

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

MODALIDAD DE PLAN DE NEGOCIOS

“BABY KIDS - ALQUILER DE PRENDAS INFANTILES”

POSTULANTES: FLORES ARANCIBIA SANDY GRISELDA

KHUNO BARRERA NORHA

TUTOR: LIC. VALDA VILLAVICENCIO JORGE MARCELO

La Paz – Bolivia

2024

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi proyecto de grado a Dios, el que me ha dado fortaleza para continuar y no rendirme en los malos momentos y por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Rosario Barrera, por ser la persona que me ha acompañado durante mi carrera profesional. A mi padre Juan de Dios khuno, por haberme brindado su apoyo incondicional y ser el pilar fundamental en el trayecto de mi carrera profesional. A mis hermanos Ana Rosa y Alvaro, porque siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo.

Norha Khuno Barrera

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza de seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presentaron en el camino y por haberme permitido terminar mi carrera profesional. a mi esposo Jonathan Rojas Silva, hijos Valentina Rojas y Daniel Rojas, por estar siempre a mi lado.

Sandy Griselda Flores Arancibia

AGRADECIMIENTO

Agradecidas con Dios, por habernos dado fuerza y valor para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra carrera universitaria.

Agradecemos también a nuestra familia, especialmente a nuestros padres, hermanos, esposo e hijos, ellos han contribuido de forma positiva para realizar el proyecto, siempre con palabras de aliento en momentos difíciles y disposición de apoyarnos a lo largo de nuestra formación profesional.

A nuestro tutor, licenciado Jorge Marcelo Valda Villavicencio, por su tolerancia, orientación y su constante apoyo para la realización y culminación del presente trabajo.

A nuestros docentes de la carrera de Administración de Empresas por la enseñanza que nos brindaron a lo largo de los años.

Agradecidas con la Universidad Mayor de San Andres, Facultad de Ciencias Económicas y financieras y con nuestra carrera Administración de Empresas, por abrimos las puertas y brindarnos la oportunidad de avanzar en la carrera profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

Baby Kids es una iniciativa pionera en la ciudad de La Paz, Bolivia, especializada en el alquiler de ropa infantil, diseñada para proporcionar una solución económica y sostenible para vestir a los niños con prendas de alta calidad y diseño. Con un enfoque en la comodidad, la accesibilidad y la promoción de prácticas responsables con el medio ambiente, Baby Kids se destaca en el mercado de moda infantil por su compromiso con la innovación y la satisfacción del cliente.

El servicio de Baby Kids ofrece un amplio catálogo de prendas que abarca desde ropa casual hasta outfits para ocasiones especiales. Mediante un proceso de alquiler simple y eficiente, las familias pueden mantener actualizado el guardarropa de sus hijos sin incurrir en costos elevados. La plataforma en línea de Baby Kids facilita la selección y reserva de prendas, garantizando una experiencia de usuario fluida y satisfactoria.

El mercado objetivo de Baby Kids está compuesto por familias urbanas que valoran la calidad y el estilo en la vestimenta de sus hijos, así como la sostenibilidad ambiental. La empresa se dirige a padres que buscan alternativas económicas sin comprometer la calidad de vida de sus hijos, mientras también consideran la reducción del impacto ambiental de la moda infantil.

La propuesta de valor de Baby Kids se fundamenta en tres pilares clave: variedad y calidad de productos, conveniencia del servicio de alquiler y compromiso con valores sociales y ambientales. Al ofrecer un amplio surtido de prendas adaptadas a diferentes estilos y ocasiones, la empresa asegura que los niños estén bien vestidos en todo momento. La simplicidad del proceso de alquiler permite a las familias gestionar fácilmente el vestuario de sus hijos, reforzando su posición como líderes en el sector.

Para llegar a su público objetivo, Baby Kids implementa estrategias de marketing digital que enfatizan su oferta única de alquiler de ropa infantil. A través de campañas en redes sociales, colaboraciones con influencers locales y eventos comunitarios, la empresa comunica su compromiso con la moda sostenible y

promueve los beneficios económicos y ambientales del alquiler frente a la compra de prendas nuevas.

En términos financieros, Baby Kids ha evaluado su proyecto mediante análisis de Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR), obteniendo resultados positivos que respaldan la viabilidad y rentabilidad del negocio a largo plazo. La inversión inicial requerida se ha destinado principalmente a la adquisición de inventario y lanzamiento de campañas de marketing.

El cálculo del VAN de Bs. 78.339.03 ha demostrado que el proyecto generará retornos significativos sobre la inversión inicial, considerando los ingresos proyectados por el alquiler de prendas y los costos operativos estimados. Asimismo, la TIR de 19.37% obtenida indica que el rendimiento del proyecto supera la tasa de descuento del 13.07% aplicada, lo que refleja una inversión sólida y atractiva para potenciales inversores interesados en apoyar la expansión y desarrollo continuo de Baby Kids.

Baby Kids se posiciona como una respuesta innovadora y responsable a las necesidades de las familias modernas en La Paz, con un compromiso firme hacia la sostenibilidad y la satisfacción del cliente. La empresa está comprometida a seguir creciendo y mejorando para cumplir con las expectativas de sus clientes y contribuir activamente a un futuro más sostenible en la industria de la moda infantil.



ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	1
2. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO	3
2.1. NATURALEZA DE LA EMPRESA.....	3
2.2. EL CONCEPTO DEL NEGOCIO.....	4
2.3. EL SERVICIO Y SU GENERACIÓN DE VALOR	5
2.3.1. El servicio	5
2.3.2. Generación de Valor.....	5
2.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA.....	8
2.4.1. Misión	8
2.4.2. Visión.....	8
2.4.3. Principios, Valores y Claves de Gestión	9
2.5. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO	13
2.5.1. Las Cinco Fuerzas de Porter	13
2.5.2. Análisis FODA	19
2.5.3. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).....	21
2.6. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	22
2.6.1. Análisis Pestel	22
2.6.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)	37
2.7. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y EMPRESARIALES	38
2.7.1. Estrategias Competitivas	40
2.7.2. Estrategias Empresariales.....	41
2.8. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.....	42
3. PLAN DE MERCADO	44
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO, MERCADO TÉCNICO.....	44



3.1.1. Servicio.....	45
3.1.2. Satisfacción de Necesidades y/o Deseo.....	45
3.2. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	47
3.2.1. Tipo de Investigación.....	47
3.2.2. Tipo de Enfoque.....	48
3.2.3. Técnica de Investigación.....	48
3.2.4. Segmentación del Mercado.....	48
3.2.5. Población.....	51
3.2.6. Muestra.....	52
3.3. LA COMPETENCIA.....	53
3.4. ESTRUCTURA Y DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA.....	54
3.4.1. Competencia Directa.....	55
3.4.2. Competencia Indirecta.....	56
3.5. BARRERAS DE ENTRADA Y SALIDA.....	59
3.5.1. Barreras de Entrada.....	59
3.5.2. Barreras de Salida.....	60
3.6. MERCADO POTENCIAL.....	60
3.7. MERCADO DISPONIBLE.....	62
3.8. MERCADO EFECTIVO.....	64
3.9. MERCADO OBJETIVO.....	66
3.10. POTENCIAL DE VENTAS.....	66
3.10.1. Pronostico de Ventas.....	68
3.10.2. Demanda Temporal.....	69
3.11. PARTICIPACIÓN DEL MERCADO.....	71
3.12. EL CLIENTE OBJETIVO.....	72



3.13.	COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR.....	72
3.13.1.	Influencias Externas sobre el Comportamiento del Consumidor	74
3.13.2.	Influencias Internas sobre el Comportamiento de Compra.....	75
3.13.3.	Enfoques de Decisión de Compra.....	76
4.	PLAN DE MARKETING	78
4.1.	OBJETIVOS DE MARKETING	78
4.1.1.	Objetivo General.....	78
4.1.2.	Objetivos Específicos	79
4.2.	IMAGEN VISUAL	79
4.2.1.	Marca.....	79
4.2.2.	Logo.....	80
4.3.	MARKETING MIX.....	81
4.3.1.	Estrategias de Producto/Servicio.....	82
4.3.2.	Estrategias de Precio.....	98
4.3.3.	Estrategias de Plaza.....	104
4.3.4.	Estrategias de Promoción.....	107
4.3.5.	Estrategias Personas.....	157
4.3.6.	Estrategia Procesos.....	158
4.3.7.	Estrategias de Sensibilización	158
4.4.	CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO.....	159
4.4.1.	Introducción	159
4.4.2.	Crecimiento	160
4.4.3.	Madurez.....	161
4.4.4.	Declive.....	162
5.	PLAN DE OPERACIONES (PRODUCCIÓN)	163



5.1.	DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO.....	163
5.1.1.	Diseño de Servicio.....	164
5.1.2.	Desarrollo del Servicio.....	165
5.1.3.	Descripción Técnica	166
5.1.4.	Descripción Funcional	168
5.2.	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	168
5.2.1.	Categoría de Ropa de Bebés de 0 A 12 meses	169
5.2.2.	Diseños para Niños de 1 a 5 años.....	171
5.2.3.	Diseños para Niños de 6 a 12 años.....	174
5.3.	PROCESO DE SERVUCIÓN	176
5.3.1.	Entrada	177
5.3.2.	Proceso	178
5.3.3.	Salida.....	178
5.3.4.	Retroalimentación.....	178
5.4.	TIPOS DE PROCESO.....	179
5.4.1.	Diagrama de Ensamble	179
5.4.2.	Soporte Físico.....	181
5.4.3.	Soporte Virtual.....	182
5.4.4.	Desarrollo de Atención Física de Alquiler de la Prenda.....	183
5.4.5.	Desarrollo de Atención Virtual de Alquiler de la Prenda	185
5.4.6.	Retorno de la Prenda y Lavado	186
5.5.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO DE SERVUCIÓN.....	188
5.6.	DESCRIPCIÓN DE FASES Y TAREAS POR PUESTO DE TRABAJO Y SERVUCIÓN	191
5.6.1.	Diagrama de Flujo del Proceso desde la obtención de la Mercadería hasta el Alquiler de las Prendas	193



5.7.	PERSONAL DE OPERACIONES	194
5.7.1.	Funciones Genéricas del Personal de Operaciones.....	194
5.7.2.	Puestos para el Área de Operaciones en Baby Kids	195
5.8.	MAQUINAS, EQUIPOS Y OTROS SIMILARES.....	196
5.8.1.	Descripción de Maquinaria y Equipo	196
5.9.	PROVEEDORES.....	211
5.10.	PLANTA.....	213
5.10.1.	Tamaño y Capacidad de Cálculo de Producción.....	213
5.10.2.	Localización de la Planta.....	214
5.10.3.	Layout Distribución de Planta.....	221
6.	PLAN FINANCIERO	231
6.1.	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....	231
6.2.	ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES	231
6.2.1.	Activos Fijos.....	231
6.2.2.	Activos Intangibles.....	233
6.3.	ACTIVO DIFERIDO.....	234
6.3.1.	Amortización Activos Diferidos	234
6.4.	CAPITAL DE TRABAJO.....	235
6.4.1.	Gastos para Capital de Trabajo.....	235
6.5.	ESTRUCTURA DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO	235
6.6.	SOCIOS	236
6.7.	PRESUPUESTO DE OPERACIONES.....	236
6.7.1.	Inventario.....	236
6.7.2.	Insumos	238
6.7.3.	Alquileres.....	238



6.7.4.	Servicios Básicos.....	239
6.7.5.	Fletes.....	239
6.7.6.	Material de Escritorio.....	239
6.7.7.	Formularios y declaración de planillas.....	240
6.7.8.	Planilla de Sueldos y Salarios.....	241
6.7.9.	Aportes Patronales.....	242
6.7.10.	Publicidad.....	243
6.8.	PRÉSTAMO BANCARIO.....	243
6.9.	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	244
6.10.	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	247
6.10.1.	Cálculo del Margen de Beneficio Neto.....	248
6.11.	FLUJO DE CAJA PROYECTADO.....	251
6.12.	EVALUACIÓN FINANCIERA (VAN Y TIR).....	253
6.12.1.	Tasa de Descuento.....	253
6.12.2.	Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR).....	253
6.13.	SUPUESTOS Y ESCENARIOS.....	255
6.13.1.	ESCENARIO PESIMISTA.....	255
6.13.2.	ESCENARIO OPTIMISTA.....	258
7.	PLAN ADMINISTRATIVO Y LEGAL.....	261
7.1.	ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	261
7.1.1.	Estructura Organizacional.....	261
7.1.2.	Procedimiento Técnico Administrativo.....	263
7.1.3.	Selección y Reclutamiento.....	263
7.1.4.	Programa de Capacitación.....	264
7.2.	ORGANIZACIÓN LEGAL.....	272



7.2.1.	Tamaño de Unidad Económica y Tipo Societario de la Empresa	272
7.2.2.	Personería Jurídica.....	273
7.2.3.	Seprec	274
7.2.4.	Servicio Nacional de Impuestos Nacionales (SIN).....	275
7.2.5.	Licencia de Funcionamiento	276
7.2.6.	Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social	277
7.2.7.	Seguridad Social a Corto Plazo	277
7.2.8.	Servicio Nacional de Propiedad Intelectual	280
7.2.9.	Resumen de los Gastos de Constitución.....	281
8.	CONCLUSIONES	283
9.	RECOMENDACIONES.....	284
	ANEXOS	285
	BIBLIOGRAFÍA	312



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Las 5 fuerzas de Porter	13
Figura N° 2: Variación del PIB por actividad económica – Enero a Marzo de 2023	25
Figura N° 3: Variables Macroeconómicas, 2020 – 2023	26
Figura N° 4: Proyección de Población entre 0 a 14 años, Bolivia	28
Figura N° 5: Eventos especiales	63
Figura N° 6: Alquiler de ropa infantil.....	65
Figura N° 7: Potencial de ventas	67
Figura N° 8: Toma de decisiones	76
Figura N° 9: Logo	80
Figura N° 10: Características de las prendas.....	82
Figura N° 11: Packaging	106
Figura N° 12: Página de Facebook	108
Figura N° 13: Opciones de la página.....	109
Figura N° 14: Alcance y visibilidad	109
Figura N° 15: Interacción.....	110
Figura N° 16: Gestión especializada	111
Figura N° 17: Perfil de Instagram	111
Figura N° 18: Perfil atractivo.....	112
Figura N° 19: Contenido atractivo.....	113
Figura N° 20: Frecuencia	113
Figura N° 21: Historias y Reels	114
Figura N° 22: Hashtags	115
Figura N° 23: Colaboraciones	115
Figura N° 24: Menciones.....	116
Figura N° 25: Mensajes directos	117
Figura N° 26: Perfil de Tik Tok	118
Figura N° 27: Videos divertidos	119
Figura N° 28: Desafíos	119
Figura N° 29: Colaboraciones	120



Figura N° 30: Uso de filtros	121
Figura N° 31: Mensajes Directos.....	122
Figura N° 32: Perfil de WhatsApp.....	123
Figura N° 33: Opción de WhatsApp	124
Figura N° 34: Catálogo de WhatsApp	124
Figura N° 35: Mensajes de WhatsApp	125
Figura N° 36: Encuestas en WhatsApp	126
Figura N° 37: Perfil de Pagina Web.....	128
Figura N° 38: Opciones de la página web	128
Figura N° 39: Opción 1 de la página web.....	129
Figura N° 40: Opción 2 de la página web.....	129
Figura N° 41: Opción 3 de la página web.....	130
Figura N° 42: Opción 4 de la página web.....	130
Figura N° 43: Diseño visual	132
Figura N° 44: Mensaje claro	132
Figura N° 45: Información esencial	133
Figura N° 46: Descuentos	134
Figura N° 47: Llamadas a la acción.....	134
Figura N° 48: Información sobre sostenibilidad.....	135
Figura N° 49: Imágenes divertidas y creativas	136
Figura N° 50: Código QR	136
Figura N° 51: Diseño atractivo.....	138
Figura N° 52: Imágenes encantadoras.....	138
Figura N° 53: Mensaje claro	139
Figura N° 54: Mensajes destacados.....	140
Figura N° 55: Descuento en la publicidad	141
Figura N° 56: Información del local	142
Figura N° 57: Cupones para fechas festivas	144
Figura N° 58: Ciclo de Vida del Producto o Servicio	159
Figura N° 59: Atuendos para bebés	171
Figura N° 60: Atuendo para niños de 1 a 5 años.....	174



Figura N° 61: Atuendos para niños de 6 a 12 años.....	176
Figura N° 62: Proceso de Servucción	177
Figura N° 63: Diagrama de ensamble	181
Figura N° 64: Soporte físico	182
Figura N° 65: Soporte virtual	183
Figura N° 66: Atención física.....	184
Figura N° 67: Atención virtual.....	185
Figura N° 68: Retorno de la prenda y lavado	187
Figura N° 69: Servucción	188
Figura N° 70: Diagrama de flujo de proceso	193
Figura N° 71: Macro localización.....	215
Figura N° 72: Ubicación	218
Figura N° 73: Instalaciones de Baby Kids	220
Figura N° 74: Layout	221
Figura N° 75: Organigrama	262



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis FODA	19
Tabla N° 2: Matriz de evaluación de factores internos.....	21
Tabla N° 3: Matriz EFE	37
Tabla N° 4: Segmentación mercado	50
Tabla N° 5: Población Objetivo	52
Tabla N° 6: Competencia Directa	55
Tabla N° 7: Competencia Indirecta	58
Tabla N° 8: Calculo de personas	61
Tabla N° 9: Eventos especiales	63
Tabla N° 10: Alquilar ropa infantil	64
Tabla N° 11: Potencial de ventas.....	67
Tabla N° 12: Pronostico de ventas	68
Tabla N° 13: Fechas festivas	69
Tabla N° 14: Detalle de prendas.....	83
Tabla N° 15: Descripción de prendas	90
Tabla N° 16: Descripción del servicio	97
Tabla N° 17: Precios de prendas	99
Tabla N° 18: Precio por paquetes.....	103
Tabla N° 19: Tarifas de delivery.....	105
Tabla N° 20: Costo de Packaging.....	107
Tabla N° 21: Costo Facebook.....	108
Tabla N° 22: Costo de Instagram.....	116
Tabla N° 23: Costo de Tik Tok.....	122
Tabla N° 24: Costo de la página web	127
Tabla N° 25: Costo de volantes	137
Tabla N° 26: Costo de afiches	143
Tabla N° 27: Costo de la impresión de cupones.....	145
Tabla N° 28: Descuentos por membresías	145
Tabla N° 29: Paquetes especiales.....	147
Tabla N° 30: Estrategia de Promoción Intensiva	155



Tabla N° 31: Categoría de ropa para bebés	170
Tabla N° 32: Categoría de ropa para niños de 1 a 5 años.....	172
Tabla N° 33: Atuendos para niños de 6 a 12 años	175
Tabla N° 34: Personal de operaciones	195
Tabla N° 35: Descripción taburete	196
Tabla N° 36: Descripción escritorio.....	197
Tabla N° 37: Descripción silla giratoria	197
Tabla N° 38: Descripción silla ergonómica	198
Tabla N° 39: Descripción mesa de costura.....	198
Tabla N° 40: Descripción espejo de madera	199
Tabla N° 41: Descripción percheros	199
Tabla N° 42: Descripción estante de metal.....	200
Tabla N° 43: Descripción repisas.....	200
Tabla N° 44: Descripción vidrio templado.....	201
Tabla N° 45: Descripción plancha.....	201
Tabla N° 46: Descripción maniquí	202
Tabla N° 47: Descripción bustos para diseño.....	202
Tabla N° 48: Descripción colgares de ropa	203
Tabla N° 49: Descripción de agujas de maquina.....	203
Tabla N° 50: Descripción cinta métrica.....	204
Tabla N° 51: Descripción alfileres.....	204
Tabla N° 52: Descripción tacho de basura	205
Tabla N° 53: Descripción escoba y alizador	205
Tabla N° 54: Descripción botiquín	206
Tabla N° 55: Descripción extintor	206
Tabla N° 56: Descripción computadora	207
Tabla N° 57: Descripción lavadora a vapor	207
Tabla N° 58: Descripción secadora	208
Tabla N° 59: Descripción máquina de coser.....	208
Tabla N° 60: Descripción televisor.....	209
Tabla N° 61: Descripción impresora	209



Tabla N° 62: Descripción celular.....	210
Tabla N° 63: Descripción detector de billetes falsos.....	210
Tabla N° 64: Descripción cámaras.....	211
Tabla N° 65: Capacidad de servucción.....	213
Tabla N° 66: Puntuación de lugares.....	216
Tabla N° 67: Puntuación de zonas.....	217
Tabla N° 68: Análisis de la planta de distribución.....	224
Tabla N° 69: Funcionamiento de la planta de distribución.....	227
Tabla N° 70: Presupuesto de inversión.....	231
Tabla N° 71: Activos fijos.....	232
Tabla N° 72: Activos Intangibles.....	233
Tabla N° 73: Depreciación activos fijos.....	233
Tabla N° 74: Activo diferido.....	234
Tabla N° 75: Amortización activos diferidos.....	234
Tabla N° 76: Gastos para capital de trabajo.....	235
Tabla N° 77: Inversión y financiamiento.....	235
Tabla N° 78: Socios.....	236
Tabla N° 79: Inventario.....	236
Tabla N° 80: Insumos.....	238
Tabla N° 81: Alquileres.....	238
Tabla N° 82: Servicios básicos.....	239
Tabla N° 83: Fletes.....	239
Tabla N° 84: Material de escritorio.....	239
Tabla N° 85: Formulación y declaración de planillas.....	240
Tabla N° 86: Planilla de sueldos y salarios.....	241
Tabla N° 87: Aportes patronales.....	242
Tabla N° 88: Publicidad.....	243
Tabla N° 89: Préstamo bancario.....	243
Tabla N° 90: Periodos.....	244
Tabla N° 91: Punto de equilibrio.....	244
Tabla N° 92: Estado de resultados proyectado.....	247



Tabla N° 93: Margen Beneficio Neto	249
Tabla N° 94: Flujo de caja proyectado	251
Tabla N° 95: Tasa de descuento.....	253
Tabla N° 96: Valor Actual Neto	253
Tabla N° 97: Estado de resultado	255
Tabla N° 98: Flujo de caja proyectado.....	257
Tabla N° 99: Escenario pesimista.....	257
Tabla N° 100: Estado de resultados	258
Tabla N° 101: Flujo de caja proyectado.....	260
Tabla N° 102: Escenario optimista.....	260
Tabla N° 103: Manual de funciones Gerente General	265
Tabla N° 104: Manual de funciones Contador	266
Tabla N° 105: Manual de funciones Asiste Administrativo.....	267
Tabla N° 106: Manual de funciones Vendedor	268
Tabla N° 107: Manual de funciones costurero	269
Tabla N° 108: Manual de funciones operario.....	271
Tabla N° 109: Activos diferidos.....	281



1. RESUMEN EJECUTIVO

Baby Kids es una iniciativa pionera en la ciudad de La Paz, Bolivia, especializada en el alquiler de ropa infantil, diseñada para proporcionar una solución económica y sostenible para vestir a los niños con prendas de alta calidad y diseño. Con un enfoque en la comodidad, la accesibilidad y la promoción de prácticas responsables con el medio ambiente, Baby Kids se destaca en el mercado de moda infantil por su compromiso con la innovación y la satisfacción del cliente.

El servicio de Baby Kids ofrece un amplio catálogo de prendas que abarca desde ropa casual hasta outfits para ocasiones especiales. Mediante un proceso de alquiler simple y eficiente, las familias pueden mantener actualizado el guardarropa de sus hijos sin incurrir en costos elevados. La plataforma en línea de Baby Kids facilita la selección y reserva de prendas, garantizando una experiencia de usuario fluida y satisfactoria.

El mercado objetivo de Baby Kids está compuesto por familias urbanas que valoran la calidad y el estilo en la vestimenta de sus hijos, así como la sostenibilidad ambiental. La empresa se dirige a padres que buscan alternativas económicas sin comprometer la calidad de vida de sus hijos, mientras también consideran la reducción del impacto ambiental de la moda infantil.

La propuesta de valor de Baby Kids se fundamenta en tres pilares clave: variedad y calidad de productos, conveniencia del servicio de alquiler y compromiso con valores sociales y ambientales. Al ofrecer un amplio surtido de prendas adaptadas a diferentes estilos y ocasiones, la empresa asegura que los niños estén bien vestidos en todo momento. La simplicidad del proceso de alquiler permite a las familias gestionar fácilmente el vestuario de sus hijos, reforzando su posición como líderes en el sector.

Para llegar a su público objetivo, Baby Kids implementa estrategias de marketing digital que enfatizan su oferta única de alquiler de ropa infantil. A través de campañas en redes sociales, colaboraciones con influencers locales y eventos comunitarios, la empresa comunica su compromiso con la moda sostenible y



promueve los beneficios económicos y ambientales del alquiler frente a la compra de prendas nuevas.

En términos financieros, Baby Kids ha evaluado su proyecto mediante análisis de Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR), obteniendo resultados positivos que respaldan la viabilidad y rentabilidad del negocio a largo plazo. La inversión inicial requerida se ha destinado principalmente a la adquisición de inventario y lanzamiento de campañas de marketing.

El cálculo del VAN de Bs. 78.339.03 ha demostrado que el proyecto generará retornos significativos sobre la inversión inicial, considerando los ingresos proyectados por el alquiler de prendas y los costos operativos estimados. Asimismo, la TIR de 19.37% obtenida indica que el rendimiento del proyecto supera la tasa de descuento del 13.07% aplicada, lo que refleja una inversión sólida y atractiva para potenciales inversores interesados en apoyar la expansión y desarrollo continuo de Baby Kids.

Baby Kids se posiciona como una respuesta innovadora y responsable a las necesidades de las familias modernas en La Paz, con un compromiso firme hacia la sostenibilidad y la satisfacción del cliente. La empresa está comprometida a seguir creciendo y mejorando para cumplir con las expectativas de sus clientes y contribuir activamente a un futuro más sostenible en la industria de la moda infantil.



2. DEFINICIÓN DEL NEGOCIO

Baby Kids entiende que la economía doméstica es una prioridad para muchas familias paceñas, y la compra frecuente de ropa para niños puede convertirse en una carga financiera significativa. Por ello, el negocio se compromete a ofrecer un servicio de alquiler de ropa infantil para niños y niñas, abarcando edades desde recién nacidos hasta los 12 años, que no solo destaque por su calidad y variedad, sino que también contribuya a optimizar los presupuestos familiares.

Baby Kids ofrece una amplia variedad de prendas de calidad y diseños, al fomentar el alquiler de ropa busca no solo vestir a los niños, sino también promover prácticas más sostenibles y conscientes del medio ambiente, reduciendo el desperdicio textil y la huella de carbono asociada con la producción y diseño de prendas infantiles.

La propuesta de empresa Baby Kids reconoce que adquirir prendas para niños puede representar una carga financiera considerable, especialmente considerando su rápido crecimiento y el uso limitado que suelen tener antes de quedar obsoletas. La visión de negocio se centra en aliviar esta carga económica y ofrecer una alternativa accesible y sostenible para vestir a los niños con estilo y calidad.

2.1. NATURALEZA DE LA EMPRESA

De acuerdo a un informe publicado por Campos (2021), en Bolivia existe un alto índice de crecimiento demográfico y poder adquisitivo por lo que podría generar buenos ingresos para las empresas que comercializan ropa; es por ello que el crecimiento y el incremento en el poder adquisitivo de la clase media en Bolivia hacen del país un mercado con alto potencial.

Baby Kids es una empresa dedicada al alquiler de ropa infantil, con una naturaleza que combina, la optimización de presupuestos, sostenibilidad, y comodidad para los padres, con la visión de cuidar la economía doméstica y brindar una alternativa accesible y sostenible para vestir a los niños de manera adecuada y a la moda con miras a convertirse en un referente en la industria.



La esencia de Baby Kids radica en su amplio y diversificado inventario de ropa infantil de alta calidad, que abarca desde recién nacidos hasta niños de 12 años. La empresa se enorgullece de ofrecer una variedad de estilos, tallas y ocasiones para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus clientes. La calidad y la limpieza de cada prenda se mantienen con los estándares más altos, garantizando que los niños estén bien vestidos y seguros.

La plataforma en línea de Baby Kids permite a los clientes navegar y alquilar prendas de manera conveniente. La empresa se compromete a brindar una experiencia de usuario fluida y un servicio al cliente receptivo para atender cualquier consulta o solicitud. Las políticas de alquiler son transparentes, y los precios son accesibles, lo que refleja la voluntad de la empresa de ayudar a las familias a ahorrar dinero en la vestimenta de sus hijos.

La elección de este rubro no solo se basa en su viabilidad económica, sino también en su capacidad para generar un impacto positivo y significativo en la sociedad al empoderar a las familias para que administren sus recursos de manera más eficiente y sostenible, al tiempo que promueve valores de colaboración y responsabilidad compartida.

2.2. EL CONCEPTO DEL NEGOCIO

La empresa Baby Kids es una empresa dedicada al alquiler de prendas de vestir con una gran variedad de diseño, estilo, colores y tamaños para bebés, niños y niñas, desde 0 a 12 años, de la ciudad de La Paz.

El concepto de negocio de Baby Kids se centra en ofrecer un servicio de alquiler de ropa infantil que brinde a las familias una alternativa económica y versátil para vestir a sus hijos. Baby Kids se compromete a cuidar la economía de las familias al ofrecer una solución práctica y sostenible para vestir a los niños en diferentes ocasiones.

La empresa entiende la importancia de ofrecer opciones accesibles que se adapten a las necesidades cambiantes de las familias, y es por eso que el servicio de alquiler de ropa infantil se enfoca en brindar variedad y calidad a precios asequibles. Al promover el uso compartido de prendas de vestir, Baby Kids no solo busca



satisfacer las necesidades de vestimenta de los niños, sino también fomentar prácticas más sostenibles y conscientes en el ámbito de la moda infantil, al tiempo que contribuye a la reducción del impacto ambiental de la industria textil.

2.3. EL SERVICIO Y SU GENERACIÓN DE VALOR

Baby Kids ofrece un servicio de alquiler de ropa infantil que no solo satisface las necesidades de vestimenta de los niños, sino que también genera un impacto positivo en la economía doméstica y el medio ambiente. Al proporcionar prendas de alta calidad y diseño exclusivo a un costo accesible, la empresa promueve prácticas sostenibles y conscientes del medio ambiente al reducir el desperdicio textil. Con un compromiso firme con la satisfacción del cliente y la comunidad, Baby Kids se destaca como una opción innovadora que beneficia tanto a las familias como al entorno en el que operan.

2.3.1. El servicio

El servicio de alquiler de ropa infantil ofrecido por Baby Kids se destaca por su practicidad y rentabilidad para las familias está dirigido a padres de niños y niñas de 0 a 12 años, este servicio proporciona una amplia gama de prendas para que los niños puedan elegir entre ropa casual, trajes formales, disfraces, ropa deportiva y más, adaptada a todas las estaciones, ocasiones y a precios accesibles.

Con un compromiso con la satisfacción del cliente Baby Kids se compromete a mantener todas las prendas impecables, limpias y en excelente estado, eliminando la carga de lavado y almacenamiento para los padres, posicionándose como una opción confiable y responsable para las familias preocupadas por vestir a sus hijos de manera inteligente y sostenible.

2.3.2. Generación de Valor

Un servicio de alquiler de prendas infantiles de la empresa Baby Kids es una innovadora propuesta de negocio que se ha convertido en una opción atractiva para los padres y cuidadores que buscan una solución económica, práctica y sostenible para vestir a sus hijos de manera elegante en ocasiones especiales. Esta idea de negocio se centra en proporcionar ropa de calidad para niños que se ajusten a



diversas ocasiones, desde actividades informales hasta ocasiones especiales como cumpleaños, bodas, bautizos y otros eventos.

El valor del servicio de Baby Kids se basa en varios aspectos clave:

- **Ahorro Económico:** Uno de los valores más destacados es el ahorro económico, ya que los padres pueden optar por alquilar trajes y vestidos para sus hijos en lugar de comprarlos, lo que puede resultar en una opción mucho más económica. Esto es especialmente beneficioso porque los niños suelen superar rápidamente las tallas y solo utilizan estos atuendos en ocasiones especiales.
- **Acceso a Ropa de Calidad:** Este servicio brinda a los padres acceso a prendas de alta calidad que, de otra manera, podrían estar fuera de su alcance debido a su alto costo. Los trajes y vestidos disponibles en el servicio suelen ser de marcas reconocidas y confeccionados con materiales de calidad, lo que asegura que los niños luzcan elegantes en las festividades.
- **Variedad de Estilos y Tallas:** La empresa Baby Kids puede ofrecer una amplia variedad de estilos, tallas y diseños para adaptarse a diferentes preferencias y necesidades. Los padres pueden elegir entre una gama de opciones, desde trajes clásicos y elegantes hasta vestidos casuales y trajes temáticos, según el tipo de evento.
- **Comodidad y Conveniencia:** Alquilar prendas infantiles elimina la necesidad de buscar, comprar, almacenar y limpiar la ropa de fiesta, lo que ahorra tiempo y esfuerzo a los padres. Esto se traduce en una mayor comodidad y menos estrés a la hora de preparar a sus hijos para una celebración.
- **Sostenibilidad:** La moda infantil suele tener un impacto negativo en el medio ambiente debido a la rápida obsolescencia de las prendas. El alquiler de ropa infantil promueve la sostenibilidad al extender la vida útil de las prendas y reducir la producción de ropa desechable.



2.3.2.1. ¿Qué vendemos?

La empresa Baby Kids tiene como principal propósito ofrecer un servicio de fácil alcance, este servicio no produce reacciones adversas en la economía de los compradores por lo que es potencialmente accesible para personas de todas las edades. Sin embargo, el mercado principal al cual se le ofrecerá este servicio será a madres con al menos un hijo en la ciudad de La Paz.

2.3.2.2. ¿Qué necesidades satisfacemos?

De acuerdo a un informe publicado por EMR Analysis (2022), la ropa infantil gana mayor impulso en las últimas gestiones, así mismo la tendencia de adquisición de prendas infantiles se vio influenciada por las tendencias de moda para adultos. Por lo que se detalla a continuación los beneficios que conlleva el servicio de alquiler de prendas infantiles:

- **Necesidad de Vestimenta Adecuada para los Niños:** La necesidad fundamental que Baby Kids satisface es la de proporcionar a los padres prendas de vestir adecuadas para sus hijos, cubriendo tanto las necesidades básicas como las específicas de ocasiones especiales.
- **Necesidad de Economizar en Gastos:** La empresa aborda la necesidad de las familias de cuidar sus presupuestos al ofrecer un servicio de alquiler de ropa infantil, que resulta más económico que la compra de prendas nuevas en muchas ocasiones.
- **Necesidad de Estilo y Variedad:** Baby Kids también satisface la necesidad de los padres de vestir a sus hijos con prendas de calidad y estilo, proporcionando una amplia gama de opciones para adaptarse a diferentes gustos y preferencias.
- **Necesidad de Sostenibilidad y Conciencia Ambiental:** Al promover el alquiler de prendas, Baby Kids aborda la necesidad creciente de prácticas más sostenibles en el consumo de moda infantil, reduciendo el desperdicio textil y la huella ambiental asociada con la producción de ropa nueva.



2.3.2.3. ¿Por qué nos eligen a nosotros?

Los padres eligen una empresa de alquiler de prendas infantiles porque les proporciona una solución económica de ahorro, conveniente y sostenible para las necesidades de ropa de sus hijos, al tiempo que le brinda acceso a una variedad de estilos y marcas. Además, pueden evitar el exceso de posesiones y contribuir a un enfoque más sostenible de la moda infantil.

2.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INTERNA

Baby Kids, la empresa de alquiler de ropa para niños, se basa en una planificación estratégica interna que abarca diversos elementos para asegurar su éxito a largo plazo. Este proceso implica un análisis exhaustivo de los recursos internos, capacidades y procesos de la organización.

La planificación estratégica interna asegura que Baby Kids esté preparado con una base sólida y recursos optimizados para ofrecer servicios de alquiler de ropa para niños de manera efectiva y exitosa.

2.4.1. Misión

Baby Kids se esfuerza por reducir costos, minimizar el desperdicio textil y ofrecer un servicio de alquiler flexible y confiable, promoviendo la sostenibilidad, comodidad y diversidad en la vestimenta infantil. A continuación, se define la misión de la empresa:

“Proporcionar a las familias una opción económica y sostenible para vestir a sus hijos, promoviendo un consumo consciente y responsable mediante el alquiler de prendas de calidad”

2.4.2. Visión

Baby Kids busca liderar el alquiler de ropa infantil con accesibilidad, innovación, calidad y compromiso sostenible convirtiéndose en la primera opción para familias que cuidan de su economía, la sostenibilidad y la versatilidad en la vestimenta de sus hijos. A continuación se define la visión de la empresa:

“Ser el referente líder en el alquiler de ropa infantil a nivel nacional, ofreciendo una alternativa económica con variedad, calidad, sostenibilidad”



2.4.3. Principios, Valores y Claves de Gestión

2.4.3.1. Principios

- **Puntualidad en las Entregas:** La puntualidad será un principio fundamental en el servicio de Baby Kids. Los plazos de entrega se cumplirán rigurosamente para garantizar la disponibilidad de las prendas en los momentos programados por los clientes.
- **Sostenibilidad Primero:** Comprometidos a priorizar la sostenibilidad en todas nuestras operaciones, desde la selección de prendas hasta el embalaje y la logística.
- **Calidad y Limpieza:** Todas las prendas se mantendrán en excelentes condiciones y se someterán a rigurosos estándares de limpieza antes de cada alquiler.
- **Variedad y Diversidad:** Amplia gama de prendas que abarcan diferentes edades, tallas y estilos, para satisfacer las necesidades únicas de cada niño.
- **Comodidad del Cliente:** Proceso de alquiler conveniente, con entregas y devoluciones sin complicaciones y un servicio de atención al cliente receptivo.
- **Innovación Continua:** Búsqueda constante de formas de mejorar y adaptarse a las tendencias cambiantes en moda infantil y alquiler de prendas.
- **Responsabilidad Social:** Contribución a causas sociales que afectan a los niños promoviendo la conciencia y la participación en temas relacionados con la infancia.
- **Aprendizaje y Desarrollo:** Fomentar el crecimiento profesional y personal del equipo y estar abiertos a aprender de los clientes y de sus necesidades.

2.4.3.2. Valores

- **Transparencia:** Baby Kids se compromete a proporcionar información clara y accesible sobre sus servicios, políticas de alquiler y prácticas comerciales. La transparencia se reflejará en la comunicación con los clientes, en la



descripción detallada de los productos y en la divulgación de los procesos de producción sostenible.

- **Honestidad:** La honestidad será la base de todas las interacciones comerciales. Desde la descripción precisa de las condiciones de las prendas hasta la comunicación sobre plazos y costos, Baby Kids se esforzará por construir relaciones basadas en la confianza.
- **Coherencia:** La coherencia guiará las decisiones y acciones de Baby Kids en todas las áreas del negocio. La consistencia en la calidad de las prendas, en los plazos de entrega y en la aplicación de políticas promoverá la confianza del cliente.
- **Libertad:** Baby Kids empoderará a las familias al ofrecerles la libertad de elegir entre una amplia variedad de prendas de alta calidad. Además, el servicio de alquiler flexible permitirá a los clientes adaptar la vestimenta de sus hijos según sus necesidades y preferencias.
- **Excelencia:** La búsqueda constante de la excelencia se reflejará en la calidad de las prendas, en la atención al cliente y en la eficiencia operativa. Baby Kids aspira a destacarse como líder en el sector de alquiler de ropa infantil.
- **Adaptabilidad:** En un entorno empresarial dinámico, Baby Kids será adaptable a las tendencias del mercado y a las necesidades cambiantes de los clientes. La capacidad de ajustarse a nuevas circunstancias garantizará la relevancia continua de la empresa.
- **Diligencia:** La diligencia será una característica distintiva en el servicio de Baby Kids. Desde la selección de prendas hasta la entrega, se llevarán a cabo procesos eficientes y cuidadosos para asegurar la satisfacción del cliente.
- **Constancia:** Baby Kids mantendrá una dedicación constante a la mejora continua. La consistencia en la calidad, en la oferta de diseños y en la innovación respaldará la posición de la empresa como referente en el mercado.



- **Justicia:** La justicia guiará las políticas internas y externas de Baby Kids. Desde la equidad en las oportunidades laborales hasta la aplicación justa de políticas comerciales, se promoverá un ambiente donde la justicia sea un pilar fundamental.
- **Cercanía:** La cercanía con los clientes será un principio clave. Baby Kids se esforzará por comprender las necesidades individuales de cada familia, estableciendo conexiones auténticas a través de una comunicación cercana y una atención personalizada.

2.4.3.3. Claves de Gestión

Las siguientes claves de gestión se entrelazarán para construir una base sólida que permitirá a Baby Kids prosperar en el mercado de alquiler de ropa infantil, ofreciendo un servicio excepcional y cumpliendo con sus compromisos de sostenibilidad y calidad.

- **Selección de Inventario:** Seleccionar un inventario diversificado y de alta calidad es fundamental. Debes incluir una variedad de tallas, estilos y ocasiones para adaptarte a las necesidades cambiantes de los padres y sus hijos.
- **Limpieza y Mantenimiento:** Establecer procedimientos de limpieza y mantenimiento rigurosos para garantizar que todas las prendas estén en excelentes condiciones antes de cada alquiler.
- **Logística Eficiente:** Organiza un sistema de logística eficiente para la entrega y recogida de prendas. La puntualidad y la confiabilidad en las entregas son fundamentales para la satisfacción del cliente.
- **Plataforma de Alquiler en Línea:** Desarrolla una plataforma de alquiler en línea fácil de usar donde los clientes puedan navegar por el inventario, realizar pedidos y gestionar sus cuentas.
- **Atención al Cliente:** Ofrece un servicio de atención al cliente amigable y receptivo para ayudar a los clientes con consultas, problemas y pedidos.



- **Políticas de Alquiler Claras:** Establece políticas de alquiler claras en cuanto a precios, plazos, depósitos y condiciones de uso. Asegúrese de que los clientes comprendan completamente estas políticas.
- **Seguridad de Pagos:** Implementa un sistema seguro para procesar pagos en línea y asegurarte de que los datos financieros de los clientes estén protegidos.
- **Gestión de Inventario y Control de Stock:** Lleva un estricto control del inventario para asegurarte de que siempre haya suficientes prendas disponibles en las tallas y estilos más solicitados.
- **Comunicación de Marketing:** Desarrolla estrategias de marketing efectivas para atraer y retener clientes. Utiliza redes sociales, publicidad en línea y otras tácticas para llegar a tu audiencia.
- **Evaluación de la Sostenibilidad:** Mide y reduce el impacto ambiental de tu negocio, desde la elección de proveedores hasta la gestión de residuos y el embalaje sostenible.
- **Evaluación de la Rentabilidad:** Realiza un seguimiento constante de tus costos y ganancias para asegurarte de que el negocio sea rentable.
- **Innovación y Adaptación:** Mantente al tanto de las tendencias en moda infantil y tecnología para adaptar tu oferta y plataforma de alquiler según sea necesario.
- **Formación del Personal:** Capacita a tu personal para que comprendan las políticas de la empresa y ofrezcan un servicio al cliente excepcional.
- **Responsabilidad Social:** Participa en iniciativas de responsabilidad social que sean coherentes con los valores de tu empresa.
- **Feedback de los Clientes:** Recopila comentarios de los clientes de forma regular y utilízala para mejorar continuamente tus servicios.

Una gestión efectiva en estas áreas es esencial para operar una empresa de alquiler de ropa infantil exitosa y sostenible. La satisfacción del cliente y el enfoque en la sostenibilidad son claves para diferenciarte en este mercado.



2.5. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

Para el análisis del micro entorno del Plan de Negocios se plantea el modelo de las 5 fuerzas de Porter, para llegar a un mejor entendimiento del grado de competencia de una organización y el desarrollo de estrategias para aprovechar las oportunidades del propio mercado o defenderse de las amenazas que se detecten.

2.5.1. Las Cinco Fuerzas de Porter

Porter (2015), sugiere que la formulación de estrategias requiere un análisis del atractivo de una industria y la posición de la compañía dentro de ella, y este análisis se convierte en la base para formular las estrategias genéricas. Con el fin de conocer la situación de la industria se realizará el análisis de las cinco fuerzas que propone este autor.

Las cinco fuerzas de Porter ofrecen un análisis del micro entorno. Aquí se muestra como la empresa está rodeada de cinco factores que hay que conocer y aprender a controlar para poder sobrevivir y tomar buenas decisiones estratégicas en la empresa.

