situación actual no nos queda otra, la única forma de distraerla es la televisión, tuvimos una niñera pero la seora renunció con todo el tema de la pandemia el tema económico también se complicó.

Eduardo Zorrilla: En mi caso es teletrabajo y presencial, mi esposa sí está en teletrabajo nos turnamos, también depende de la edad de la niña, mi hija tiene 7 años por tanto ella es más independiente. Cuando estamos ocupados ella está en su cuarto jugando, pero siempre bajo supervisiones periódicas.

- 3. ¿Qué métodos utilizan para la distracción de los niños?**

Annabelle Figueroa: Utilizamos la televisión con ciertos programas educativos y por su puesto bajo supervisión del papa y yo.

Eduardo Zorrilla: Mi hija tiene varios juguetes y la televisión, eso sería su distracción.

Paulette Kozisek: La niña tiene terapias de estimulación, media hora de gateo y juegos.

#### **4. ¿Qué sienten al darles a sus hijos estos artefactos tecnológicos?**

Eduardo Zorrilla: Bueno honestamente creo que, bueno no sé si la mayoría quisiera pasar más tiempo con ellos y que no sea el televisor o el celular. Pero lastimosamente es un mal necesario, porque la mayoría de las parejas trabaja, ¿qué se siente? La verdad yo he tenido un poco que irme amoldando a la situación y como ha llegado este tipo de tecnología a mi hija, por ejemplo: empezamos poniendo “YouTube” después nos dimos cuenta de “YouTube” no era recomendable, por muchas cosas, entonces decidimos quedarnos con la televisión por cable, porque hay más programas educativos, porque bien o mal YouTube estaba causando un tipo de alteración en sus emociones.

#### **5. ¿Los que llevan a los niños al parque cuanto tiempo le dedican a esta actividad?**

Luisa Fierro: La llevo con mi esposo y le dedicamos media hora a cuarenta y cinco minutos.

#### **6. ¿Cree necesitar ayuda extra en el cuidado de su niño o niña?**

##### **a. Sí/No**

##### **i. ¿Por qué?**

Annabelle Figueroa: Sí, porque es muy demandante y más cuando estás teletrabajando.

Paulette Kozisek: Sí porque cuidar a un niño es muy cansado. Cada acción necesita su tiempo y enseñarles, lo más pesado de ser papa es enseñarles, porque no sabe es una persona chiquita, que no sabe nada de lo que está haciendo, y tú le tiene que enseñar como se juega como se come. Es muy cansado.

**7. ¿Le gustaría contratar un servicio de cuidado infantil a domicilio y por horas, a través de una aplicación móvil?**

**a. Sí. ¿Qué le gustaría que incluyera el servicio?**

Paulette Kozisek: Yo tengo planes para el otro año que son servicios hospitalarios, por ende, uno como médico no tiene horarios, a veces un paciente te puede llegar a la una de la madrugada con una emergencia. Sí lo concedería, porque por ejemplo la persona con la que trabajo a veces me dice que quiere conseguir a una persona x que lo cuidó cuando era niño, pero yo no estoy de acuerdo porque yo la crianza de mi hijo yo la veo como que “no sabemos cuánto tiempo vamos a seguir en pandemia” así que aparte de todo esto no me sirve de nada que una persona común y corriente, lo esté cuidado pero no le esté enseñando nada, a parte yo tengo un pensamiento muy riguroso por ejemplo no me gusta ciertos comentarios y cosas así como que muy “vieja escuela”, como: “ay si que el niño solo juega con carritos o lo que sea”. Por ellos si me gustaría el proyecto que ustedes mencionan, porque son personas calificadas. Entonces si la aplicación por ejemplo me da opciones por ejemplo mi hijo usa chupón, se está quedando en el habla, me parecería funcional poder decirle a la terapeuta de lenguaje: “okey usted está calificada, puede venir dos veces por semana, para que haga un plan de trabajo con mi hijo o que vayan aumentando habilidades, porque los niños pequeños son esponjas entonces, yo sí pienso que uno como padres tiene que aprovechar ese momento porque no volverá a pasar de nuevo.

Annabelle Figueroa: A mí me gusta la idea, pero obviamente si me dices que va a hacer con personal calificado, no como una app que contratas a cualquier persona para cualquier servicio x, no, es el cuidado de tu hijo, entonces, yo lo aprovecharía para el tema del teletrabajo, porque sabiendo que yo estoy aquí a la final es un ambiente controlado. Mi esposo y yo estamos aquí, la persona puede venir no solo para cuidarla por lo que entiendo son personas que tienen un nivel profesional para los niños, no es simplemente que cuide el niño, sino que era hora o dos horas que va a estar con el bebé, le va a enseñar cosas, será un aprendizaje lúdico, no que solo voy a jugar con la niña y ya. Sino que hay un plus en lo que proponen por eso me parecería interesante.