Figura N° 1: Las 5 fuerzas de Porter



Fuente: Elaboración propia, 2023.

2.5.1.1. Poder de Negociación de los Clientes

En el contexto de Baby Kids, la empresa de alquiler de ropa para niños, el poder de negociación de los clientes se considera medio. Esto se debe a la existencia de alternativas en el mercado, como la compra de ropa para niños en tiendas



minoristas. Aunque Baby Kids es la única empresa que ofrece el servicio de alquiler de ropa para niños en La Paz, los clientes aún pueden optar por comprar ropa nueva o utilizar prendas existentes en lugar de alquilar.

Sin embargo, Baby Kids puede diferenciarse de la competencia potencial al ofrecer un servicio integral y conveniente para los clientes. La estrategia de la empresa se centra en brindar a los clientes una amplia selección de ropa de alta calidad y en excelente estado, lo que puede atraer a padres que desean vestir a sus hijos con prendas de calidad sin incurrir en altos costos de compra. Además, el alquiler de ropa para niños promueve la sostenibilidad, lo que puede atraer a clientes conscientes del medio ambiente.

Para aumentar la fidelización de los clientes y contrarrestar el poder de negociación medio, Baby Kids puede implementar estrategias como descuentos por alquileres a largo plazo, programas de recompensas por lealtad, ofertas especiales para ocasiones especiales y colaboraciones con otras empresas que complementen sus servicios, como tiendas de ropa infantil y empresas de productos naturales para niños.

Aunque los clientes de Baby Kids tienen opciones alternativas, la empresa puede mantener su posición al ofrecer un servicio diferenciado y atractivo, lo que puede ayudar a retener a los clientes y fomentar la fidelización a largo plazo. La estrategia de Baby Kids se enfoca en brindar precios accesibles, calidad, sostenibilidad y conveniencia, lo que puede contrarrestar el poder de negociación de los clientes.

2.5.1.2. Poder de Negociación de los Proveedores

El poder de negociación de los proveedores en el contexto de Baby Kids, la empresa de alquiler de ropa para niños, se considera relativamente bajo. Esto se debe a que Baby Kids tiene la flexibilidad de trabajar con varios proveedores de ropa de diferentes marcas y orígenes geográficos. Esta diversidad de proveedores aumenta la capacidad de la empresa para negociar términos favorables y seleccionar productos de alta calidad.



Los proveedores de ropa para niños suelen tener una demanda constante de sus productos debido a la naturaleza continua del crecimiento de los niños y las necesidades cambiantes de vestimenta. Esto les otorga un incentivo para mantener relaciones comerciales positivas con empresas como Baby Kids.

Baby Kids se diferencia en el mercado al ofrecer un servicio integral y conveniente para el alquiler de ropa para niños. Esto puede ser atractivo para los proveedores, ya que Baby Kids puede aumentar la visibilidad y demanda de las marcas y productos que ofrece.

Baby Kids tiene la capacidad de seleccionar cuidadosamente los productos que ofrece a sus clientes. Esto significa que los proveedores que ofrecen ropa de alta calidad y estilo atractivo tendrán una ventaja en la colaboración con Baby Kids.

La existencia de múltiples proveedores de ropa para niños crea una competencia entre ellos. Esto puede llevar a una mayor disposición por parte de los proveedores para ofrecer condiciones y precios competitivos a Baby Kids para asegurar su preferencia.

Por todo esto Baby Kids tiene la capacidad de seleccionar y trabajar con múltiples proveedores de ropa de diversas marcas y países. Esto le otorga un cierto poder de negociación al seleccionar productos de alta calidad que se adapten a las necesidades y preferencias de sus clientes. Si bien los proveedores son esenciales para el negocio de Baby Kids, la empresa tiene flexibilidad y opciones para asegurar que los productos que ofrece cumplan con sus estándares de calidad y estilo.

2.5.1.3. Amenaza de Nuevos Competidores

La amenaza de nuevos competidores en el mercado de alquiler de ropa para niños, donde opera Baby Kids, se considera relativamente baja por varias razones:

- **Barreras de Entrada:** El mercado de alquiler de ropa para niños puede tener barreras de entrada significativas. Estas barreras incluyen la necesidad de establecer una infraestructura adecuada para almacenar y mantener la ropa, establecer relaciones con proveedores de ropa, crear una plataforma de alquiler en línea o una tienda física, y promocionar eficazmente el servicio



para atraer a los clientes. La inversión inicial y el tiempo requeridos para superar estas barreras pueden disuadir a nuevos competidores.

- **Experiencia y Conocimiento del Mercado:** Baby Kids, como empresa pionera en el mercado de alquiler de ropa para niños en La Paz, adquirirá experiencia y conocimiento del mercado local. Esto le brindará una ventaja en términos de comprensión de las necesidades de los clientes y la capacidad de adaptar su oferta de manera efectiva.
- **Diferenciación del Servicio:** Baby Kids se diferencia en el mercado al ofrecer un servicio integral y conveniente que incluye una amplia selección de ropa de alta calidad. Los nuevos competidores deberían esforzarse por ofrecer un valor similar o diferenciarse de alguna manera significativa para atraer a los clientes.
- **Lealtad del Cliente:** Baby Kids tiene la oportunidad de construir relaciones sólidas con sus clientes y fomentar la lealtad a largo plazo. Los clientes satisfechos y leales pueden ser menos propensos a probar un servicio similar de un nuevo competidor.
- **Economías de Escala:** A medida que Baby Kids crezca y se expanda, puede beneficiarse de economías de escala, lo que le permitirá operar de manera más eficiente y ofrecer precios accesibles y competitivos. Los nuevos competidores pueden tener dificultades para igualar estas ventajas.

Aunque la amenaza de nuevos competidores no se puede descartar por completo, las barreras de entrada, la experiencia de Baby Kids, la lealtad del cliente y las economías de escala actúan como factores disuasorios para la entrada de nuevos actores en el mercado. Baby Kids puede consolidar su posición en el mercado y seguir diferenciándose para mantener su ventaja competitiva.

2.5.1.4. Amenaza de Productos Sustitutivos

La amenaza de productos/servicios sustitutos en el mercado de alquiler de ropa para niños, se considera moderada (es decir media). Aunque Baby Kids será la única empresa de alquiler de ropa para niños en La Paz, Bolivia, existen alternativas que los padres pueden considerar como sustitutos. Los padres siempre tienen la



opción de comprar ropa nueva para sus hijos en tiendas minoristas. Esta es una alternativa directa al alquiler de ropa y puede considerarse un sustituto, especialmente para prendas que se utilizarán con frecuencia. La compra de ropa nueva puede ser atractiva si los padres desean posesión permanente de la ropa o desean prendas específicas.

Otra opción es la utilización de ropa usada o heredada de familiares o amigos, lo cual puede ser una alternativa económica al alquiler de ropa, especialmente para prendas que se usarán ocasionalmente o en situaciones específicas. Además, algunos padres pueden optar por modificar la ropa existente o coser prendas a medida para sus hijos, aunque esto requiere tiempo y habilidades de costura.

En algunas situaciones, los padres pueden optar por intercambiar ropa con otros padres a través de redes de intercambio de ropa, lo que reduce la necesidad de alquilar o comprar ropa adicional. Por último, aunque Baby Kids es la única empresa de alquiler de ropa para niños en su categoría específica, existen otros servicios de alquiler de ropa en general o de moda. Estos servicios podrían ser una alternativa si los padres desean alquilar ropa para ocasiones especiales.

Baby Kids puede mitigar la amenaza de productos/servicios sustitutos al enfocarse en sus puntos fuertes y diferenciadores, como los precios accesibles, la amplia selección de ropa de calidad en excelente estado y la promoción de la sostenibilidad.

Además, la empresa puede comunicar de manera efectiva los beneficios del alquiler de ropa para niños, como el ahorro de dinero y la reducción de residuos textiles. Al mantener una estrategia centrada en la satisfacción de las necesidades y preferencias de los clientes, Baby Kids puede contrarrestar la amenaza de productos/servicios sustitutos y fomentar la lealtad de los padres que eligen su servicio.

2.5.1.5. Rivalidad entre competidores

La rivalidad de los competidores en el mercado de alquiler de ropa para niños en La Paz, Bolivia, es actualmente baja debido a la falta de competidores directos en esta



categoría específica. Baby Kids es la única empresa que ofrece este servicio en la ciudad. Sin embargo, es importante considerar la posibilidad de rivalidad futura entre competidores potenciales.

Actualmente, la falta de competidores directos le otorga a Baby Kids una ventaja significativa al ser la primera en el mercado. Esto le brinda la oportunidad de establecer una base sólida de clientes y construir relaciones sólidas con ellos. La falta de rivalidad directa también significa que Baby Kids tiene la flexibilidad de establecer precios y términos que sean beneficiosos para su crecimiento y rentabilidad.

A medida que el negocio de alquiler de ropa para niños de Baby Kids crezca y se expanda, es posible que surjan competidores potenciales que deseen ingresar a este mercado. En ese momento, la rivalidad entre competidores podría aumentar, lo que podría llevar a una mayor presión en términos de precios y estrategias de marketing.

Para enfrentar la posible rivalidad futura, Baby Kids debe centrarse en la construcción de una marca sólida, la fidelización de clientes y la diferenciación de sus servicios. Mantener una calidad excepcional en la ropa, ofrecer un servicio conveniente y promover la sostenibilidad son factores clave para mantener una ventaja competitiva.

La rivalidad de los competidores en el mercado de alquiler de ropa para niños es baja en la actualidad debido a la falta de competidores directos. Baby Kids debe aprovechar esta ventaja para establecerse como líder en el mercado y prepararse para posibles competidores futuros centrándose en la satisfacción del cliente y la diferenciación de su oferta.



2.5.2. Análisis FODA

Tabla N° 1: Análisis FODA

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Pioneros en el Mercado: Baby Kids es la primera y única empresa en La Paz, Bolivia, que ofrece el servicio de alquiler de ropa para niños, lo que le brinda una ventaja inicial en el mercado. ● Amplia Selección de Ropa de Calidad: La empresa se distingue por su amplia selección de ropa de alta calidad y excelente estado, lo que atrae a clientes en busca de opciones de vestimenta para sus hijos. ● Promoción de la Sostenibilidad: Baby Kids promueve la sostenibilidad al fomentar la reutilización de la ropa infantil, lo que puede atraer a padres conscientes del medio ambiente. ● Servicio Integral y Conveniente: La empresa ofrece un servicio integral que incluye la entrega a domicilio y coordinación con profesionales de la salud, lo que mejora la experiencia del cliente. ● Potencial de Diversificación de Productos: Baby Kids tiene la oportunidad de diversificar su oferta para incluir ropa para jóvenes o incluso adultos, lo que 	<ul style="list-style-type: none"> ● Expansión Geográfica: Baby Kids puede considerar la expansión a otras ciudades o regiones de Bolivia para aprovechar su éxito inicial en La Paz. ● Alianzas Estratégicas: La empresa puede establecer alianzas con marcas de ropa infantil, proveedores de productos complementarios para mejorar su propuesta de valor. ● Crecimiento de la Población Infantil: El crecimiento de la población de niños entre 0 y 14 años en Bolivia brinda una oportunidad para aumentar la base de clientes. ● Concientización Ambiental: La creciente conciencia ambiental puede aumentar la demanda de servicios sostenibles como el alquiler de ropa. ● Diversificación de la Oferta de Servicios: Baby Kids tiene la oportunidad de diversificar su oferta para incluir servicios adicionales, como el alquiler de accesorios o la organización de eventos infantiles.



	podría expandir su base de clientes potenciales.	
FACTORES INTERNOS	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ● Dependencia de un Solo Mercado: La dependencia de un solo mercado, como La Paz, puede ser una debilidad si el entorno económico o político local se vuelve desfavorable. ● Falta de Historial Comercial: Como empresa nueva, Baby Kids puede carecer de un historial comercial sólido, lo que puede dificultar la generación de confianza en los clientes. ● Costos Iniciales de Inventario: La adquisición de un inventario inicial de ropa de calidad puede requerir una inversión significativa, lo que puede representar un desafío financiero. ● Competencia Potencial: A medida que el negocio crece, la competencia podría surgir en el mercado de alquiler de ropa para niños en La Paz, lo que podría afectar la posición de Baby Kids. ● Cambios en las Preferencias de los Consumidores: Las preferencias de los consumidores pueden cambiar con el tiempo, lo que podría afectar la demanda de servicios de alquiler de ropa en lugar de comprar. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rivalidad Futura: A medida que el negocio crezca, la rivalidad entre competidores potenciales podría aumentar, lo que podría llevar a una mayor presión en términos de precios y estrategias de marketing. ● Cambios en el Entorno Económico: Factores económicos como la inflación o la recesión pueden afectar el poder adquisitivo de los clientes y su disposición a alquilar ropa. ● Cambios en las Preferencias de los Consumidores: Los cambios en las preferencias de los consumidores pueden influir en la demanda de servicios de alquiler de ropa. ● Regulaciones y Normativas: Los cambios en las regulaciones gubernamentales relacionadas con la industria textil y el alquiler de ropa pueden afectar la operación del negocio. ● Costos de Mantenimiento de Ropa: Los costos de mantenimiento y limpieza de la ropa alquilada pueden aumentar con el tiempo, lo que podría afectar la rentabilidad del negocio.

Fuente: Elaboración propia, 2023.



2.5.3. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

Para el desarrollo de la matriz EFI se tuvo en cuenta que:

El peso que se le da a los ítems depende de la importancia que tiene cada factor para la empresa. La calificación que se da a los ítems en esta matriz es el grado de satisfacción que siente la empresa frente a cada factor.

Tabla N° 2: Matriz de evaluación de factores internos

FACTORES INTERNOS		Peso	Calificación	Resultado total ponderado
FORTALEZAS				
1	Pioneros en el mercado en el servicio de alquiler de ropa infantil	0,11	4	0,44
2	Amplia selección de ropa de calidad y excelente estado	0,11	3	0,33
3	Promueve la sostenibilidad y fomenta la reutilización de ropa	0,08	4	0,32
4	Servicio integral que incluye la entrega a domicilio	0,09	3	0,27
5	Potencial de diversificación a jóvenes y adultos	0,11	4	0,44
6	Presencia en redes sociales para mayor alcance	0,07	3	0,21
DEBILIDADES				
1	Dificultad para permanecer en una ubicación geográfica estratégica por alquilar el ambiente	0,09	3	0,27
2	Nuevo en el mercado dificulta la generación de confianza en los clientes	0,08	2	0,16
3	Costos altos de inventario al inicio de la empresa	0,09	2	0,18
4	Demoras en la logística por falta de experiencia	0,09	2	0,18
5	Gestión de inventarios que implica un riguroso sistema para controlar el estado y disponibilidad	0,08	2	0,16
TOTAL		1	32	2,96

Fuente: Elaboración propia, 2023.



De acuerdo a la matriz EFI obtenida, la calificación ponderada para la empresa es de 2.96, que está por encima del promedio. Por lo tanto, las fortalezas deben ser aprovechadas adecuadamente y las debilidades ser atendidas como corresponda.

2.6. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

2.6.1. Análisis Pestel

Para el análisis de macro entorno se utilizó la herramienta de planificación estratégica denominada análisis PESTEL, herramienta que ayuda a entender y mejorar la medida en la cual tiene impacto los factores políticos: económicos, sociales y tecnológicos. Adicionalmente se toman en cuenta los factores ecológicos y legales.

2.6.1.1. Factor Político

a) Gobernabilidad

En términos de gobernabilidad, existen diferencias en las competencias de los Gobiernos Departamentales y Municipales. “Con el Movimiento Al Socialismo (MAS) en el Gobierno Central, el oficialismo esperaba asegurar su presencia en la mayoría de los espacios regionales, pero sobre todo en las ciudades del eje” (Chambi, 2021).

Efecto: En términos del plan de negocios, los problemas de gobernabilidad del país podrían ser considerados una amenaza, ya que la inestabilidad política puede reflejarse en el entorno económico.

b) Legislación Tributaria

Respecto a la recaudación impositiva, algunos analistas económicos coinciden en que Bolivia es el país que más cobra impuestos y que estos terminan ahogando a las empresas. Asimismo, de acuerdo con el reporte de La Razón (2024) se menciona que el SIN al cuarto mes, registró un crecimiento de 12.5%, a igual periodo de 2023, entre las principales actividades económicas que tributaron más están el sector del comercio con un incremento del 13.7%, servicios financieros 95.7%, bebidas 15.1%.



Respecto a la normativa tributaria vigente en Bolivia, a continuación, se presentan aquellas cuya aplicación es obligatoria y de necesaria consideración por las empresas nuevas:

- La Ley 2492, o Código Tributario Boliviano, norma jurídica fundamental del derecho tributario en nuestro país.
- Ley 843, cuyo objeto es determinar las características y los sujetos pasivos de los principales impuestos.

La normativa mencionada líneas arriba contempla los siguientes regímenes tributarios, categorías bajo las cuales una Persona Natural o Persona Jurídica que posee o va a iniciar un negocio debe estar registrada en el Servicio de Impuestos Nacionales. Cabe mencionar que el régimen tributario establece la manera en la que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos.

- Régimen general
- Régimen simplificado
- Régimen integrado

Efecto: En términos de la idea de negocio, la legislación tributaria puede representar una amenaza en términos de presión tributaria, pues en muchos casos el contribuyente cuya inversión es menor paga más impuestos.

2.6.1.2. Factor Económico

a) Economía Post-Pandemia

De acuerdo con las Encuestas Telefónicas de Alta Frecuencia (HFPS) del Banco Mundial y el PNUD, en América Latina y el Caribe, sobre el pulso socioeconómico de los hogares y la medición del bienestar de la región un año y medio después de la pandemia, se muestran los siguientes aspectos:

- Los indicadores del mercado laboral muestran signos de recuperación (el empleo se recuperó con respecto a 2020 e incluso con respecto a niveles pre



pandémicos en algunos países), pero la calidad del empleo se deterioró (aumentó la informalidad).

- Las horas trabajadas permanecen por debajo de los niveles pre pandémicos y, por lo tanto, más de la mitad de los encuestados informa que sus ingresos laborales no se han recuperado por completo.
- Cerca de la mitad de los hogares de la región aún no pueden recuperar su nivel de ingresos (total) pre pandémico, si bien reciben apoyo del gobierno en forma de transferencias regulares y de emergencia y a pesar de los aumentos en las transferencias privadas (Valor Agregado, 2021).

Efecto: La recuperación parcial en cuanto a la estabilidad laboral puede tener un impacto negativo en la comercialización del servicio ofrecido por la iniciativa de negocio, puesto que al no contar con el nivel de ingresos deseado tanto el mercado potencial como las utilidades podrían reducirse en porcentajes significativos, representado así pérdidas para las empresas.

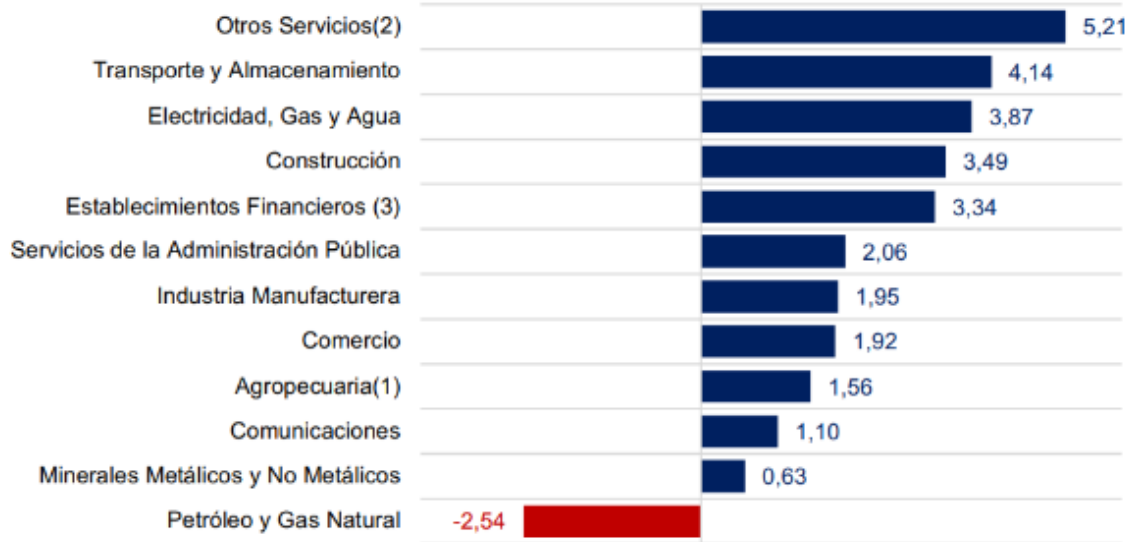
b) Economía boliviana

Durante el primer trimestre de 2023, la economía boliviana registro un crecimiento de 2.28% de enero a marzo, resultado del desempeño sectorial y las medidas de política económica implementadas INE (2023).

De acuerdo con el reporte del INE (2023), las actividades económicas que a la fecha aportaron al crecimiento económico del país fueron: otros servicios (servicios comunales, sociales y personales, restaurantes y hoteles), transporte y almacenamiento, electricidad, gas y agua.



Figura N° 2: Variación del PIB por actividad económica – Enero a Marzo de 2023



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, 2023

Efecto: La estabilidad del crecimiento de indicadores como el PIB, brindan certeza de los nuevos emprendimientos, por lo tanto, se considera una oportunidad para la idea de negocios.

c) Reactivación Económica en Bolivia

El Presupuesto General del Estado PGE perfila un crecimiento económico en torno a 4.86% por la dinamización de la inversión pública. Por otra parte, la tasa de inflación se estima que alcance el 3,57%, que es garantía de estabilidad de precios de la canasta familiar. Con estos indicadores se proyecta un escenario de estabilidad económica Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (2022).

El Proyecto de Ley del PGE 2023 proyecta un presupuesto agregado de Bs. 317.129 millones y un presupuesto consolidado de Bs. 243.950 millones, garantizando la política de subvenciones a los hidrocarburos y alimentos en beneficio de los bolivianos Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (2022)

Por su parte, el déficit fiscal presupuestado de 7,49% del Producto Interno Bruto (PIB), es inferior al proyectado para 2022 de 8%, y se genera por la inversión pública. En este contexto, el déficit responde al financiamiento de proyectos de



inversión que permiten ampliar la capacidad productiva, infraestructura social (escuelas, hospitales), y caminera que facilita el traslado de la población y la producción (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2022).

Figura N° 3: Variables Macroeconómicas, 2020 – 2023

Detalle	2020		2021		2022		2023 (P)
	PGE	Obs.	PGE	Obs.	PGE	PFF	Proy.
 Tasa de Crecimiento del PIB (En %)	4,24	-8,74	4,80	6,11	5,10	5,10	4,86
 Tasa de Inflación (En %)	3,98	0,70	3,10	0,90	3,40	3,30	3,57
 Resultado Fiscal (% del PIB)	-6,79	-12,70	-9,74	-9,30	-8,00	-8,50	-7,49
 Tipo de Cambio (En Promedio)	6,86	6,86	±10	6,86	±10	6,86	±10

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 2022.

Efecto: Debido a que la inversión de la gestión 2023 es mayor y con un déficit menor al de la gestión 2022, el impacto que habrá en la comercialización del servicio será positivo.

d) Tasa de Cambio

El Tipo de cambio Bs por 1 dólar USA a la venta se cotiza en Bs. 6, 96.- y la compra en Bs. 6,86.- Respecto de este tema, a través de un comunicado oficial, el Banco Central de Bolivia (BCB) anunció que velará por la estabilidad económica del país preservando el tipo de cambio del boliviano frente al dólar estadounidense.

Respecto a la escasez de dólares durante los primeros meses del año, el Ejecutivo opto por algunas medidas como la venta directa al público de la divisa por parte del BCB y promulgo una ley para fortalecer las reservas mediante la compra directa de oro a productores locales para efectuar operaciones financieras en los mercados externos Agencia EFE S.A. (2023).



Efecto: La no variación de la tasa de cambio en Bolivia, representa un impacto positivo para la producción de las empresas; además que ante hechos de escasez el gobierno mantuvo estabilidad.

e) Tasas Impositivas

Los impuestos en Bolivia son deducidos de acuerdo a las actividades económicas que realizan las empresas y personas naturales. Mientras que las contribuciones en ocasiones son impuestas por la municipalidad debido a pago de licencia de funcionamiento para operar.

Del mismo modo, impuestos como el IVA en Bolivia, se sitúa en una baja fracción del 13%, tasa que se añade de forma adicional a los bienes y servicios en el precio de venta.

Sin embargo, existen otros impuestos adicionales como el IT, IUE, RC-IVA, entre otros que gravan la compra / venta de los bienes y servicios de la empresa, valores que representan una carga para el contribuyente.

Efecto: Las tasas impositivas pueden representar una amenaza para los nuevos emprendimientos, dada la excesiva presión fiscal hacia el contribuyente.

f) Inflación en Bolivia

El ministro de Economía y Finanzas Públicas, Marcelo Montenegro, garantizo que la economía en el país se encuentra estable y aseguro que el Gobierno hará todos los esfuerzos para llegar al 4.86% de crecimiento en 2023 La Razón (2023)

Respecto a la inflación indico que varias economías se van a ralentizar, comparo la inflación en paises vecinos como Chile, Colombia, México y Perú que están por encima de un umbral del 3%, Brasil con 3.3%, Uruguay tiene una meta de 6% mientras que Bolivia cuenta con una inflación acumulada de 0.6% a mayo La Razón (2023)

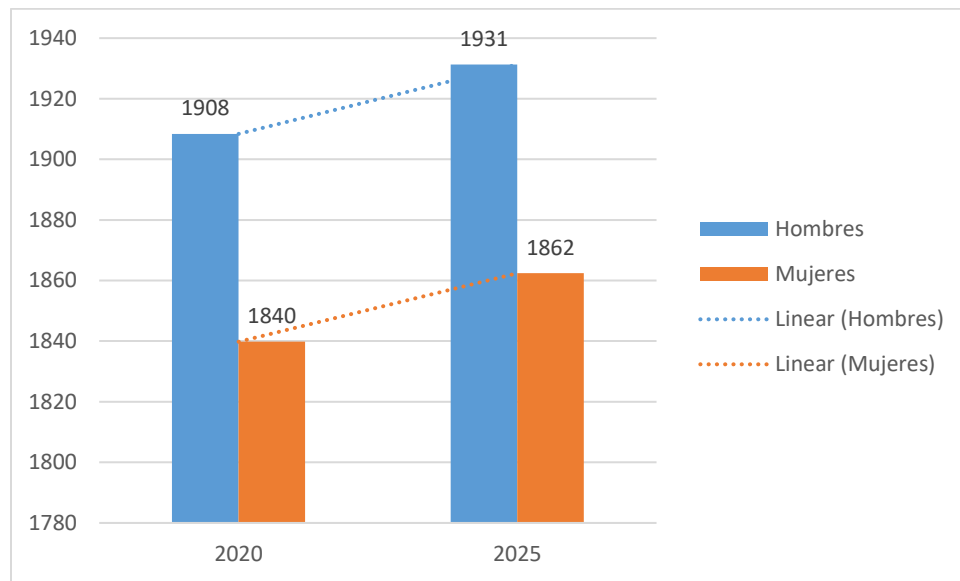


2.6.1.3. Factor Social

a) Crecimiento de la población de niños entre la edad de 0 a 14 años, Bolivia.

Según los datos proporcionados por la CEPAL (2022), la población de niños entre las edades de 0 a 14 años en Bolivia ha experimentado un crecimiento constante. En el año 2020, se registraron 1,908 mil niños en este grupo de edad, y se proyecta que para el año 2025, esta cifra aumentará a 1,931 mil. En el caso de las niñas de 0 a 14 años, la población en 2020 fue de 1,840 mil, y se estima que alcanzará 1,862 mil en 2025.

Figura N° 4: Proyección de Población entre 0 a 14 años, Bolivia



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la CEPAL, 2022

Para calcular el índice de crecimiento, se puede utilizar la fórmula de la tasa de crecimiento anual compuesto (TCAC):

$$TCAC = [(Valor Final / Valor Inicial) ^ (1 / N)] - 1$$



Donde:

- Valor Inicial = Población en 2020
- Valor Final = Población proyectada en 2025
- N = Número de años (en este caso, 5 años)

Cálculo del TCAC para Niños (0-14 años) en Bolivia

$$\text{CAGR} = [(1,931,000 / 1,908,000) ^ (1 / 5)] - 1 \approx 0.18\%$$

Cálculo del TCAC para Niñas (0-14 años) en Bolivia

$$\text{CAGR} = [(1,862,000 / 1,840,000) ^ (1 / 5)] - 1 \approx 0.23\%$$

Estos cálculos muestran un crecimiento anual promedio del 0.18% para niños y 0.23% para niñas en el grupo de edad de 0 a 14 años en Bolivia.

Estos datos demuestran un crecimiento continuo en la población infantil en Bolivia, lo que sugiere un mercado en constante expansión para el negocio de alquiler de ropa para niños. Con un TCAC positivo, existe una creciente demanda de ropa infantil en el país. Además, el enfoque en las niñas también es relevante, ya que representa un segmento importante del mercado.

Las madres y tutores que buscan vestir a sus hijos de manera adecuada y asequible pueden encontrar atractiva la opción de alquiler en un mercado en crecimiento, lo que respalda el potencial de este negocio en la ciudad.

Efecto: Este crecimiento poblacional es un indicador prometedor para el negocio de alquiler de ropa para niños en La Paz, ya que sugiere un aumento en la base de clientes potenciales.

b) Legislación Laboral

La CPE dispone que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y estable. Al respecto, conforme a la Constitución Política del Estado (CPE), el Art. 47 refiere:



- I. Toda persona tiene derecho a dedicarse al comercio, la industria o a cualquier actividad económica lícita, en condiciones que no perjudiquen al bien colectivo.
- II. Las trabajadoras y los trabajadores de pequeñas unidades productivas urbanas o rurales, por cuenta propia, y gremialistas en general, gozarán por parte del Estado de un régimen de protección especial, mediante una política de intercambio comercial equitativo y de precios justos para sus productos, así como la asignación preferente de recursos económicos financieros para incentivar su producción.
- III. El Estado protegerá, fomentará y fortalecerá las formas comunitarias de producción. (C.P.E., 2009)

Por tanto, las normativas mencionadas en el anterior párrafo tienen el objetivo de restituir los derechos de los trabajadores amparados en la Ley General del Trabajo y en casos de despidos injustificados, falta de pago de remuneración y salario. La norma prevé que no se vulneren el derecho al empleo.

Efecto: En términos del plan de negocios, la legislación laboral beneficia a los nuevos emprendimientos. Por lo tanto, es una oportunidad para la iniciativa de negocios.

2.6.1.4. Factor Tecnológico

a) Impacto de las Nuevas Tecnologías

En la actualidad se vive en un mundo hiperconectado, pues la digitalización tuvo un cambio radical, influyendo en las fuentes laborales, y en el ámbito personal debido a las aplicaciones recientemente desarrolladas como: Facebook y WhatsApp Business entre otros.

Según el Banco Industrial (2023) la tecnología ha tenido un profundo impacto en la sociedad, ha generado mejoras significativas en la atención médica, el transporte, la comunicación los negocios y otras áreas. En el ambito empresarial indica que es



“importante gestionarla de manera que beneficie a nuestra sociedad, con el objetivo de mejorar la productividad y la atención brindada a los clientes”.

Efecto: En la actualidad se vive en un mundo hiperconectado, por lo tanto, las nuevas tecnologías constituyen una oportunidad de alto impacto para las empresas, considerando que permite a los usuarios obtener información sobre los bienes y servicios que ofrecen las empresas. Las redes sociales brindan a las empresas beneficios para la promoción y difusión de sus servicios bajo algunos términos y condiciones.

b) Comercio Electrónico

Las medidas adoptadas para evitar la propagación del Covid-19 han puesto de relieve la importancia de la transformación del sector del comercio electrónico en Bolivia. Las personas y las empresas nacionales confían cada vez más en la tecnología para satisfacer la demanda de bienes y servicios.

El comercio electrónico se ha convertido en la “nueva forma” de hacer negocios y en un campo en rápido crecimiento. A medida que crece el acceso a internet en Bolivia, también lo hacen las oportunidades de comercio electrónico. Grandes, medianas y pequeñas empresas están optando por enviar catálogos virtuales a sus clientes para ofrecer sus productos y servicios. También están implementando la entrega a domicilio a través de métodos de pago finalmente el gobierno y el sector bancario están digitalizando sus servicios para garantizar la cobertura.

Para aprovechar las oportunidades de comercio electrónico disponibles en Bolivia, las empresas extranjeras deben considerar:

- Digitalizar su empresa para que los clientes accedan a sus productos o servicios a través de internet.
- Facilitar métodos de pago electrónico en su plataforma
- Anunciar sus productos y servicios a través de las redes sociales. Facebook e Instagram son los sitios más populares en Bolivia entre los millennials y centennials.



Efecto: El comercio electrónico representa una oportunidad para la idea de negocios, dado que hoy en día cualquier persona que cuente con una conexión a internet puede acceder al producto ofrecido desde la comodidad de su hogar.

c) Innovación y Desarrollo Tecnológico en Bolivia

La Bolivia de hoy ya es parte del siglo pasado, y la única manera de evitar ser abrumados por las olas de tecnología e innovación que han cambiado nuestros paradigmas es pensar fuera de la caja. “El capitalismo fomenta la innovación, lo que alimentó la globalización; el mundo nunca ha crecido en términos de bienestar como en el último siglo” Valor Agregado (2021).

Efecto: La innovación tecnológica tiene un impacto positivo en la venta de los bienes y servicios de las empresas, puesto que hoy en día las ventas se digitalizan y realizan de manera transparente. Esto proporciona una serie de herramientas que se pueden usar directamente con el cliente.

d) Acceso a la conexión de Internet

La nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia entró en vigencia en 2009 en su Art. 20, Parágrafo I indica: “Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.”

Esta afirmación se reforzó con el Art. Artículo 66 Parágrafo III, de la Ley 164.

Así también se evidencian cifras que muestran los valores de adopción y uso de internet en Bolivia (ECM, 2022), como ser:

- 6.57 millones de personas tienen acceso a internet.
- Lo que significa que el 55.1 % de la población puede acceder.
- Los internautas aumentaron en 88 mil (+1,4 por ciento).
- 98.7 % de los usuarios de redes sociales acceden a través de dispositivos móviles.



Efecto: El acceso a internet tiene un impacto positivo en la idea de negocios, puesto que ayuda al contacto fácil de los clientes con el proveedor. Y así de este modo llegar a más posibles compradores.

g) Acceso a Redes Sociales

Cada vez más usuarios se conectan a las redes sociales para comentar, subir una imagen o video, compartir lo que es interesante, interactuar entre amigos, en un grupo y entre otras acciones. También cada red social tiene su particularidad al momento de usar. Y que más usuarios están accediendo desde el teléfono inteligente (smartphone) (ECM, 2022).

Es por ello que se muestran las cifras de la audiencia de las redes sociales más vistas, como ser:

Facebook: visión general de la audiencia de publicidad

- 7.65 millones de usuarios son la audiencia potencial en Facebook.
- Es el 64.2 % de la población total.
- Hacen el 86.3% de la población total mayor a 13 años.
- De esta audiencia, el 47.7% son del género femenino y el 52.3% del género masculino.

Instagram: visión general de la audiencia de publicidad

- 1.85 millones de usuarios son la audiencia potencial mediante Instagram.
- Es el 15.5 % de la población total de Bolivia.
- El cambio trimestral en el alcance de anuncios de Instagram es del -2.6 %.
- +23.3 % es el cambio año tras año en la búsqueda de anuncios de Instagram
- 28.2 % es el alcance de los anuncios de Instagram frente al uso total de Internet.
- 20.9 % es el alcance de los anuncios de Instagram frente a la población mayor de 13 años.
- 53.6% es el alcance femenino de los anuncios de Instagram frente al alcance total de los anuncios de Instagram.



- 46.4 % es el alcance masculino de los anuncios de Instagram frente al alcance total de los anuncios de Instagram.

Messenger: vista general de la audiencia publicitaria en Bolivia

- 4.7 millones de usuarios son una audiencia potencial para Facebook Messenger
- Hacen el 39.5 % de la población total.
- El 53.0% de la audiencia es mayor de 13 años.
- De esta audiencia, el 47,8% son del género femenino y el 52.2% del género masculino.

LinkedIn: vista general de la audiencia publicitaria en Bolivia

- 1.20 millones de usuarios son la audiencia potencial mediante LinkedIn.
- Es el 10.1 % de la población total de Bolivia.
- No hay cambio trimestral en el alcance de anuncios de LinkedIn.
- +9.1 % es el cambio año tras año en la búsqueda de anuncios en LinkedIn.
- El alcance de los anuncios de LinkedIn frente al uso total de Internet es del 18.3%.
- El alcance de los anuncios de LinkedIn frente a la población mayor de 13 años es del 15.5%.
- El 40.0% de la audiencia es del género femenino y el 60.0 % del género masculino.

Twitter: vista general de la audiencia publicitaria en Bolivia

- 416.9 mil de usuarios son la audiencia potencial mediante Twitter.
- Es el 3.5 % de la población total de Bolivia.
- Hacen el 4.7 % de la población total mayor a 13 años.
- El alcance de los anuncios de Twitter frente al uso total de Internet es del 6.3%.
- El cambio trimestre a trimestre en el alcance publicitario potencial de Twitter es de 0,8%.



Efecto: El impacto que tendrá en cuanto al negocio será positivo, puesto que las redes sociales son utilizadas para difundir sus acciones y también es un espacio de colaboración a través de alianzas comerciales.

2.6.1.5. Factor Ecológico

a) Reducción del impacto ambiental

En la última década ha crecido la preocupación por el Medio Ambiente, y cada vez son más los negocios en la industria de la moda que se unen a diferentes iniciativas que apuestan por la fabricación de prendas más respetuosas y con mejores materiales para que la ropa dure más.

Según un estudio desarrollado por Electrolux (2022) el 90% de la ropa que tiramos o de la que nos deshacemos, todavía podría seguir siendo utilizada, lo que reduciría significativamente su impacto negativo sobre el medio ambiente. Además, según las cifras que maneja, sólo el 1% de la ropa se recicla como es debido, y en torno al 73% se quema o termina en vertederos

Efecto: En ese sentido, la idea de negocios prevé una economía circular para la ropa de niños contribuyendo con la responsabilidad de preservar el medio ambiente.

2.6.1.6. Factor Legal

a) Constitución Política del Estado

A partir de la Constitución Política del Estado (2009), se garantiza la libre asociación y la libre empresa. El Artículo 52 refiere:

- I. Se reconoce y garantiza el derecho a la libre asociación empresarial.
- II. El Estado garantizará el reconocimiento de la personalidad jurídica de las asociaciones empresariales, así como las formas democráticas organizativas empresariales, de acuerdo con sus propios estatutos.
- III. El Estado reconoce las instituciones de capacitación de las organizaciones empresariales.



IV. El patrimonio de las organizaciones empresariales, tangible e intangible, es inviolable e inembargable. (C.P.E., 2009)

Efecto: La Constitución Política del Estado garantiza la libre asociación y la libre empresa. Por tanto, la idea de negocio tiene el respaldo legal para su creación.

b) Ley 393, Ley de Servicios Financieros

Por otro lado, la Ley 393, Ley de Servicios Financieros, se crea con el fin de apoyar los emprendimientos del sector productivo.

Artículo 455. (CRÉDITOS DEBIDAMENTE GARANTIZADOS). Para los distintos tipos de crédito, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI determinará mediante normativa expresa los criterios y requisitos para considerar créditos debidamente garantizados, tomando en cuenta la incorporación de garantías no convencionales aceptables para el financiamiento de actividades rurales conforme dispone el Artículo 99 de la presente Ley. (Ley N° 393, 2013)

Efecto: La puesta en marcha de la empresa de alquiler de ropa para niños ha de considerar el financiamiento bancario para la ejecución del plan de negocios.

c) Código tributario boliviano

El Código tributario boliviano (Ley 2492), establece normas fundamentales que regulan el régimen jurídico del sistema tributario, aspecto que debe ser considerado para la idea de negocio. Al respecto, el Artículo 1° (Ámbito de Aplicación) establece que “las disposiciones de este Código establecen los principios, instituciones, procedimientos y las normas fundamentales que regulan el régimen jurídico del sistema tributario boliviano y son aplicables a todos los tributos de carácter nacional, departamental, municipal y universitario” (Ley N° 2492, 2003)

Efecto: Por otro lado, la idea de negocio debe considerar tomar en cuenta el Código Tributario boliviano para el cumplimiento de las obligaciones tributarias previo lanzamiento del producto.



2.6.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

Para el desarrollo de la matriz de factores externos, se evaluaron las oportunidades y amenazas en torno al plan de negocios de establecimiento de la empresa de alquiler de ropa para niños, para tal efecto se toman calificaciones, baja a 1 y alta el valor de 4.

Tabla N° 3: Matriz EFE

FACTORES EXTERNOS		Peso	Calificación	Resultado Total Ponderado
OPORTUNIDADES				
1	La libre reunión y libre asociación en Bolivia, es un aspecto importante que destaca en la normativa.	0,10	3	0,30
2	La tasa de cambio a dos dígitos presenta un comportamiento invariable.	0,09	4	0,36
3	Las alícuotas de los principales impuestos aplicados a las empresas comerciales e industriales han permanecido constantes en el tiempo.	0,08	3	0,24
4	Bolivia ocupa en este momento la posición de uno de las primeras economías con menores niveles de inflación a nivel mundial.	0,09	2	0,18
5	En Bolivia, grandes, medianas y pequeñas empresas están optando por enviar catálogos virtuales a sus clientes para ofrecer sus productos y servicios.	0,10	4	0,40
6	En Bolivia la ola de tecnología e innovación está modificando nuestros paradigmas y enfrentado con los pensamientos de hace medio siglo.	0,09	3	0,27
7	La población en La Paz está familiarizada con la idea de alquilar ropa típica/folclórica para sus hijos en celebraciones y días festivos.	0,10	3	0,30
AMENAZAS				
1	La inestabilidad política o protestas civiles pueden afectar la operación de un negocio al interrumpir el flujo de bienes y servicios, así como la seguridad de las operaciones.	0,04	2	0,08



2	Cambios en las políticas fiscales, como impuestos adicionales o cargas financieras, pueden impactar negativamente los márgenes de beneficio de la empresa.	0,05	2	0,10
3	Modificaciones en las políticas de empleo, como regulaciones laborales o salarios mínimos, pueden influir en los costos laborales y la contratación de personal.	0,06	2	0,12
4	Presión tributaria que asfixia la inversión privada y desincentiva la constitución de nuevas empresas.	0,05	3	0,15
5	En algunas áreas, pueden existir regulaciones estrictas de higiene y limpieza para las prendas infantiles. No cumplir con estas normativas puede resultar en sanciones y la pérdida de confianza de los clientes.	0,08	3	0,24
6	Las políticas gubernamentales que afectan el gasto público, como recortes en programas de asistencia social o incentivos fiscales, pueden influir en la capacidad de las familias para gastar en alquiler de ropa.	0,05	2	0,10
7	Un aumento en los costos operativos, como los salarios o los costos de energía, puede reducir los márgenes de beneficio de la empresa y aumentar los precios de alquiler.	0,02	2	0,04
TOTAL		1	38	2,88

Fuente: Elaboración Propia, 2023

El valor ponderado promedio es de 2,88. Dado que el valor ponderado es mayor a 2.5 se puede decir que la empresa aprovecha con eficacia las oportunidades y amenazas externas.

2.7. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y EMPRESARIALES

Las estrategias competitivas y empresariales son enfoques y planes a largo plazo que una empresa adopta para lograr sus objetivos y enfrentar los desafíos del entorno empresarial (Riveros, 2020). De acuerdo al mismo autor a continuación una breve explicación de cada una:



1. Estrategias Competitivas:

- **Diferenciación:** Consiste en destacarse en el mercado ofreciendo productos o servicios únicos y distintivos que son valorados por los clientes. Esta estrategia busca crear una percepción de valor superior y, por lo tanto, permite a la empresa cobrar precios Premium.
- **Liderazgo en Costos:** Se centra en convertirse en el productor o proveedor más eficiente en términos de costos en una industria. Busca ofrecer productos o servicios a precios más bajos que la competencia, lo que puede generar una mayor participación en el mercado.
- **Enfoque (o Nicho):** Implica concentrarse en un segmento de mercado específico y satisfacer las necesidades particulares de ese segmento de manera más efectiva que los competidores que intentan abordar un mercado más amplio.

2. Estrategias Empresariales:

- **Crecimiento:** Las estrategias de crecimiento se centran en expandir el alcance y las operaciones de la empresa. Puede implicar la expansión geográfica, la diversificación de productos o la adquisición de otras empresas.
- **Estabilidad:** En situaciones donde la empresa busca mantener su tamaño actual y no busca un crecimiento significativo. Es común en industrias maduras o en momentos de incertidumbre económica.
- **Retiro o Reducción:** Cuando la empresa decide abandonar ciertos productos, mercados o líneas de negocio. Esto puede deberse a cambios en la demanda del mercado o a la necesidad de reenfocar recursos en áreas más rentables.
- **Internacionalización:** Implica expandir las operaciones de la empresa a mercados internacionales. Puede incluir la exportación de productos, la apertura de sucursales en el extranjero o la formación de asociaciones estratégicas globales.

Estas estrategias son fundamentales para la dirección a largo plazo de la empresa y se adaptan a las condiciones del mercado, la industria y los objetivos



organizacionales. Una combinación efectiva de estrategias competitivas y empresariales contribuye al éxito y la sostenibilidad de la empresa en un entorno empresarial dinámico.

2.7.1. Estrategias Competitivas

Una estrategia competitiva es la que determina cómo competirá la organización en su línea de negocio, esta define su ventaja competitiva, los productos y servicios que ofrece y los clientes objetivos. Para identificar una estrategia competitiva eficaz, se debe definir cuál será la ventaja competitiva de la empresa. Ese rasgo definitorio resultará en las competencias fundamentales de la organización, que será aquello que puede hacer mejor que las demás. (Kotler y Keller, 2012)

2.7.1.1. Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva de Baby Kids se basa en su liderazgo en costos, permitiendo ofrecer a las familias un servicio de alquiler de ropa infantil a precios accesibles sin comprometer la calidad y la variedad de productos. Algunos elementos clave que contribuirán a su ventaja son:

- **Eficiencia operativa:** Baby Kids optimizará sus procesos para reducir costos operativos y ofrecer precios competitivos en el mercado.
- **Relaciones con proveedores:** La empresa establecerá relaciones sólidas con proveedores de ropa infantil, lo que le permite obtener productos de alta calidad a precios favorables.
- **Tecnología de gestión:** La implementación de sistemas de gestión eficientes ayuda a controlar los costos y maximizar la rentabilidad.
- **Escalabilidad:** Baby Kids planteará su modelo de negocio de manera que pueda escalar fácilmente para satisfacer la demanda creciente sin comprometer la rentabilidad.

En conjunto, estas características forman una ventaja competitiva sólida para que Baby Kids mantenga su liderazgo en costos y ofrezca un servicio de alquiler de ropa infantil que se destaca por su accesibilidad y calidad, diferenciándola en el mercado



y posicionándola como una opción preferida para aquellos que buscan opciones de moda infantil únicas, sostenibles y convenientes.

2.7.1.2. Diferenciación del Producto

La diferenciación del producto es esencial en un mercado donde la moda y la originalidad son valoradas. Al ofrecer una amplia gama de prendas exclusivas y temáticas, Baby Kids puede destacarse, generando lealtad y atrayendo a clientes que buscan opciones únicas para sus hijos.

2.7.1.3. Integración Vertical

La integración vertical puede mejorar el control sobre la cadena de suministro, garantizando la disponibilidad de prendas de alta calidad. Asociarse entre sí con fabricantes clave puede contribuir a mantener estándares exigentes.

2.7.1.4. Alianzas Estratégicas

Formar alianzas con marcas reconocidas agrega credibilidad a Baby Kids y amplía su alcance. La colaboración con diseñadores o marcas infantiles establecidas puede generar confianza entre los consumidores y aumentar la visibilidad de la empresa.

2.7.2. Estrategias Empresariales

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada (Koontz, 1991).

Dentro de las estrategias empresariales que adoptara Baby Kids se encuentran las siguientes:

2.7.2.1. Enfoque en el Cliente

Poner al cliente en el centro de todas las operaciones es fundamental. La implementación de programas de fidelización y la obtención constante de retroalimentación garantizan la satisfacción del cliente, lo que, a su vez, fomenta la lealtad y el boca a boca positivo.



2.7.2.2. Desarrollo de Mercados Nuevos

La expansión a nuevas ubicaciones aprovecha mercados inexplorados. Realizar investigaciones de mercado permitirá a Baby Kids adaptar su oferta a las necesidades específicas de cada región, maximizando las oportunidades de crecimiento.

2.7.2.3. Optimización de Costos

La eficiencia operativa es esencial para garantizar la rentabilidad. Optimizar costos logísticos y de almacenamiento, negociar acuerdos favorables con proveedores y adoptar tecnologías eficientes contribuirá a mantener una base financiera sólida.

2.7.2.4. Marketing y Publicidad Creativa

La creatividad en marketing es crucial para destacar en un mercado saturado. Las campañas que resaltan la experiencia única de Baby Kids y se centran en la conveniencia y sostenibilidad pueden atraer la atención y generar interés, impulsando la participación del cliente.

Estas estrategias se alinean con la misión y visión de Baby Kids, fortaleciendo su posición en el mercado y asegurando un crecimiento sostenible en la industria de alquiler de ropa infantil.

2.8. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

La identificación de la oportunidad de negocio para Baby Kids surge de un análisis del mercado de alquiler de ropa infantil en La Paz, Bolivia. La creciente demanda de opciones de vestimenta accesibles y sostenibles para niños, combinada con la necesidad de conveniencia por parte de los padres, crea un espacio significativo en el mercado que Baby Kids busca ocupar.

La oportunidad radica en la falta de competidores directos en la ciudad que ofrezcan servicios de alquiler de ropa infantil. La mayoría de las tiendas se centran en la venta de prendas, lo que limita las opciones para los padres que desean ropas de calidad para sus hijos sin incurrir en altos costos. Baby Kids se posiciona estratégicamente para llenar este vacío, proporcionando una solución innovadora y atractiva.



Además, la sociedad actual valora cada vez más la sostenibilidad, y el alquiler de ropa se alinea perfectamente con esta tendencia, ya que reduce el desperdicio y fomenta un enfoque más consciente hacia la moda infantil. La oportunidad se justifica también por el crecimiento constante de la población infantil en La Paz, lo que indica un mercado en expansión y la necesidad de opciones de vestimenta flexibles.

Baby Kids identifica esta oportunidad como una vía para ofrecer a las familias una alternativa accesible y sostenible, abriendo un nuevo segmento en el mercado local y estableciendo una base para un crecimiento significativo en el futuro.



3. PLAN DE MERCADO

Comprender a los clientes es esencial para el desarrollo de productos y servicios. En el contexto del negocio de alquiler de ropa para niños, los clientes son la piedra angular de nuestro éxito. Mediante la aplicación de un cuestionario, se pretende comprender la percepción del público sobre la conveniencia y ventajas de un servicio que ofrece comodidad y ahorro a las familias a través del alquiler de ropa infantil.

Es importante identificar quiénes conforman el potencial de mercado, estos pueden ser padres y madres preocupados por vestir a sus hijos con ropa de calidad sin incurrir en gastos excesivos. La identificación de estos posibles clientes constituye el primer paso en el proceso.

Una vez que se haya delineado a los clientes potenciales, se hace necesario cuantificar el tamaño del mercado, es decir, determinar cuántas personas integran este mercado objetivo. Cuanto mayor sea el número de padres y madres interesados en el alquiler de ropa para niños, mayor será la amplitud del mercado y, en consecuencia, mayores serán las oportunidades de éxito en el negocio.

El entendimiento de las necesidades y preferencias de los clientes potenciales se traducirá en estrategias de marketing y servicios más efectivos que aportarán valor a sus vidas y al negocio.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO, MERCADO TÉCNICO

El servicio de alquiler de ropa para niños ofrecido se presenta como una solución innovadora y conveniente para padres y madres que desean vestir a sus hijos con prendas de calidad y estilo, sin la necesidad de invertir en costosas compras de ropa que rápidamente quedan obsoletas debido al crecimiento de los niños. Se ofrece una amplia gama de prendas para niños de 0 a 12 años, que incluye desde atuendos casuales hasta trajes para ocasiones especiales.

Los padres tienen la opción de elegir entre diversas modalidades de membresía y paquetes de alquiler flexibles que se adaptan a sus necesidades, lo que les permite seleccionar y recibir cómodamente las prendas deseadas en la puerta de su hogar.



Este servicio no solo ahorra tiempo y dinero, sino que también promueve la sostenibilidad al reducir el desperdicio de ropa infantil. Además, la empresa está comprometida con mantener las prendas limpias, seguras y en perfectas condiciones para garantizar la comodidad y el bienestar de los niños.

En resumen, el servicio de alquiler de ropa para niños representa una solución inteligente y asequible que ofrece comodidad y estilo a las familias, al tiempo que aboga por la sostenibilidad. La empresa está dedicada a simplificar la vida de los padres y a asegurarse de que sus hijos estén bien vestidos

3.1.1. Servicio

El servicio de alquiler de ropa de Baby Kids se destaca como un servicio que genera valor social al proporcionar una alternativa económica y sostenible para vestir a los niños. Más allá de satisfacer las necesidades de vestimenta de las familias, este servicio contribuye al bienestar económico de la comunidad al ofrecer una opción accesible que ayuda a cuidar la economía doméstica.

Además, al promover el uso compartido de prendas de vestir, Baby Kids fomenta prácticas más sostenibles y conscientes del medio ambiente al reducir el desperdicio textil y la huella de carbono asociada con la producción y el desecho de ropa infantil. De esta manera, el servicio de alquiler de ropa de Baby Kids no solo beneficia a los clientes, sino que también aporta valor a la sociedad al promover un consumo más responsable y sostenible.

3.1.2. Satisfacción de Necesidades y/o Deseo

El propósito esencial del servicio es atender tanto las necesidades prácticas como los deseos estilísticos de las familias en lo que respecta a la vestimenta infantil. A continuación, se proporciona una justificación amplia de este título:

3.1.2.1. Necesidades

- **Necesidades Básicas:** La vestimenta es una necesidad básica para los niños, por lo que el servicio propuesto es una respuesta a esta necesidad fundamental. Al alquilar ropa, los padres pueden garantizar que sus hijos estén adecuadamente vestidos y protegidos sin la necesidad de realizar



grandes inversiones en ropa que rápidamente queda obsoleta debido al crecimiento de los niños.

- **Necesidades de Comodidad y la Funcionalidad:** El servicio se enfoca en prendas que son cómodas y funcionales, asegurando que los niños puedan moverse con facilidad y comodidad en su día a día. Esto es esencial para el bienestar de los niños, y resalta cómo se satisface las necesidades fundamentales de los padres de proporcionar ropa práctica.

- **Necesidad de conveniencia y ahorro de tiempo**

La entrega a domicilio del servicio de alquiler de ropa para niños satisface una necesidad fundamental de los padres: la conveniencia. Al ofrecer la posibilidad de recibir las prendas en la puerta de su hogar, brindamos a los padres la comodidad de evitar desplazamientos a tiendas físicas y largas búsquedas de ropa adecuada para sus hijos. Esta comodidad ahorra tiempo, un recurso extremadamente valioso para las familias ocupadas. Además, la entrega a domicilio también satisface el deseo de ahorro de tiempo. Los padres pueden dedicar más tiempo a las actividades que disfrutan con sus hijos en lugar de perderlo en la búsqueda y compra de ropa. Esta ventaja no solo facilita la vida de los padres, sino que también reduce el estrés y la carga logística asociados con la gestión de la vestimenta infantil.

3.1.2.2. Deseos

- **Deseos Estilísticos:** En cuanto a los "Deseos de Vestimenta Infantil", se centra en el aspecto estilístico de la vestimenta. Los padres desean que sus hijos luzcan elegantes ya la moda. El servicio ofrece prendas de calidad y estilo, permitiendo que los niños estén bien vestidos en cualquier ocasión.
- **Deseos de Variedad y Versatilidad en la Vestimenta:** Los padres suelen desear que sus hijos tengan opciones para diferentes ocasiones, desde atuendos casuales para el día a día hasta conjuntos elegantes para eventos especiales. Al ofrecer una amplia gama de prendas y la flexibilidad para cambiarlas según sea necesario, nuestro servicio permite a los padres satisfacer el deseo de proporcionar a sus hijos una variedad de atuendos



para diferentes momentos y eventos, sin la necesidad de acumular una gran cantidad de ropa. en casa.

Es así que el servicio de alquiler de ropa para niños satisface tanto la necesidad básica de vestir a los niños de manera cómoda y elegante como el deseo de los padres de ahorrar tiempo y disfrutar de la comodidad. Al ofrecer una amplia gama de prendas de calidad, entregadas directamente en la puerta de su hogar, brindamos a las familias la conveniencia de evitar desplazamientos a tiendas y la posibilidad de dedicar más tiempo a actividades significativas con sus hijos. Este enfoque combina satisfacción de necesidades esenciales con atención a los deseos de los padres, ofreciendo un servicio integral y valioso.

3.2. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La investigación de mercado es actualmente una herramienta fundamental para la gestión empresarial, es esencial para entender los mercados, para contrastar y confirmar tendencias, para definir estrategias y líneas de actuación presentes y futuras y finalmente, y no por ello menos importante, para controlar resultados (Sanz, 2015).

Al investigar el mercado, se podrá contrastar la información recopilada con las tendencias del mercado, lo cual permitirá definir las estrategias que permitirán adaptar las ofertas y el servicio para satisfacer las necesidades y preferencias específicas identificadas.

3.2.1. Tipo de Investigación

Este tipo de estudios, tiene como finalidad dar a conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, R., & Baptista, 2014, pág. 93).

El método de investigación es deductivo, porque a partir del análisis de situaciones generales, se llegará a conclusiones específicas respecto a las preferencias de los potenciales clientes.



3.2.2. Tipo de Enfoque

Por su naturaleza el enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, debido a que se recurrirán a diferentes fuentes de información y tipos de datos, por tanto, los datos darán curso a “la interpretación que es producto de toda la información en su conjunto” (Hernández, R., & Baptista, 2014, pág. 534)

El enfoque cuantitativo se empleará para la recolección de datos, a través del instrumento denominado encuesta, estos datos permitirán caracterizar el comportamiento de los compradores, y poder determinar las estrategias más adecuadas para introducir al mercado el servicio de alquiler de ropa para niños en la ciudad de La Paz.

3.2.3. Técnica de Investigación

La técnica de investigación seleccionada es la encuesta, la cual permite la obtención de información de primera fuente sobre el problema a ser investigado a través de un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica (Malhotra, 2004, pág. 168)

Se diseñó una encuesta estructurada en base a preguntas de selección múltiple, que fueron determinadas en función a la necesidad de la presente investigación. La difusión de las encuestas fue a través de un formulario digital vía online con el uso de la herramienta Google Forms.

Este estudio nos servirá para determinar el grado de aceptación del producto, los gustos, preferencias y recabar información acerca de la implementación de una empresa de alquiler de ropa para niños de 0 a 12 años.

3.2.4. Segmentación del Mercado

No cabe duda de que la segmentación de mercado es una de las principales herramientas estratégicas de la mercadotecnia, cuyo objetivo consiste en identificar y determina aquellos grupos con ciertas características homogéneas(segmentos) hacia los cuales la empresa pueda dirigir sus esfuerzos y recursos (de mercadotecnia) para obtener resultados rentables (Thompson, 2005)



Es esencial para orientar de manera efectiva las estrategias de marketing hacia nuestro mercado objetivo definido en el título 3.4, que son las madres con al menos un hijo entre 0 y 12 años en la ciudad de La Paz. A continuación, y de acuerdo a los tipos de segmentación se va a dividir el mercado en grupos más específicos de clientes potenciales con necesidades similares.

3.2.4.1. Geográficos

La segmentación geográfica se basa en la ubicación geográfica de los clientes y puede incluir factores como la ciudad, el barrio, el clima y la densidad de población.

La ciudad de La Paz es diversa en términos de geografía, clima y densidad de población. La elección de segmentar geográficamente se justifica debido a las diferencias en el clima, que pueden influir en las necesidades de ropa de los niños, así como en la ubicación los centros/mercados de preferencia donde se realiza la compra de ropa que pueden afectar la accesibilidad y las preferencias de compra. Con esta segmentación, se puede adaptar las estrategias de marketing para abordar de manera más efectiva las particularidades de los distintos mercados ubicados en barrios y zonas de la ciudad.

3.2.4.2. Demográficos

La segmentación demográfica se basa en características objetivas de la población, como la edad, el género, el estado civil, la educación, la ocupación y el tamaño de la familia.

Dado que el mercado objetivo son madres con hijos en un rango de edad específico (0-12 años), la edad y la estructura familiar son factores clave. La edad de los niños influye en las necesidades de ropa, y el hecho de que sean madres implica un papel en la toma de decisiones de compra relacionadas con la ropa de sus hijos.

3.2.4.3. Socioeconómicas

La segmentación socioeconómica considera factores como el nivel de ingresos, la educación, la ocupación y el estatus social.

Las madres en el medio tienden a ser influyentes en la decisión de compra de ropa para sus hijos, lo que está relacionado con su nivel de ingresos, educación y estatus



social. Al comprender su situación económica y su estilo de vida, se puede adaptar los precios y ofertas de manera más efectiva.

3.2.4.4. Psicográficas

La segmentación psicográfica se centra en los valores, las actitudes, los intereses y el estilo de vida de la audiencia.

Las madres en este mercado pueden tener diferentes valores, preferencias y estilos de vida. Al comprender sus intereses y valores, se puede personalizar la oferta de ropa y el mensaje de marketing para conectar de manera más efectiva con sus necesidades y deseos.

3.2.4.5. Conductuales

La segmentación conductual se basa en el comportamiento de compra y el uso del producto o servicio.

Comprender el comportamiento de compra de las madres en el mercado, como la frecuencia de compra, la lealtad a la marca y la disposición a probar servicios de alquiler de ropa, permite ajustar las estrategias de marketing y servicio al cliente para satisfacer sus preferencias y necesidades.

Tabla N° 4: Segmentación mercado

<i>Geográficas</i>	Departamento de La Paz – Área Urbana
<i>Demográficas</i>	Madres con hijos en la edad de 0 a 12 años (Que poseen decisión de compra)
<i>Socioeconómicas</i>	Madres de estratos medios y altos pueden estar más dispuestas a gastar dinero en alquilar ropa infantil de calidad y a la moda. Madres con ingresos limitados que pueden ver el alquiler de ropa como una forma de ahorrar dinero especialmente para eventos o situaciones específicas.
<i>Psicográficas</i>	Madres Orientadas a la Moda:



	Estas madres valoran la oportunidad de proporcionar a sus hijos una variedad de atuendos con diseños actuales y elegantes para diferentes ocasiones.
<i>Conductuales</i>	Frecuencia de Alquiler: Madres Frecuentes: Aquellas que optan por alquilar ropa de forma regular para sus hijos, lo que sugiere una alta disposición a utilizar el servicio en múltiples ocasiones durante el año. Madres Ocasionales: Aquellas que recurren al alquiler de ropa en eventos o situaciones específicas, como fiestas o celebraciones, mostrando una disposición a utilizar el servicio de manera puntual.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La estrategia de segmentación se centra en madres con hijos de 0-12 años. En lo socioeconómico, se apunta a madres de estratos medios y altos que valoran calidad y moda, así como a madres con ingresos limitados que buscan ahorrar en eventos específicos. Desde una perspectiva psicográfica, se tomará en cuenta a madres orientadas a la moda que desean variedad y elegancia en la ropa de sus hijos. En cuanto al comportamiento, se podrá distinguir entre madres frecuentes que estén dispuestas a usar el servicio de alquiler de manera regular y madres ocasionales que lo emplearan en eventos puntuales. Esta segmentación permite diseñar estrategias más personalizadas.

3.2.5. Población

Para el presente trabajo se tomó como objeto de estudio a la población definida como mujeres con residencia en el área urbana del departamento de La Paz que son madres. De acuerdo a la información publicada por el INE (2018) de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Hogares de 2017 se sabe que



aproximadamente en el país existen 2.390.000 madres, de las cuales el 73,4% radica en el área urbana. Según departamento, La Paz aglutina al 25.2% de las madres y en relación a los grupos de edad el 39.5% tiene entre 25 y 39 años de edad. Con respecto al número de hijos 27.5% de las madres tiene dos hijos, el 26.2% un hijo y el 25.4% cuenta con cuatro o más hijos (Ver Anexo 1)

A continuación, se detalla la población estudiada.

Tabla N° 5: Población Objetivo

Madres de Bolivia	%Madres Dpto. La Paz	%Área Urbana
2.390.000	25.2%	73.4%
	602.280	442.074

Fuente: Elaboración propia en base a datos del INE, 2018.

La tabla describe la población de estudio para el presente proyecto en función a las características definidas para el mercado objetivo, sin embargo, para la investigación de mercado se tomará como población objetivo a las madres del área urbana del departamento de La Paz, que determina una población de estudio de 442.074.

3.2.6. Muestra

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) definen muestra como: “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175), por otro lado, estos mismos autores, existen dos tipos de muestras: la muestra probabilística y la muestra no probabilística.

Mencionado lo anterior para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula población finita que se muestra a continuación.



Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Nivel de confianza al 95% adaptado de la tabla normal estandarizada donde (Z = 1.96)

p = Proporción de aciertos del 50%

q = Proporción de fallos del 50%

e = Margen de error o error muestra (e = 5%)

Calculo:

n = Muestra

N = 5,896

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05

Reemplazando los datos en la fórmula:

Ecuación N° 1: Fórmula de cálculo de muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 442074}{0.05^2 * (442074 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 385$$

Una vez realizado el cálculo, se ha determinado que se realizara la encuesta a 385 madres del área urbana del departamento de La Paz.

3.3. LA COMPETENCIA

Según la RAE (2014), la competencia es una situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio. Por tanto, la rivalidad que existe entre estas empresas por pretender acceder al mismo mercado.



La competencia desempeña un papel crucial en el éxito de la empresa de alquiler de ropa y es importante por varias razones:

- **Identificación de Oportunidades y Amenazas:** El análisis de la competencia permite identificar oportunidades que podrían estar desatendidas o necesidades insatisfechas en el mercado. También ayuda a identificar las amenazas y los desafíos que pueden surgir al ingresar al mercado.
- **Establecimiento de Precios y Valor:** Observar a la competencia proporciona información valiosa sobre cómo se posicionan en términos de precio y valor. Esto ayuda a establecer precios competitivos y a comunicar el valor único que ofrecemos a los clientes.
- **Mejora Continua:** La competencia fomenta la innovación y la mejora continua. Para destacar en el mercado, es importante estar al tanto de las prácticas y tendencias de la competencia y superarlas.
- **Segmentación de Mercado:** Comprender a la competencia ayuda a segmentar el mercado de manera efectiva. Esto implica identificar nichos específicos o grupos de clientes que pueden no estar siendo atendidos por la competencia y que podrían ser una oportunidad para la empresa.
- **Aprendizaje de la Experiencia de Otros:** Observar el éxito y los errores de la competencia puede brindar lecciones valiosas sin tener que cometer los mismos errores. Esto es especialmente importante en la fase inicial de la puesta en marcha.

La competencia es esencial para el éxito de la empresa de alquiler de ropa para niños, ayuda a comprender el mercado, a diferenciarse de los competidores y a identificar oportunidades para satisfacer las necesidades de los clientes de manera más efectiva.

3.4. ESTRUCTURA Y DESCRIPCIÓN DE LA COMPETENCIA

El cliente final de la empresa de alquiler de ropa para niños son los infantes de 0 a 12 años, pero el mercado objetivo se centra en los padres, principalmente las madres, que toman decisiones de compra/alquiler de ropa para sus hijos en el área



urbana de La Paz. La competencia en este mercado podría incluir otras empresas de alquiler de ropa para niños, tiendas de ropa infantil y minoristas en línea que ofrecen alternativas de vestimenta para niños en la ciudad de La Paz.

3.4.1. Competencia Directa

La competencia directa se da entre las empresas que ofrecen los mismos productos o servicios para satisfacer las mismas necesidades (Lenis, 2022).

En el área urbana del departamento de La Paz, no existen empresas de alquiler de ropa para niños. Dado que no hay competidores directos en el ámbito del alquiler de ropa infantil, la competencia directa se redefine hacia las empresas o negocios que se especializan en la venta de ropa específica de vestidos y trajes para niños.

La justificación para considerar a estas tiendas de ropa infantil como competencia directa radica en que compiten por la misma audiencia de padres o tutores que desean vestir a sus hijos de manera adecuada y estilosa. Aunque no ofrecen el alquiler de prendas, estas empresas compiten por la elección de la vestimenta infantil en el mercado.

Los padres que buscan opciones de ropa para sus hijos pueden optar por comprar en estas tiendas en lugar de considerar el alquiler de ropa, lo que hace que estas empresas sean competidoras directas en términos de satisfacer la necesidad de vestir a los niños. Además, al identificarlos como competidores directos, la empresa puede desarrollar estrategias efectivas para diferenciarse y atraer a esta audiencia hacia el servicio de alquiler en lugar de la compra de ropa nueva.

Tabla N° 6: Competencia Directa

TIENDAS	VISITAS	PRODUCTO	PRECIO	CALIDAD	PARTICIPACIÓN	OBSERVACION
Boutique infantil	4	Vestidos, trajes	80-90	Media	10%	Max paredes La paz
Galeñas de vestir	5	Vestidos, trajes	50-70	Baja	4%	Max paredes La paz
La moda rápida	5	Vestidos, trajes	90-100	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Kelly	9	Vestidos, trajes	100 - 150	Alta	2%	Max paredes La paz
Boutique femenina	5	Vestidos, trajes	40 - 50	Media	2%	Max paredes La paz



Boutique Sabrina	8	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique novias casuales	4	Vestidos, trajes	50 - 75	Media	4%	Max paredes La paz
Boutique Patty	6	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique los ángeles	5	Vestidos, trajes	40 - 75	Media	6%	Max paredes La paz
Multicentro Águila	7	Vestidos, trajes	40 - 70	Media	0%	Max paredes La paz
Boutique Isa Mary	9	Vestidos, trajes	40 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Cristal Santander	15	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	0%	Max paredes La paz
Boutique Elisa´s	4	Vestidos, trajes	50 - 75	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Nicol Stilo	5	Vestidos, trajes	40 - 75	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique D´sol	8	Vestidos, trajes	40 - 75	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Maye	8	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Geraldine	6	Vestidos, trajes	50 - 55	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Emika	9	Vestidos, trajes	40 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Creaciones Liditom	5	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Ruthmy	8	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique Anahi Gema	8	Vestidos, trajes	50 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Boutique las Flores	5	Vestidos, trajes	40 - 70	Media	1%	Max paredes La paz
Hilo Mágico	8	Vestidos, trajes	40 - 55	Media	1%	Max paredes La paz
Uyustus	10	Vestidos, trajes	40 - 300	Media	1%	Buenos aires La paz
Tumusla	30	Vestidos, trajes	20 - 100	Media	5%	Tumusla La paz
Total	196					

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

3.4.2. Competencia Indirecta

La competencia indirecta se refiere a las empresas que ofrecen productos diferentes, pero que logran satisfacer las mismas necesidades de distinta forma y, por lo tanto, compiten en el mismo mercado. Aunque los productos no son iguales



cumplen la misma función, por lo que los clientes pueden sustituirlos fácilmente uno por otro (Lenis, 2022).

Las tiendas de venta de ropa se consideran competencia indirecta para Baby Kids porque, aunque ofrecen un modelo de negocio diferente, comparten el mismo mercado objetivo: padres y familias en busca de ropa para niños. Aunque la oferta de estas tiendas difiere en términos de modelo de adquisición (compra en lugar de alquiler), cumplen la misma función básica de proporcionar prendas de vestir para niños. Los clientes pueden considerar fácilmente la opción de compra en lugar de alquiler, dependiendo de sus preferencias y necesidades específicas.

TIENDAS	VISITAS	PRODUCTO	PRECIO	CALIDAD	NECESIDAD	PARTICIPACIÓN	OBSERVACIÓN
Bubble gummers	13	Ropa de bebe y niños	70 - 300	Alta	Satisface	6%	Comercio La Paz
Shamelin kids	14	Ropa de bebe y niños	40 - 150	Media	Insatisfac e	1%	Tumusla La Paz
Baby corp.	20	Ropa de bebe y niños	70 - 300	Alta	Satisface	1%	Av. Arce La Paz
Cokis kids	9	Ropa de bebe y niños	100- 200	Media	Insatisfac e	1%	Yanacocha La Paz
Boutique de niños	20	Ropa de bebe y niños	90 - 320	Media	Insatisfac e	1%	On-line La Paz



Mimitos Home bebes y niños	10	Ropa de bebe y niños	65 - 300	Alta	Satisface	1%	Shopping norte La Paz
Caja de pandora	15	Ropa para niños y adultos	50 - 200	Alta	Satisface	1%	Gabriel rene moreno 1091 La Paz
Bady D	12	Ropa para niños y adultos	40 - 200	Media	Insatisfac e	1%	Calatayud La Paz
Ross More For Less	10	Ropa para niños y adultos	90 - 300	Alta	Satisface	1%	Calle juan de la riva 1458 La Paz
Hormiguit a ropa bebe	24	Ropa para bebes	50 - 200	Alta	Satisface	1%	Entregas a domicilio y oficinas
Tolin	30	Ropa para niños y jóvenes	40 - 200	Alta	Satisface	2%	Shopping norte La Paz
Mundo Ratón	19	Ropa de bebes y niños	100 - 280	Alta	Satisface	2%	Uyustus La Paz
Total	196						

Tabla N° 7: Competencia Indirecta

Fuente: Elaboración Propia, 2023.

En este sentido, la competencia indirecta con tiendas de venta de ropa destaca la importancia de la propuesta única de Baby Kids, que se centra en el alquiler de ropa infantil como una alternativa más sostenible y práctica. La estrategia de Baby Kids debe destacar las ventajas distintivas de su modelo de negocio, como la conveniencia, la diversidad de opciones y la reducción del impacto ambiental en comparación con la compra tradicional de ropa. De esta manera, Baby Kids puede diferenciarse en el mercado y atraer a aquellos clientes que valoran la opción de alquilar prendas para sus hijos.



3.5. BARRERAS DE ENTRADA Y SALIDA

Las barreras de entrada dificultan la llegada de nuevas empresas a un mercado, protegiendo a las empresas existentes. Pueden incluir obstáculos como regulaciones, economías de escala y diferenciación del producto. Por otro lado, las barreras de salida hacen que una empresa tenga dificultades para abandonar un mercado debido a costos financieros, contratos a largo plazo y preocupaciones sobre la reputación. Ambos tipos de barreras influyen en la competencia y la toma de decisiones estratégicas en el mundo empresarial.

3.5.1. Barreras de Entrada

Las barreras de entrada se refieren a las condiciones, obstáculos o desafíos que dificultan o limitan la capacidad de nuevas empresas para ingresar a un mercado específico Sánchez, (2020). Estas barreras pueden ser de diversos tipos y tienen el propósito de proteger a las empresas existentes en un mercado establecido. Algunas de las barreras de entrada de acuerdo con el mismo autor incluyen:

- **Requisitos Regulatorios y Legales:** Las regulaciones gubernamentales, como licencias y permisos, pueden ser costosas y complicadas de obtener, lo que puede dificultar la entrada de nuevas empresas.
- **Economías de Escala:** Las empresas establecidas pueden aprovechar economías de escala para producir a costos más bajos por unidad, lo que hace que sea difícil para nuevas empresas competir en precio.
- **Diferenciación del Producto:** Si las empresas existentes tienen una fuerte lealtad del cliente debido a la diferenciación del producto, las nuevas empresas pueden encontrar difícil ganar cuota de mercado.
- **Acceso a Canales de Distribución:** Si las empresas establecidas tienen acuerdos exclusivos con canales de distribución, puede ser complicado para las nuevas empresas acceder a estos canales.
- **Requisitos de Capital:** Algunos mercados requieren inversiones significativas en activos fijos, lo que puede ser una barrera para las nuevas empresas.



Estas barreras de entrada pueden dificultar el ingreso de la empresa de alquiler de ropa para niños al mercado, esto representa un desafío y al mismo tiempo una oportunidad para la innovación y diferenciación para la empresa.

3.5.2. Barreras de Salida

Las barreras de salida son las condiciones o costos que hacen que una empresa enfrente dificultades para abandonar o cerrar sus operaciones en un mercado o industria específica Sánchez (2020). Estas barreras pueden ser tanto financieras como no financieras, y su objetivo principal es disuadir a las empresas de salir del mercado. Al respecto Sánchez (2020) menciona algunos ejemplos de barreras de salida:

- **Costos de Desinversión:** Los gastos asociados con la venta de activos, el despido de empleados y la liquidación de deudas pueden ser significativos y actuar como barreras financieras para la salida.
- **Contratos a Largo Plazo:** Si una empresa tiene contratos a largo plazo con proveedores, clientes o arrendatarios, puede ser difícil romper esos acuerdos sin consecuencias financieras adversas.
- **Reputación y Marca:** El cierre de una empresa puede dañar la reputación y la marca de la empresa, lo que puede disuadir a los propietarios de abandonar el mercado.
- **Condiciones del Mercado:** Las condiciones económicas y del mercado pueden hacer que sea poco atractivo vender una empresa o sus activos, lo que puede actuar como una barrera de salida.

Estas barreras pueden tener efectos significativos y tener efectos en la planificación estratégica, la inversión y la viabilidad a largo plazo de la empresa de alquiler de ropa para niños.

3.6. MERCADO POTENCIAL

El mercado potencial es un grupo más amplio de personas que podrían estar interesadas en los productos o servicios de la empresa, pero aún no han sido alcanzados o convertidos en clientes (Seremos Occident, 2023)



El mercado potencial de la empresa de alquiler de ropa se ha definido de manera amplia y con justificación sólida, abarcando a todas las madres, que residen en el área urbana del departamento de La Paz. Esta elección de mercado se basa en varias consideraciones estratégicas que hacen que esta población sea una audiencia óptima para el servicio de alquiler de ropa.

La justificación de la selección del mercado potencial se basa en las siguientes consideraciones estratégicas:

- **Amplitud y Diversidad del Mercado:** Al abarcar a todas las madres en esta área geográfica, estamos considerando un mercado amplio y diverso que nos permite llegar a una variedad de perfiles de clientes, lo que potencialmente aumenta nuestra base de clientes y oportunidades de negocio.
- **Influencia de las Madres en las Decisiones de Compra:** Las madres a menudo desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones de compra, especialmente en lo que respecta a la ropa de sus hijos. Esto hace que sean una audiencia clave para el servicio de alquiler de ropa infantil.
- **Varias Opciones Socioeconómicas:** Al abarcar a madres de diferentes estratos socioeconómicos, tenemos la oportunidad de atender a aquellas que buscan calidad y estilo, así como a quienes buscan opciones de ahorro, lo que nos permite adaptar la oferta a diversos presupuestos.
- **Variedad en Preferencias y Comportamientos:** Al considerar a todas las madres en esta área urbana, podemos abordar una amplia gama de preferencias y comportamientos, como estilos de vida, necesidades y frecuencia de uso del servicio.

Entonces el mercado potencial son todas las madres que viven en el área urbana del departamento de La Paz. En la tabla siguiente se presenta el cálculo de la cantidad de personas con estas características, y se incluyen las fuentes de donde se obtuvieron los datos para sustentar su solidez.

Tabla N° 8: Calculo de personas



Variable de Segmentación	Característica	Datos	Fuente de Información	Resultados
Geográfica	Madres de La Paz, área urbana	442.074	INE (2018)	
Edades	25 y 39 años	39.5%	INE (2018)	174.619
Número de Hijos	1 hijo	26.2%	INE (2018)	45.750

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Realizando los cálculos que se muestran en la tabla anterior, encontramos que las madres que viven en el área urbana del departamento de La Paz, en el rango de 25 y 39 años de edad que tienen al menos 1 hijo son en total: 45.750.

Mercado Potencial = 45.750 madres

En resumen, la selección de este mercado potencial se justifica en su diversidad y amplitud, así como en la influencia de las madres en las decisiones de compra relacionadas con la vestimenta de sus hijos. Esto proporciona una base sólida para el éxito de la empresa de alquiler de ropa, permitiendo una mayor adaptabilidad a las diversas necesidades y preferencias de las madres en el área urbana de La Paz.

3.7. MERCADO DISPONIBLE

El mercado disponible es una parte del mercado potencial y está formada por el conjunto de consumidores que tienen la necesidad de comprar el producto o servicio, pero no solo de tipo general, sino con características más específicas. (PLANNER, 2020)

Para conocer la demanda de alquiler de ropa para niños de 0 a 12 años, en el cuestionario de encuesta se ha incluido la pregunta: ¿Actualmente alquila ropa para sus hijos cuando tienen eventos especiales como bodas, bautizos o fiestas importantes?



Esta pregunta se refiere al alquiler de ropa en general, no se refiere al tipo de alquiler de ropa del nuevo negocio.

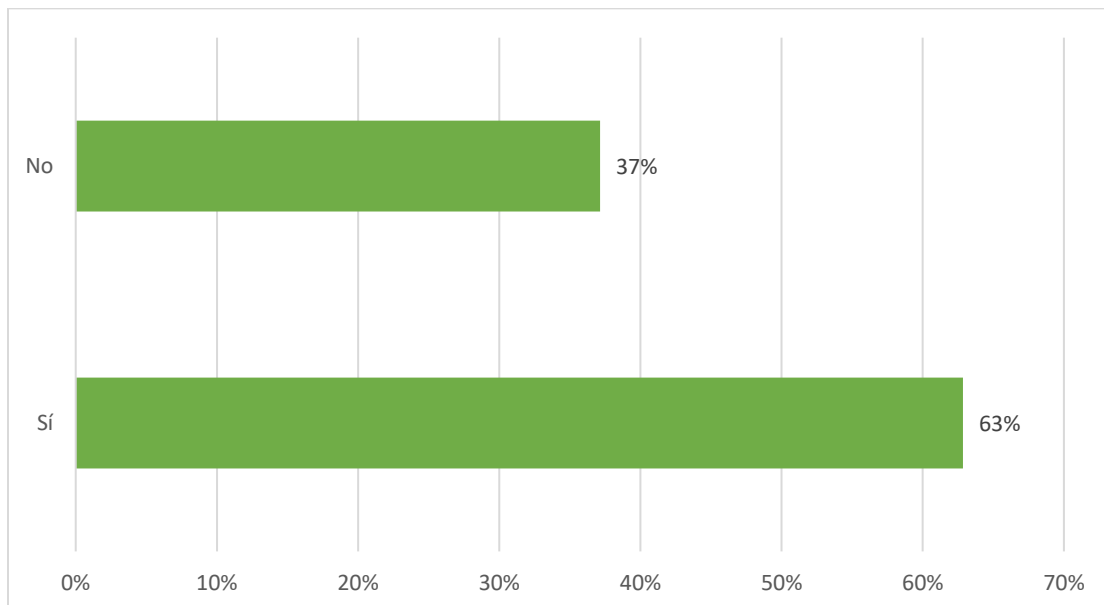
Las respuestas son como se muestran:

Tabla N° 9: Eventos especiales

Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Actualmente alquila ropa para sus hijos cuando tienen eventos especiales como bodas, bautizos o fiestas importantes?
Sí	63%
No	37%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 5: Eventos especiales



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Para el cálculo del mercado disponible consideramos el resultado de la respuesta SI.

Ecuación N° 2: Mercado disponible



Mercado Disponible = Mercado Potencial x % Respuesta Si

Mercado Disponible = 45.750 x 63% = 28.823 madres

El mercado disponible identificado a través de la encuesta proporciona a Baby Kids una valiosa perspectiva sobre la demanda actual existente, la aplicación práctica de este conocimiento implica dirigir los esfuerzos de la empresa en estrategias de marketing enfocadas en destacar las ventajas del alquiler de ropa para niños, como la conveniencia, la sostenibilidad y la variedad de opciones disponibles.

3.8. MERCADO EFECTIVO

El mercado efectivo es una parte del mercado disponible y está formado por el conjunto de consumidores que tienen la necesidad de comprar un producto o servicio aún más específico que el correspondiente al mercado disponible (PLANNER, 2020).

En este sentido además de tener la necesidad específica, tienen la intención de comprar el bien o servicio que ofrece el nuevo negocio.

Para poder definir este mercado se ha empleado la siguiente pregunta en el cuestionario: Si tuviera la oportunidad de alquilar ropa infantil en una tienda en la que le ofrezcan prendas de calidad, variedad de estilos formales e informales, y con un excelente servicio, ¿Ud. alquilaría allí?

Las respuestas son:

Tabla N° 10: Alquilar ropa infantil

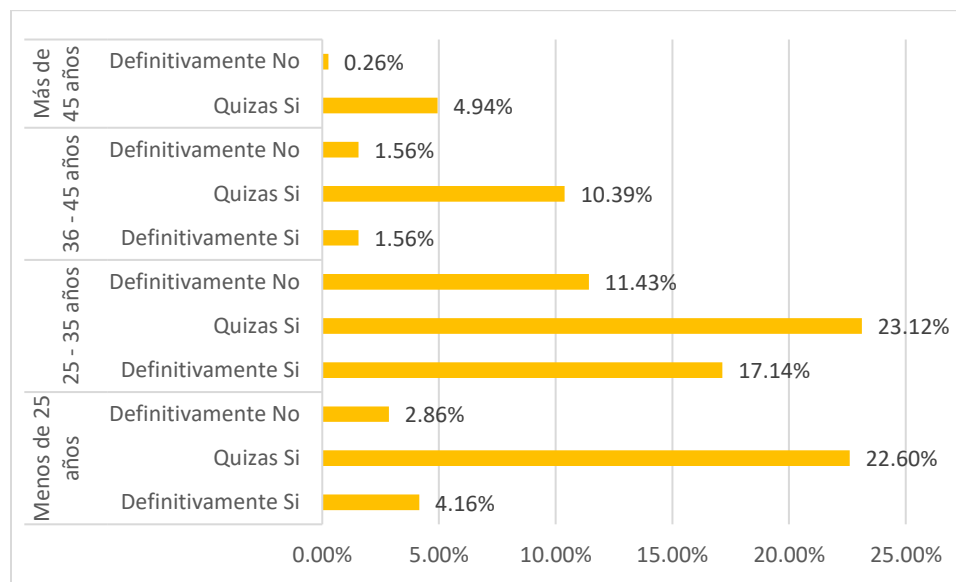
Cuenta de 5. Si tuviera la oportunidad de alquilar ropa infantil en una tienda en la que le ofrezcan prendas de calidad, variedad de estilos formales e informales, y con un excelente servicio, ¿Ud. alquilaría allí?	
Etiquetas de fila	
Menos de 25 años	29,61%
Definitivamente Si	4,16%
Quizás Si	22,60%



Definitivamente No	2,86%
25 - 35 años	51,69%
Definitivamente Si	17,14%
Quizás Si	23,12%
Definitivamente No	11,43%
36 - 45 años	13,51%
Definitivamente Si	1,56%
Quizás Si	10,39%
Definitivamente No	1,56%
Más de 45 años	5,19%
Quizás Si	4,94%
Definitivamente No	0,26%
Total general	100,00%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 6: Alquiler de ropa infantil



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Para calcular el mercado efectivo trabajamos con la respuesta “Definitivamente Si”, porque es la que nos indica aquellas madres más interesadas o con quienes existe una alta probabilidad de que alquilen ropa infantil de la nueva empresa Baby Kids.

Ecuación N° 3: Mercado objetivo

Mercado Efectivo es = Mercado Disponible x % Definitivamente Si

$$\text{Mercado Efectivo} = 28.823 \times 22.69\% = 6.540 \text{ madres}$$



Esta cantidad de 6.540 personas (22.69%) no se debe considerar como algo absoluto, pero si un valor que nos da una idea de la cantidad de personas que con cierta seguridad comprarían el servicio de alquiler de ropa infantil. Por ello es recomendable castigar esta cantidad con un %, que podría ser 10% o más, procurando con ello ser más realistas. Esto quiere decir que si bien el 22.69% responde que “Si” compraría el servicio, cuando el negocio esté funcionando es muy probable que una cantidad menor compre realmente el servicio.

3.9. MERCADO OBJETIVO

El mercado objetivo o mercado meta es una parte del mercado efectivo que la empresa se fija como meta a ser alcanzada en un tiempo determinado. En otras palabras, que con los recursos y esfuerzos de la empresa se espera captar a esta cantidad de personas (PLANNER, 2020)

Baby Kids al centrar el mercado objetivo en madres con al menos un hijo en el rango de edad de 0 a 12 años en La Paz, apunta a un mercado que valora la calidad, la comodidad y el estilo en la ropa de sus hijos y considera que atenderá al 10% de la demanda efectiva, siendo este su mercado objetivo.