Eduardo Zorrilla: Yo les daría el voto de confianza, obviamente creo que a todos no nos vendría mal una mano adicional, pero siempre y cuando el personal cumpla con las garantías necesarias para yo decir “ten aquí está mi tesoro enséñale algo”, siempre y cuando esté en un ambiente controlado, mientras mi esposa esté aquí o mi esposa o mi mama, las garantías tienen que ser muy verificables para decir “okey acepto”

Paulette Kozisek: Si ustedes lo ponen como una app, como un “Glovo” de profesionales para niños, ya que involucra en el ambiente “materno infantil” por ejemplo también lo podrías asociar a ciertos tipos de profesionales para que sean parte de tu aplicación para que te recomienden y te utilicen. A veces es muy necesario, yo trabajo con mamás posparto y nunca falta la mamita que me dice no puedo reagendar porque mi bebé tiene lactancia mixta y no puedo despegarme, no tengo con quien dejarla porque a mí mama la agota, del cero al doceavo mes uno tiene la posibilidad de por ejemplo decirle: sabe que tengo esta aplicación, ¿cómo va el desarrollo de su niño? ¿Qué tal si hacemos estimulación temprana? Y así llenamos ese hueco cuando tu suegra o tu mamá te pueden apoyar, ya que tienes a este profesional. Lo veo muy funcional porque cuando es madre en especial los primeros doce meses son muy demandantes, a veces veo que no se estimula, se podría poner una cartilla para profesionales sería super útil para personas que no saben que existen profesiones, ya que siempre se los llevan a los pediatras.

Luisa Fierro: Yo también les doy el voto de confianza per siempre que esté controlado por nosotros los papás. O por alguna persona de confianza.

#### **b. No. ¿Por qué?**

Kitty Torres: En mi caso, yo no, porque no sería efectivo, sería gastar dinero en mi caso mis hijos aun necesitan que los papas que estemos allí con ellos para que ellos presten atención a una clase virtual, en mi caso.

### **PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CUIDADO INFANTIL**

#### **8. ¿Qué lo motivaría a contratar este servicio a través de una app?**

Paulette Kozisek: A mí en lo personal lo veo como son profesionales no podemos confundirnos con que queremos que sean niñeras por muchas horas, porque obviamente el precio es muy diferente, lo vería en caso de algún apoyo esto es lo que me motivaría a mí a buscar un profesional en esta aplicación.

Annabelle Figueroa: Que sea una personal altamente cualificado que en la app tengan calificaciones para que la otra persona pueda ver que ellos ya han sido evaluados por otros padres por su servicio, esto es valiosos, sería chévere que se puedan aliar con universidades, para que se unan chicos de carreras de educación inicial, educación especial, párvulos, tener los logos de las universidades, que no sea una aplicación simplemente para conectarse, sino que le des valor. Y le das valor cuando le das respaldo a lo que tu estas ofertando.

Eduardo Zorrilla: A mí me motivaría las garantías, como lo que decía Annabelle, el aval de ciertas organizaciones reconocidas, que eso me va a dar la confianza de elegir la app.

Oswaldo Arauz: Si hablamos que este vamos a ser un servicio, uno siempre se guía por los comentarios de otros padres por ejemplo, más o menos así como un "Booking" pero de niñeras, entonces vas a ver cuántas estrellitas tiene si una o dos, en este caso ver que opción hay, esto es lo que me motivaría la confianza que hay de otros padres, cuanto seguidores tiene, eso validaría el servicio, al principio sería difícil, cuando se aplique o personas empiecen a utilizar que no sean de tu circulo, recién empezaría a ver la validación ya que es un tema difícil. Ya que es alguien nuevo que va a entrar tu casa.

**9. ¿Es importante para usted que la persona que cuide a su niño/niña este certificada?**

**a. Sí/No**

**i. ¿Por qué?**

Todos responden que sí, porque es lo único que les daría la confianza de utilizar la app.

**10. Imaginemos que usted descarga la app para usar el servicio y se le informa que la persona que está contratando tiene estudios de educación inicial ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora?**

Kitty Torres: La verdad yo tengo hijos chiquitos, no estoy al tanto de cuanto te cuesta un profesor particular.