Ecuación N° 4: Mercado objetivo

Mercado Objetivo = Mercado Efectivo x % Mercado Objetivo

$$\text{Mercado Objetivo} = 6.540 \times 10 \% = 654 \text{ madres}$$

Al enfocarse en este porcentaje de la población que busca servicios de alquiler de ropa para niños, Baby Kids busca maximizar su impacto y presencia en el mercado, estableciéndose como una opción líder en la satisfacción de las necesidades de vestimenta infantil.

3.10. POTENCIAL DE VENTAS

El potencial de ventas de Baby Kids se vislumbra como prometedor dadas las características distintivas de su propuesta de valor. Con un enfoque específico en el segmento de ropa infantil de alta calidad, diseño atractivo y funcionalidad, la



empresa tiene la oportunidad de satisfacer las demandas de un mercado que valora la conveniencia, la variedad y la actualización constante de la vestimenta para niños e infantes.

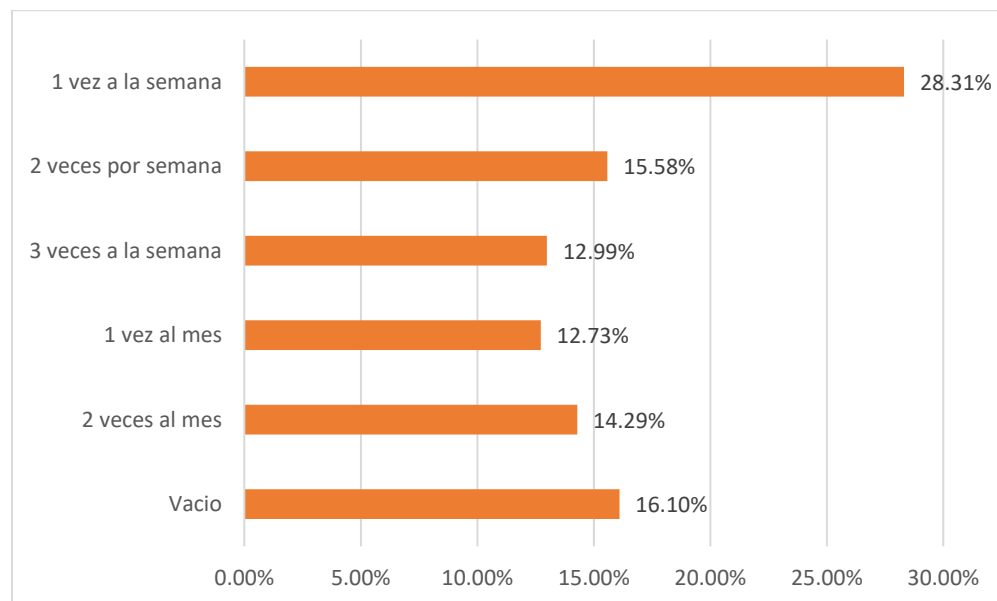
Considerando el mercado objetivo de 654 madres, se debe también considerar la frecuencia de alquiler señalada por las encuestadas en el que la mayoría un 28.31% menciona que alquilarían las prendas infantiles en promedio hasta 1 veces por semana. Se tiene un consumo proyectado de:

Tabla N° 11: Potencial de ventas

Etiquetas de fila	Cuenta de 6. ¿Con que frecuencia alquilaría prendas infantiles?
2 veces al mes	14,29%
1 vez al mes	12,73%
3 veces a la semana	12,99%
2 veces por semana	15,58%
1 vez a la semana	28,31%
Vacio	16,10%
Total general	100,00%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 7: Potencial de ventas



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Ecuación N° 5: Alquiler de prendas mensuales



654 personas * 52 semanas = 34.008 alquileres de prendas anuales

34.008 / 12 = 2834 alquileres de prendas mensuales

3.10.1. Pronóstico de ventas

Considerando un crecimiento promedio anual de la población de 1,2% en base a información estadística del INE, (2023). El pronóstico de ventas para los siguientes 10 años se expresa en el cuadro a continuación.

Tabla N° 12: Pronostico de ventas

Año	Número de alquileres
Año 1	34.008
Año 2	34.416
Año 3	34.760
Año 4	35.177
Año 5	35.599
Año 6	36.026
Año 7	36.458
Año 8	36.895
Año 9	37.338
Año 10	37.786

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Asimismo, de acuerdo a una noticia publicada por Prom Perú (2021), en Bolivia existe un alto índice de crecimiento en ropa para bebé, por lo que el mercado de alquiler de prendas infantiles será un buen escenario para la empresa Baby Kids.



3.10.2. Demanda Temporal

En cuanto al alquiler de prendas infantiles a continuación se muestra un calendario de fechas festivas en la ciudad de La Paz. Las festividades detalladas son consideradas como demanda temporal, ya que representan un gran ingreso para los negocios de ropa debido a que en dichas fechas y acontecimientos los padres o cuidadores buscan que los infantes se vean lo más presentables posibles.

Tabla N° 13: Fechas festivas

FECHAS FESTIVAS	
FECHAS	ACTIVIDAD
Enero	Reyes
	Fiesta del Ekeko
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Febrero	Carnaval
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Marzo	Día del Padre
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Abril	Día del Niño
	Semana Santa
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Mayo	Día de la Madre
	Bodas
	Bautizos



	Cumpleaños
Junio	Año nuevo aimara
	San Juan
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Julio	Fiestas julianas
	Apóstol Santiago
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Agosto	Fiestas patrias
	San Bartolomé
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Septiembre	Virgen de Guadalupe
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Octubre	Día de la descolonización
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Noviembre	Todos santos
	Bodas
	Bautizos
	Cumpleaños
Diciembre	Navidad y Año Nuevo
	Bodas



	Bautizos
	Cumpleaños

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Es importante destacar el impacto adicional de las fechas festivas en la ciudad de La Paz. Con un promedio de cuatro festividades al mes, se presenta una oportunidad estratégica para Baby Kids. Estas ocasiones especiales generan una demanda temporal y aumentan la necesidad de variedad en la vestimenta infantil.

El potencial de ventas se vuelve aún más atractivo, ya que las madres buscan opciones frescas y atractivas para vestir a sus hijos durante celebraciones específicas. Baby Kids, al centrarse en diseños especiales y opciones festivas, puede capitalizar estos momentos clave del año. Este enfoque estratégico no solo incrementa las ventas en períodos festivos, sino que también contribuye a construir una relación sólida con los clientes, generando lealtad y recomendaciones positivas.

3.11. PARTICIPACIÓN DEL MERCADO

La participación de mercado se refiere a la proporción del mercado total que una empresa o producto específico posee en términos de ventas o ingresos (Pecanha, 2021)

La participación del mercado de Baby Kids, se calcula dividiendo las ventas o ingresos de la empresa entre el tamaño total del mercado para el servicio de alquiler de ropa infantil, ya que la empresa aún no está en funcionamiento se tomará como dato el potencial de ventas mensual y el mercado potencial.

Ecuación N° 6: Participación de mercado

Participación de Mercado = Mercado Objetivo / Mercado Potencial

$$\text{Participación de Mercado} = 2.834 / 45.750 = 6.19\%$$

Este indicador es crucial para evaluar la posición de Baby Kids en comparación con sus competidores y entender su impacto en el mercado. Mantener y aumentar la



participación de mercado se convierte en un objetivo estratégico para Baby Kids, ya que busca consolidarse como líder en el segmento de alquiler de ropa infantil, proporcionando productos y servicios que destaquen frente a otras opciones disponibles en el mercado.

3.12. EL CLIENTE OBJETIVO

El cliente objetivo de Baby Kids son los padres que buscan opciones de vestimenta de alta calidad, atractivas y a la moda para sus hijos. Estos clientes valoran la comodidad, la practicidad y la sostenibilidad, y están interesados en una alternativa innovadora como el alquiler de ropa infantil.

Además, la empresa apunta a satisfacer las necesidades de los padres que desean vestir a sus hijos de manera elegante y actualizada durante eventos especiales, como festividades o celebraciones familiares.

3.13. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

El comportamiento del consumidor para Baby Kids, enfocada en el alquiler de prendas infantiles para madres preocupadas por la moda de sus hijos, refleja una combinación de factores prácticos y emocionales; estas madres, que buscan la mejor manera de vestir a sus hijos con estilo, optan por el alquiler como solución práctica y sostenible. La conveniencia juega un papel crucial, ya que permite acceder a prendas de moda sin la inversión a largo plazo y evita el desafío de lidiar con el rápido crecimiento de los niños.

La preocupación por la moda y la imagen influye en las decisiones de compra, buscando diseños actuales y elegantes; así también en el aspecto sostenible también guía su comportamiento, ya que aprecian la oportunidad de contribuir a la reducción de residuos textiles al elegir el alquiler en lugar de la compra.

La marca, a través de asociaciones éticas y opciones de moda consciente, satisface la necesidad emocional de estas madres de vestir a sus hijos con estilo, al tiempo que se alinea con sus valores de responsabilidad ambiental; ya que, la experiencia de cliente de Baby Kids se convierte así en una fusión equilibrada entre la moda



contemporánea y la responsabilidad sostenible, resonando con las madres que buscan lo mejor para sus hijos.

Cliente objetivo.

El cliente consumidor son los padres y el usuario los niños

¿Quién compra?

El 51.69% de madres en un rango de edad de 25 a 35 años de acuerdo a la encuesta están interesadas en alquilar ropa infantil.

¿Quiénes usan?

Los infantes de 0 a 12 años (bebés, niñas y niños),

¿Por qué compra?

Las madres alquilan ropa para sus hijos para llevarlos a acontecimientos y celebración de fechas festiva como cumpleaños, días festivos o reuniones familiares, entre otros.

Además, el factor económico también es un factor de decisión de alquilar ropa ya que la compra de ropa requiere de un mayor presupuesto que el alquiler.

¿Para qué compra?

Para que los infantes vestan diferentes atuendos debido a las reiteradas invitaciones acontecimientos que llegan a tener, evitando que las amistades los vean con los mismos atuendos o las mismas prendas.

Tomando en cuenta que optan más por la vestimenta formal que es (camisa, pantalón de tela, vestido de noche) llegando a ser un 49%.

¿Cuándo compra?

Una vez a la semana en cada oportunidad de asistir a acontecimientos, reuniones y días festivos.

¿Dónde compra?



Baby Kids tendrá su casa matriz en la ciudad de La Paz, ubicada en el macro distrito Max Paredes.

¿Cuánta paga?

Los precios propuestos van desde Bs. 20 y 25, 30 de acuerdo a la encuesta el 35 % de las encuestadas estaría dispuesta a pagar Bs. 25.

¿Cómo se informan?

Mediante redes sociales (Whatsapp, Facebook, Tik Tok, Instagram) con una aceptación del 47.01% de las encuestadas.

¿Qué quieren?

El 35.58% están interesadas en estilos clásicos y elegantes, seguid del 26.49% que indican que les gustaría los diseños temáticos.

¿Qué no quieren?

El 40.26% indica busca una atención rápida y eficiente, por lo que demoras e ineficiencia en la atención no será tolerado.

3.13.1. Influencias Externas sobre el Comportamiento del Consumidor

Las influencias externas en el comportamiento del consumidor de Baby Kids, abarcan diversos aspectos, esto debido a que las tendencias de la moda infantil y los estándares culturales desempeñan un papel clave, ya que las madres están influenciadas por lo que consideran estiloso y socialmente aceptable para sus hijos.

- La publicidad y las redes sociales son factores determinantes, exponiendo a las madres a las últimas tendencias y creando un deseo constante de novedades.
- La conciencia ambiental y social como una creciente influencia externa, motiva a las madres a buscar opciones sostenibles ya que la marca, al alinearse con principios éticos y ofrecer moda consciente, responde a esta influencia al proporcionar una alternativa responsable al consumo tradicional.



- Las reseñas en línea y las recomendaciones de otras madres influyen en la toma de decisiones, ya que la confianza y la validación social son elementos cruciales para este segmento de clientes.
- Los factores económicos, como la conveniencia financiera del alquiler frente a la compra, también afectan las decisiones de compra debido a que la facilidad de acceso y la experiencia de usuario desde la selección hasta la devolución de las prendas, son determinantes para la satisfacción del cliente.

En conjunto, estas influencias externas crean un paisaje complejo que Baby Kids navega, respondiendo a las expectativas y valores cambiantes de madres preocupadas por la moda y la sostenibilidad para ofrecer unas experiencias de alquiler de prendas infantiles únicas y satisfactorias.

3.13.2. Influencias Internas sobre el Comportamiento de Compra

Las influencias internas en el comportamiento del consumidor de Baby Kids, están arraigadas en:

- La psicología y las necesidades individuales, así como las experiencias previas de las madres, incluidas sus interacciones con la marca, moldean sus expectativas y preferencias. Si han tenido experiencias positivas con Baby Kids, es probable que vuelvan a elegirla.
- Las percepciones personales y los valores individuales también juegan un papel significativo. Madres que valoran la moda y la sostenibilidad pueden sentir una conexión más fuerte con la propuesta de valor de Baby Kids.
- La comodidad y la conveniencia, factores internos influenciados por la rutina diaria y las demandas de la maternidad, también afectan las decisiones de compra, ya que si la marca logra proporcionar soluciones que simplifiquen la vida de las madres, ganará su lealtad.
- Las actitudes hacia el alquiler de ropa y la conciencia ambiental personal pueden afectar el comportamiento del consumidor. Si las madres internalizan la importancia de reducir el desperdicio y la huella de carbono, es más probable que opten por el alquiler como una opción sostenible.



- Las circunstancias personales, como el presupuesto y las celebraciones específicas, también influirán en las decisiones de alquiler y las estrategias de marketing que aborden estas influencias internas, destacando la conveniencia, la moda y la sostenibilidad, ayudarán a Baby Kids a cultivar una conexión más profunda con su audiencia objetivo y a satisfacer sus necesidades individuales.
- El comportamiento del cliente en cuanto a la adquisición de nuestro servicio, es relevante la personalidad, estilos de vida y otras. En el momento en el que las madres decidan alquilar las prendas, gran manejo del servicio con revistas digitales en las redes sociales con un acceso gratuito, fácil, cómodo generando atracción en ellas.

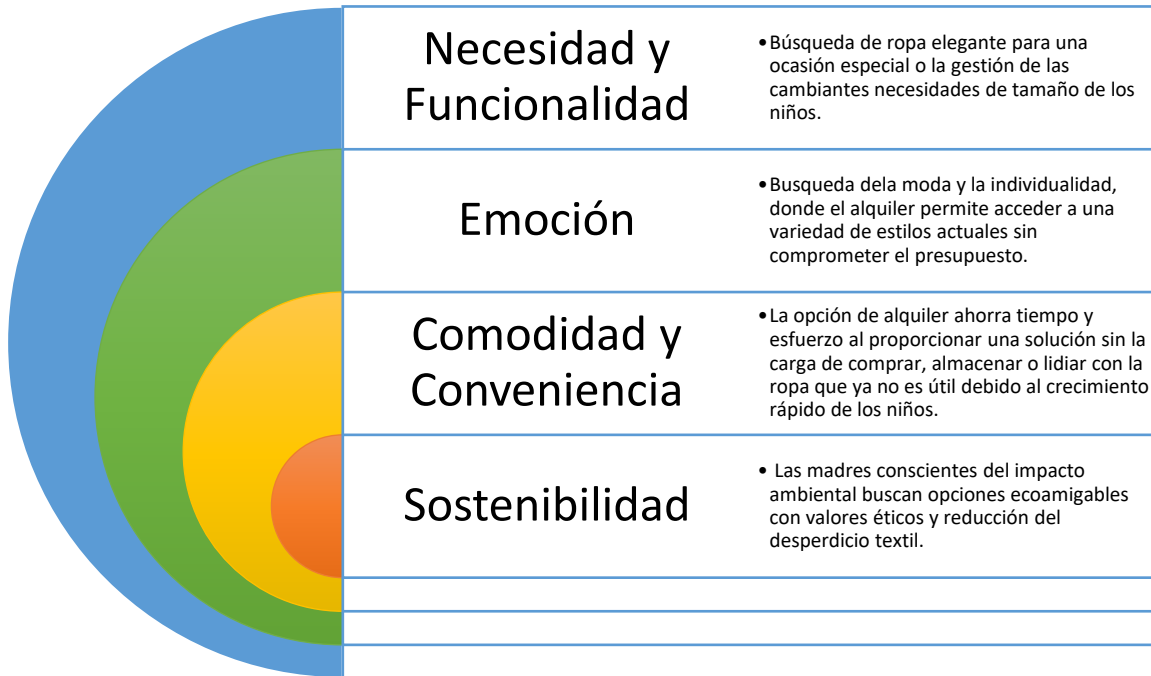
3.13.3. Enfoques de Decisión de Compra

El enfoque de decisión de compra de las madres clientes de Baby Kids, se describe a través del proceso de toma de decisiones.

3.13.3.1. Proceso de Toma de Decisiones

El siguiente proceso refleja el enfoque consciente y reflexivo que muchas madres adoptan al tomar decisiones de compra para sus hijos, donde la conveniencia y la sostenibilidad juegan un papel clave en la elección de Baby Kids.

Figura N° 8: Toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia, 2023.

El enfoque de decisión de compra de las madres para el alquiler de ropa infantil en Baby Kids combina elementos emocionales, funcionales y éticos, donde la moda, la comodidad y la sostenibilidad convergen para ofrecer una experiencia completa y satisfactoria. La marca exitosa será aquella que comprenda y aborde estos múltiples aspectos en su estrategia de marketing y operaciones.



4. PLAN DE MARKETING

El plan de marketing para Baby Kids está diseñado estratégicamente para establecer una sólida presencia en el mercado de alquiler de ropa infantil. Este capítulo detalla las estrategias que la empresa implementará para atraer, retener y satisfacer a su audiencia objetivo.

4.1. OBJETIVOS DE MARKETING

A continuación, se definen los objetivos generales y específicos de marketing que Baby Kids buscará alcanzar. Estos objetivos se centran en áreas clave, como la penetración del mercado, la participación del cliente y el posicionamiento de la marca en la mente de los consumidores.

4.1.1. Objetivo General

Posicionar a Baby Kids como la principal opción de alquiler de ropa infantil, ofreciendo variedad, calidad y conveniencia para satisfacer las necesidades de las familias modernas, y consolidar su presencia en el mercado de indumentaria para niños.



4.1.2. Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de control de calidad para asegurar que todas las prendas cumplan con estándares de alta calidad, garantizando la satisfacción del cliente.
- Establecer precios competitivos basados en un análisis exhaustivo del mercado, manteniendo tarifas atractivas para los clientes sin comprometer la rentabilidad.
- Introducir un programa de fidelidad para clientes recurrentes y promociones estratégicas para incentivar nuevas adquisiciones.
- Expandir la disponibilidad de productos tanto en la tienda física como en la plataforma en línea, mejorando la accesibilidad y la conveniencia para los clientes.
- Establecer alianzas con tiendas de artículos para bebés y colaboraciones con influencers en el ámbito infantil para aumentar la visibilidad y la distribución.
- Implementar campañas publicitarias coherentes y atractivas en medios digitales y tradicionales, destacando la propuesta de valor única de Baby Kids.

4.2. IMAGEN VISUAL

4.2.1. Marca

Baby Kids se posiciona como una innovadora empresa dedicada al alquiler de prendas infantiles, destacándose por su compromiso con la comodidad, estilo y practicidad para padres conscientes; así mismo la marca ofrece un extenso catálogo de ropa para niños, desde conjuntos para eventos especiales hasta atuendos cotidianos, adaptados al rápido crecimiento de los más pequeños.

Con una sólida base en la calidad de las prendas y la higiene, Baby Kids garantiza ropas impecables y seguras para cada ocasión. La propuesta de valor se centra en la economía circular, alentando la reutilización y reduciendo el impacto ambiental, logrando vestir a los niños de 0 a 12 años de manera elegante y sostenible.

4.2.2. Logo

Figura N° 9: Logo



Fuente: Elaboración propia, 2023.

El distintivo logo de Baby Kids es una representación visual cautivadora y significativa ya que se presenta en la forma de una polera infantil dividida en dos secciones diagonales, cada una infundida con un color distintivo.

- La mitad superior resplandece en un tono animado de naranja, encapsulando la vitalidad y la alegría intrínsecas a la niñez. Este matiz vibrante refleja la energía juguetona de los niños, creando una conexión instantánea con la dinámica y la diversión asociadas con la marca.
- Contrastando armoniosamente, la mitad inferior de la polera adopta un tono suave y sereno de violeta, este color transmite una sensación de calma y elegancia, sugiriendo la calidad y el cuidado inherentes a la ropa infantil de Baby Kids.
- La división diagonal de los colores no solo crea un equilibrio estético, sino que también simboliza el crecimiento continuo y la dualidad en la experiencia de vestir a los niños.

4.2.2.1. Tipografía

La tipografía del nombre "Baby Kids" se integra con gracia, aportando un toque de refinamiento al diseño general, por lo que, en conjunto, este logo no solo es visualmente atractivo, sino que también encapsula la filosofía de la marca,



transmitiendo la idea de vestir a los niños con prendas que equilibran la vitalidad juvenil con la calidad y la elegancia. Este diseño visualmente impactante se convierte en un símbolo distintivo que encapsula la esencia misma de Baby Kids.

4.2.2.2. Colores

Los colores de la figura que compone el logo, se explica a través de la psicología del color, de acuerdo al siguiente detalle:

- **Color naranja:** transmite una sensación de energía, vitalidad y alegría, debido a que este tono vibrante y cálido evoca la emoción y la diversión asociadas con la infancia, creando una conexión emocional instantánea con los clientes. En el contexto de una empresa de alquiler de prendas infantiles, el naranja sugiere la idea de ropas dinámicas y llenas de vida, resaltando la experiencia positiva y enriquecedora que proporciona la marca.
- **Color violeta:** se asocia comúnmente con la creatividad, la imaginación y la sofisticación. En el contexto de una empresa dedicada al alquiler de prendas infantiles, el violeta transmite un sentido de elegancia y cuidado, sugiriendo la calidad y la atención meticulosa que Baby Kids dedica a sus productos.

4.3. MARKETING MIX

El marketing mix para un servicio se enfoca en aspectos clave para la entrega y promoción de experiencias. En el caso de Baby Kids, el servicio de alquiler de ropa infantil, el Producto se traduce en la variedad de prendas de alta calidad y diseño atractivo para niños e infantes. Este servicio se distingue por ofrecer comodidad y sostenibilidad a las familias, cubriendo las necesidades de eventos especiales, uso diario y estilo casual. La distribución se manifiesta en la tienda física acogedora y una plataforma en línea eficiente para llegar a un público más amplio.

En cuanto al Precio, se establecen tarifas competitivas para el alquiler, acompañadas de descuentos y promociones que agregan valor a la propuesta. La Promoción se enfoca en estrategias digitales, aprovechando las redes sociales y comunidades en línea para conectar con los padres y resaltar los beneficios del servicio, así como en la publicidad impresa.



El marketing mix para el servicio de alquiler de ropa infantil de Baby Kids se centra en ofrecer una experiencia integral, conveniente y atractiva para las familias modernas.

4.3.1. Estrategias de Producto/Servicio

La estrategia de producto/servicio de Baby Kids se fundamenta en proporcionar a las familias una solución conveniente y sostenible para vestir a sus hijos, ya que el servicio principal es el alquiler de ropa infantil, a incluir tres categorías adaptadas a diferentes edades: 0 a 12 meses, 1 a 5 años y 6 a 12 años. Estas categorías ofrecen una amplia gama de prendas cuidadosamente seleccionadas, desde conjuntos para eventos especiales hasta opciones cómodas y cómodas para el uso diario.

La calidad de las prendas es una prioridad, asegurando textiles suaves y duraderos, así como diseños actuales y atractivos. Además del alquiler de ropa, Baby Kids brinda servicios adicionales, como ajustes y reparaciones realizadas por costureros especializados, garantizando un ajuste perfecto. La plataforma en línea facilita el proceso de selección, alquiler y devolución, brindando comodidad a los padres ocupados. En resumen, la estrategia de producto/servicio se centra en proporcionar a los clientes una alternativa práctica y sostenible para vestir a sus hijos, combinando calidad, estilo y conveniencia.

4.3.1.1. Producto/Prendas infantiles

Las prendas infantiles disponibles para alquiler van a incluir tres categorías adaptadas a diferentes edades: 0 a 12 meses, 1 a 5 años y 6 a 12 años. Estas categorías ofrecen una amplia gama de prendas cuidadosamente seleccionadas, desde conjuntos para eventos especiales hasta opciones cómodas y cómodas para el uso diario.

Figura N° 10: Características de las prendas



Ropa (de telas de algodón, seda, encaje)



Distintas tallas (0-11 meses, 2, 4, 6, 8, 10, 12)



Con variedad de colores y temporadas




Diversidad de diseño y estilo

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La calidad de las prendas es una prioridad, asegurando textiles suaves y duraderos, así como diseños actuales y atractivos.

Tabla N° 14: Detalle de prendas

DETALLE DE PRENDAS		
ITEM	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
Enterizos		El enterizo de bebé, confeccionado en algodón suave, es una prenda versátil y cómoda. Diseñado con cierres a presión en la entrepierna para cambios rápidos de pañal, ofrece practicidad. Su estética

		encantadora, con estampados y colores vibrantes
Bodys de bebé		Confeccionado en algodón suave, garantiza comodidad y transpirabilidad para la piel delicada. Presenta cierres a presión en la entrepierna para facilitar cambios de pañal. Disponible en diversas medidas para adaptarse al crecimiento del bebé
Faldones de bebé		Los faldones de bebé, confeccionados en tejidos suaves como algodón o encaje, ofrecen elegancia y comodidad. Diseñados con medidas ajustables para adaptarse al crecimiento del bebé, estos faldones suelen tener cinturas elásticas o cierres a presión.
Petos para bebé		Los petos para bebé, confeccionados en telas resistentes como denim o algodón, brindan durabilidad y comodidad. Diseñados con medidas ajustables para adaptarse al crecimiento del bebé, suelen tener cierres a presión o botones

<p>Buzos para bebé</p>		<p>Confeccionados en algodón suave y elástico, ofrecen confort y movilidad. Diseñados en diversas medidas para adaptarse al crecimiento del bebé, suelen contar con cierres a presión o cremalleras para facilitar el vestir.</p>
<p>Pepeles de bebé</p>		<p>Los peleles para bebé, diseñados en algodón ligero y transpirable, brindan comodidad y frescura. Diseñados en diversas medidas ajustables para adaptarse al crecimiento del bebé, suelen contar con cierres a presión para cambios de pañal fáciles.</p>
<p>Mamelucos de lana</p>		<p>Los mamelucos de lana para bebé, confeccionados en tejidos cálidos y suaves, ofrecen abrigo y confort en climas fríos.</p>
<p>Mamelucos para bebé</p>		<p>Diseñados en algodón suave y transpirable, garantizan comodidad durante todo el día. Diseñados en diversas medidas ajustables para adaptarse al crecimiento del bebé, suelen contar con cierres a presión para cambios de pañal rápidos.</p>


<p>Camisetas</p>		<p>Las camisetas para niños están confeccionadas en algodón suave, asegurando comodidad y transpirabilidad. Diseñadas en medidas específicas para la edad, ofrecen un ajuste adecuado. Además, presentan estampados vibrantes y divertidos para atraer la atención de los niños.</p>
<p>Trajes</p>		<p>Los trajes para niños suelen estar confeccionados en tejidos como algodón o lino para brindar comodidad y frescura. Diseñados en medidas específicas para la edad, ofrecen un ajuste elegante. Estos trajes suelen incluir pantalones y chaqueta, presentando detalles finos y colores clásicos para ocasiones especiales, proporcionando estilo y confort a los niños.</p>
<p>Faldas</p>		<p>Las faldas están confeccionadas en telas ligeras y cómodas como algodón o mezclas suaves. Diseñadas en medidas específicas para garantizar un ajuste adecuado a su edad. Suelen presentar estampados y detalles divertidos, ofreciendo versatilidad para ocasiones casuales o más formales; estas faldas proporcionan estilo y</p>

		libertad de movimiento para las actividades diarias de las niñas.
Chamarras		Están confeccionadas en materiales cálidos y duraderos como el poliéster o el algodón. Diseñadas en medidas específicas para asegurar un ajuste cómodo.
Chompas de lana		Las chompas de lana para niños son realizadas en tejidos cálidos y suaves, ofreciendo abrigo durante el invierno. Diseñadas en medidas específicas para asegurar un ajuste cómodo.
Vestidos		Diseñados en telas suaves y ligeras como algodón o mezclas cómodas. Diseñados en medidas específicas para garantizar un ajuste adecuado a su edad. Presentan detalles encantadores, estampados y colores vibrantes, ofreciendo versatilidad para ocasiones formales o informales.
Blusas		Diseñadas en medidas específicas para asegurar un ajuste adecuado. Suelen presentar detalles encantadores, estampados divertidos y colores vibrantes, ofreciendo versatilidad para ocasiones casuales o más formales.

<p>Chaquetas</p>		<p>Confeccionadas en materiales resistentes y cómodos como el poliéster o algodón. Diseñadas en medidas específicas para asegurar un ajuste adecuado. Suelen presentar detalles modernos, colores vibrantes y prácticos cierres, brindando no solo abrigo sino también estilo para las actividades diarias.</p>
<p>Cárdigan</p>		<p>Realizados en tejidos suaves y ligeros como el algodón o mezclas cómodas, diseñados en medidas específicas para garantizar un ajuste adecuado. Suelen presentar detalles modernos, colores versátiles y botones prácticos, brindando abrigo y estilo para diversas ocasiones.</p>
<p>Bomber</p>		<p>Materiales resistentes y ligeros como el poliéster o mezclas cómodas. Diseñados en medidas específicas para garantizar un ajuste adecuado. Suelen presentar detalles modernos, colores vibrantes y cierres prácticos</p>
<p>Abrigos</p>		<p>Suelen estar confeccionados en tejidos cálidos y duraderos como la lana o mezclas resistentes. Diseñados en medidas específicas para garantizar un ajuste cómodo y elegante.</p>

Gabardinas		<p>Las gabardinas para niños de 12 años están confeccionadas en materiales resistentes y ligeros como algodón o poliéster.</p>
Pantalones		<p>Los pantalones para niños suelen estar confeccionados en tejidos cómodos y resistentes como el algodón o mezclas elásticas. Diseñados en medidas específicas para asegurar un ajuste adecuado.</p>
Vestidos		<p>Confeccionados en telas suaves y ligeras como el algodón o mezclas cómodas.</p>
Jean		<p>Los jeans para niños suelen estar confeccionados en denim resistente y cómodo. Detalles modernos, cortes versátiles y prácticos cierres, ofreciendo durabilidad y estilo para las actividades diarias y ocasiones informales</p>



<p>Chompas de hilo</p>		<p>Están confeccionadas en tejidos ligeros y transpirables, como algodón o mezclas suaves.</p>
------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a la página de Amazon, 2023.

Tabla N° 15: Descripción de prendas

DESCRIPCIÓN DE PRENDAS			
CATEGORÍA	DETALLE	DETALLE	CARACTERÍSTICAS
<p>ROPA DE BEBES DE 0 A 12 MESES</p>	<p>Atuendos temáticos de profesiones</p>	<p>Traje medico</p>	<p>Colores: Blanco con detalles en verde o azul claro</p>
		<p>Tela: Algodón suave y transpirable</p>	
		<p>Uniforme de bomberos</p>	<p>Colores: Rojo brillante con detalles en amarillo y plateado.</p>
		<p>Tela: Tela resistente al fuego simulado, como algodón ignífugo.</p>	
		<p>Atuendo de Policía</p>	<p>Colores: Rojo brillante con detalles en amarillo y plateado.</p>
		<p>Tela: Tela resistente al fuego simulado, como algodón ignífugo.</p>	
		<p>Disfraz de Astronauta</p>	<p>Colores: Blanco y plateado con detalles en azul y negro.</p>
		<p>Tela: Telas metalizadas o con brillo para simular el espacio.</p>	
		<p>Atuendo de Granjero</p>	<p>Colores: Tonos de verde y marrón.</p>
<p>Tela: Denim resistente y algodón para imitar la ropa de trabajo.</p>			
<p>Traje de Chef</p>	<p>Colores: Blanco y negro con detalles en rojo.</p>		
<p>Tela: Algodón para mayor comodidad y facilidad de movimiento.</p>			
<p>Vestimenta de Marinero:</p>	<p>Colores: Azul marino y blanco con detalles en rojo.</p>		
<p>Tela: Telas ligeras y frescas, como algodón.</p>			
<p>Atuendo de Científico</p>	<p>Colores: Blanco con detalles en verde o azul.</p>		



Ropa con diseños de personajes infantiles	Traje de Constructor	<p>Tela: Telas cómodas y ligeras para fomentar la exploración.</p> <p>Colores: Amarillo y negro con detalles en naranja.</p> <p>Tela: Mezcla de algodón y poliéster para mayor durabilidad.</p>
	Diseño de Personajes Animados	<p>Colores: Vibrantes y alegres, como rojo, amarillo, azul y verde.</p> <p>Tela: Algodón suave para la comodidad del bebé y facilidad de lavado.</p>
	Personajes de Dibujos Animados Clásicos	<p>Colores: Colores brillantes y nostálgicos, como rojo, azul, amarillo y blanco.</p> <p>Tela: Algodón de alta calidad para una sensación suave en la piel del bebé.</p>
	Personajes de Disney	<p>Colores: Dependerá del personaje, pero también colores vibrantes y atractivos.</p> <p>Tela: Mezcla de algodón y poliéster para durabilidad y suavidad.</p>
	Superhéroes	<p>Colores: Tonos primarios como rojo, azul y amarillo, según el superhéroe.</p> <p>Tela: Mezcla de algodón y spandex para mayor elasticidad y comodidad.</p>
	Caricaturas de animales	<p>Colores: Colores naturales y brillantes, dependiendo del animal representado.</p> <p>Tela: Algodón o mezclas suaves para replicar la textura de la piel del animal.</p>
	Princesas y Príncipes	<p>Colores: Rosas, morados y azules suaves para princesas; azules y dorados para príncipes.</p> <p>Tela: Telas suaves como satén o algodón para un toque regional.</p>
	Personajes de Cuentos de Hadas	<p>Colores: Colores pastel y suaves como rosa, celeste, lila y verde.</p> <p>Tela: Telas ligeras y suaves, como algodón orgánico.</p>
	Personajes de Programas Infantiles	<p>Colores: Colores brillantes y atractivos, siguiendo el estilo del programa.</p> <p>Tela: Mezcla de algodón para suavidad y durabilidad.</p>



	Atuendos deportivos	Deportivo	<p>Colores Brillantes: Amarillo, verde, azul, rojo y naranja son opciones comunes para bebés, ya que son colores atractivos y llamativos.</p> <p>Colores neutros: Gris, blanco y negro pueden ser utilizados para un aspecto más clásico y versátil.</p> <p>Conjuntos de Dos Piezas: Camisetas y pantalones cortos o pantalones largos son opciones comunes para bebés.</p> <p>Body Deportivo: Una pieza que cubre el cuerpo, similar a un mameluco, pero diseñada para actividades deportivas.</p> <p>Algodón: Para la comodidad y la transpirabilidad.</p> <p>Mezclas Técnicas: Telas que incorporan poliéster o spandex para mayor elasticidad, durabilidad y gestión de la humedad.</p>
	Ropa para ocasiones especiales	<p>Vestidos: Vestidos de princesa o vestidos más formales para niñas.</p> <p>Conjuntos de Traje: Conjuntos de pantalón o bermudas con camisa y corbata para niños.</p>	<p>Colores: Colores Pastel: Rosa, celeste, lila y crema son opciones populares para eventos como bautizos y cumpleaños. Colores Neutros: Blanco, beige o gris para eventos más formales o eventos donde se prefiere un estilo clásico. Satinado: Tejido suave y brillante, ideal para eventos más formales. Encaje: A menudo usado en vestidos para agregar un toque delicado. Algodón de Alta Calidad: Para garantizar comodidad, especialmente en climas más cálidos.</p>
DISEÑOS PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS	Atuendos informales	Camisetas y polos	<p>Colores Brillantes y Divertidos: Amarillo, azul, verde, rojo y naranja son opciones comunes para niños pequeños. Colores Neutros: Gris, blanco y negro para opciones más versátiles. Tela Algodón: Suave y transpirable para la comodidad diaria. Mezcla de Algodón y Poliéster: Para</p>
		Pantalones Cortos y Bermudas	
		Vestidos y faldas	



			<p>mayor durabilidad y resistencia al desgaste.</p> <p>Jersey: Para climas más frescos y mayor comodidad.</p>
Atuendo Deportivos	Estampados deportivos	<p>personajes animados deportivos</p> <p>camisetas deportivas</p> <p>Pantalones Cortos o Leggings</p> <p>conjunto de chaqueta y pantalón deportivo</p>	<p>Colores:</p> <p>Colores Brillantes y Energéticos: Amarillo, azul, verde, rojo y naranja son opciones comunes para atuendos deportivos.</p> <p>Colores Neutros: Gris, blanco y negro para opciones versátiles.</p> <p>Tela:</p> <p>Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad, absorción del sudor y comodidad.</p> <p>Tela Técnica: Tejidos que ofrecen propiedades de secado rápido y gestión de la humedad.</p> <p>Spandex o Elastina: Para mayor elasticidad y libertad de movimiento.</p>
Atuendos formales	Camisas de Vestir	<p>Detalles Elegantes</p> <p>Corbatas y Pajaritas</p> <p>Chalecos y Chaquetas</p>	<p>Colores:</p> <p>Blanco y Marfil: Clásicos y apropiados para eventos formales.</p> <p>Azul Marino y Gris: Colores versátiles que pueden adaptarse a diversas ocasiones.</p> <p>Negro: Elegante y adecuado para eventos más formales.</p> <p>Tela:</p> <p>Satinado o Seda: Para un aspecto lujoso y elegante.</p> <p>Algodón de Alta Calidad: Para garantizar comodidad, especialmente en climas cálidos.</p> <p>Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad y resistencia al desgaste.</p>
	Pantalones o Bermudas		
	Vestidos		
Atuendos divertidos	Estampados Divertidos		<p>Colores:</p> <p>Colores Vibrantes: Amarillo, rojo, verde, azul y naranja para un aspecto</p>



ROPA PARA NIÑOS DE 6 A 12 AÑOS		Camisetas o Polos con Dibujos Animados	<p>juguetón. Colores Pastel: Rosa, celeste, lila para opciones más suaves y dulces. Combinaciones de Colores Alegres: Combinaciones llamativas que añaden diversión al atuendo. Tela: Algodón: Suave y transpirable para la comodidad diaria. Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad y resistencia al juego activo. Jersey: Para climas más frescos y mayor comodidad. Cuidado: Lavable a Machine: Teniendo en cuenta la posible suciedad después de las actividades del juego.</p>
		Pantalones Cortos o Leggings Estampados	
		Vestidos Divertidos	
		Gorras o Sombreros Divertidos	
	Ropa de abrigo	Chaquetas	<p>Colores: Colores: Tonos neutros como gris, azul marino o negro son prácticos para combinar con diferentes atuendos. Colores Brillantes: También puedes encontrar opciones en colores llamativos para añadir diversión y visibilidad. Estampados Divertidos: Diseños con personajes, animales o patrones lúdicos. Tela: Forro Polar: Suave, cálido y ligero. Plumón o Acolchado: Para mayor aislamiento térmico sin agregar peso. Lana o Mezclas de Lana: Para una opción más clásica y abrigada. Materiales impermeables: Para protección contra la lluvia y la nieve.</p>
		Abrigo	
		Gorros de Punto o Lana	
		Guantes y Bufandas	
	Atuendos temáticos	Estampados Temáticos	<p>Colores: Colores vibrantes: Amarillo, rojo, verde, azul y naranja para un aspecto</p>



		Accesorios Temáticos	<p>llamativo.</p> <p>Colores Temáticos: Dependiendo del tema, los colores pueden variar. Por ejemplo, tonos de verde para un tema de dinosaurios o colores cósmicos para un tema espacial.</p> <p>Tela:</p> <p>Telas Ligeras y Cómodas: Teniendo en cuenta la movilidad y comodidad durante el juego.</p> <p>Materiales Transpirables: Especialmente importante si los niños usarán los atuendos durante períodos prolongados.</p>
		Disfraces Completos	
		Conjuntos Coordinados	
Ropa con estampados		Estampados Divertidos	<p>Colores:</p> <p>Colores Brillantes: Amarillo, rojo, verde, azul y naranja son opciones populares.</p> <p>Colores Pastel: Para un look más suave y dulce.</p> <p>Combinaciones de Colores: Atuendos con combinaciones de colores llamativas y alegres.</p> <p>Tela:</p> <p>Algodón: Suave y transpirable para la comodidad diaria.</p> <p>Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad y resistencia al desgaste.</p> <p>Jersey: Para climas más frescos y mayor comodidad.</p>
		Estampados Gráficos	
		Temas de Interés	
		Camisetas Estampadas	
		Pantalones o Leggings Estampados	
Vestidos o Faldas con Estampados			
Conjuntos deportivos		Camisetas Deportivas	<p>Colores:</p> <p>Colores Brillantes y Energéticos: Amarillo, rojo, verde, azul y naranja son opciones comunes.</p> <p>Colores Neutros: Gris, negro y blanco para opciones versátiles.</p> <p>Tela:</p> <p>Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad, absorción del sudor y comodidad.</p> <p>Tela Técnica: Tejidos que ofrecen propiedades de secado rápido y gestión de la humedad.</p>
		Pantalones Deportivos o Leggings	
		Conjuntos de chaqueta y pantalón	



			Spandex o Elastano: Para mayor elasticidad y libertad de movimiento.
Vestuario formal	Camisas de Vestir	<p>Colores: Blanco y Marfil: Colores clásicos y apropiados para eventos formales. Azul Marino y Gris: Tonos versátiles que pueden adaptarse a diversas ocasiones. Negro: Elegante y adecuado para eventos más formales. Tela: Satinado o Seda: Para un aspecto lujoso y elegante. Algodón de Alta Calidad: Para garantizar comodidad, especialmente en climas cálidos. Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad y resistencia al desgaste.</p>	
	Pantalones o Bermudas		
	Vestidos: Para niñas		
Moda casual	Camisetas	<p>Colores: Colores Brillantes y Alegres: Amarillo, rojo, verde, azul y naranja son opciones populares. Colores Neutros: Gris, blanco, negro y tonos terrosos para opciones versátiles. Estampados y Rayas: Para añadir diversidad y un toque lúdico. Telas: Algodón: Suave y transpirable, ideal para la comodidad diaria. Mezcla de Algodón y Poliéster: Para mayor durabilidad y resistencia al desgaste. Jersey o Tejidos de Punto: Para climas más frescos.</p>	
	Pantalones o Vaqueros		
	Vestidos y Faldas		

Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.1.2. Servicio

Además del alquiler de ropa, Baby Kids brinda servicios adicionales, como ajustes y reparaciones realizadas por costureros especializados, garantizando un ajuste



perfecto. La plataforma en línea facilita el proceso de entregas a domicilio brindando comodidad a los padres ocupados.

Tabla N° 16: Descripción del servicio

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		
TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Arreglos de prendas	<p>El arreglo de prendas se llevará a cabo de manera meticulosa y eficiente; este proceso incluye la clasificación por tallas y estilos, asegurando una presentación ordenada y fácil acceso para los clientes. Las prendas se inspeccionarán cuidadosamente para garantizar su calidad y limpieza antes y después de cada alquiler; además, se implementará un sistema de rotación para mantener la frescura y la variedad en el inventario.</p> <p>La disposición estratégica en el espacio de la tienda facilitará la búsqueda de los clientes, brindando una experiencia agradable y satisfactoria al alquilar prendas para los más pequeños.</p>	<p>El objetivo del arreglo de prendas en una tienda de alquiler de prendas infantiles es garantizar un entorno organizado y atractivo para los clientes. Así también se busca facilitar la búsqueda de prendas por tallas y estilos, asegurando una presentación impecable y accesibilidad. La inspección rigurosa de cada prenda antes y después del alquiler tiene como fin mantener altos estándares de calidad y limpieza; la disposición estratégica no solo optimiza el espacio, sino que también mejora la experiencia del cliente al proporcionar un ambiente acogedor y eficiente para seleccionar las prendas ideales para sus pequeños.</p>



Entrega a domicilio	<p>La entrega a domicilio de prendas es un servicio cuidadosamente diseñado para la comodidad de los clientes. Después de realizar el pedido, el equipo prepara las prendas seleccionadas con esmero y las empaqueta de manera segura.</p> <p>El envío se realiza puntualmente, priorizando la integridad de las prendas, así también el objetivo es brindar un servicio eficiente, garantizando la entrega en la puerta de su hogar con la misma calidad y atención que experimentaría en la tienda. Esta opción ofrece conveniencia y seguridad, asegurando una experiencia sin complicaciones para las familias ocupadas.</p>	<p>El objetivo de la entrega a domicilio es el de proporcionar una experiencia sin complicaciones y conveniente para los padres ocupados. Buscamos asegurar que las prendas seleccionadas lleguen de manera segura y puntual directamente a la puerta de su hogar. Este servicio pretende eliminar la necesidad de desplazamientos, ofreciendo comodidad sin comprometer la calidad.</p> <p>Con un enfoque en la integridad de las prendas y la satisfacción del cliente, aspiramos a simplificar el proceso de obtención de ropa para los más pequeños, brindando un servicio eficiente que se integra perfectamente en la rutina familiar.</p>
----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La estrategia de producto/servicio se centra en proporcionar a los clientes una alternativa práctica y sostenible para vestir a sus hijos, combinando calidad, estilo y conveniencia.

4.3.2. Estrategias de Precio

El servicio de las prendas en alquiler, los precios se adaptan favorable y alcanzable al bolsillo del cliente ofreciendo prendas en diferentes modelos, tallas, colores y diseños.



La estrategia de Baby Kids se basa en “precios de penetración”, se fijará un precio muy accesible ya que se trata de una tarifa por un servicio de alquiler que variara según la marca y diseño. Con esto se logrará mantener precios de alquiler bastante accesibles en comparación al valor real de la prenda en el mercado. Los clientes conseguirán lucir una prenda exclusiva y de gran calidad por una fracción de su valor real.

Las compras en volumen a los diversos proveedores permiten conseguir precios al por mayor, esto representa una fortaleza para el negocio.

4.3.2.1. Precios de Prendas

En el ámbito del servicio de alquiler de prendas infantiles, el precio adquiere un papel fundamental, representando la contraprestación que el cliente abona para acceder a nuestra propuesta; esta dimensión económica es crucial, ya que influye de manera significativa en las decisiones empresariales, determinando tanto los beneficios generados como la viabilidad a largo plazo de la compañía.

Al establecer el precio de un servicio, es imperativo considerar una serie de factores, tanto internos como externos, que influyen en la toma de decisiones. Entre estos factores se incluyen los objetivos de marketing de la empresa, las demás variables del marketing mix, la dinámica del mercado, la demanda del público, la competencia existente y otros elementos como el contexto político y legal.

Tabla N° 17: Precios de prendas

PRECIOS DE PRENDAS			
CATEGORÍA	DETALLE	PRECIO	DESCRIPCIÓN
ROPA DE BEBES DE 0 A 12 MESES	Atuendos temáticos de profesiones	Bs. 25.-	El precio se establece debido a que las prendas son pequeñas y estas no son requeridas en su mayoría con frecuencia.
	Ropa con diseños de	Bs. 25.-	El monto es determinado debido a que existe un mayor alcance a ese tipo de ropa debido a la edad



	personajes infantiles		y también debido a que los diseños existen con mayor frecuencia.
	Atuendos deportivos	Bs. 25.-	Los atuendos deportivos para esa edad son de mayor alcance y el precio se justifica debido a que existe una variedad en el mercado.
	Ropa para ocasiones especiales	Bs. 25.-	El monto se determinó debido a que los trajes y vestimenta formal para niños de esa edad piden mayor detalle.
DISEÑOS PARA NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS	Atuendos informales	Bs. 25.-	El monto se establecerá de ese modo debido a que los atuendos para niños de esa edad son de mayor adquisición.
	Atuendo Deportivos	Bs. 25.-	El monto se determinó debido a que los atuendos deportivos para esa edad no son requeridos, sin embargo, en un bajo porcentaje lo adquieren para campeonatos que se llevaran a cabo solo 1 vez.
	Atuendos formales	Bs. 25.-	Los atuendos informales para infantes de dicha edad son mayormente requeridos debido a que ya pueden asistir a fiestas de confraternización, es por ello el precio y también se debe a que dichos atuendos requieren de mayores detalles.



	Atuendos divertidos	Bs. 25.-	El precio se estableció debido a que los atuendos divertidos para dicha edad se pueden encontrar con mayor facilidad en el mercado.
	Ropa de abrigo	Bs. 25.-	El costo del alquiler se justifica debido a que las prendas más gruesas son difíciles de encontrar y también se tiene mayor dificultades en el mantenimiento.
Ropa para niños de 6 a 12 años	Atuendos temáticos	Bs. 25.-	El costo de los atuendos temáticos para esta edad tiene un cierto grado de complejidad a la hora del alquiler debido a que se deben realizar algunos detalles para la entrega.
	Ropa con estampados	Bs. 25.-	La ropa con estampados tiene ese precio debido a que existen temporadas con mayor afluencia.
	Conjuntos deportivos	Bs. 25.-	Los conjuntos deportivos tienen el costo establecido debido a que existe una gran variedad en el mercado sin embargo a los infantes tener esa edad tienden a cambiar constantemente debido a las actividades físicas a las que asisten.
	Vestuario formal	Bs. 25.-	En dicho caso el vestuario formal tiene dicho costo debido a que se



			requiere mayores detalles y ajustes para ser entregados.
	Moda casual	Bs. 25.-	El costo se estableció ya que las prendas casuales tienen diferentes etapas en cuanto a la moda.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La tabla N°17 presenta los precios de cada vestimenta a ser alquilada en Baby Kids S.R.L.

La estrategia se mantendrá consistente al proporcionar precios equiparables; no obstante, con el fortalecimiento de la marca, se vislumbra la posibilidad de elevarlos hasta alcanzar niveles equivalentes a los ofrecidos por la competencia indirecta. Este ajuste gradual estará respaldado por la consolidación de la identidad de la marca en el mercado.

La fijación de precios se convierte así en un proceso estratégico en el que se ponderan cuidadosamente estos elementos para lograr un equilibrio que maximice tanto el valor percibido por el cliente como la rentabilidad para la empresa. En el contexto específico del alquiler de prendas infantiles, este enfoque en la variable de precios busca no solo satisfacer las necesidades del cliente, sino también asegurar la sostenibilidad y prosperidad del negocio a lo largo del tiempo.

4.3.2.2. Precios por Paquetes

La estrategia promocional para el servicio de alquiler de prendas infantiles se implementará de manera continua y, como se detalló previamente, se centrará en la oferta de descuentos al adquirir el servicio de manera individual o integrada. Un aspecto crucial en la promoción de este servicio es el componente personalizado.

El equipo completo se comprometerá a proporcionar un servicio personalizado y profesional, con el objetivo de generar confianza, seguridad y satisfacción en el cliente. La interacción directa y el trato personalizado son fundamentales, ya que se reconoce la importancia del boca a boca como estrategia promocional efectiva. La



experiencia del cliente se convierte en un testimonio valioso cuando se comparte con amigos y familiares, creando así un círculo de recomendaciones influyentes.

La atención cercana y profesional del equipo contribuirá no solo a la fidelización del cliente, sino también a estimular la propagación positiva del servicio. Se reconoce que las recomendaciones personales generan un impacto significativo debido a la confianza inherente en las experiencias compartidas por individuos cercanos. En consecuencia, esta estrategia promocional centrada en la personalización y la atención de calidad pretende potenciar la visibilidad del servicio de alquiler de prendas infantiles a través de conexiones interpersonales sólidas y experiencias satisfactorias del cliente.

Tabla N° 18: Precio por paquetes

PRECIOS PAQUETES			
CATEGORÍA	PAQUETE	PRECIO	DETALLE
Ropa de bebés de 0 a 12 meses	Paquete 1	Bs. 40.-	Este paquete consta de 2 ropas con diseños de personajes infantiles y 1 atuendo para ocasiones especiales
	Paquete 2	Bs. 40.-	El paquete está integrado por 2 atuendos para ocasiones especiales y 1 atuendo deportivo
Ropa para niños de 1 a 5 años	Paquete 3	Bs. 60.-	El paquete consta de 2 atuendos formales y un atuendo divertido.
	Paquete 4	Bs. 65.-	Estará integrado por 2 atuendos formales y 1 ropa de abrigo o viceversa.



	Paquete 5	Bs. 60.-	El paquete estar compuesto por 2 atuendos informales o 1 atuendo formal.
Ropa para niños de 6 a 12 años	Paquete 6	Bs. 70.-	Estará compuesto por 2 atuendos temáticos y 1 ropa con estampados.
	Paquete 7	Bs. 70.-	Estará compuesto de 2 conjuntos con estampados y 1 de moda casual.
	Paquete 8	Bs. 70.-	Compuesto por 2 vestuarios formales y 1 modo casual.
	Paquete 9	Bs. 75.-	Tiene 1 vestuario de moda casual y 2 conjuntos deportivos.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.3. Estrategias de Plaza

Para la estrategia de plaza Baby Kids utilizará un canal de distribución directo la cual permitirá que el cliente adquiera las prendas de manera práctica e inmediata; así mismo la entrega de los vestuarios será en dos modalidades: entrega en el local y entrega a domicilio: se podrá evaluar en base al nivel de ventas alcanzado la apertura de otro establecimiento en la ciudad de La Paz.

4.3.3.1. Entrega en Local

El servicio de alquiler de prendas infantiles se llevará a cabo exclusivamente dentro del establecimiento, evitando cualquier traslado de elementos físicos. En general, se adoptará el modelo de venta directa, eliminando intermediarios en la prestación de servicios. En el plan de alquiler, el pago se realizará al momento de realizar la reserva o durante la primera sesión del plan, según la preferencia del usuario del servicio.

Las reservas estarán accesibles a través de diversos canales, incluyendo la recepción y por teléfono, proporcionando información detallada sobre cada servicio.



Además, se dispondrá de una sección en la página web destinada a facilitar la reserva de cualquiera de los servicios ofrecidos, brindando a los clientes una experiencia versátil y accesible para acceder a los servicios de alquiler de prendas infantiles.

4.3.3.2. Entrega a Domicilio

Por otro lado, para aquellas personas que no puedan realizar el recojo en la tienda esta será enviada a través un delivery, el cual será personal no dependiente de la empresa (externo) el cual cobrará mensualmente por montos acumulados de las entregas realizadas, es importante mencionar que el costo del delivery no forma parte de los costos de la empresa ya que será un cargo directo al cliente final por él envió.

A continuación, se detalla las tarifas de delivery:

Tabla N° 19: Tarifas de delivery

PERSONAL	DETALLE	MONTO
Delivery	Por cada entrega que realice se le cancelará un monto, los cuales será acumulativos y serán pagados de manera mensual.	Bs. 2.-
	En caso de que la distancia supere 1 ladera esta tendrá un porcentaje mayor en cuanto al pago, sin embargo, también serán acumulativos y se cancelaran por los periodos mensuales.	Bs. 3.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.



4.3.3.3. Packaging

Ayuda a mantener, proteger, conservar, transportar y sobre todo promocionar el producto y hacerlo más atractivo.

A excepción de algunas prendas, la ropa no es un artículo delicado y esto es una ventaja a la hora de empacarla, sin embargo, se debe tener en cuenta que durante los traslados siempre pueden surgir imprevistos: la lluvia o un rasguño en el paquete que puede dejar el producto al descubierto.

Teniendo en cuenta que las prendas de alquiler deben ser devueltas y en concordancia con los lineamientos de sostenibilidad de Baby Kids, el packaging para proteger las prendas serán bolsas de tela, ideales para enviar las prendas, las cuales llevarán el logo impreso de la empresa que a la vez ayudara a impulsar la visibilidad y el alcance de la marca, las bolsas de tela deberán ser devueltas a la par de las prendas alquiladas,

Otro beneficio de la inversión en este tipo de packaging es que Baby Kids, contribuirá activamente en la reducción de consumo de bolsas desechables de plástico fomentando la reutilización y la disminución de la contaminación creando un impacto positivo en la comunidad.

Figura N° 11: Packaging



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Tabla N° 20: Costo de Packaging

CONCEPTO	MONTO SEMESTRAL	MONTO ANUAL
500 Bolsas de Tela con Logo Dim: 40x30 cm	Bs.2.000.-	Bs. 4.000.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.4. Estrategias de Promoción

Baby Kids en la dimensión de promoción empleara la estrategia de Pull Marketing la cual se enfocaría en atraer a los clientes hacia la marca de manera activa, generando interés y demanda a través de diversas tácticas de marketing.

La estrategia Pull Marketing se centra en crear una presencia sólida en línea, generar interés y crear una comunidad alrededor de la marca. Al atraer a los clientes de manera proactiva, se busca que ellos busquen activamente los productos y servicios de Baby Kids.

Aquí se describen algunas acciones específicas que forman parte de esta estrategia:

4.3.4.1. Redes Sociales

- Utilizar plataformas sociales como Facebook, Instagram, Tik Tok y WhatsApp para compartir fotos atractivas de las prendas disponibles para alquilar y colaboración con influencers y creadores de contenido.
- Realizar acciones específicas para promover eventos, descuentos o novedades a través de Pagina Web y Correo Electrónico.

4.3.4.1.1. Facebook

Para Facebook, se implementará su versión sin pago y también de pago, para una tienda de alquiler de ropa infantil se realizará a través de estrategias cautivadoras y visuales. Se crearán anuncios llamativos que destaquen la variedad, calidad y comodidad de la ropa para niños, utilizando segmentación demográfica, se dirigirá específicamente a padres y cuidadores.

Así mismo se implementarán publicaciones regulares con imágenes encantadoras de los niños vistiendo las prendas disponibles. También se aprovecharán las herramientas de Facebook para promociones especiales, descuentos y eventos temáticos. La interacción con la audiencia a través de comentarios y mensajes garantizará una conexión directa y fomentará la confianza en la marca de alquiler de ropa infantil.

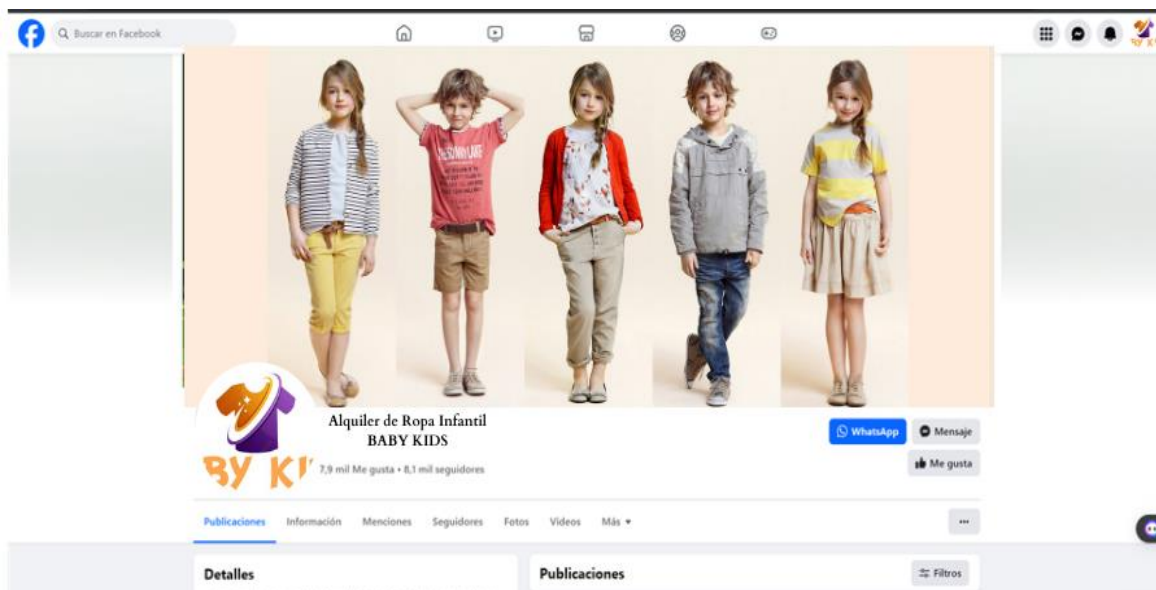
En este caso se asignará un presupuesto mensual de Bs. 500.- los cuales estarán dirigidos en las promociones que se realizara a través de Facebook en eventos o fechas especiales, los cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 21: Costo Facebook

FACEBOOK		
CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
Publicación en Facebook	0	0
Promociones en Facebook	500	6000

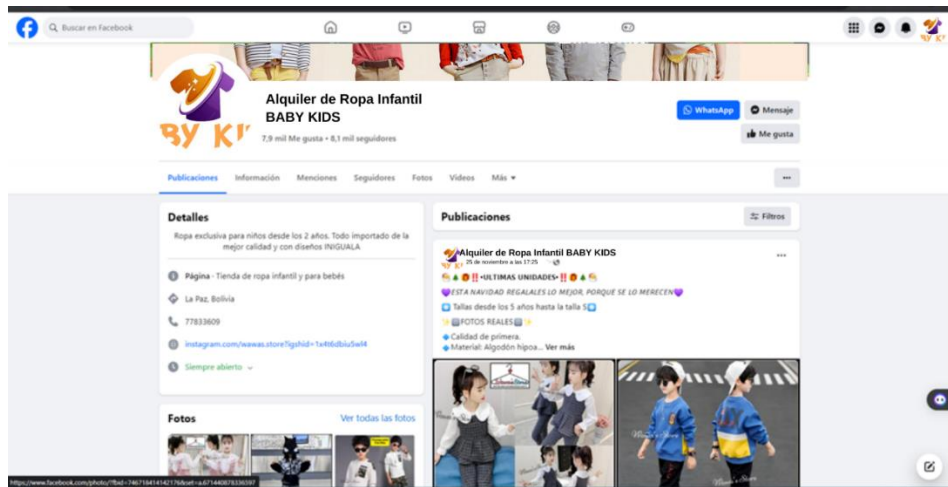
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 12: Página de Facebook



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 13: Opciones de la página

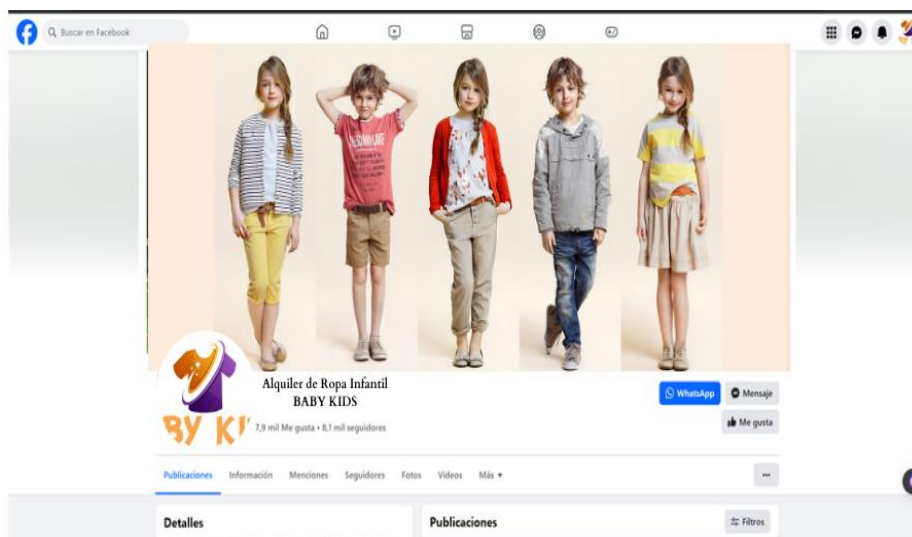


Fuente: Elaboración propia, 2023.

La gestión de esta página estará a cargo del responsable de marketing y ventas, así mismo la elección de centrar la estrategia de promoción en Facebook se justifica por varios motivos clave:

Alcance y Visibilidad: Esta plataforma cuentan con una amplia base de usuarios activos a nivel mundial y utilizarlas como canales de promoción proporciona una amplia visibilidad y la posibilidad de llegar a un público diverso y numeroso.

Figura N° 14: Alcance y visibilidad

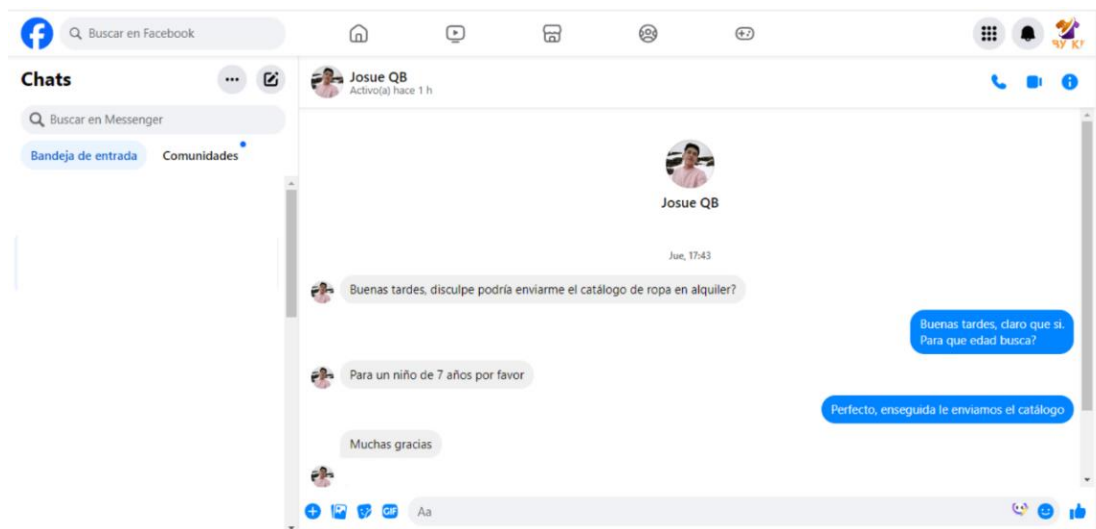


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Segmentación de Audiencia: Las opciones de segmentación en plataformas como Facebook permiten dirigir las campañas a audiencias específicas según características demográficas, intereses y comportamientos en línea. Esto garantiza que el mensaje llegue a las personas más propensas a estar interesadas en el servicio ofrecido.

Interacción y Compromiso: Las redes sociales fomentan la interacción directa entre la marca y los usuarios. Los comentarios, me gusta y comparticiones pueden generar una mayor visibilidad y construir una comunidad en torno a la marca.

Figura N° 15: Interacción

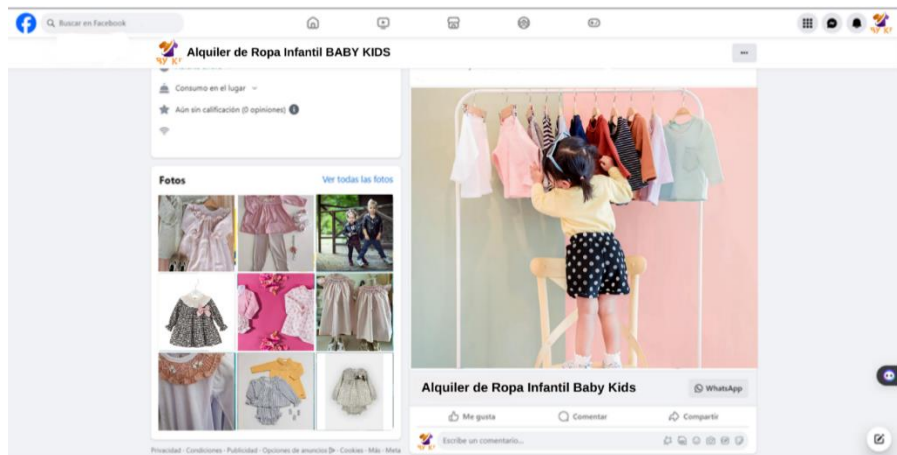


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gestión Especializada: Al asignar la gestión de la página a cargo del responsable de marketing y ventas, se garantiza una supervisión especializada y una adaptación continua de la estrategia según el rendimiento y las tendencias del mercado.

En resumen, la estrategia de utilizar redes sociales, con un enfoque específico en Facebook y su versión de promoción de pago, se basa en la capacidad de estas plataformas para llegar a audiencias específicas, interactuar con los usuarios y proporcionar un retorno de inversión tangible. Además, la gestión especializada asegura una ejecución efectiva y adaptativa de la estrategia de promoción.

Figura N° 16: Gestión especializada

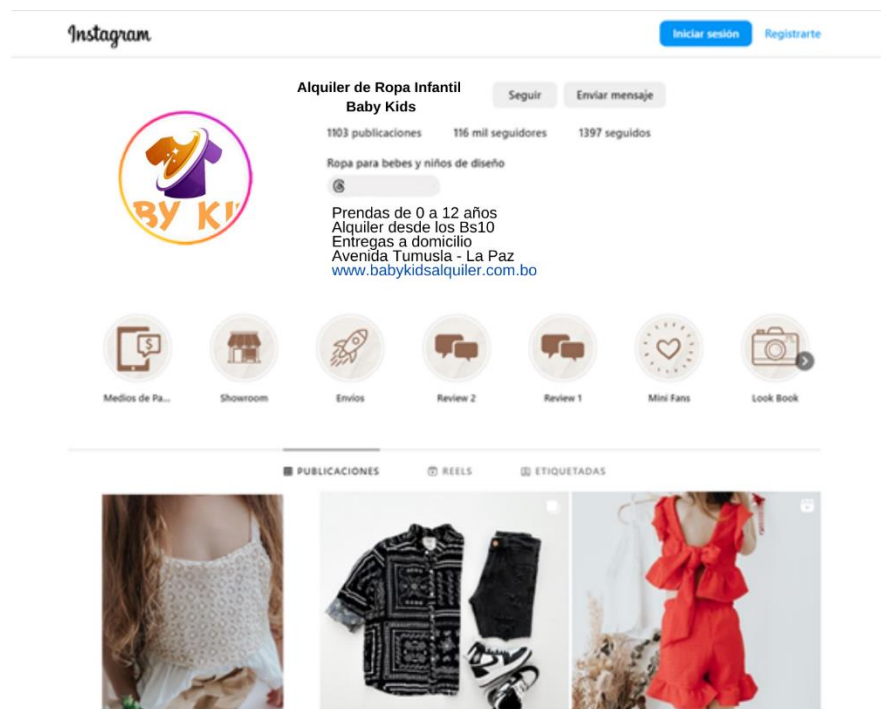


Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.4.1.2. Instagram

La promoción en Instagram para una tienda de alquiler de ropa infantil se llevará a cabo de manera estratégica para captar la atención del público objetivo y transmitir la esencia encantadora y práctica de la oferta de la tienda.

Figura N° 17: Perfil de Instagram



Fuente: Elaboración propia, 2023.

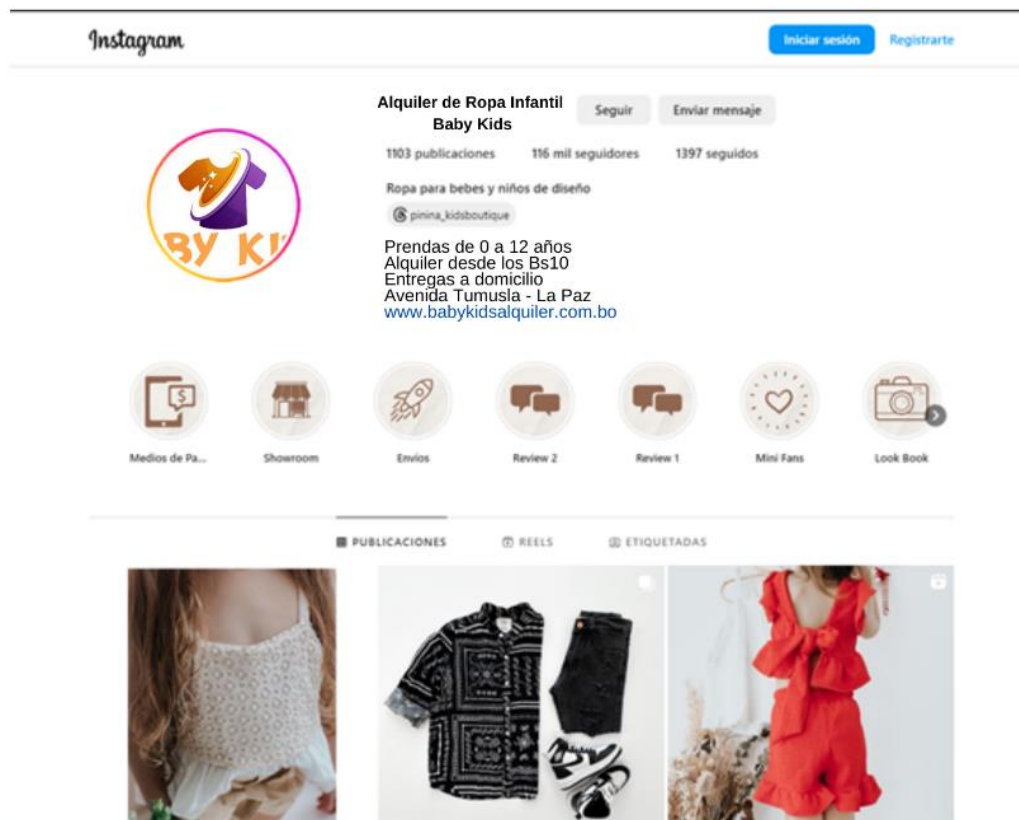


A continuación, se detallan las principales estrategias:

Perfil Atractivo y Optimizado:

Se creará un perfil de empresa completo con un nombre claro, descripción concisa y atractiva, y enlace a la tienda. Se utilizará un logo encantador y coherente con la temática infantil.

Figura N° 18: Perfil atractivo

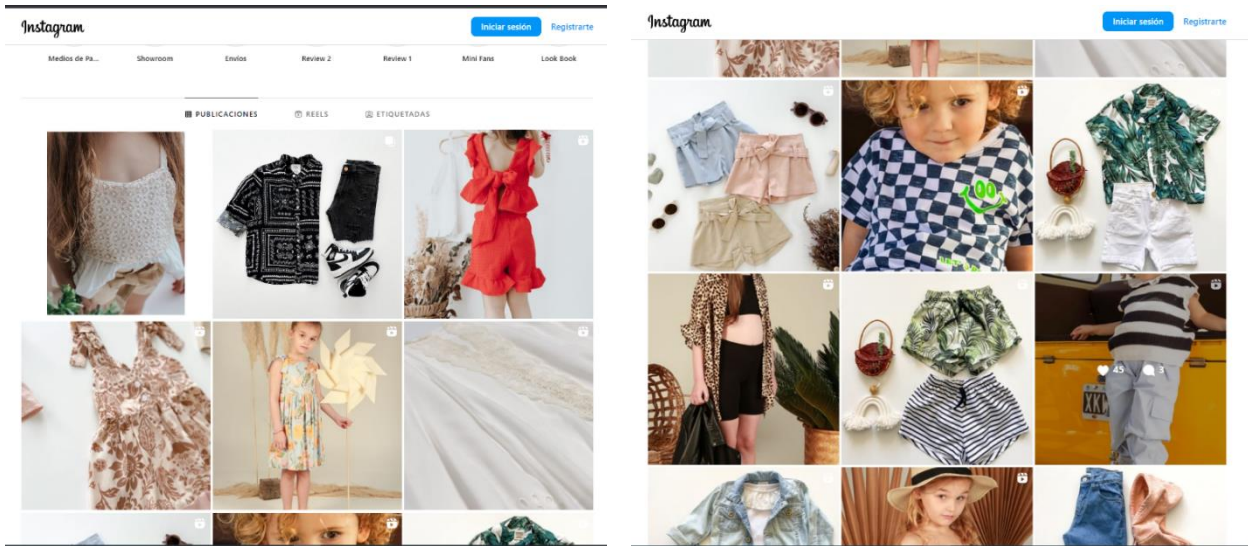


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Contenido Visual Atractivo:

Se compartirán imágenes y videos de alta calidad que destaquen la diversidad de la ropa infantil disponible para alquilar. Las publicaciones incluirán niños felices utilizando las prendas, transmitiendo la idea de la felicidad y comodidad que ofrece la tienda.

Figura N° 19: Contenido atractivo

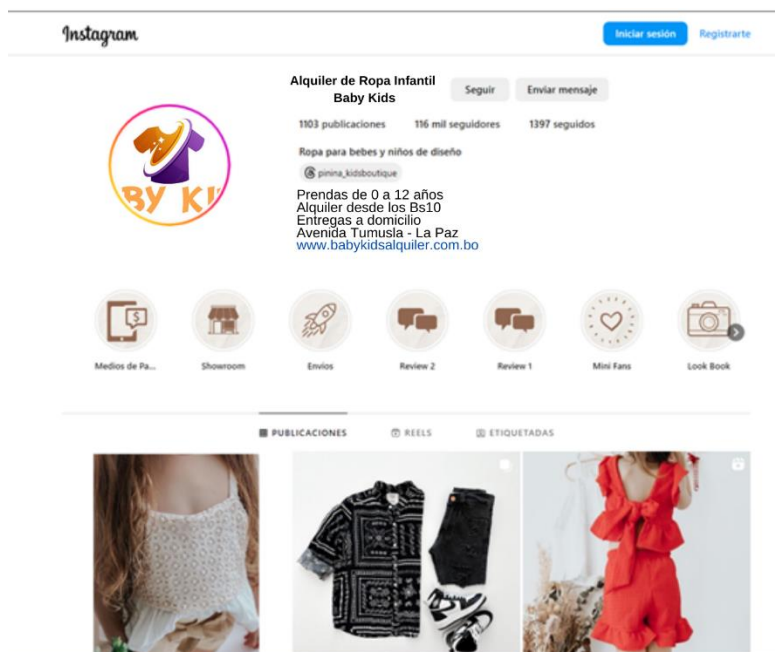


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Frecuencia y Consistencia:

Se mantendrá una programación regular de publicaciones para mantener la presencia en el feed de los seguidores; esto puede incluir nuevas adiciones al inventario, promociones, consejos de moda para niños, entre otros.

Figura N° 20: Frecuencia

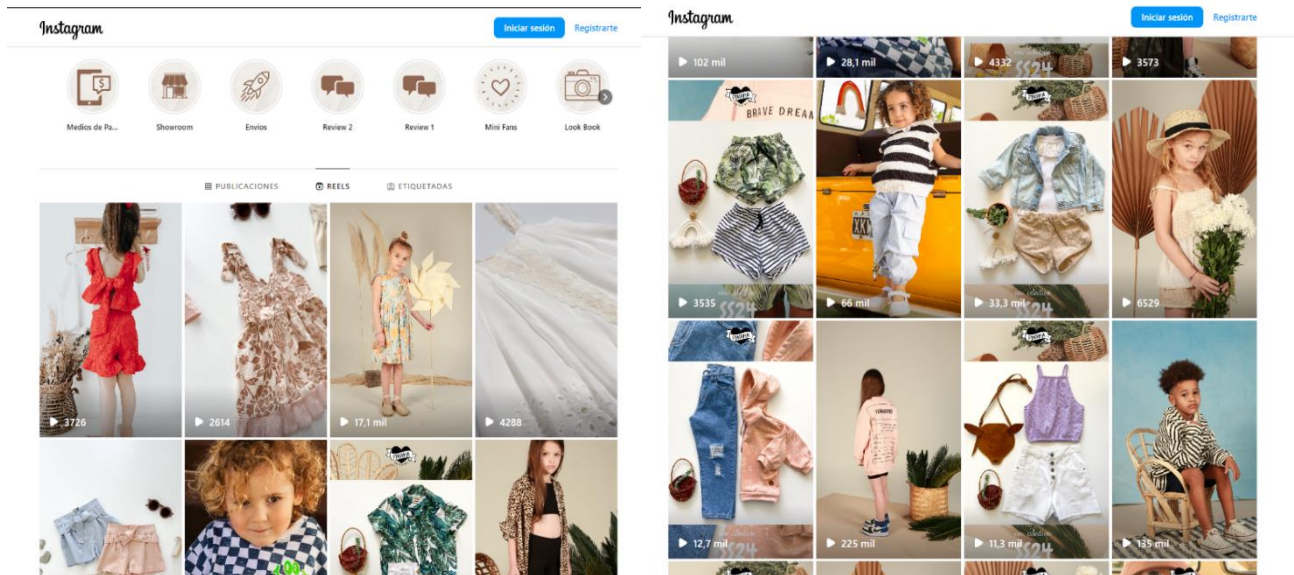


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Historias y Reels:

Se aprovecharán las funciones de Instagram Stories y Reels para compartir contenido más efímero y divertido, detrás de cámaras, testimonios de clientes satisfechos y desafíos temáticos pueden generar participación activa.

Figura N° 21: Historias y Reels



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Uso Estratégico de Hashtags:

Se emplearán hashtags populares y específicos de la industria para ampliar el alcance de las publicaciones. Esto facilitará que los usuarios interesados en moda infantil encuentren la tienda.

Figura N° 22: Hashtags

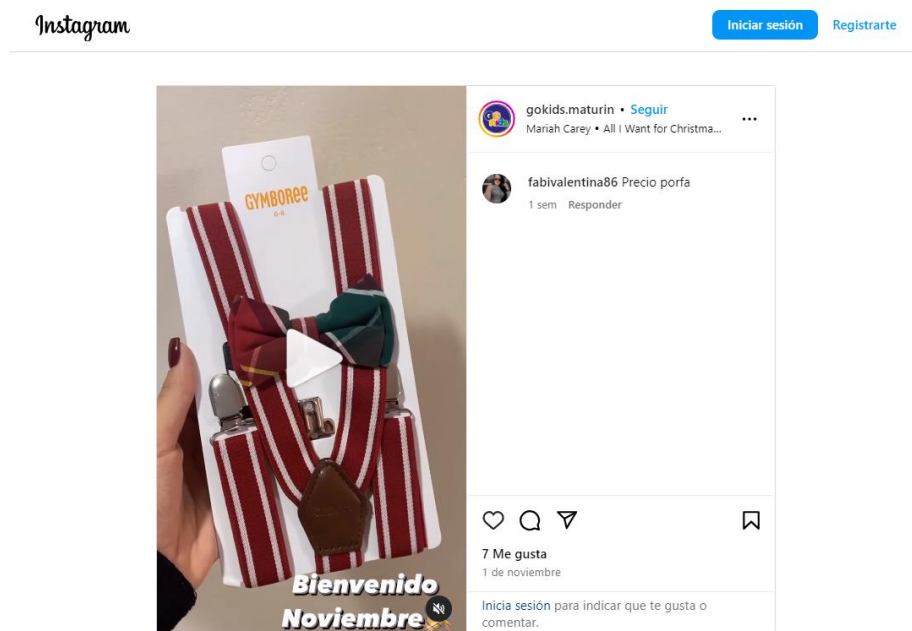


Fuente: Tendencia Oberlo, 2023.

Colaboraciones y Menciones:

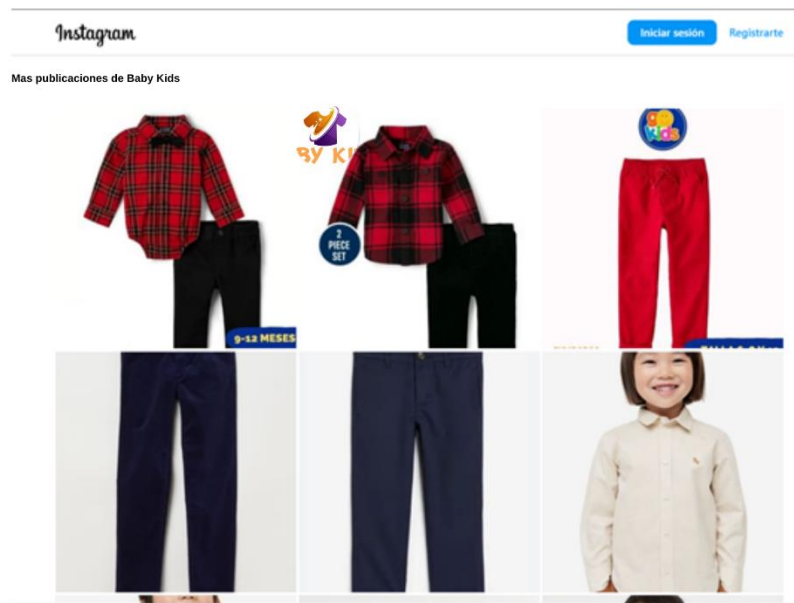
Se buscarán colaboraciones con influencers o mamás influyentes en el ámbito de la moda infantil. Las menciones de estos colaboradores pueden aumentar la credibilidad y llegar a nuevas audiencias.

Figura N° 23: Colaboraciones



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 24: Menciones



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Publicidad Paga:

Se utilizarán campañas publicitarias pagas mediante Instagram Ads para llegar a un público más amplio y específico; se pueden configurar anuncios dirigidos a padres, cuidadores o personas interesadas en moda infantil.

Así mismo se asignará un presupuesto de Bs. 300.- para realizar la publicidad anteriormente detallada:

Tabla N° 22: Costo de Instagram

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
Publicación en Instagram	Bs. 0.-	Bs. 0.-
Promociones en Instagram	Bs. 300.-	Bs. 3.600.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.



Participación Activa y Respuestas Rápidas:

Se fomentará la participación a través de preguntas, encuestas y llamadas a la acción. Además, se responderá rápidamente a comentarios y mensajes directos para construir relaciones sólidas con la audiencia.

Al implementar estas estrategias, la promoción en Instagram para la tienda de alquiler de ropa infantil logrará una presencia sólida en la plataforma, generará interacción significativa y atraerá a padres y cuidadores interesados en opciones de moda prácticas y encantadoras para sus hijos.

Figura N° 25: Mensajes directos



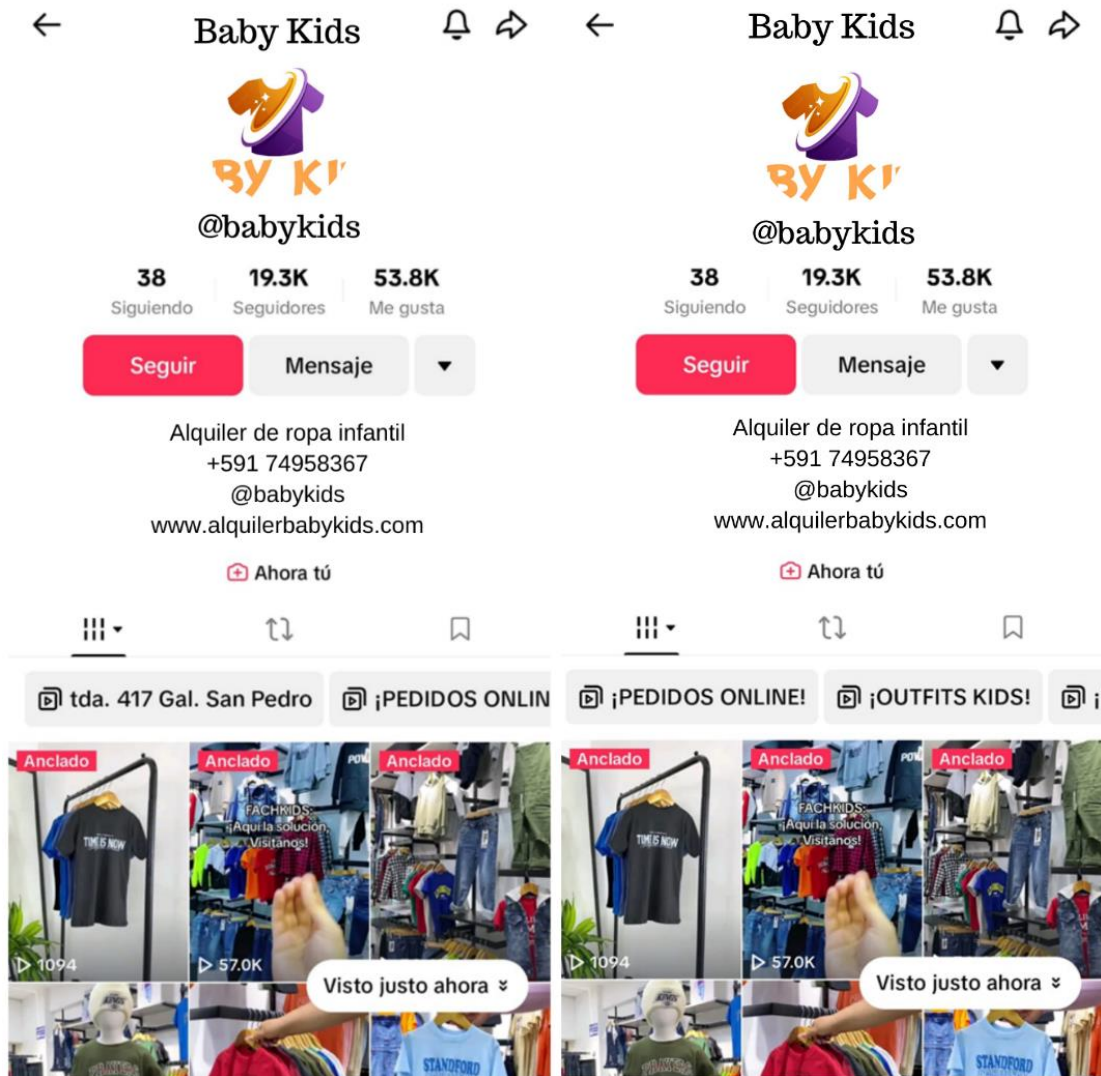
Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.4.1.3. Tik Tok

La promoción en para Baby Kids se centrará en la creatividad, la autenticidad y la participación del usuario, debido a que Tik Tok es una plataforma de videos cortos, por lo que la estrategia se enfocará en generar contenido visualmente atractivo y entretenido que resuene con la audiencia joven y activa.