Annabelle Figueroa: Por ejemplo, un profesor particular tiene una tarifa de \$15 a \$20, estamos hablando de chicos y chicas, que están estudiando estas carreras se les podría pagar un rango de \$8 a \$12. Esa es mi opinión.

Oswaldo Arauz: Bueno si tus haces un presupuesto y dices “bueno saldré esta noche” o tal vez tienes una reunión muy importante, o estas en teletrabajo necesitas alguien que te lo cuide de \$8 a \$12 no suena mal, pero esto es solo para una ocasión importante. Como una salida.

Luisa Fierro: Yo pagaría \$10 la hora.

Eduardo Zorrilla: Yo pagaría \$12 la hora. Yo sí lo pagaría.

Paulette Kozisek: Sí yo también lo veo, pagaría de \$12 a \$15. Por el hecho de que son estudiantes me imagino que son como pasantías, pero me parece un valor justo.

### **11. ¿Con qué frecuencia contrataría este servicio?**

Paulette Kozisek: Depende de la finalidad, por ejemplo, como una necesidad de algo rápido, si lo contratara 3 veces por semana, pero si es una habilidad que quiero reforzar lo contrataría 1 vez por semana. O cada quince días.

Eduardo Zorrilla: Yo lo contrataría una vez cada quince días, enfocado a un tema de emergencia.

Annabelle Figueroa: Si fuera un tema de reforzar habilidades, yo creería que una dos veces por semana, sesiones de una o dos horas, porque los niños por ejemplo mi caso es particular porque los dos estamos teletrabajando y no tenemos a más nadie y a veces la niña quiere pintar y nosotros no teneos tiempo, entonces sería muy valioso que esa persona que ha estudiado para educar niño que tiene ese conocimiento, venga dos horas creería que si vale la pena. Yo la estaba llevando a mi hija a clases de natación para que se distraiga entonces yo pago un valor de \$150 para las tres veces por semana para que haga un deporte o algo, porque a ella si le ha afectado el tema de la pandemia, para mí los niños

son los más afectados, porque esta es la edad para aprender habilidades sociales y no pueden hacerlo por estar encerrados en la casa y la únicas personas con que interactúan son sus papás, para mí el servicio si sería valioso, porque siempre estoy buscando que hacer. Yo sí le veo sentido a lo que proponen.

Oswaldo Arauz: Nosotros siempre tenemos muchas reuniones, para mí dependería del ritmo de trabajo, pero sí creo que una o dos veces a la semana. Para que juegue interactúe y vea a otra cara.

## **12. ¿Qué características desearía que tenga la aplicación?**

Oswaldo Arauz: Que sea amigable, tenga comentarios de otros padres con experiencia, un catálogo de servicios, personal con habilidades artísticas, no solo el servicio de cuidados sino refuerzos de habilidades, profesores de inglés.

Paulette Kozisek: A mí me gustaría ver el perfil de la persona, como “LinkedIn”, que tenga una descripción de personalidades, para saber esto, ya que no vamos a conocerlas sino a seleccionar con basa en estos perfiles para ver qué tan amables son que tan lúdicas son o si son serias.

Annabelle Figueroa: Estoy de acuerdo con Oswaldo y Paulette, tienen que ver cuando ya la diseñen, la conceptualización tiene que ser muy amigable, con colores pasteles por ejemplo algo que te recuerde a tu bebé. Fácil de manejar, funcionalidad, que ella en la aplicación pueda ir subiendo ejemplos de su trabajo. Para que la educadora venda su servicio, en nuestro país es difícil ver esto, en países como en estados unidos vemos más esto, en ecuador aun contamos con nuestras madres o suegras. Entonces hemos estado esquivando este tipo de servicios. Sería chévere para las chicas que estudian estas carreras, porque en los primeros años es difícil conseguir trabajo.

Eduardo Zorrilla: Estoy de acuerdo con todo lo que han hablado, también sería bueno una galería videos, presentar el perfil de las niñeras, que pueda presentar que habilidades pueden ofrecer a los niños no tan técnico sino amigable y entendible para nosotros los padres, quizás algo así.

Kitty Torres: También sería bueno poner un caso de éxito, evidencias. Demostrar a través de videos.

Eduardo Zorrilla: Sin olvidar la autorización de los padres para proyectar los videos ya que es penado.

**13. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información de este tipo de servicios?**

María José: Redes sociales, correo.

Annabelle Figueroa: A través de Instagram porque es aplicación que más busco, a través de red en especial en Instagram.

Oswaldo Arauz: a través de Tiktok.

Kitty Torres: tienen que hacer un buen plan para la difusión, darlo a conocer a muchos mamás y papás. Al nicho específico o Google.