Figura N° 26: Perfil de Tik Tok



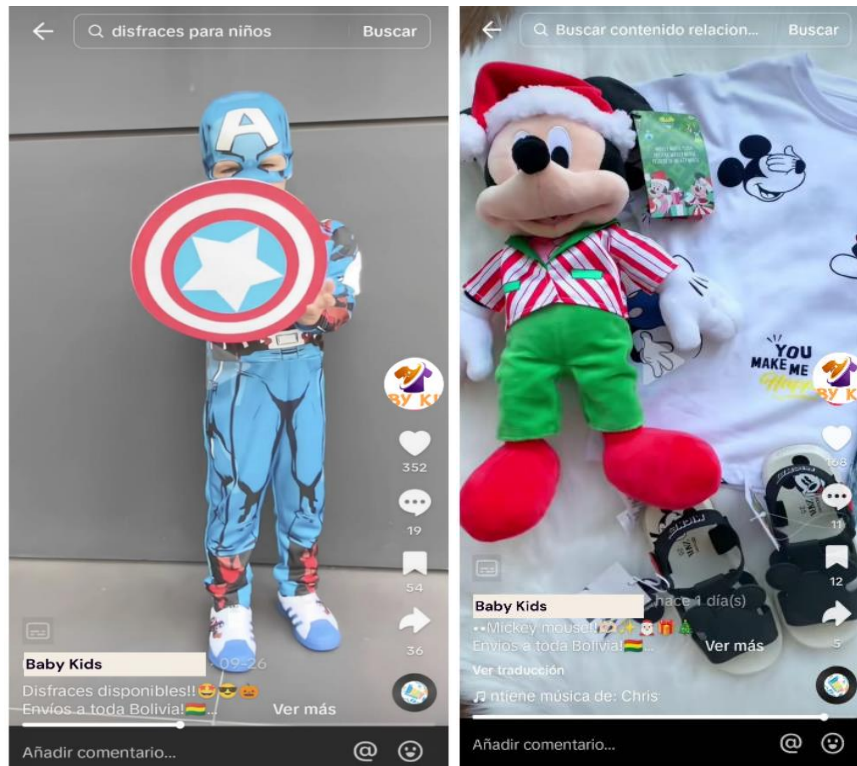
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Aquí se detallan las tácticas clave:

Videos Divertidos y Creativos:

Se crearán videos cortos y divertidos que destaquen la ropa infantil de manera lúdica; estos pueden incluir niños bailando, haciendo cambios de vestuario rápidos o participando en desafíos temáticos relacionados con la moda.

Figura N° 27: Videos divertidos



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Desafíos y Tendencias de Tik Tok:

Se participará en desafíos populares de Tik Tok o se crearán tendencias específicas para la tienda, así mismo los usuarios disfrutaron participando en desafíos, y esto puede generar una mayor visibilidad y participación.

Figura N° 28: Desafíos



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Colaboraciones con Creadores de Contenido:

Se establecerán colaboraciones con creadores de contenido influyentes en el nicho de la moda infantil. Estos creadores pueden mostrar la ropa de la tienda de manera auténtica y llegar a sus seguidores comprometidos.

Figura N° 29: Colaboraciones



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Historias Interactivas:

Se aprovechará la función "Stitch" para crear historias interactivas en las que los usuarios puedan coser sus propios clips a los videos de la tienda, esto fomentará la participación y la viralidad.

Uso de Efectos Especiales y Filtros:

Se utilizarán efectos especiales y filtros creativos para hacer que los videos sean visualmente atractivos y únicos, esto puede incluir efectos de cambio de vestuario, filtros de colores vibrantes, entre otros.

Figura N° 30: Uso de filtros



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Transmisiones en Vivo:

Se realizarán transmisiones en vivo para mostrar nuevos productos, responder preguntas en tiempo real y crear una conexión más directa con la audiencia; las transmisiones en vivo son una excelente manera de generar emoción y urgencia.

Campañas de Hashtags:

Se crearán campañas de hashtags específicos para la tienda, animar a los usuarios a utilizar estos hashtags al crear su propio contenido relacionado puede amplificar la visibilidad de la tienda en la plataforma.

Contenido Educativo:

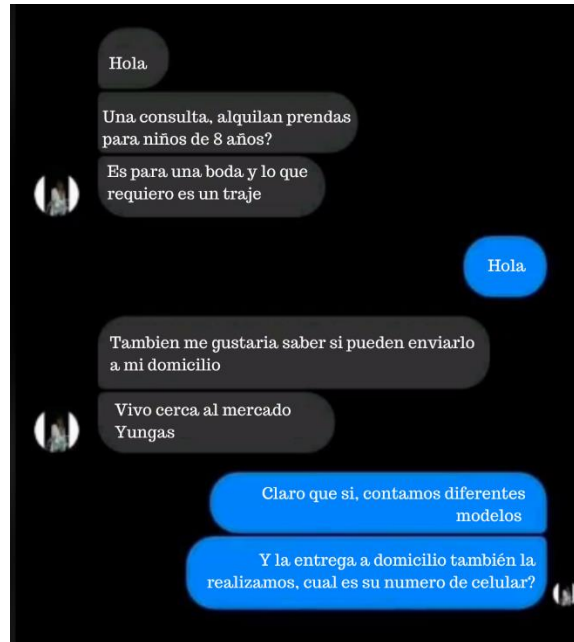
Se compartirán videos educativos sobre la importancia del alquiler de ropa infantil, cómo funciona el servicio y los beneficios económicos y sostenibles de esta opción.

Respuesta a Comentarios y Mensajes Directos:



Se mantendrá una interacción activa respondiendo a comentarios y mensajes directos. Tik Tok valora la autenticidad y la conexión directa con la audiencia.

Figura N° 31: Mensajes Directos



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anuncios Creativos:

Se utilizarán anuncios pagos en Tik Tok para llegar a una audiencia más amplia y específica. Estos anuncios se integrarán de manera creativa en la experiencia de navegación de los usuarios.

Tabla N° 23: Costo de Tik Tok

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
Publicación en Tik Tok	Bs. 0.-	Bs. 0.-
Promociones en Tik Tok	Bs. 300.-	Bs. 3.600.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

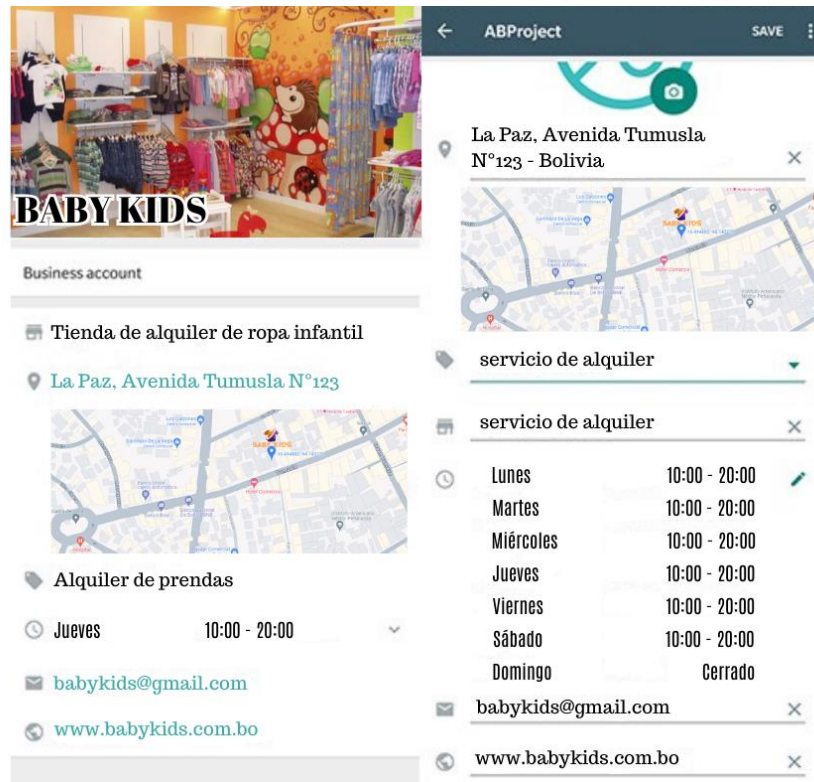
4.3.4.1.4. WhatsApp

La estrategia en WhatsApp Business para Baby Kids se centrará en la atención personalizada, la participación activa y la transmisión de la esencia única de la marca a través de una plataforma de mensajería directa.



Por ello la promoción en WhatsApp Business se llevará a cabo mediante estrategias directas y personalizadas para llegar a padres y cuidadores interesados en opciones de moda sostenible y atractiva para sus hijos.

Figura N° 32: Perfil de WhatsApp



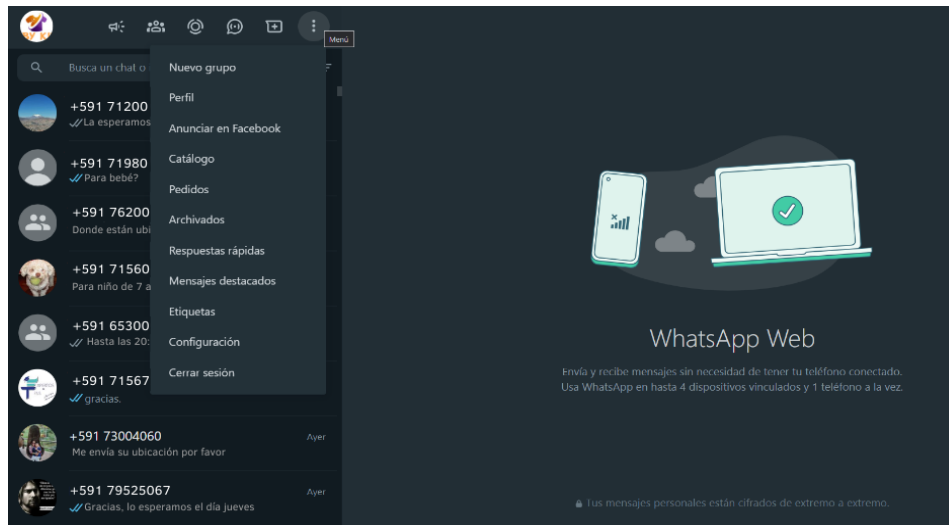
Fuente: Elaboración propia, 2023.

A continuación, se detallan las tácticas clave:

Catálogo de Productos en WhatsApp Business:

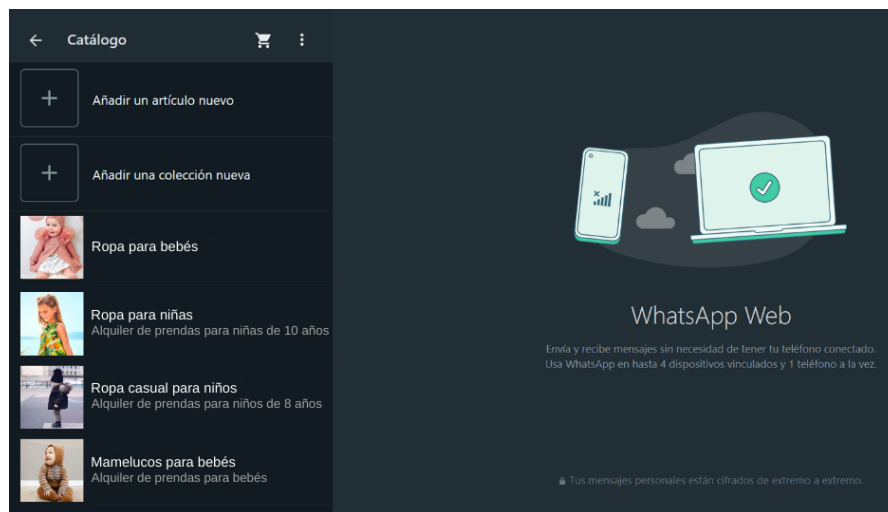
Se aprovechará la función de catálogo de WhatsApp Business para mostrar de manera organizada la variedad de ropa infantil disponible para alquiler; cada artículo se presentará con imágenes, descripciones y precios claros.

Figura N° 33: Opción de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 34: Catálogo de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Envío de Ofertas y Promociones Exclusivas:

Se enviarán ofertas exclusivas y promociones a través de mensajes directos a los clientes registrados en la tienda. Esto puede incluir descuentos en alquileres, ofertas por tiempo limitado o beneficios para clientes frecuentes.

Atención al Cliente Personalizada:



Se utilizará WhatsApp Business como una herramienta para proporcionar atención al cliente personalizado; los clientes podrán realizar consultas, solicitar recomendaciones y recibir respuestas rápidas y específicas sobre productos y servicios.

Figura N° 35: Mensajes de WhatsApp



Fuente: Elaboración propia, 2023.

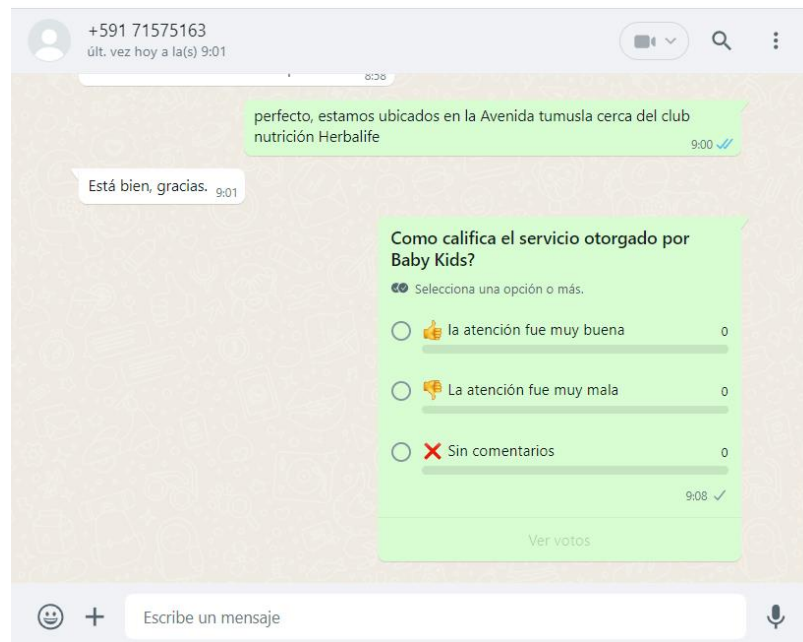
Recordatorios y Notificaciones:

Se enviarán recordatorios y notificaciones a los clientes sobre eventos especiales, nuevas adiciones al catálogo y fechas límite para devoluciones, por ello estos mensajes ayudarán a mantener a los clientes informados y comprometidos.

Encuestas y Opiniones:

Se utilizarán encuestas y solicitudes de opiniones a través de WhatsApp para recopilar retroalimentación directa de los clientes. Esto no solo proporcionará información valiosa para mejorar el servicio, sino que también involucrará a los clientes en la toma de decisiones.

Figura N° 36: Encuestas en WhatsApp



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Campañas de Referidos:

Se lanzarán campañas de referidos a través de WhatsApp, alentando a los clientes existentes a compartir la tienda con amigos y familiares; se podrían ofrecer descuentos o recompensas por cada nueva referencia que realice una transacción.

Vínculo con Redes Sociales:

Se integrarán enlaces a las redes sociales de la tienda en los mensajes de WhatsApp para permitir a los clientes seguir la tienda en otras plataformas y participar en promociones y concursos exclusivos.

Contenido Exclusivo para WhatsApp:

Se compartirá contenido exclusivo a través de WhatsApp, como avances de nuevas colecciones, detrás de cámaras y mensajes personalizados de agradecimiento; esto fortalecerá la relación con los clientes y les hará sentirse parte de una comunidad especial.



Campañas de Emoticones y GIFs:

Se utilizarán emoticones y GIFs de manera creativa para agregar un toque lúdico y amigable a los mensajes. Estos elementos visuales pueden destacar la personalidad de la marca y generar una conexión emocional.

4.3.4.1.5. Página Web

Página Web: Se deberá diseñar el sitio web del Centro Integral Bienestar y Salud con el fin de cumplir con el diseño del mensaje definido anteriormente. El sitio web entregará información detallada de la aplicación y de los distintos tipos de servicios ofrecidos.

Las secciones con las deberá contar la página web son las siguientes:

- Sobre la empresa: esta sección va destinada a la misión, visión y objetivos de la empresa, contacto y reservas.
- Redes sociales: En esta sección debe haber información de los medios en los que la empresa tenga cuenta y se deberán mostrar a través de iconos.
- Testimonios: Esta sección deberá estar destinada a historias de usuarios que hayan tenido experiencia en la contratación del servicio, esto ayuda a validar la veracidad y calidad del producto.
- Preguntas y Sugerencias: Esta opción deberá estar compuesta por un formulario donde el cliente pueda realizar sus consultas o emitir sugerencias, ambas ayudarán en gran manera a fortalecer y mejorar la página web.

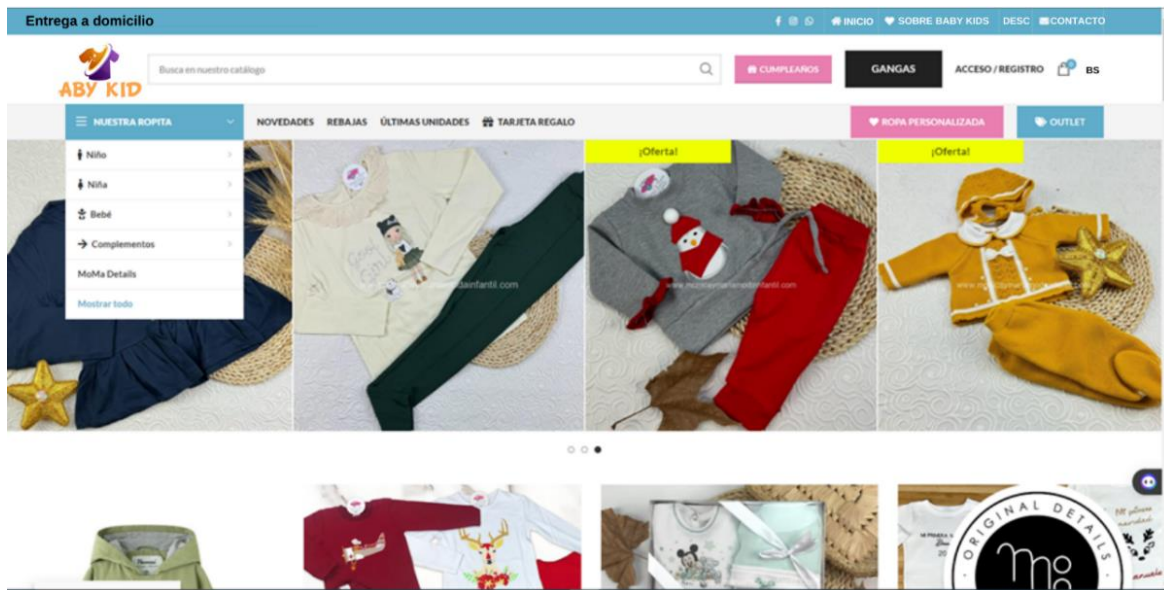
Tabla N° 24: Costo de la página web

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
Tarifa de alojamiento web	Bs. 180.-	Bs. 2.160.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

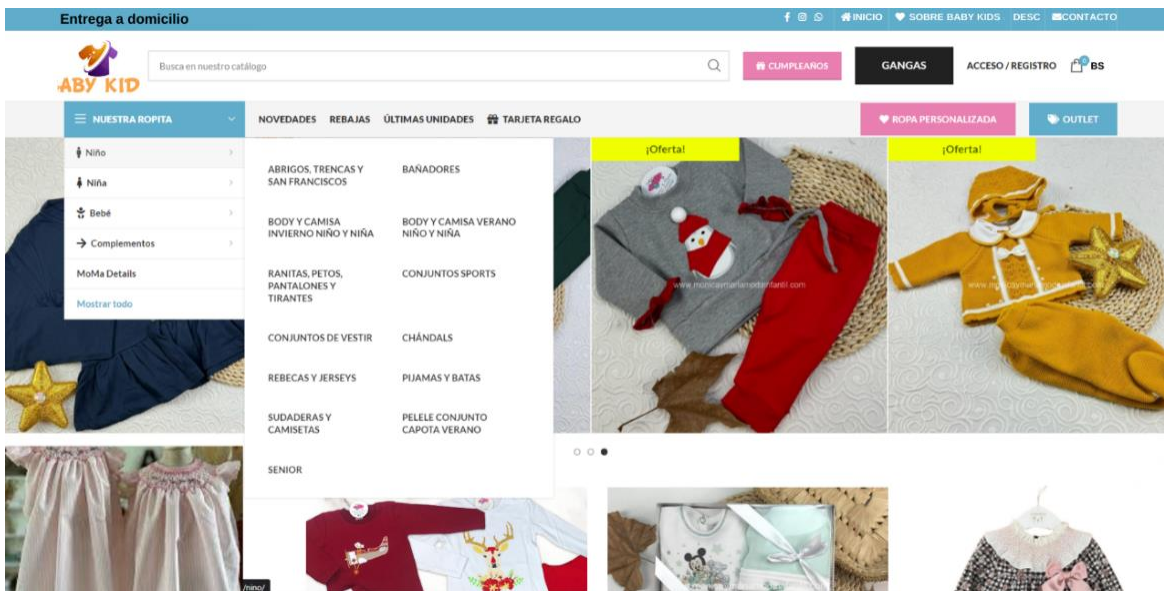


Figura N° 37: Perfil de Pagina Web



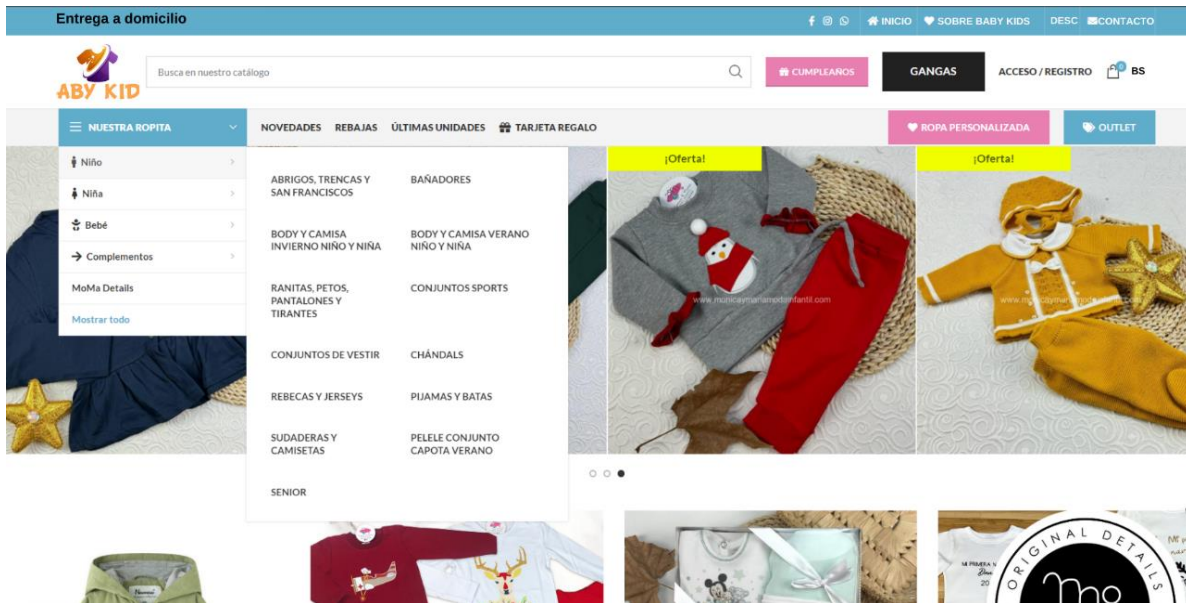
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 38: Opciones de la página web



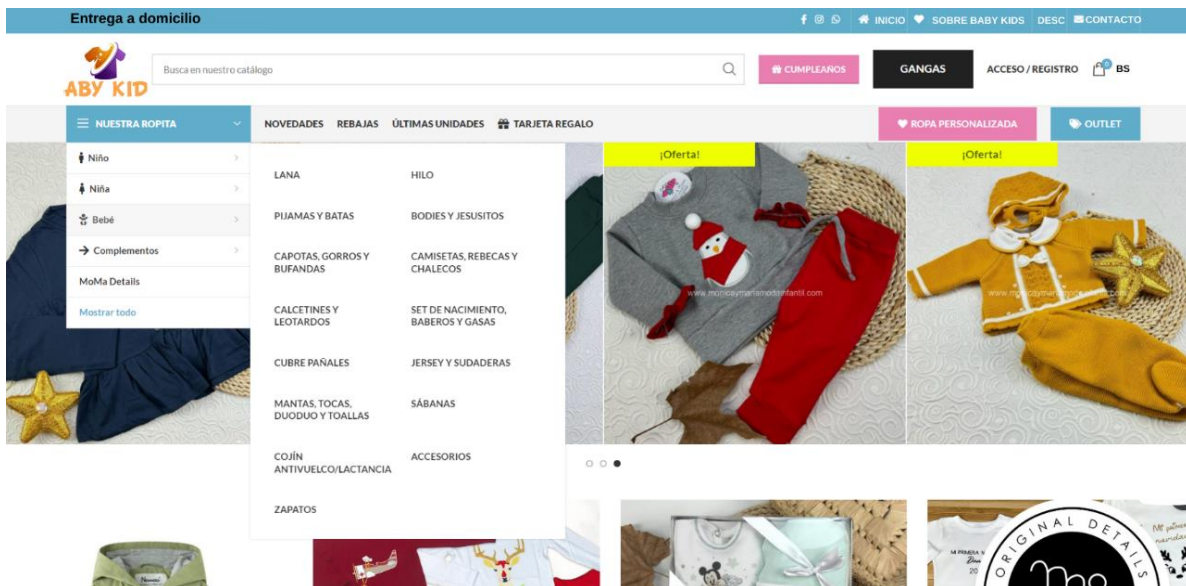
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 39: Opción 1 de la página web



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 40: Opción 2 de la página web



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Figura N° 41: Opción 3 de la página web

The screenshot displays the website's navigation menu with four main sections:

- LO MÁS BUSCADO:** A grid of product categories including BEBE, BODY, BODY ALGODON, Body Bebe, CALCETIN ALTO, CALCETINES ALTOS, Calcetín Largo, Calcetín Pompon Bebe, Camisa Algodon, Camiseta Algodon, Capota Bebe, CHANDAL ALGODON, CONJUNTO, CONJUNTO ALGODON, CONJUNTO BAÑO, Conjunto Baño Bebe, CONJUNTO BEBE, Conjunto Cumplaaño, Conjunto Cumpleaños, Conjunto Espot, Conjunto Gorro Y Bufanda, Conjunto Hilo Bebe, Conjunto Senior, Conjunto Sport, Conjunto Vestir, Gasas Bebe, Jesusin Bebe Niña, Leggins Algodon, Leotardo, Leotardo Clasico, Leotardo Liso, Leotardo Ysabel Mora, MANTAS, MOCHILA, PELELE, PELELE ALGODON, Pelele Bebe, Pijama 100%Algodon, RANITA, Ranita Bebe, Rebeca Bebe, Sudadera Algodon, Tirantes Bebe, Trecca Bebe, and VESTIDO ALGODON.
- MI CUENTA:** Options for 'Mi perfil', 'Mis pedidos', 'Mis Tarjetas Regalo', and 'Editar mi dirección'.
- SOBRE MÓNICA Y MARÍA:** Links for '¿Quiénes Somos?', 'Contacto', 'Novedades', 'Rebajas', 'Tarjeta Regalo', 'Preguntas Frecuentes', 'Condiciones Generales de Uso', 'Política de Cookies', and 'Envíos y Devoluciones'.
- NUESTRA ROPA:** Categories for 'Niño', 'Niña', 'Complementos', 'Canastilla', and 'Limited Edition'.

On the left side, the 'BABY KIDS' logo is accompanied by the text 'Alquiler de ropa infantil para niños de 0 a 12 años, precios al alcance de todos.', the WhatsApp number '74958367', and the website 'www.babykids.com.bo'.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Figura N° 42: Opción 4 de la página web

The screenshot shows a contact form on the website. At the top, there is a navigation bar with 'Entrega a domicilio' and social media icons. Below it is a search bar with the text 'Busca en nuestro catálogo' and buttons for 'CUMPLEAÑOS', 'GANGAS', 'ACCESO / REGISTRO', and 'BS'. A secondary navigation bar includes 'NUESTRA ROPITA', 'NOVEDADES', 'REBAJAS', 'ÚLTIMAS UNIDADES', 'TARJETA REGALO', 'ROPA PERSONALIZADA', and 'OUTLET'. The main content area is split into two columns:

- Left Column:** A heading '¿NECESITAS UNA RESPUESTA INMEDIATA?' followed by 'ENVÍANOS UN WHATSAPP O LLÁMANOS' and the WhatsApp number '74958367'.
- Right Column:** A heading 'ENVÍANOS EL SIGUIENTE FORMULARIO' followed by 'CONTACTA AHORA CON NOSOTRAS'. Below this are input fields for 'Nombre *', 'Email *', 'N° de pedido (opcional)', and 'Tu mensaje *'.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.4.1.6. Correo Electrónico

Esta herramienta es imprescindible para el servicio de alquiler de prendas infantiles que ofrece Baby Kids ya que las redes sociales solicitarán el correo electrónico de la empresa, se debe tomar en cuenta que va existir clientes que requieran



información por este medio, se ha previsto que la empresa tenga el correo de Gmail por la facilidad y el costo de cero.

Las secciones con las deberá contar la comunicación por correo electrónico son las siguientes:

- Redes sociales: En esta sección debe haber información de los medios en los que la empresa tenga cuenta y se deberán mostrar a través de iconos.
- Profesionales: En esta sección se podrá interactuar con los diversos profesionales con quienes podrán tener asesoramiento en las prendas que desean alquilar.
- Citas: En esta sección se podrán agendar y programar citas y también se tendrá acceso a un calendario para reservas de horario
- Preguntas, Sugerencias y Reclamos: dentro de esta plataforma se los clientes pueden realizar sus consultas o emitir sugerencias, ambas ayudarán en gran manera a fortalecer y mejorar la aplicación.

4.3.4.2. Publicidad Impresa

- Diseñar elementos visuales atractivos con mensajes claros e información clave en formato de Volantes y Afiches.
- Promocionar las ofertas y descuentos de temporada a través de material impreso, como Cupones por Fechas Festivas.

4.3.4.2.1. Volantes

La promoción a través de volantes para una Baby Kids se enfocará en la creación de material visualmente atractivo y persuasivo para captar la atención de padres y cuidadores. Aquí se detallan las estrategias clave:

Diseño Visual Atractivo:

Los volantes se diseñarán con colores llamativos y elementos visuales que reflejen la naturaleza alegre y lúdica de la moda infantil; así también se incorporarán imágenes de niños felices vistiendo las prendas disponibles en la tienda.

Figura N° 43: Diseño visual



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Mensaje Claro y Conciso:

El mensaje central se comunicará de manera clara y concisa ya que se destacarán los beneficios del alquiler de ropa infantil, como la economía, la sostenibilidad y la posibilidad de mantener a los niños bien vestidos sin la necesidad de comprar nuevas prendas constantemente.

Figura N° 44: Mensaje claro



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Información Esencial:

Se incluirá información esencial, como la dirección de la tienda, números de contacto, horarios de atención y el sitio web, si corresponde; por otro lado, se planea facilitar el acceso a la información relevante incentivará la participación.

Figura N° 45: Información esencial



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Ofertas y Descuentos Destacados:

Se resaltarán ofertas especiales y descuentos para atraer la atención. Pueden incluir ofertas introductorias para nuevos clientes o descuentos por la primera renta. Los elementos visuales como etiquetas de descuento o cupones podrían atraer aún más la atención.

Figura N° 46: Descuentos

BABY KIDS

20% DE DESCUENTO EN LA PRIMERA PRENDA ALQUILADA

Av. Tumusla #123
Alquiler de prendas infantiles para niños de 0 a 12 años

74958367

www.babykids.com.bo

Ropa deportiva

Trajes Mamelucos

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Llamadas a la Acción Claras:

Se incorporarán llamadas a las acciones claras y motivadoras, como "Visítanos Hoy", "Descubre Nuestras Ofertas" o "Alquila con Nosotros". Estas instrucciones directas invitarán a los clientes potenciales a tomar medidas inmediatas.

Figura N° 47: Llamadas a la acción

BABY KIDS

Alquiler de prendas infantiles

Descubre Nuestras Ofertas

Visítanos hoy!

74958367

Av. Tumusla #123

Fuente: Elaboración propia, 2023.



Información sobre Sostenibilidad:

Si la tienda enfatiza la sostenibilidad, se incluirá información breve sobre cómo el alquiler de ropa infantil contribuye a la reducción de residuos textiles y al cuidado del medio ambiente.

Figura N° 48: Información sobre sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Distribución Estratégica:

Los volantes se distribuirán estratégicamente en lugares frecuentados por padres y cuidadores, como parques, escuelas, consultorios médicos pediátricos y otros espacios comunitarios. Además, se podrían incluir en paquetes de información de maternidades y guarderías.

Elementos Divertidos para Niños:

Se podrían agregar elementos interactivos o pequeños juegos en los volantes para atraer la atención de los niños, lo que podría incentivar a los padres a explorar la tienda.

Figura N° 49: Imágenes divertidas y creativas



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Código QR para Acceso Rápido:

Se incorporará un código QR que permita a los interesados acceder rápidamente al sitio web de la tienda o a una oferta especial al escanearlo con sus dispositivos móviles.

Figura N° 50: Código QR



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Costo de publicidad de volantes

Así mismo, se detallan los costos que tendrá el realizar la publicidad impresa para la tienda:

Tabla N° 25: Costo de volantes

CONCEPTO		MONTO	MONTO ANUAL
		MENSUAL	
Publicidad impresa unidades)	(2000	Bs. 500.-	Bs. 6.000.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Al implementar estas estrategias en los volantes de la tienda de alquiler de ropa infantil, se logrará una promoción efectiva que atraiga a la audiencia objetivo y destaque los beneficios distintivos del servicio ofrecido.

4.3.4.2.2. Afiches

La promoción a través de afiches para una tienda de alquiler de ropa infantil se centrará en captar la atención visual, transmitir la esencia alegre de la moda infantil y destacar los beneficios del servicio de alquiler. A continuación, se detallan estrategias clave para la creación de afiches efectivos:

Diseño Atractivo y Colorido:

El diseño de los afiches será llamativo y colorido para reflejar la vivacidad y diversión asociada con la moda infantil; además se utilizarán colores brillantes y atractivos para captar la atención de manera inmediata.

Figura N° 51: Diseño atractivo



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Imágenes Encantadoras de Niños:

Se incorporarán imágenes de niños felices usando las prendas disponibles en la tienda. Estas imágenes transmitirán la calidad y la alegría asociada con la ropa de la tienda de alquiler.

Figura N° 52: Imágenes encantadoras



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Mensaje Central Claro:

El mensaje central se comunicará de manera clara y directa. Puede incluir frases como "Viste a tus niños con estilo sin gastar de más" o "Moda infantil sostenible al alcance de todos". La claridad del mensaje es crucial para generar interés.

Figura N° 53: Mensaje claro



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Beneficios del Alquiler en Destaque:

Los beneficios del servicio de alquiler, como la economía, la sostenibilidad y la versatilidad de la moda infantil, se destacarán claramente en el afiche; al igual que pueden incorporarse gráficos simples para ilustrar estos puntos.

Figura N° 54: Mensajes destacados



Baby Kids

Alquiler de prendas infantiles

Más económico a corto plazo en comparación con la compra

Contribuye a la sostenibilidad ambiental y ayuda a reducir la huella de carbono asociada con la fabricación

Los padres pueden tener acceso a una amplia variedad de estilos y tallas

 **74958367**

The advertisement features a central image of a black clothing rack with several white and light-colored shirts hanging on it. The background is a soft, light gray. The text is arranged in a clean, modern layout. The title 'Baby Kids' is in a large, bold, black serif font. Below it, 'Alquiler de prendas infantiles' is in a smaller, black sans-serif font. Three light green callout boxes with white text provide key benefits. At the bottom, a green WhatsApp icon is next to the phone number '74958367'. There are decorative yellow and white floral illustrations on the right and left sides of the ad.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Cupones y Descuentos Visuales:

Si hay ofertas especiales, cupones o descuentos, se presentarán visualmente en el afiche; esto puede incluir la inclusión de códigos de descuento o detalles específicos sobre cómo obtener beneficios adicionales.

Figura N° 55: Descuento en la publicidad



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Información de Contacto y Ubicación:

Se incluirá de manera prominente la información de contacto, como números telefónicos, dirección de la tienda y, si es relevante, el sitio web; esto con el fin de facilitar la comunicación y la ubicación fomentan la participación.

Figura N° 56: Información del local



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Llamadas a la Acción Audaces:

Llamadas a la acción directas y audaces, como "Descubre la Moda Infantil de Manera Inteligente" o "¡Visítanos Hoy!", se incluirán para motivar a los padres a tomar medidas inmediatas.

Elementos Divertidos y Juguetones:

Se podrían agregar elementos gráficos o ilustraciones que agreguen un toque lúdico al afiche, como dibujos de juguetes, globos o personajes infantiles, para conectar visualmente con el público objetivo.



Formato Versátil:

El afiche se diseñará en un formato versátil para adaptarse a diferentes ubicaciones, como ventanas de tiendas, paneles comunitarios, colegios o guarderías. La adaptabilidad aumenta la visibilidad.

Tabla N° 26: Costo de afiches

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
Publicidad impresa (1000 unidades)	Bs. 400.-	Bs. 4.800.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La estrategia de afiches para la promoción de una tienda de alquiler de ropa infantil se enfocará en la creatividad visual, la transmisión efectiva de beneficios y la conexión emocional con los padres y cuidadores.

4.3.4.2.3. Cupones para Fechas Festivas

La tienda de alquiler de prendas infantiles Baby Kids busca fortalecer su relación con los clientes recurrentes mediante la implementación de atractivos cupones durante fechas festivas, ya que estos cupones están diseñados para incentivar la fidelidad y recompensar la preferencia de los clientes, contribuyendo así a la construcción de una comunidad leal.

Durante fechas especiales como Navidad, Año Nuevo, Carnaval o festividades locales, la tienda puede ofrecer cupones exclusivos a los clientes recurrentes. Estos cupones podrían incluir descuentos porcentuales en el alquiler de prendas, promociones de "Alquila una, lleva la segunda a mitad de precio" o incluso ofertas especiales como la inclusión de accesorios gratuitos con cada alquiler.

Figura N° 57: Cupones para fechas festivas



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Además, para maximizar la participación y la emoción, la tienda podría establecer cupones temáticos que se alineen con la temporada festiva. Por ejemplo, durante el Carnaval, podrían ofrecer cupones con descuentos adicionales para disfraces específicos o accesorios relacionados con la festividad.

Por otro lado, la tienda podría considerar la implementación de un programa de recompensas a largo plazo, donde los clientes recurrentes acumulan puntos por cada alquiler, y estos puntos se traduzcan en cupones especiales o regalos durante las festividades.

Estos cupones festivos no solo generan un incentivo financiero para los clientes, sino que también fortalecen el vínculo emocional entre la tienda y sus consumidores, creando una experiencia de compra más memorable y gratificante a los posibles clientes.



Tabla N° 27: Costo de la impresión de cupones

CONCEPTO	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
Promociones cupones (100 unidades)	Bs. 150.-	Bs. 1.800.-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

4.3.4.3. Programas de Membresías

- Implementar un programa de membresías que recompense a los clientes por su fidelidad.
- Ofrecer descuentos preferenciales a nuevas colecciones y reservas anticipadas

4.3.4.3.1. Descuentos por Membresía

Dentro de los descuentos por membresías existirán 3 ítems, los cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 28: Descuentos por membresías

DETALLE		
ITEM	PRECIO ANUAL	BENEFICIOS
Membresía Platinum	Bs. 200.-	<ul style="list-style-type: none">➤ Alquiler gratuito de hasta 1 prendas al mes.➤ Acceso exclusivo a nuevas colecciones antes de su lanzamiento.➤ Descuentos especiales.➤ 7 envíos gratuitos durante la gestión.
Membresía Gold	Bs. 150.-	<ul style="list-style-type: none">➤ Alquiler gratuito de hasta 1 prenda durante 6 meses intercalados.➤ Acceso anticipado a ofertas y promociones.➤ Descuentos adicionales en eventos especiales.



Membresía Premium Bs. 100.-

- Alquiler gratuito de hasta 4 prendas durante la gestión.
- Acceso a ventas exclusivas para miembros.
- Descuentos en servicios adicionales, como limpieza y ajustes.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Baby Kids planea lanzar un programa de membresías exclusivas destinado a sus clientes recurrentes; estas membresías tienen como objetivo recompensar la lealtad y mejorar la experiencia de compra.

La membresía podría ofrecer beneficios como descuentos preferenciales en cada alquiler, acceso anticipado a nuevas colecciones y la posibilidad de reservar prendas populares con antelación. Además, los miembros podrán disfrutar de promociones exclusivas durante eventos especiales o fechas festivas, brindando un valor adicional a su compromiso continuo.

Además, las membresías incluirán servicios personalizados, como asesoramiento de estilismo para eventos especiales o la posibilidad de realizar intercambios de prendas de manera más flexible.

Este programa de membresías no solo fortalecería los lazos con los clientes recurrentes, sino que también crearía una comunidad exclusiva en La Paz, proporcionando beneficios tangibles que mejoran la experiencia general de alquiler de prendas infantiles en la tienda.

4.3.4.4. Paquetes Especiales

Personalizar paquetes según las preferencias individuales de los clientes más frecuentes.

4.3.4.4.1. Paquetes Especiales

Baby Kids planea ofrecer paquetes especiales a sus clientes recurrentes, diseñados para brindar un valor añadido y fortalecer la relación con la clientela leal, estos paquetes exclusivos incluirán beneficios como acceso prioritario a nuevas



colecciones o diseños de prendas, y la posibilidad de personalizar los paquetes según las preferencias individuales de los clientes y las necesidades específicas de sus hijos.

Además, la tienda ofrecerá servicios adicionales como envío gratuito de las prendas dentro de La Paz, sesiones de asesoramiento de moda infantil personalizada, o incluso la opción de mantener ciertas prendas por períodos extendidos sin costos adicionales. Estos paquetes especiales no solo agregarían un atractivo financiero, sino también un toque de exclusividad y atención personalizada, creando así una experiencia de alquiler única y satisfactoria para los clientes recurrentes.

Para acceder se debe cumplir con requisitos específicos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 29: Paquetes especiales

DETALLE											
PAQUETE	BENEFICIOS	REQUISITOS									
Paquete de regalo exclusivo	<p>Disponible para clientes con membresía Platinum</p> <p>Obsequio de una prenda adicional en el próximo alquiler</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cliente debe tener una membresía activa en la tienda, ya sea Platinum, Gold o Premium. ➤ Se requiere que el cliente realice al menos un alquiler cada mes para ser elegible para paquetes especiales. 									
Descuento especial	<p>Disponible para clientes Gold</p> <p>Descuento del 20% en el próximo alquiler</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá existir un monto mínimo en cada membresía para cada paquete: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Membresía Platinum</td> <td>–</td> <td>Bs100,</td> </tr> <tr> <td>Membresía Gold</td> <td>–</td> <td>Bs80,</td> </tr> <tr> <td>Membresía Premium</td> <td></td> <td>Bs50.</td> </tr> </table> 	Membresía Platinum	–	Bs100,	Membresía Gold	–	Bs80,	Membresía Premium		Bs50.
Membresía Platinum	–	Bs100,									
Membresía Gold	–	Bs80,									
Membresía Premium		Bs50.									
Envío exprés gratuito	<p>Disponible para clientes con membresía Premium</p> <p>Envío gratuito exprés en el próximo pedido</p>										

Fuente: Elaboración propia, 2023.



4.3.4.5. Estrategia de Promoción Intensiva

Para intensificar la estrategia de promoción de Baby Kids y asegurar una mayor penetración en el mercado, se detallan a continuación las acciones específicas a implementar en cada canal de promoción, junto con sus respectivos planes de implementación:

4.3.4.5.1. Redes Sociales

Facebook

1. Anuncios Pagados:

- a. **Implementación:** Crear campañas publicitarias en Facebook Ads con segmentación precisa para padres de niños de 0-12 años en La Paz.
- b. **Acciones:** Diseñar anuncios atractivos, utilizar imágenes y videos de alta calidad, establecer objetivos de campaña (por ejemplo, visitas al sitio web, interacciones).
- c. **Seguimiento:** Monitorear el rendimiento de los anuncios y ajustar la segmentación y el contenido según los resultados obtenidos.

2. Concursos y Sorteos:

- a. **Implementación:** Organizar concursos y sorteos mensuales con premios atractivos como alquileres gratuitos o descuentos significativos.
- b. **Acciones:** Publicar las reglas del concurso, promover la participación a través de publicaciones y anuncios, anunciar ganadores públicamente.
- c. **Seguimiento:** Medir la participación y el alcance de cada concurso, así como el incremento de seguidores y la interacción.

3. Grupos de Comunidad:

- a. **Implementación:** Crear un grupo de comunidad en Facebook para padres y madres interesados en la moda infantil sostenible.
- b. **Acciones:** Fomentar discusiones, compartir contenido útil, responder preguntas y moderar el grupo para mantener un ambiente positivo.
- c. **Seguimiento:** Analizar la actividad del grupo, la participación y el feedback de los miembros.

Instagram

1. Colaboraciones con Influencers:

- a. **Implementación:** Identificar y contactar a influencers locales y microinfluencers en el ámbito de maternidad y moda infantil.



- b. **Acciones:** Negociar colaboraciones y campañas conjuntas, crear contenido en colaboración con los influencers (posts, historias, videos).
- c. **Seguimiento:** Evaluar el impacto de las colaboraciones en términos de aumento de seguidores y engagement.

2. Historias Destacadas:

- a. **Implementación:** Crear historias destacadas en el perfil de Instagram que incluyan colecciones, testimonios de clientes y procesos internos.
- b. **Acciones:** Actualizar regularmente las historias destacadas, usar elementos visuales atractivos y llamados a la acción.
- c. **Seguimiento:** Monitorear las visualizaciones y las respuestas a las historias destacadas.

3. Instagram Shopping:

- a. **Implementación:** Configurar Instagram Shopping para que los usuarios puedan ver y alquilar prendas directamente desde la plataforma.
- b. **Acciones:** Subir catálogo de productos, etiquetar productos en publicaciones e historias.
- c. **Seguimiento:** Medir las conversiones y las ventas generadas a través de Instagram Shopping.

Tik Tok

1. Retos Virales:

- a. **Implementación:** Diseñar y lanzar retos virales relacionados con el uso de prendas de Baby Kids.
- b. **Acciones:** Crear un hashtag específico para el reto, invitar a influencers y usuarios a participar, promover el reto en otras redes sociales.
- c. **Seguimiento:** Analizar el número de participantes, la cantidad de contenido generado y el alcance del reto.

2. Videos Creativos:

- a. **Implementación:** Publicar videos cortos y creativos que muestren combinaciones de ropa, consejos de moda infantil y experiencias de clientes.
- b. **Acciones:** Grabar y editar videos de alta calidad, publicar de manera regular y utilizar tendencias actuales.
- c. **Seguimiento:** Evaluar el rendimiento de los videos en términos de visualizaciones, likes y shares.



3. Publicidad Pagada:

- a. **Implementación:** Utilizar anuncios pagados en Tik Tok para aumentar la visibilidad y el alcance.
- b. **Acciones:** Diseñar anuncios atractivos, seleccionar objetivos de campaña adecuados y ajustar la segmentación.
- c. **Seguimiento:** Monitorear el rendimiento de los anuncios y ajustar la estrategia según los resultados.

WhatsApp

1. Listas de Difusión:

- a. **Implementación:** Crear listas de difusión para enviar novedades, promociones y recordatorios de suscripciones.
- b. **Acciones:** Recopilar números de teléfono con el consentimiento de los clientes, enviar mensajes de manera regular y personalizada.
- c. **Seguimiento:** Analizar la tasa de apertura y respuesta de los mensajes enviados.

2. Atención al Cliente:

- a. **Implementación:** Ofrecer atención al cliente y soporte vía WhatsApp para resolver dudas y facilitar el proceso de alquiler.
- b. **Acciones:** Designar un equipo de atención al cliente disponible en horarios extendidos, responder rápidamente a las consultas.
- c. **Seguimiento:** Medir la satisfacción del cliente y la eficiencia de la atención brindada.

3. Grupos Exclusivos:

- a. **Implementación:** Formar grupos exclusivos para miembros donde se compartan ofertas especiales y contenido exclusivo.
- b. **Acciones:** Invitar a clientes frecuentes y suscriptores, compartir promociones exclusivas y noticias.
- c. **Seguimiento:** Monitorear la actividad del grupo y la participación de los miembros.

Página Web

1. Blog de Contenidos:



- a. **Implementación:** Mantener un blog actualizado con artículos sobre moda infantil, consejos de estilo y sostenibilidad.
 - b. **Acciones:** Publicar contenido nuevo semanalmente, optimizar los artículos para SEO, promover el blog en redes sociales.
 - c. **Seguimiento:** Analizar el tráfico del blog, la duración de las visitas y el engagement con los artículos.
- 2. SEO y SEM:**
- a. **Implementación:** Implementar estrategias de SEO y campañas de SEM para mejorar la visibilidad y el tráfico hacia la página web.
 - b. **Acciones:** Realizar una auditoría SEO, optimizar palabras clave, lanzar campañas de Google Ads.
 - c. **Seguimiento:** Monitorear el ranking de palabras clave, el tráfico web y las conversiones.
- 3. Tienda Online Optimizada:**
- a. **Implementación:** Mejorar la experiencia de usuario en la tienda online, facilitando la navegación y el proceso de alquiler.
 - b. **Acciones:** Optimizar el diseño y la velocidad de carga del sitio, simplificar el proceso de pago.
 - c. **Seguimiento:** Analizar la tasa de conversión y el comportamiento del usuario en el sitio web.

Correo Electrónico

- 1. Boletines Informativos:**
 - a. **Implementación:** Enviar boletines informativos periódicos con noticias, novedades de productos y ofertas exclusivas.
 - b. **Acciones:** Crear una plantilla de boletín atractiva, segmentar la lista de correos y enviar boletines mensuales.
 - c. **Seguimiento:** Medir la tasa de apertura, clics y conversiones de los boletines enviados.
- 2. Campañas de Email Marketing:**
 - a. **Implementación:** Crear campañas de email marketing personalizadas para diferentes segmentos de clientes.
 - b. **Acciones:** Diseñar correos electrónicos personalizados, utilizar automatización para enviar correos en momentos estratégicos.



- c. **Seguimiento:** Analizar la efectividad de las campañas y ajustar la segmentación y el contenido.

3. Automatización:

- a. **Implementación:** Utilizar la automatización para enviar correos de bienvenida, recordatorios de suscripciones y promociones especiales.
- b. **Acciones:** Configurar flujos de automatización en la plataforma de email marketing.
- c. **Seguimiento:** Monitorear el rendimiento de los correos automatizados y optimizar los flujos.

4.3.4.5.2. Publicidad Impresa

Volantes

1. Distribución Estratégica:

- a. **Implementación:** Distribuir volantes en centros comerciales, parques y lugares frecuentados por familias con niños.
- b. **Acciones:** Diseñar volantes atractivos y coloridos, coordinar la distribución en horarios y lugares estratégicos.
- c. **Seguimiento:** Medir el impacto a través de códigos de descuento exclusivos y encuestas.

2. Colaboraciones Locales:

- a. **Implementación:** Colocar volantes en tiendas de juguetes, librerías infantiles y centros de salud pediátricos.
- b. **Acciones:** Negociar acuerdos con negocios locales para la colocación de volantes.
- c. **Seguimiento:** Analizar el tráfico y las ventas generadas a través de estas colaboraciones.

Afiches

1. Visibilidad en Comunidades:

- a. **Implementación:** Colocar afiches en colegios, guarderías, centros comunitarios y otros puntos de alta visibilidad.



- b. **Acciones:** Diseñar afiches llamativos, obtener permisos para la colocación de afiches en lugares estratégicos.
- c. **Seguimiento:** Evaluar el aumento del tráfico y las consultas derivadas de los afiches.

2. Diseño Atractivo:

- a. **Implementación:** Utilizar diseños llamativos y coloridos que capten la atención de los padres y tutores.
- b. **Acciones:** Contratar diseñadores gráficos profesionales para crear los afiches.
- c. **Seguimiento:** Monitorear la efectividad a través de encuestas y análisis de tráfico.

Cupones para Fechas Festivas

1. Promociones Estacionales:

- a. **Implementación:** Ofrecer cupones de descuento durante fechas festivas y temporadas altas, como Navidad, Año Nuevo, y regreso a clases.
- b. **Acciones:** Diseñar cupones atractivos, promoverlos a través de redes sociales, correo electrónico y publicidad impresa.
- c. **Seguimiento:** Medir el uso de los cupones y el incremento en ventas durante las promociones.

2. Distribución Masiva:

- a. **Implementación:** Incluir cupones en volantes, afiches y a través de aliados comerciales.
- b. **Acciones:** Coordinar la distribución de cupones con las campañas de publicidad impresa.
- c. **Seguimiento:** Analizar la efectividad de la distribución masiva en términos de alcance y redención de cupones.

4.3.4.5.3. Programas de Membresías

Descuentos por Membresía

1. Planes de Suscripción:

- a. **Implementación:** Ofrecer planes de suscripción mensual o trimestral con descuentos significativos para miembros.



b. **Acciones:** Diseñar diferentes niveles de membresía con beneficios escalonados, promover los planes a través de todos los canales de comunicación.

c. **Seguimiento:** Analizar la tasa de suscripción y retención de miembros.

2. Beneficios Exclusivos:

a. **Implementación:** Proporcionar beneficios exclusivos para miembros, como acceso temprano a nuevas colecciones y eventos especiales.

b. **Acciones:** Crear contenido exclusivo para miembros, organizar eventos privados y sesiones de preventa.

c. **Seguimiento:** Medir la satisfacción de los miembros y la efectividad de los beneficios en términos de retención.

4.3.4.5.4. Paquetes Especiales

1. Temporadas y Eventos:

a. **Implementación:** Crear paquetes especiales para temporadas específicas (verano, invierno) y eventos (cumpleaños, bodas, fiestas).

b. **Acciones:** Diseñar y promocionar paquetes que incluyan varias prendas a precios promocionales.

c. **Seguimiento:** Evaluar las ventas de paquetes y el feedback de los clientes.

2. Combinaciones Populares:

a. **Implementación:** Ofrecer combinaciones populares de prendas a precios promocionales para facilitar la decisión de los clientes.

b. **Acciones:** Identificar las prendas más alquiladas y crear combinaciones atractivas.

c. **Seguimiento:** Medir la aceptación de los paquetes y ajustar las ofertas según la demanda.

4.3.4.6. Implementación y Seguimiento

4.3.4.6.1. Calendario de Actividades

1. **Mes 1-3:** Lanzamiento de campañas intensivas en redes sociales y publicidad impresa. Implementación de mejoras en la página web y atención al cliente vía WhatsApp.



2. **Mes 4-6:** Evaluación de la efectividad de las estrategias iniciales, ajuste de campañas de SEM y SEO, y expansión de colaboraciones con influencers.
3. **Mes 7-9:** Introducción de programas de membresías y paquetes especiales. Evaluación continua del feedback y ajuste de estrategias.
4. **Mes 10-12:** Análisis del rendimiento anual, identificación de áreas de mejora, y planificación de campañas para el próximo año.

4.3.4.6.2. KPI's a Monitorear

1. **Crecimiento de Seguidores y Participación:** En redes sociales.
2. **Tasa de Conversión:** En la página web y plataformas de redes sociales.
3. **Número de Suscripciones y Membresías:** A planes de alquiler.
4. **Retención de Clientes:** A través de programas de membresía y satisfacción del cliente.

Con la estrategia de marketing intensiva, Baby Kids podrá aumentar significativamente su visibilidad, captar nuevos clientes y fortalecer su presencia en el mercado de alquiler de ropa infantil en La Paz.

Tabla N° 30: Estrategia de Promoción Intensiva

ESTRATEGIA	ACCIONES	OBJETIVOS	TIEMPO
REDES SOCIALES			
Facebook	Crear y lanzar campañas publicitarias.	Aumentar visibilidad y captar seguidores	2 semanas
	Organizar concursos y sorteos mensuales	Incrementar participación y compromiso	Mensual
Instagram	Crear y lanzar campañas publicitarias.	Aumentar visibilidad y captar seguidores	2 semanas
	Colaboraciones con influencers	Ampliar el alcance	Continuo
Tik Tok	Crear y lanzar campañas publicitarias.	Aumentar visibilidad y captar seguidores	2 semanas
	Colaboraciones con influencers	Ampliar el alcance	Continuo
WhatsApp	Implementar listas de difusión atención y personalizada	Mejorar comunicación y soporte	3 semanas
PÁGINA WEB			



Mejoras en la tienda online	Optimizar la tienda online	Aumentar tasa de conversión	1 vez
CORREO ELECTRÓNICO			
Campañas de email marketing	Enviar promociones y novedades	Incrementar ventas y fidelización	Quincenal
PUBLICIDAD IMPRESA			
Volantes	Distribución de volantes en zonas estratégicas	Aumentar la visibilidad local	2 semanas
Afiche	Colocación de afiches en puntos clave de la ciudad	Aumentar la visibilidad local	2 semanas
Cupones para fechas festivas	Distribución de cupones de descuento	Incrementar ventas en fechas clave	Mensual
PROGRAMAS DE MEMBRESÍAS			
Diseñar planes de suscripción	Ofrecer suscripciones con beneficios	Aumentar retención de clientes	1 vez
Promoción de membresías	Promotor de planes de suscripción.	Incrementar suscripciones	2 semanas
PAQUETES ESPECIALES			
Diseño de paquetes especiales	Crear paquetes con descuentos y beneficios	incrementar ventas	1 vez
Promoción de paquetes	Promover paquetes especiales en redes y web	Aumentar visibilidad y ventas	Continuo
EVALUACIÓN Y AJUSTE			
Análisis de rendimiento	Analizar resultados de campañas y ajustar estrategias	Optimizar campañas	Mensual
Comentarios de clientes	Recopilar y analizar comentarios	Mejorar la satisfacción del cliente	Continuo
PLANIFICACIÓN FUTURA			
Definir nuevas metas	Establecer nuevos objetivos y metas	Estrategias alineadas con objetivos	2 semanas
Planificación de campañas	Planificar nuevas campañas y promociones	Mantener el crecimiento y la innovación	1 vez

Fuente: Elaboración propia, 2023.



La implementación de una estrategia intensiva de promoción es crucial para el éxito de Baby Kids en el mercado de moda infantil en La Paz, Bolivia. Esta estrategia, que abarca diversas tácticas de marketing en redes sociales, publicidad impresa, programas de membresías y paquetes especiales, está diseñada para maximizar la visibilidad de la marca, atraer y retener clientes, y fomentar el crecimiento sostenible del negocio.

La utilización de plataformas de redes sociales como Facebook, Instagram, Tik Tok y WhatsApp permite a Baby Kids alcanzar una audiencia amplia y diversa, incrementando la interacción y el engagement a través de campañas publicitarias, colaboraciones con influencers y atención personalizada. La optimización de la tienda online y el uso de campañas de email marketing aseguran una experiencia de compra fluida y mantenida, incrementando las tasas de conversión y fidelización de los clientes.

La publicidad impresa mediante volantes, afiches y cupones para fechas festivas fortalece la presencia local de la marca, atrayendo a clientes potenciales en zonas estratégicas de la ciudad. Los programas de membresías y los paquetes especiales no solo ofrecen beneficios atractivos a los clientes, sino que también impulsan la retención y el aumento de las ventas recurrentes.

Finalmente, la constante evaluación y ajuste de las campañas basados en el análisis de rendimiento y feedback de clientes garantizan la optimización continua de las estrategias, alineando las acciones de marketing con los objetivos comerciales y asegurando un crecimiento sostenido.

4.3.5. Estrategias Personas

En el contexto de una tienda de alquiler de prendas infantiles, se reconoce la importancia fundamental de establecer conexiones sólidas entre el personal interno y los consumidores externos para garantizar la satisfacción del cliente. El equipo humano desempeña un papel clave en la diferenciación competitiva, y su selección se considera un proceso meticuloso para asegurar la incorporación de profesionales altamente capacitados en el sector.



La empresa se comprometerá a llevar a cabo procesos de reclutamiento y contratación orientados a garantizar la presencia de un personal altamente cualificado y profesional. La calidad del servicio se verá enriquecida gracias a la competencia y dedicación de un equipo bien capacitado, lo que constituye una ventaja competitiva. Tres responsables designados para cada área se encargarán de la selección, formación, coordinación y supervisión, asegurando un liderazgo eficaz y especializado en cada sector de la empresa.

El entrenamiento continuo y la motivación del personal se consideran elementos esenciales para garantizar la efectividad y eficiencia en el desempeño laboral. Además, se implementará un sistema de evaluación continua por parte de los clientes a través de la aplicación móvil y la página web, permitiendo una retroalimentación valiosa para la mejora constante.

Cada miembro del equipo mantendrá una interacción personalizada con los clientes, con el objetivo de transmitir la máxima confianza. Este enfoque no solo busca satisfacer las necesidades prácticas del cliente, sino también cultivar aspectos emocionales para establecer un vínculo emocional duradero entre el cliente y la marca. Este compromiso con la excelencia en el servicio y la atención personalizada respalda la justificación del precio del servicio y contribuye a construir relaciones sólidas y beneficios a largo plazo.

4.3.6. Estrategia Procesos

En Baby Kids los procesos estarán referidos a procedimientos y metodologías que deben seguirse en la empresa, constituyendo una vía esencial de diferenciación frente a la competencia. La atención al cliente emerge como un proceso crucial para garantizar la óptima experiencia del usuario, un aspecto particularmente prioritario para la empresa desde el momento en que el cliente recibe la primera información del establecimiento.

4.3.7. Estrategias de Sensibilización

La industria de ropa es la segunda mayor contaminación del planeta, según estudios realizados indica que si las personas duplican la cantidad de veces que usan una prenda esto contribuiría a reducir su huella ambiental en un 44%. Baby Kids a través

de los diversos canales de comunicación destacara por ofrecer un modelo de negocio enfocado en la reutilización y el compromiso con el cuidado del planeta, teniendo en cuenta que el crecimiento de los niños y niñas en la edad de 0 a 12 años representa una gran inversión para los padres de familia.

4.4. CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

El ciclo de vida del producto es el conjunto de etapas que atraviesan los productos o servicios que una empresa oferta o comercializa en el mercado desde su lanzamiento hasta su retirada Peiró (2020).

Figura N° 58: Ciclo de Vida del Producto o Servicio



Fuente: Peiró, 2020.

Para Baby Kids, una empresa de alquiler de ropa para niños este ciclo es una herramienta crucial para planificar su estrategia de negocio a lo largo del tiempo.

4.4.1. Introducción

Un periodo donde las ventas son bajas y no esperan demasiados beneficios. El objetivo en esta etapa es dar a conocer el producto y generar necesidad entre los consumidores (Peiró, 2020).

En esta etapa, Baby Kids debe centrarse en dar a conocer su servicio de alquiler de ropa para niños en La Paz, por lo que la estrategia principal es crear conciencia sobre la existencia de alquiler de ropa para niños.



4.4.1.1. Estrategia de Concientización

En esta etapa, Baby Kids debe centrarse en dar a conocer su servicio de alquiler de ropa para niños en La Paz. Esto implica una fuerte inversión en marketing y publicidad para crear conciencia entre los padres sobre esta nueva opción, para lograrlo, la empresa llevará a cabo campañas publicitarias en línea y fuera de línea dirigidas a madres, padres y tutores. También se promoverá activamente en redes sociales y se ofrecerán descuentos para los primeros clientes que se inscriban.

- **Cliente Interno:** El equipo interno de Baby Kids recibirá capacitación sobre el servicio y la misión de la empresa. Se les motivará a brindar un excelente servicio al cliente y a ser embajadores de la marca.
- **Cliente Externo:** Baby Kids se enfocará en crear conciencia entre los padres y tutores a través de campañas de marketing y publicidad dirigidas. Se ofrecerán descuentos a los primeros clientes que se inscriban para atraer su interés y compromiso.

4.4.2. Crecimiento

En esta fase las ventas comienzan a subir poco a poco. Por consiguiente, también los beneficios. Ahora lo que se persigue es penetrar todo lo posible en el mercado. Se sigue realizando publicidad del producto o servicio (Peiró, 2020).

A medida que Baby Kids crece y gana terreno en el mercado, entra en la etapa de Crecimiento. En este momento, la estrategia se centra en capitalizar el impulso y expandir la clientela.

4.4.2.1. Estrategia de Diversificación

A medida que el negocio crece, Baby Kids puede diversificar su oferta de servicios, como alquiler de accesorios infantiles o la organización de eventos infantiles. Esto amplía su base de clientes y aumenta los ingresos.

4.4.2.2. Expansión Geográfica

Si el negocio muestra un crecimiento sólido, la expansión a otras ciudades de Bolivia puede ser una estrategia efectiva para llegar a nuevos mercados.



- **Cliente Interno:** El equipo interno recibirá capacitación adicional para manejar los nuevos servicios. Se promoverá la colaboración entre los departamentos para ofrecer una experiencia integral al cliente.
- **Cliente Externo:** Se diversificará la oferta de Baby Kids con servicios adicionales como el alquiler de accesorios infantiles y la organización de eventos. Se comunicarán estas expansiones a los clientes a través de campañas de marketing y comunicaciones dirigidas.

4.4.3. Madurez

Una vez consolidado el producto en el mercado, con el consiguiente crecimiento de la rentabilidad, toca diferenciarse de la competencia con herramientas como el precio y la publicidad (Peiró, 2020).

En la etapa de Madurez, Baby Kids ya habrá establecido una base de clientes sólida. La estrategia se enfoca en la retención de clientes existentes.

4.4.3.1. Estrategia de Fidelización

En esta etapa, Baby Kids debe centrarse en la retención de clientes existentes, programas de lealtad, descuentos para clientes recurrentes y ofertas exclusivas pueden mantener a los clientes satisfechos y comprometidos.

4.4.3.2. Diversificación de Productos

Para mantener el crecimiento, la empresa puede considerar la introducción de nuevos servicios o categorías de ropa para niños.

- **Cliente Interno:** El equipo interno se enfocará en mantener a los clientes satisfechos y comprometidos. La formación continuará para asegurarse de que los empleados estén al tanto de las últimas tendencias en moda infantil.
- **Cliente Externo:** Baby Kids implementará programas de lealtad, descuentos para clientes recurrentes y ofertas exclusivas. Se lanzará una aplicación móvil para facilitar las reservas y se ofrecerán servicios personalizados de asesoramiento en moda infantil.



4.4.4. Declive

Caen las ventas del producto o servicio, así como también los beneficios. El mercado se encuentra en estos momentos muy saturado y llega el momento de eliminar el producto de la circulación o innovar para seguir siendo fuertes (Peiró, 2020).

En esta fase, Baby Kids considerará la situación de sus servicios o categorías específicas de ropa.

4.4.4.1. Estrategia de Desinversión

Si la demanda disminuye significativamente en un segmento de mercado, Baby Kids debe considerar retirar ese servicio o categoría de ropa. La desinversión permite concentrar recursos en áreas más rentables.

4.4.4.2. Estrategia de Investigación y Desarrollo

Simultáneamente, la empresa investigará y desarrollará nuevas categorías de productos que se alineen con las tendencias actuales del mercado, esto implicará la exploración de nuevas oportunidades de alquiler, como accesorios temáticos para fiestas infantiles, conjuntos de ropa de diseñador para ocasiones especiales, o incluso servicios relacionados con el cuidado de los niños que complementen la oferta principal de alquiler de ropa.

- **Cliente Interno:** El equipo interno colaborará estrechamente en la desinversión y liquidación de inventarios. Se incentivarán nuevas ideas y la investigación de nuevas categorías de productos que puedan revitalizar el negocio.
- **Cliente Externo:** Baby Kids analizará la demanda de servicios o categorías específicas. Si es necesario retirar un servicio, se comunicará claramente a los clientes y se ofrecerán alternativas. La liquidación de inventarios se llevará a cabo con ofertas especiales para atraer a los clientes restantes.

Estas estrategias permitirán a Baby Kids adaptarse a las diversas etapas del ciclo de vida del alquiler de ropa para niños y maximizar su éxito en el mercado.



5. PLAN DE OPERACIONES (PRODUCCIÓN)

El capítulo del "Plan de Operaciones" en el plan de negocios de Baby Kids Alquiler de Ropa para Niños se enfoca en asegurar la eficiencia y calidad en la prestación del servicio. Se describen aspectos clave, como la infraestructura para el almacenamiento de la ropa, la selección de fuentes de suministro diversificadas y la logística para la limpieza y mantenimiento de las prendas. Además, se abordan aspectos de gestión del inventario, procedimientos de seguimiento, entrega a domicilio y atención al cliente.

Se implementa el concepto de servucción, que integra los servicios y procesos en la entrega de valor al cliente. Esto asegura que la experiencia de alquilar ropa para niños sea cómoda, personalizada y de alta calidad. La empresa se enfocará en mantener un inventario diversificado y en condiciones óptimas, establecer relaciones sólidas con proveedores y diseñadores, y desarrollar estrategias para la gestión de devoluciones y reparaciones. Además, se prestará atención a la gestión de pedidos y al proceso de entrega a domicilio, garantizando que cada prenda cumpla con los estándares de calidad.

5.1. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO

Para la empresa BABY KIDS el diseño y desarrollo del servicio es una parte fundamental de la estrategia empresarial. La empresa se centra en ofrecer una amplia variedad de prendas para niños, niñas y bebés de 0 a 12 años de edad. Esta variedad de opciones es un elemento distintivo que la diferencia de otras tiendas de ropa para niños que suelen ofrecer un rango más limitado de estilos y diseños.

Baby Kids se orienta hacia un mercado que valora un estilo de vida libre y que busca prendas que no solo sean funcionales, sino que también reflejen la personalidad y gustos de sus hijos. El enfoque en ofrecer opciones versátiles y atractivas para esta amplia gama de edades y preferencias es un elemento clave en la propuesta de valor de la empresa.

El diseño y desarrollo del servicio se basa en la comprensión de las necesidades y deseos de los padres y tutores de niños, así como en el seguimiento de las tendencias de la moda infantil, para tal efecto la empresa trabajará en colaboración



con variedad de proveedores para garantizar la calidad, durabilidad y comodidad de las prendas. Se busca no solo satisfacer la demanda de ropa atractiva y de calidad, sino también ofrecer soluciones de ahorro para los clientes, ya que el alquiler de ropa infantil puede resultar más rentable que la compra de prendas que los niños dejarán en poco tiempo.

5.1.1. Diseño de Servicio

El Diseño del Servicio de Baby Kids abarca tanto la experiencia física como la virtual para proporcionar a los clientes una solución completa y satisfactoria. A continuación, se describen ambos aspectos:

5.1.1.1. Diseño del Servicio Físico

- 1. Puntos de Retiro y Prueba:** Baby Kids cuenta con puntos de retiro estratégicamente ubicados en la ciudad de La Paz, donde los clientes pueden recoger y devolver las prendas alquiladas. Estos puntos también ofrecen la opción de probarse las prendas antes de alquilarlas, lo que brinda una experiencia similar a la de una tienda física.
- 2. Atención Personalizada:** En estos puntos de retiro, Baby Kids brinda atención personalizada a los clientes. El personal capacitado está disponible para asesorar a los padres en la selección de tallas y estilos, garantizando un ajuste perfecto para sus hijos.
- 3. Calidad y Limpieza:** La empresa se encarga del lavado y mantenimiento de las prendas, asegurando su higiene y calidad. Las prendas se entregan en condiciones impecables, listas para ser usadas.

5.1.1.2. Diseño del Servicio Virtual:

- 1. Plataforma en Línea:** Baby Kids ofrece una plataforma en línea fácil de usar, accesible desde dispositivos móviles y computadoras. Los clientes pueden explorar el catálogo de prendas, verificar disponibilidad y realizar pedidos en línea.
- 2. Asistencia en Línea:** A través del sitio web, los clientes pueden acceder a asistencia en línea, ya sea a través de chat en vivo, correo electrónico o un



número de teléfono de atención al cliente. Esta opción brinda respuestas rápidas a preguntas y consultas.

- 3. Prueba de Tallas Virtual:** La plataforma en línea también ofrece una función de prueba de tallas virtual, donde los clientes pueden ingresar las medidas de sus hijos y recibir recomendaciones precisas sobre qué tallas elegir.
- 4. Entrega a Domicilio:** El servicio de entrega a domicilio es una parte esencial del diseño virtual. Los clientes pueden programar la entrega de las prendas en su hogar, lo que les ahorra tiempo y esfuerzo.
- 5. Membresía y Descuentos en Línea:** Baby Kids gestiona programas de membresía y descuentos en línea, donde los clientes pueden acceder a ofertas exclusivas y acumular puntos de recompensa.

El Diseño del Servicio de Baby Kids se extiende tanto al mundo físico como al virtual, brindando una experiencia completa y satisfactoria a los clientes. La combinación de puntos de retiro físico y una plataforma en línea intuitiva garantiza la comodidad y la calidad del servicio. La atención personalizada, la calidad de las prendas y la entrega a domicilio son aspectos clave de esta experiencia de servicio.

5.1.2. Desarrollo del Servicio

El desarrollo del servicio en Baby Kids Alquiler de Ropa para Niños se basa en ofrecer una experiencia completa y satisfactoria para los clientes. El enfoque está en proporcionar un servicio integral que va más allá de la simple transacción de alquilar prendas de vestir para niños. A continuación, se detalla cómo se desarrolla el servicio:

- 1. Variedad de Prendas:** Baby Kids se esfuerza en mantener una amplia variedad de prendas de vestir para niños de 0 a 12 años. Esto incluye ropa para diferentes ocasiones, desde ropa casual hasta trajes formales y vestidos para eventos especiales. El desarrollo del servicio implica la selección cuidadosa de prendas de alta calidad y siguiendo las últimas tendencias de moda infantil.
- 2. Asesoramiento Personalizado:** Los clientes reciben un trato personalizado al visitar la tienda. El personal capacitado está disponible para asesorar a los



padres y tutores en la elección de prendas adecuadas para sus hijos, teniendo en cuenta la edad, el estilo y la ocasión.

3. **Prueba de Tallas:** Baby Kids permite a los clientes probar las prendas antes de alquilarlas para asegurarse de que se ajusten correctamente. El desarrollo del servicio implica garantizar que las tallas sean precisas y que los clientes tengan la confianza de que la ropa se adapte a sus hijos.
4. **Entrega a Domicilio:** Para mayor comodidad, Baby Kids ofrece servicios de entrega a domicilio. Los clientes pueden solicitar que las prendas seleccionadas se entreguen en su hogar, lo que ahorra tiempo y esfuerzo.
5. **Limpieza y Mantenimiento:** La empresa se encarga de la limpieza y el mantenimiento de las prendas entre usos. Esto garantiza que las prendas estén en condiciones óptimas y listas para ser utilizadas por el siguiente cliente.
6. **Satisfacción del Cliente:** El servicio se desarrolla en torno a la satisfacción del cliente. Baby Kids se compromete a brindar un servicio de alta calidad y se esfuerza por asegurarse de que los clientes estén contentos con su experiencia de alquiler de ropa para niños.

El desarrollo del servicio en Baby Kids se centra en brindar a los clientes una experiencia completa y satisfactoria, esto incluye una variedad de prendas de alta calidad, asesoramiento personalizado, opciones de prueba de tallas y entrega a domicilio para mayor comodidad, además, la empresa se encarga de la limpieza y el mantenimiento de las prendas, asegurando la satisfacción del cliente.

El Diseño y Desarrollo del Servicio en Baby Kids se enfoca en ofrecer prendas de alta calidad que satisfagan las necesidades de un mercado diverso y consciente del valor. Esto no solo distingue a la empresa en el mercado, sino que también contribuye a su éxito al satisfacer las necesidades de los padres y tutores de niños en la ciudad de La Paz.

5.1.3. Descripción Técnica

Baby Kids, como proveedor líder de servicios de alquiler de ropa para niños en la ciudad de La Paz, ofrece una amplia variedad de prendas de alta calidad y diseño



para satisfacer las necesidades específicas de los clientes. La descripción técnica del servicio se centra en el producto (ropa).

5.1.3.1. Descripción Técnica del Producto (Ropa)

La descripción técnica del servicio de alquiler de ropa de Baby Kids destaca la calidad del producto, para ofrecer una experiencia integral y satisfactoria.

- **Variación de Prendas:** Baby Kids cuenta con un extenso catálogo de ropa infantil para niños de 0 a 12 años. Este incluye vestidos, trajes, conjuntos casuales, ropa de eventos especiales y accesorios, asegurando opciones para diversas ocasiones.
- **Calidad de los Materiales:** Todas las prendas ofrecidas por Baby Kids están confeccionadas con materiales de alta calidad y duraderos, priorizando la comodidad y la seguridad de los niños. La selección cuidadosa de telas garantiza prendas resistentes al desgaste y fáciles de mantener.
- **Diseños Actuales y Modernos:** La empresa se compromete a seguir las últimas tendencias en moda infantil, ofreciendo diseños actuales y modernos. Los estilos se actualizan regularmente para mantenerse al día con las preferencias del mercado.
- **Tallas Precisas:** La gama de tallas abarca desde recién nacidos hasta niños de 12 años, asegurando un ajuste preciso y cómodo para cada etapa del crecimiento.
- **Limpieza Profesional:** Antes y después de cada alquiler, las prendas son sometidas a procesos de limpieza profesional para garantizar la higiene y la calidad. Baby Kids utiliza métodos seguros que mantienen la integridad de las telas.
 - **Recepción y Clasificación:** Al recibir las prendas devueltas, se clasifican según el tipo de tejido y el grado de suciedad. Esto asegura que cada prenda reciba el tratamiento más adecuado.
 - **Lavado Especializado:** Utilizamos detergentes hipo alérgicos y suaves, especialmente formulados para ropa infantil. Las prendas se lavan en ciclos que varían en duración y temperatura, adaptados a las



características de los tejidos delicados para evitar daños y asegurar la limpieza profunda.

- **Desinfección Avanzada:** Después del lavado, cada prenda pasa por un proceso de desinfección rigurosa a través del uso de vapor empleando tratamientos de alta temperatura que eliminan bacterias, virus y otros microorganismos sin comprometer la suavidad de las prendas.
- **Secado y Revisión:** Una vez desinfectadas, las prendas se secan cuidadosamente, manteniendo la integridad del tejido. Posteriormente, se inspeccionan minuciosamente para garantizar que cumplen con los estándares de calidad y seguridad.

5.1.4. Descripción Funcional

La ropa de Baby Kids no solo cumple con la función básica de vestir a los niños, sino que se destaca por su calidad, comodidad y estilo. Cada prenda será cuidadosamente seleccionada para brindar a los pequeños una experiencia agradable al vestirse. La funcionalidad se integra con la moda, ofreciendo una amplia gama de estilos para adaptarse a diversas ocasiones y preferencias.

Desde conjuntos casuales para el día a día hasta atuendos elegantes para eventos especiales, la ropa de Baby Kids abarca todas las necesidades de vestimenta de los niños de 0 a 12 años. Además, se prioriza la comodidad con telas suaves y resistentes, asegurando que los niños se sientan cómodos mientras exploran el mundo.

La versatilidad es clave en la funcionalidad de cada prenda, permitiendo a los padres encontrar la ropa perfecta para cualquier situación. Ya sea para una actividad deportiva, una ocasión especial, cumpleaños, o simplemente para expresar el estilo único de cada niño, la ropa de Baby Kids ofrece opciones que combinan funcionalidad y moda de manera excepcional.

5.2. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO



¿Qué es?

Las características del producto se centran en las cualidades distintivas de las prendas de Baby Kids. Estas son seleccionadas minuciosamente para garantizar su perfecto estado y destacan por su calidad excepcional.

¿Qué hace?

El producto de Baby Kids cumple una función esencial al satisfacer la necesidad de vestir a los niños con atuendos que no solo están en perfecto estado, sino que también ofrecen diseños innovadores y colores vibrantes. Este enfoque en la funcionalidad y el estilo contribuye a la satisfacción de los clientes.

¿Qué necesidades satisface?

Las características del producto satisfacen la necesidad de prendas en perfecto estado, confeccionadas con telas de fibras naturales como jersey, algodón, seda, lana y paño. Estas telas no solo proporcionan comodidad, sino que también agregan un toque distintivo y único al estilo de los niños.

5.2.1. Categoría de Ropa de Bebés de 0 A 12 meses

Los diseños para niños incluyen mamelucos con temáticas de profesiones, conjuntos con personajes animados populares, ropita deportiva y conjuntos elegantes para ocasiones especiales. Para niñas, se ofrecen opciones similares con un toque encantador y femenino, como conjuntos con personajes animados y detalles elegantes.

- **Atuendos temáticos de profesiones:** Pequeños mamelucos o conjuntos que representen diversas profesiones, como médicos, astronautas, artistas, entre otros.
- **Ropa con diseños de personajes infantiles:** Conjuntos con personajes animados populares o animalitos adorables que capturan la atención de los bebés.
- **Atuendos deportivos:** Ropita con diseños de equipos deportivos o temáticas relacionadas con deportes para bebés.



- **Ropa para ocasiones especiales:** Conjuntos elegantes para eventos especiales, como bodas o bautizos, que hagan que los bebés luzcan adorables en esas ocasiones.

Tabla N° 31: Categoría de ropa para bebés

Edad	Ocasión	Categoría	Diseños para Niños	Diseños para Niñas
0 a 12 meses	Ocasiones Especiales	Atuendos Temáticos de Profesiones	Mamelucos con diseños de médicos, astronautas, artistas, etc.	Mamelucos con temáticas similares y personajes adorables
0 a 12 meses	Diversión y Entretenimiento	Diversión y Entretenimiento	Conjuntos con personajes animados populares (por ejemplo, Mickey Mouse, Paw Patrol)	Conjuntos con personajes animados populares (por ejemplo, Minie Mouse, Princesas)
0 a 12 meses	Atuendos Deportivos	Atuendos Deportivos	Ropita con diseños de equipos deportivos (camisetas de fútbol, bodys con temáticas deportivas)	Ropita con temáticas deportivas y diseños energéticos (Camisetas de futbol, body deportivos)

0 a 12 meses	Ocasiones Especiales	Ropa para Ocasiones Especiales	para Conjuntos elegantes para eventos especiales (conjuntos de bautizo, trajes formales)	Conjuntos elegantes para eventos especiales (vestidos de fiesta, conjuntos de ceremonia)	Conjuntos elegantes con detalles encantadores
---------------------	----------------------	--------------------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Estos atuendos únicos no solo satisfacen las necesidades prácticas de los padres que buscan ropa cómoda y funcional para sus bebés, sino que también agregan un toque especial y lúdico a la experiencia de alquiler.

Figura N° 59: Atuendos para bebés



Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.2.2. Diseños para Niños de 1 a 5 años

En cuanto a la moda infantil se ofrecerá una vibrante colección de diseños para el día a día y conjuntos elegantes para ocasiones especiales, inspirando la diversión, la expresión, y el estilo en los más pequeños brindándoles opciones que acompañan sus momentos de juego, aprendizaje y descubrimiento.

- **Atuendos Informales:** Descubre la moda cómoda y juguetona para los más pequeños. Nuestra colección de atuendos informales para niños de 1 a 5



años presenta conjuntos casuales y camisetas vibrantes que combinan estilo y comodidad. Desde actividades diarias hasta momentos de juego, estos conjuntos ofrecen la libertad de movimiento que los niños necesitan con colores y diseños alegres.

- **Atuendos Deportivos:** Para los pequeños amantes de la actividad física, nuestra línea de atuendos deportivos proporciona conjuntos dinámicos y camisetas técnicas. Diseñados para acompañar a los niños en sus aventuras diarias, estos conjuntos ofrecen comodidad y estilo. Desde juegos en el parque hasta actividades deportivas, la ropa deportiva de Baby Kids les brinda la energía y el movimiento que necesitan.
- **Atuendos Formales:** Celebra momentos especiales desde trajes elegantes hasta conjuntos refinados, cada pieza está diseñada con atención a los detalles. Perfectos para ocasiones especiales y eventos familiares, estos atuendos destacan la encantadora elegancia de los pequeños.
- **Atuendos Divertidos:** La moda se encuentra con la diversión en nuestra colección de atuendos divertidos para niños de 1 a 5 años. Con personajes animados y diseños juguetones, estos conjuntos agregan un toque lúdico al guardarropa infantil. Colores vibrantes y motivos encantadores hacen que cada día sea una aventura para los pequeños.
- **Ropa de Abrigo:** Mantén a los más pequeños cómodos y abrigados con nuestra línea de ropa de abrigo. Desde abrigos de paño hasta chaquetas acolchadas y conjuntos térmicos, estas prendas están diseñadas para enfrentar los días más fríos con estilo. Detalles encantadores y diseños funcionales hacen que cada salida sea una experiencia cálida y elegante.

Tabla N° 32: Categoría de ropa para niños de 1 a 5 años

Edad	Ocasión	Categoría	Diseños para niños	Diseños para Niñas
1 a 5 años	Variedad de Ocasiones	Ropa Informal	Conjuntos casuales, camisetas coloridas,	Vestidos frescos, conjuntos con estampados



			pantalones cómodos	lúdicos, divertidos	leggings
1 a 5 años	Actividades al aire libre	Ropa Deportiva	Conjuntos deportivos con temáticas dinámicas, camisetas técnicas	Conjuntos deportivos con diseños atléticos, leggings deportivos	
1 a 5 años	Ocasiones Especiales	Ropa Formal	Trajes elegantes, conjuntos formales con detalles refinados	Vestidos de fiesta, conjuntos con toques de glamour	
1 a 5 años	Diversión y Juegos	Ropa Divertida	Ropita con personajes animados y diseños juguetones.	Conjuntos con motivos divertidos y colores vibrantes.	
1 a 5 años	Temporada de Invierno	Ropa de abrigo	Abrigos de paño, chaquetas acolchadas, conjuntos térmicos	Abrigos con detalles encantadores, chaquetas abrigadas	

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Esta tabla refleja la diversidad de opciones que Baby Kids ofrece para diferentes edades, ocasiones y estilos, proporcionando a los niños una experiencia única y encantadora en el mundo de la moda infantil.

Figura N° 60: Atuendo para niños de 1 a 5 años



Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.2.3. Diseños para Niños de 6 a 12 años

- **Atuendos Temáticos:** Conjuntos temáticos diseñados para ocasiones especiales, inspirados en superhéroes, personajes de películas y series, proporcionando a los niños opciones llamativas y emocionantes.
- **Ropa con Estampados:** Prendas con estampados divertidos y coloridos, como camisetas y pantalones, destinadas a la diversión diaria, permitiendo a los niños expresar su personalidad a través de la moda.
- **Conjuntos Deportivos:** Diseñados para la comodidad y el dinamismo, estos conjuntos deportivos presentan temáticas deportivas, camisetas de equipos y pantalones cómodos, ideales para actividades físicas y juegos.
- **Vestuario Formal:** Trajes formales, camisas y corbatas para eventos especiales, proporcionando a los niños un aspecto elegante y sofisticado en ocasiones que requieren un vestuario más formal.
- **Moda Casual:** Conjuntos casuales, camisetas y pantalones cómodos diseñados para el día a día, ofreciendo opciones de moda relajada y versátil para diversas actividades cotidianas.



Tabla N° 33: Atuendos para niños de 6 a 12 años

Edad	Ocasión	Categoría	Diseños para niños	Diseños para Niñas
6 a 12 años	Ocasiones Especiales	Atuendos Temáticos	Conjuntos temáticos de superhéroes, personajes de películas, etc.	Conjuntos temáticos de de princesas, personajes de cuentos de hadas y películas.
6 a 12 años	Diversión y Entretenimiento	Ropa con Estampados	Camisetas y pantalones estampados divertidos y coloridos.	Vestidos y conjuntos con estampados divertidos y alegres.
6 a 12 años	Atuendos Deportivos	Conjuntos Deportivos	Conjuntos deportivos con temáticas deportivas, camisetas de equipos, pantalones cómodos.	Conjuntos deportivos con temáticas deportivas, camisetas de equipos, pantalones, shorts cómodos.
6 a 12 años	Ocasiones Especiales	Vestuario Formal	Trajes formales, camisas y corbatas para ocasiones especiales	Vestidos de fiesta, conjuntos formales con detalles elegantes.
6 a 12 años	Atuendos Informales	Moda Casual	Conjuntos casuales, camisetas y pantalones cómodos	Conjuntos casuales, vestidos y pantalones para el día a día.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Esta tabla proporciona una visión detallada de las categorías de ropa para niños de 6 a 12 años, especificando la ocasión, la categoría y los diseños tanto para niños como para niñas.

Figura N° 61: Atuendos para niños de 6 a 12 años



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Baby Kids, se distingue por ofrecer un extenso catálogo de prendas de alta calidad y sostenibles para niños de 0 a 12 años. Las características sobresalientes incluyen, diseños temáticos, y prendas en perfecto estado. La oferta se organiza en tres categorías según rango de edad, abarcando desde recién nacidos hasta preadolescentes, y se diferencia por ocasiones, desde eventos especiales hasta atuendos deportivos.

Esta estrategia de categorización y oferta diversificada es una opción integral para padres que buscan comodidad, calidad y variedad en la vestimenta de sus hijos, a partir de ella Baby Kids se consolidara como líder en el mercado de alquiler de ropa infantil en La Paz.

5.3. PROCESO DE SERVUCIÓN

El proceso de servucción, también conocido como proceso de servicio o servicio combinado, se refiere a la integración de elementos tangibles e intangibles en la entrega de un servicio. La combinación de dos términos servicio y producción, para llegar al concepto más amplio de producción de servicios (Eigler & Langeard, 1989)

En lugar de considerar solo los aspectos físicos o intangibles de un producto o servicio, la servucción aborda ambos componentes, reconociendo que la satisfacción del cliente se deriva de la combinación de estos aspectos.

En el contexto de Baby Kids, el proceso de servucción implica una cuidadosa integración de elementos tangibles e intangibles para ofrecer un servicio completo y satisfactorio en el ámbito del alquiler de ropa infantil.

Figura N° 62: Proceso de Servucción



Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.3.1. Entrada

El proceso de servucción en Baby Kids comienza con la entrada de medios de atención, que incluyen computadoras para gestionar pedidos y servicios, vehículos para el transporte eficiente de las prendas y galerías donde los clientes pueden



explorar el catálogo de ropa. Estos elementos contribuyen a establecer las bases para una experiencia integral.

5.3.2. Proceso

Durante la fase de proceso de servucción, el personal de Baby Kids lleva a cabo la operación de atención al cliente. Utilizando los medios de atención mencionados, interactúan con los clientes, brindándoles asistencia en la selección de prendas, ofreciendo información sobre disponibilidad y precios, y asegurando una experiencia de alquiler placentera. Además, se fomenta la retroalimentación activa, donde se recopilan opiniones y comentarios de los clientes para evaluar y mejorar continuamente los servicios.

5.3.3. Salida

La salida de este proceso se traduce en el valor que los clientes perciben de los productos de Baby Kids, que va más allá de la simple transacción comercial. La satisfacción del cliente es el resultado clave, marcando el éxito del proceso de servucción. Los clientes no solo obtienen prendas de calidad, sino que experimentan un servicio personalizado y conveniente que agrega valor a su experiencia general con la marca.

5.3.4. Retroalimentación

El análisis sistemático de la retroalimentación permite a Baby Kids ajustar y optimizar sus operaciones, garantizando que los servicios se alineen de manera efectiva con las expectativas y necesidades de los clientes. Esta retroalimentación no solo se ve como un proceso de mejora continua, sino también como un medio para fortalecer la relación entre Baby Kids y sus clientes, demostrando un compromiso constante con la excelencia y la satisfacción del cliente.

Este enfoque refleja el compromiso de Baby Kids con la excelencia y la adaptabilidad para cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, fortaleciendo así la relación con su audiencia.



5.4. TIPOS DE PROCESO

La gestión integral de procesos es esencial para el éxito de cualquier empresa, y Baby Kids no es la excepción. Este enfoque se traduce en la implementación de diversos procesos que abarcan desde la recepción de mercancía, inspección y clasificación de prendas hasta su presentación en la tienda, cubriendo tanto aspectos físicos como virtuales.

En el soporte físico, se enfoca en brindar atención personalizada durante el alquiler, asegurando un ajuste adecuado de las prendas y ofreciendo soluciones rápidas mediante la colaboración con costureros. Por otro lado, el soporte virtual se encarga de facilitar la interacción en línea, permitiendo a los clientes realizar solicitudes y devoluciones de manera eficiente.

Además, el desarrollo de atención en el alquiler de ropa para niños implica un proceso integral que va desde la solicitud y pago hasta la prueba de prendas y, en caso necesario, ajustes por parte de un costurero. El proceso de retorno de la prenda y lavado también está meticulosamente estructurado para garantizar la eficiencia en la devolución, verificación del estado de las prendas y su preparación para futuros alquileres.

Este enfoque minucioso demuestra el compromiso de Baby Kids en brindar una experiencia completa y satisfactoria para sus clientes, tanto en el ámbito físico como en el virtual.

5.4.1. Diagrama de Ensamble

1. Recepción de Mercadería:

- La mercadería, que incluye las prendas de alquiler, llega a la tienda.
- Se verifica la cantidad de prendas recibidas según el registro de pedido.
- Se confirma que las prendas estén en buen estado y que coincidan con las especificaciones del pedido.



2. Inspección de las Prendas:

- Cada prenda se inspecciona visualmente para detectar posibles daños o manchas.
- Se verifica que las prendas estén limpias y en condiciones de alquiler.
- Las prendas se separan en función de su estado: listas para alquiler, necesitan reparación o no son aptas para alquilar.

3. Clasificación de las Prendas por Tallas:

- Se clasifican las prendas según sus tallas correspondientes.
- Se organiza un inventario detallado de las tallas disponibles.

4. Planchado de las Prendas:

- Las prendas que lo requieran son llevadas a un área de planchado.
- Se realiza el planchado para asegurar que las prendas estén en óptimas condiciones y presentables.

5. Exhibir las Prendas en la Tienda:

- Las prendas clasificadas y planchadas se llevan a la sección de exhibición.
- Se disponen las prendas de manera atractiva y organizada en la tienda, listas para que los clientes las vean y alquilen.

Figura N° 63: Diagrama de ensamble



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Este proceso garantiza que las prendas estén en perfecto estado antes de ser ofrecidas a los clientes. Cada paso contribuye a mantener la calidad y presentación de las prendas de alquiler en Baby Kids.

5.4.2. Soporte Físico

El proceso de soporte físico en Baby Kids se centra en la interacción directa con el cliente y en la gestión de los procesos internos para garantizar una experiencia fluida. Comienza con el cliente explorando el espacio físico de la tienda, donde el personal de contacto está disponible para proporcionar asesoramiento personalizado sobre la selección de prendas.

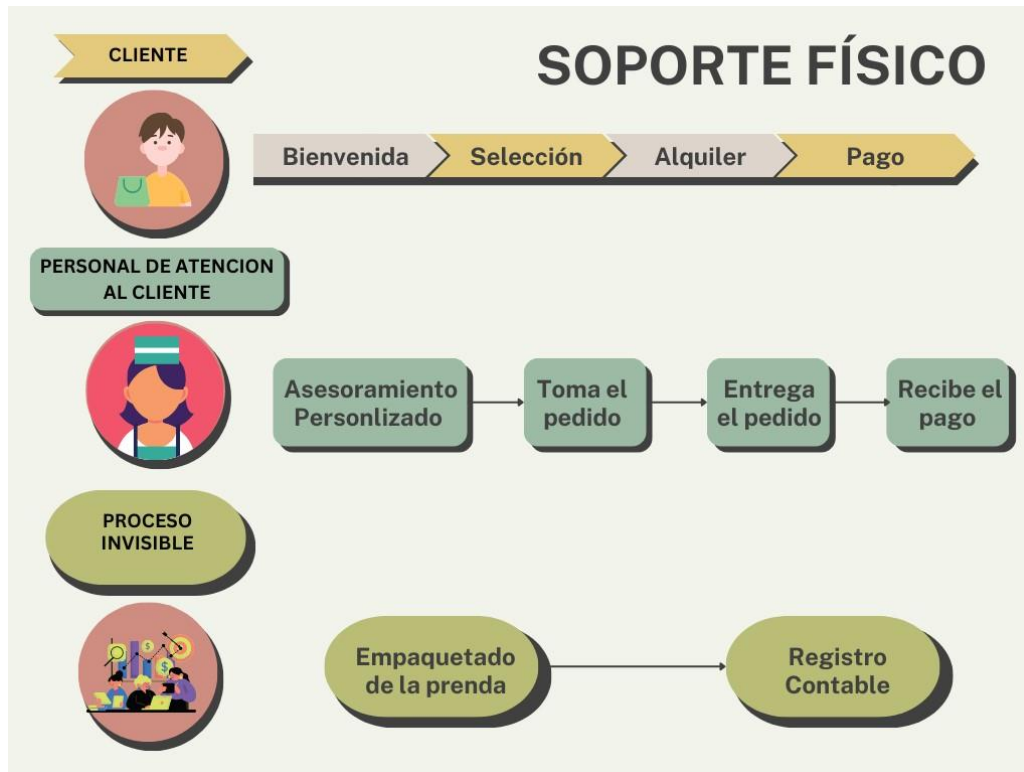
Durante la interacción, el personal de contacto desempeña un papel esencial al proporcionar información sobre estilos, tallas y ocasiones, contribuyendo así a una experiencia de cliente positiva.

En los procesos invisibles, el equipo de Baby Kids se encarga de tareas internas, como la revisión, inspección, preparación de las prendas para su alquiler y el registro contable. La eficacia en estos procesos garantiza la disponibilidad

constante de prendas de calidad y contribuye a mantener altos estándares en la satisfacción del cliente.

En conjunto, este proceso de soporte físico busca crear una experiencia integral, desde la llegada del cliente hasta la gestión interna, asegurando la calidad y la satisfacción en cada interacción.

Figura N° 64: Soporte físico



Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.4.3. Soporte Virtual

En el contexto del servicio virtual de Baby Kids, los clientes acceden a la plataforma en línea a través de la página web, exploran el catálogo de prendas según sus necesidades, y se involucran en interacciones en tiempo real a través de canales como chat en vivo o correo electrónico para obtener asesoramiento personalizado.

Posteriormente, realizan sus pedidos, seleccionando prendas, tallas y cantidades, y completan transacciones seguras de pago en línea. Durante todo este proceso,

los clientes tienen acceso a información transparente sobre la disponibilidad de prendas, políticas de alquiler y cuidado de prendas.

En segundo plano, el equipo técnico se encarga del mantenimiento de la plataforma, garantizando su eficiencia y actualización continua, mientras que la gestión segura de transacciones protege la confidencialidad de la información financiera de los clientes.

Este flujo de proceso asegura una experiencia integral para los clientes que eligen interactuar con Baby Kids en el entorno virtual, manteniendo altos estándares de calidad y servicio.

Figura N° 65: Soporte virtual



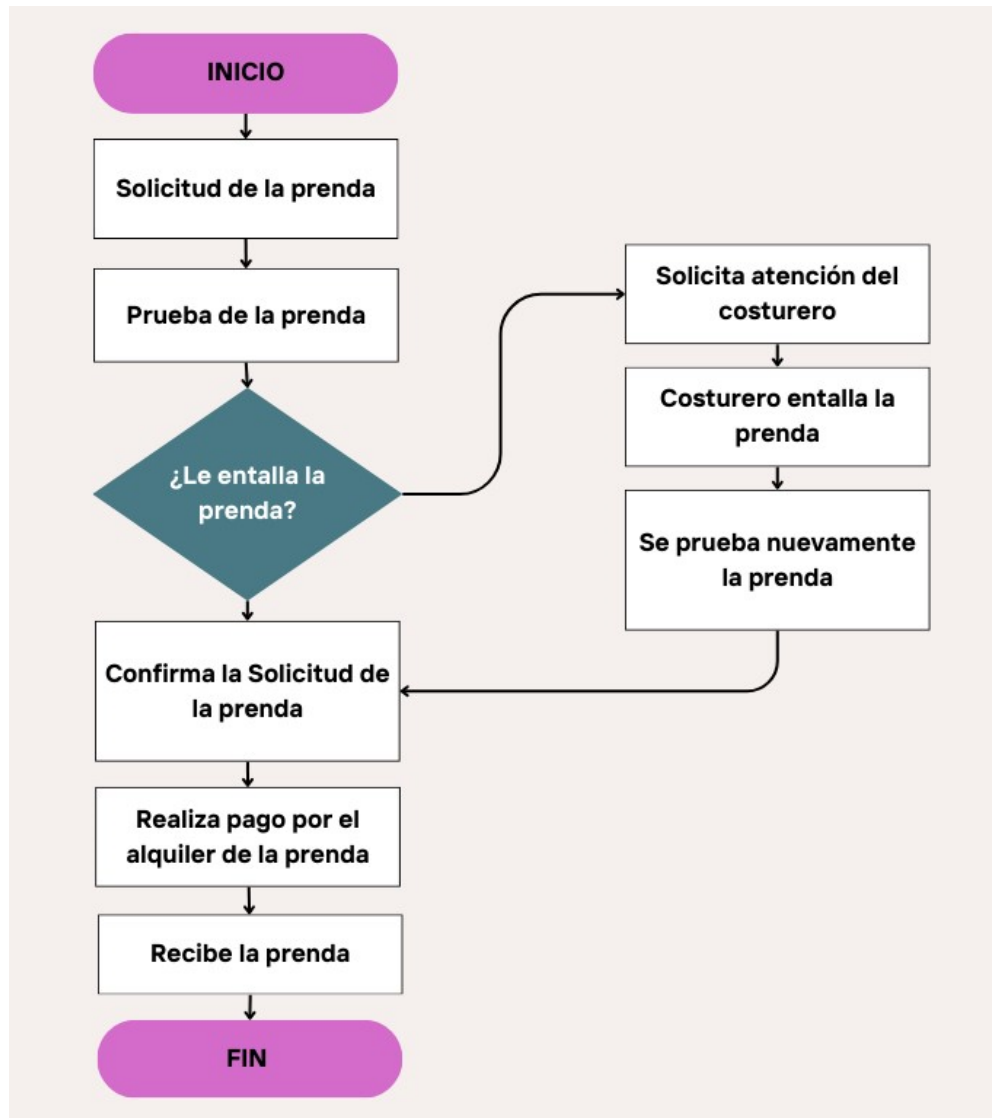
Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.4.4. Desarrollo de Atención Física de Alquiler de la Prenda

El proceso de desarrollo de atención para el alquiler de prendas de niños e infantes comienza con la solicitud de la prenda por parte de la madre. Posteriormente, el niño/niña se prueba la prenda para asegurarse de que le entalle correctamente.

En caso de que la prenda necesite ajustes, la madre puede solicitar la atención del costurero, quien se encarga de entallar la prenda., el niño/niña se vuelve a probar la prenda, después de los ajustes, se realiza una nueva prueba para asegurar que la prenda se ajuste perfectamente. La madre confirma la solicitud y realiza el pago por el alquiler de la prenda.

Figura N° 66: Atención física



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Este proceso asegura que las prendas alquiladas cumplan con los estándares de calidad y satisfacción del cliente de Baby Kids.

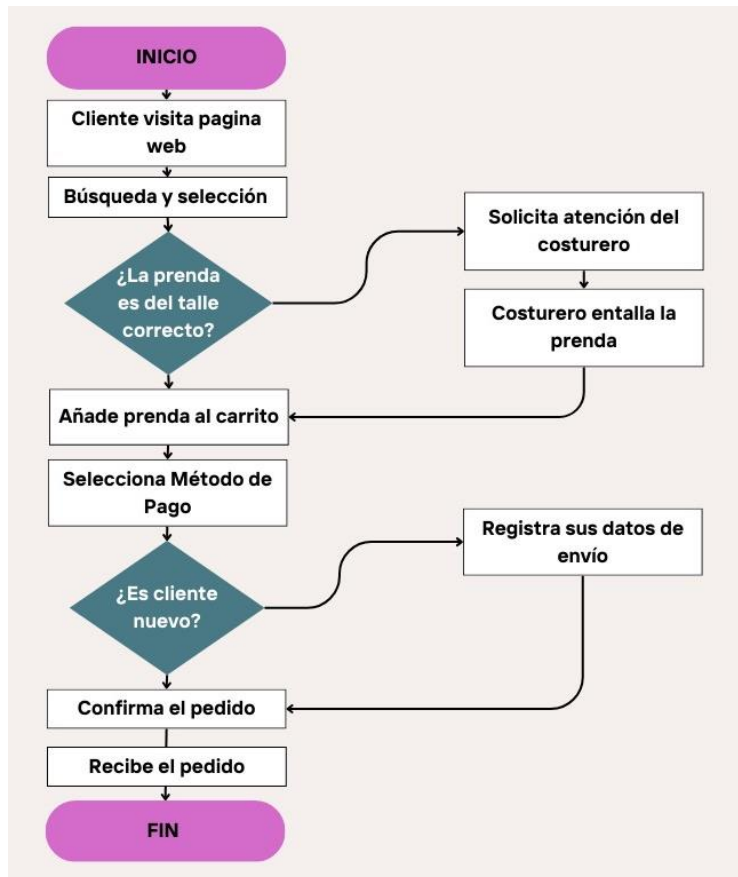


5.4.5. Desarrollo de Atención Virtual de Alquiler de la Prenda

El proceso de alquiler de prendas de niños e infantes a través de la página web de Baby Kids inicia cuando el cliente visita la plataforma en línea. En esta, el cliente realiza la búsqueda y selección de las prendas deseadas, añadiéndolas al carrito de compras. Antes de proceder al pago, se le brinda la oportunidad de revisar el contenido de su carrito. Para continuar con el proceso, el cliente inicia la transacción de pago, proporcionando sus datos de registro si es un cliente nuevo o iniciando sesión si ya está registrado.

Posteriormente, el cliente completa los datos necesarios para la entrega de las prendas, incluida la dirección. Selecciona el método de pago preferido, como tarjeta de crédito o débito, y confirma el pago de la orden. Baby Kids procesa entonces la orden, prepara las prendas y las envía a la dirección especificada por el cliente.

Figura N° 67: Atención virtual



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Este proceso garantiza la satisfacción del cliente y completa la transacción de alquiler de ropa a través de la plataforma en línea de Baby Kids.

5.4.6. Retorno de la Prenda y Lavado

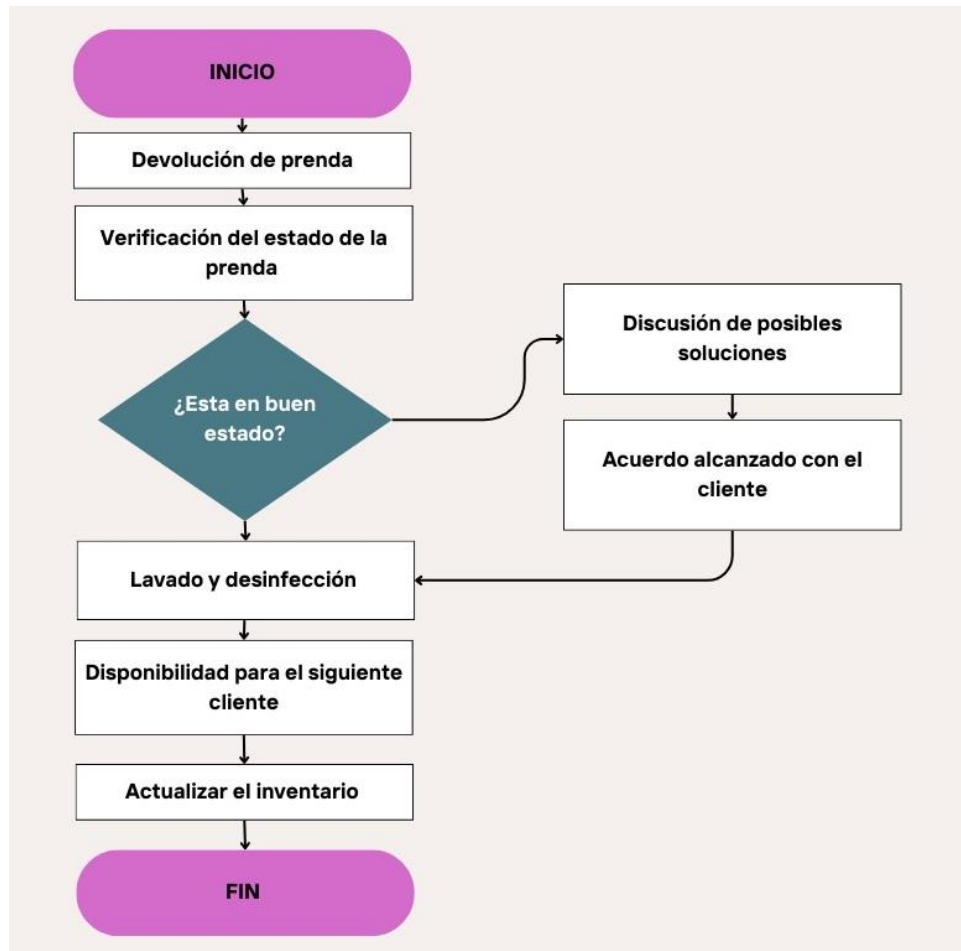
El cliente inicia el proceso de devolución contactando directamente con el personal de Baby Kids, quienes verificarán el estado de la prenda.

En caso de detectar problemas significativos, se inicia un protocolo específico. Se comunica de inmediato con el cliente, solicitando información adicional o evidencia fotográfica si es necesario. La discusión de opciones, que puede incluir cargos por reparación, reemplazo o responsabilidad del cliente en casos extremos, se realiza de manera transparente.

Todos los acuerdos y el estado de la prenda se registran meticulosamente. Si se requieren reparaciones, Baby Kids se encarga de realizarlas antes de que la prenda vuelva a estar disponible para alquiler.

Después de este proceso, la prenda pasa por un riguroso lavado y desinfección al vapor para garantizar su óptima condición. Una vez completado, vuelve a estar disponible en el inventario de Baby Kids para el siguiente cliente.

Figura N° 68: Retorno de la prenda y lavado

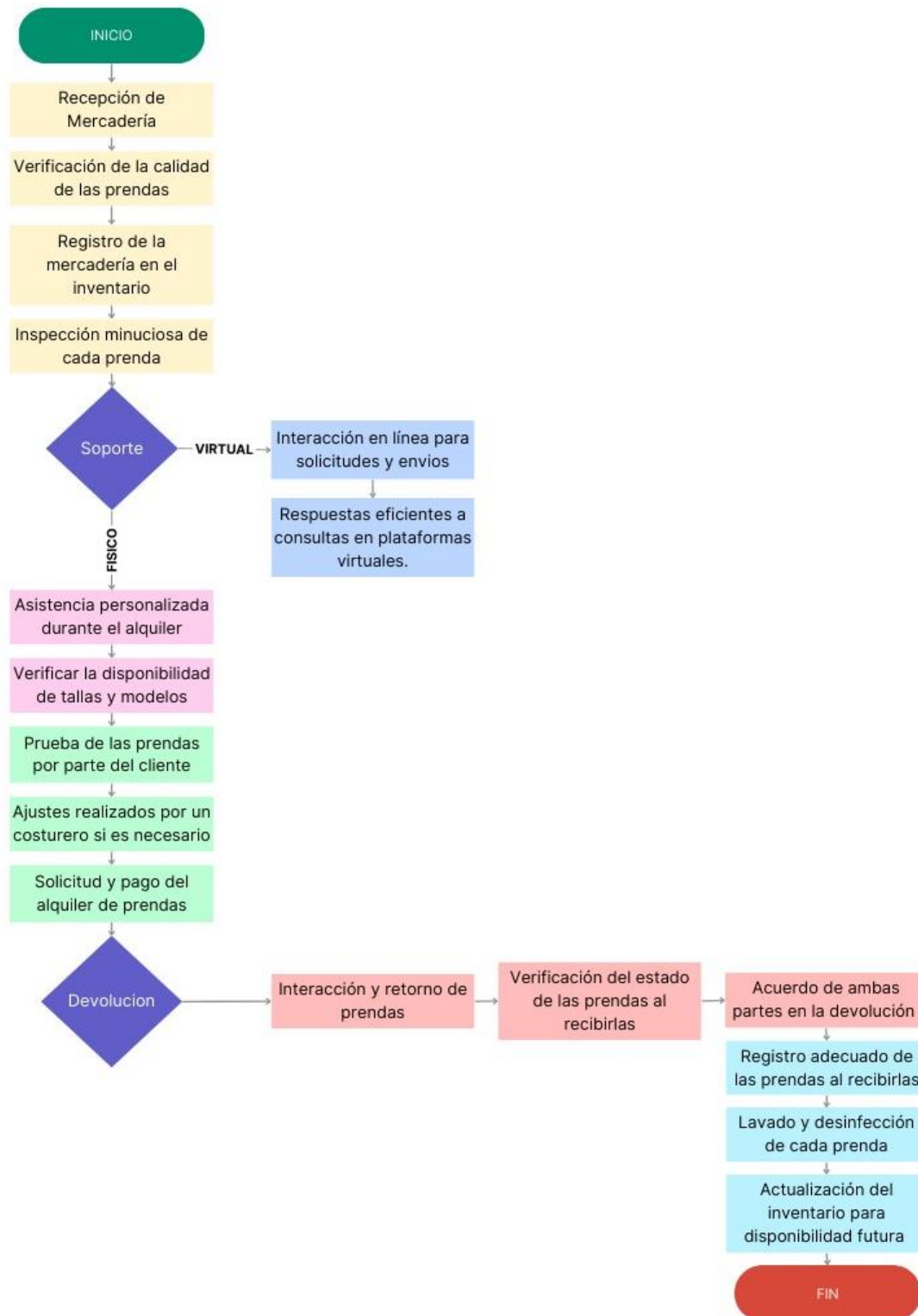


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Este proceso asegura un ciclo eficiente y cuidadoso en la gestión de las prendas de alquiler.

5.5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCESO DE SERVUCIÓN

Figura N° 69: Servucción



Fuente: Elaboración propia, 2023.



- **Recepción de Mercadería:** En esta fase, se lleva a cabo la recepción de las prendas provenientes de los proveedores, simultáneamente, se lleva a cabo un conteo exhaustivo para confirmar que la cantidad recibida coincide con la que se había solicitado a los proveedores. Este proceso de reconciliación ayuda a evitar posibles discrepancias en el inventario y garantiza una gestión precisa de las existencias. Además, se verifica que el pago a los proveedores sea completado de manera oportuna, asegurando relaciones comerciales sólidas y transparentes.
- **Verificación de la calidad de las prendas:** se lleva a cabo una evaluación detallada de cada prenda para asegurar que cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa. Se examinan aspectos como la integridad de los tejidos, la ausencia de defectos y la durabilidad de las costuras. Este enfoque meticuloso garantiza que solo prendas en óptimas condiciones se incorporan al inventario de alquiler, brindando a los clientes la confianza de recibir productos de alta calidad para sus hijos.
- **Registro de la mercadería en el inventario:** Cada prenda es cuidadosamente etiquetada y catalogada, asignándole una ubicación específica en el sistema. Este eficiente proceso de registro no solo facilita la organización interna, sino que también permite un seguimiento preciso de cada prenda a lo largo de su ciclo de vida, desde la entrada en el inventario hasta su posterior devolución y lavado. La transparencia en el manejo del inventario contribuye a una gestión efectiva ya la disponibilidad óptima de prendas para los clientes.
- **Inspección minuciosa de cada prenda:** Cada prenda es sometida a un escrutinio cuidadoso para garantizar que cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa. Esta atención meticulosa a los detalles asegura que solo las prendas en condiciones óptimas forman parte del inventario disponible para el alquiler. La calidad y el estado impecable de cada prenda son prioridades para ofrecer a los clientes una experiencia de alquiler de ropa infantil sin contratiempos.



- **Asistencia Personalizada durante el Alquiler:** Durante el proceso de alquiler, el personal de Baby Kids proporciona una atención personalizada, asistiendo a los clientes en la selección de prendas y asegurándose de que encuentren tallas y estilos adecuados.
- **Verificar la disponibilidad de tallas y modelos:** La verificación de la disponibilidad de tallas y modelos no solo contribuye a la satisfacción del cliente al cumplir con sus expectativas, sino que también refleja el compromiso de Baby Kids con la transparencia y la gestión eficiente de su inventario.
- **Interacción en Línea para Solicitudes y Envíos:** La plataforma en línea facilita las solicitudes y envíos. Los clientes pueden realizar solicitudes de alquiler y gestionar envíos a través de la interfaz virtual, lo que agiliza el proceso y proporciona comodidad a los usuarios.
- **Respuestas eficientes a consultas en plataformas virtuales:** Cuando los clientes realizan consultas o requieren información adicional a través de plataformas virtuales, el equipo de atención al cliente de Baby Kids se esfuerza por proporcionar respuestas rápidas y precisas.
- **Prueba de Prendas:** Cuando los clientes seleccionan las prendas, se les anima a probarlas para garantizar un ajuste perfecto.
- **Ajustes realizados por un costurero si es necesario:** Se garantiza que las prendas se ajusten adecuadamente. En caso de necesitar ajustes, un costurero está disponible para realizar modificaciones necesarias, asegurando que las prendas se adapten de manera óptima.
- **Solicitud y Pago del Alquiler de Prendas:** Los clientes pueden realizar solicitudes y pagos de alquiler de prendas de manera sencilla. El proceso se realiza de forma eficiente, permitiendo una transacción segura y rápida.
- **Interacción y Retorno de Prendas:** La interacción continúa cuando los clientes facilitan el retorno de las prendas al final del período de alquiler.
- **Verificación del estado de las prendas al recibirlas:** Cuando las prendas alquiladas son devueltas por los clientes, el personal realiza una inspección minuciosa para asegurarse de que estén en las mismas condiciones en las



que fueron entregadas, se revisan aspectos como posibles daños, manchas o cualquier otro problema que pueda afectar la integridad de la prenda.

- **Acuerdo de ambas partes en la devolución:** Una vez que se ha verificado el estado de las prendas devueltas, se establece un diálogo claro y transparente entre la empresa y el cliente. Ambas partes discuten cualquier problema identificado durante la inspección y llegan a un acuerdo sobre cómo abordar y resolver la situación.

Este acuerdo puede implicar diversas acciones, como la aplicación de cargos adicionales por reparación, el reemplazo de la prenda en caso de daños irreparables, o simplemente la confirmación de que la prenda ha sido devuelta en buen estado. La comunicación efectiva y la comprensión mutua son fundamentales en este proceso para garantizar una resolución justa y satisfactoria para ambas partes.

- **Registro adecuado de las prendas al recibirlas:** Implica documentar de manera detallada cada prenda que ingresa asegurando un seguimiento preciso y organizado. Cada prenda se identifica con información clave, como tipo de prenda, talla, diseño y cualquier detalle relevante.
- **Lavado y Desinfección:** Una vez devueltas, cada prenda pasa por un proceso de lavado y desinfección riguroso para mantener los más altos estándares de higiene.
- **Actualización del Inventario:** Después del lavado, las prendas se actualizan en el inventario, asegurando que estén listas y disponibles para futuros alquileres. Cada prenda se registra adecuadamente para un seguimiento organizado.

5.6. DESCRIPCIÓN DE FASES Y TAREAS POR PUESTO DE TRABAJO Y SERUCCIÓN

El diagrama de flujo detalla el proceso de servucción de Baby Kids para el alquiler de ropa, desde la adquisición de la mercadería hasta la disponibilidad de prendas en la tienda. Los recursos humanos involucrados incluyen Asistente Administrativo, Operarios, Asesor de Imagen/Vendedor y Costurero.



El proceso inicia con el contacto y pedido a proveedores gestionado por el Asistente Administrativo. Luego, los Operarios realizan la verificación de calidad, registran en el inventario y llevan a cabo inspecciones minuciosas de cada prenda. Posteriormente, organizan, exhiben y almacenan la mercadería en la tienda.

El Asesor de Imagen/Vendedor brinda asistencia personalizada tanto en la tienda física como en plataformas virtuales, atendiendo solicitudes y proporcionando respuestas eficientes. Si es necesario, el Costurero realiza ajustes en las prendas.

Los Operarios se encargan del empaquetado cuidadoso de las prendas seleccionadas para alquiler. El Asistente Administrativo se encarga del registro en el sistema, cobro y despacho de las prendas, ya sea de manera física o virtual.

En el proceso de devolución, los Operarios verifican el estado de las prendas devueltas y acuerdan los términos de devolución con el cliente. El Asistente Administrativo registra la devolución en el sistema.

Finalmente, los Operarios se encargan del lavado y desinfección de las prendas devueltas, y exhiben las prendas lavadas en la tienda para su disponibilidad futura.



5.6.1. Diagrama de Flujo del Proceso desde la obtención de la Mercadería hasta el Alquiler de las Prendas

Figura N° 70: Diagrama de flujo de proceso

Diagrama Analítico de Proceso de Servucción ALQUILER DE ROPA								Operaciones: 8 Transporte: 0 Inspección: 2 Demoras: 0 Almacenamiento: 1
Recursos Humanos	Distancia en Metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Inspección	Demoras	Almacenamiento	DESCRIPCIÓN
Asistente Administrativo	...	10	●	➡	■	➡	▼	Contactar proveedor y hacer pedido
Operario 1 o 2	5	30	●	➡	■	➡	▼	Verificación de calidad de prendas, registro en inventario e inspección minuciosa.
Operario 1 o 2	5	15	●	➡	■	➡	▼	Organización, exhibición y almacenamiento de mercadería
Asesor de Imagen/Vendedor	3	15	●	➡	■	➡	▼	Asistencia personalizada, interacción para solicitudes y respuestas eficientes en tienda física y plataformas virtuales.
Costurero	1	20	●	➡	■	➡	▼	Ajustes de prendas si es necesario.
Operario 1 o 2	1	5	●	➡	■	➡	▼	Empaquetado de prenda seleccionada
Asistente Administrativo	5	●	➡	■	➡	▼	Registro en el sistema, cobro y despacho de la de la prenda (físico o virtual)
Operario 1 o 2	1	5	●	➡	■	➡	▼	Verificación del estado de las prendas, acuerdo de devolución



Asistente Administrativo	3	●	➡	▢	▢	▼	Registro en el sistema
Operario 1 o 2	3	30	●	➡	▢	▢	▼	Lavado y desinfección de las prendas
Operario 1 o 2	5	15	●	➡	▢	▢	▼	Exhibición en la tienda
TOTAL	24	153						

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Este proceso asegura un flujo eficiente desde la obtención de la mercadería hasta su preparación y disponibilidad para los clientes, garantizando la calidad y satisfacción del servicio ofrecido por Baby Kids.

5.7. PERSONAL DE OPERACIONES

El personal de operaciones en Baby Kids desempeña un papel crucial para garantizar el funcionamiento fluido y eficiente de la empresa. Este equipo se encarga de una variedad de funciones clave que abarcan desde la recepción y organización de la mercancía hasta la atención directa a los clientes. Su contribución es esencial para mantener la calidad de las prendas, asegurar la disponibilidad del inventario y ofrecer un servicio excepcional a quienes eligen alquilar ropa infantil en Baby Kids.

5.7.1. Funciones Genéricas del Personal de Operaciones

- **Recepción y Verificación:** Supervisar la llegada de la mercadería, verificar la calidad de las prendas y asegurar su registro adecuado en el inventario.
- **Organización y Exhibición:** Organizar las prendas de manera atractiva en la tienda, manteniendo un ambiente ordenado y facilitando la búsqueda de los clientes.
- **Empaquetado y Preparación:** Empaquetar las prendas seleccionadas para alquiler, garantizando que estén en condiciones óptimas y listas para su entrega.
- **Coordinación de Devoluciones:** Participar en el proceso de devolución de prendas, verificar su estado y coordinar el registro correspondiente.



- **Lavado y Desinfección:** Colaborar en el proceso de lavado y desinfección de las prendas, asegurando altos estándares de higiene y calidad.

5.7.2. Puestos para el Área de Operaciones en Baby Kids

- **Costurero:** Encargado de realizar ajustes en las prendas según sea necesario para garantizar el ajuste perfecto.
- **Operario:** Desempeña roles multifuncionales, incluyendo la recepción y organización de la mercadería, empaquetado de prendas y colaboración en el proceso de lavado.

Cada miembro del personal de operaciones desempeña un papel único y esencial en la experiencia general del cliente y en el mantenimiento de los altos estándares de calidad de Baby Kids.

Tabla N° 34: Personal de operaciones

PERSONAL DE OPERACIONES			
N°	CARGO	N° DE PUESTOS	FUNCIONES
1	Costurero	1	Realizar ajustes y reparaciones en la ropa según sea necesario. Mantener un alto estándar de calidad en las modificaciones. Colaborar con el equipo para garantizar la satisfacción del cliente. Gestionar el área de trabajo y mantener las máquinas de coser en buen estado. Realizar tareas adicionales según las necesidades de la empresa.
2	Operarios	2	Asistir en la manipulación y almacenamiento de la mercancía.

			<p>Colaborar en la organización y exhibición de productos en la tienda.</p> <p>Mantenga la limpieza y el orden en la tienda y áreas de trabajo.</p> <p>Asistir en la preparación y empaque de productos para envíos.</p> <p>Realizar tareas adicionales asignadas por el gerente.</p>
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.8. MAQUINAS, EQUIPOS Y OTROS SIMILARES

5.8.1. Descripción de Maquinaria y Equipo

A continuación, se presenta la tabla que describe las máquinas, equipos y otros materiales que podrían ser necesarios para Baby Kids,

5.8.1.1. Muebles y Enseres

Tabla N° 35: Descripción taburete

Taburetes o banquetas acero inoxidable		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Altura 2 metros</p> <p>Ancho 1 metro</p> <p>Color Blanco</p> <p>Material madera</p> <p>Original banqueta de estilo moderno con patas de acero inoxidable en tono plata y asiento cuadrado de pelo de poliéster largo.</p>	<p>Para los clientes</p> <p>Para que se sientan cómodos.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 36: Descripción escritorio

Escritorios de Melanina		
Marca NEXO	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Material: melanina de 18mm con tapacantos gruesos adheridos, colores a escoger.</p> <p>Medidas: Principal 150cm x 65cm Auxiliar 150cm x 50cm</p> <p>Cajones con sistema de correderas aceradas, chapa de seguridad múltiple</p>	<p>Espacio de trabajo para empleados de la tienda.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 37: Descripción silla giratoria

Silla giratoria		
Marca MOBILA S.A.	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Modelo LP08 Color Negro Estructura metálica con acabado en malla Rueda de nylon de 50 mm y 300 mm de cromo Apoyabrazos Mecanismo de mariposa Medidas 57 cm x 57 cm x 87-99 cm Peso 8.6 kg Guaranty fabrica 1 año</p>	<p>Prestar el mejor confort y estabilidad a la persona que la ocupa.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 38: Descripción silla ergonómica

Silla ergonómica sin rueda		
Marca MOBILA SA	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Color Negro</p> <p>Medidas: Altura: 89 cm</p> <p>Ancho: 58 cm</p> <p>Profundidad: 61 cm</p> <p>Altura del asiento: 45 cm</p> <p>Superficie del asiento: 54 x 46 cm</p> <p>Altura del respaldo: 43 cm</p>	<p>Ergonómicas, garantizando la comodidad del personal ya que son sillas con brazos que garantizan la comodidad al poder apoyar los brazos relajadamente.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 39: Descripción mesa de costura

Mesa de Costura		
Marca NEXO	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Color Negro</p> <p>Medidas: Mesas de costura: 750 x 1200 mm</p> <p>Cajonería de 50cm x 30 cm y profundidad de 40 cm</p>	<p>Espacio de trabajo para ajustes y reparaciones, con divisiones y cajonería para mayor funcionalidad</p>

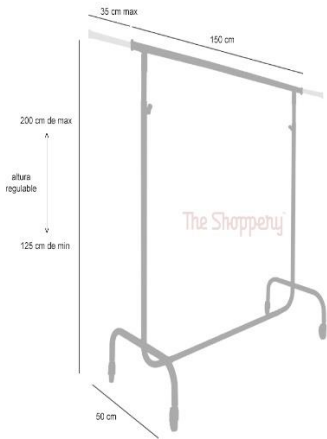
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 40: Descripción espejo de madera

Espejo Blanco de Madera		
Marca NEXO	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Altura 2 metros Ancho 1 metro Color Blanco Material madera Espejos con hermosos diseños cuerpo completo, con soporte para mantenerse de pie y soporte para colgar.</p>	<p>El cliente vea si su prenda le queda mejor.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 41: Descripción percheros

Percheros profesionales		
Marca the choppery	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Perchero metálico extensible y regulable para la ropa en altura con sistemas de fijación a presión, acabado en cromo fabrican italiana.</p> <p>Capacidad de 110 kg</p>	<p>Colgar la ropa planchada.</p> <p>Seleccionar por tallas.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 42: Descripción estante de metal

Estante de metal		
Marca DISEÑO Y ARTE R Y J	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Color Negro</p> <p>Medidas 360cm x 240cm x 190cm x 50cm x 40cm</p> <p>Material Metálico</p>	<p>Ofrece mayor visibilidad para poder mostrar una gran variedad de ropa.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 43: Descripción repisas

Repisas de exhibición		
Marca NEXO	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Altura 2 metros</p> <p>Ancho 1 metro</p> <p>Color Blanco</p> <p>Material Melamina</p> <p>Grosor 47 cm</p>	<p>Exhibir las prendas</p> <p>Guardar la mercadería</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 44: Descripción vidrio templado

Vidrio templado		
Marca ROJAS GLASS	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Vidrio templado para el negocio</p> <p>MAMPARAS DIVISIONES DE AMBIENTES (galerías)</p> <p>Dimensiones (10 mm 2760 x 1001)</p>	<p>Paneles de vidrio templado para divisiones</p> <p>Contribuirán a crear una atmósfera moderna y elegante en la recepción y el espacio.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 45: Descripción plancha

Plancha		
Marca ROROZ	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Plancha a vapor</p> <p>Quita olores y desinfecta.</p> <p>Potencia 1200 w</p> <p>Peso del producto 1.9 kilogramos</p> <p>Aplicable a la mayoría de las telas</p> <p>6 velocidades</p> <p>Peso 1.9 kg</p>	<p>Planchar todo tipo de prendas</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 46: Descripción maniquí

Maniquí de Poliestileno		
Marca BONNLO	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Material polietileno</p> <p>Pecho 55 cm</p> <p>Cintura 51 cm</p> <p>Cadera 60cm</p> <p>Altura 110 cm</p>	<p>Exhibidor de prendas infantiles</p> <p>Para captar la atención de los clientes.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 47: Descripción bustos para diseño

Bustos para diseño de moda		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca Mabo</p> <p>Color Negro</p> <p>Medidas busto 84-100cm</p> <p>Medidas cintura 64-80cm</p> <p>Medidas Cadera 85-102cm</p> <p>Peso 4,7 kg</p>	<p>Capta la atención del cliente.</p>

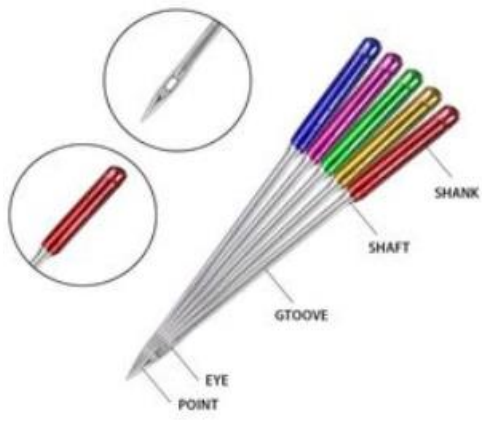
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 48: Descripción colgares de ropa

Colgadores de ropa		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Color café Madera pino y metal</p> <p>Alto 25 cm Ancho 45 cm</p>	<p>Exhibir las prendas</p> <p>Guardar la mercadería</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 49: Descripción de agujas de maquina

Agujas de máquina de coser		
Marca GUKASXI	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>60 agujas de máquina de coser con diferentes colores, los tamaños son 65/9 (12 Unidades), 75/11 (12 Unidades), 90/14 (12 Unidades), 110/18 (24 Unidades), 12 piezas por tamaño</p>	<p>Fácil de usar: El diseño plano en la parte inferior de la aguja de la máquina de coser permite instalarla en la máquina de coser de forma estable.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 50: Descripción cinta métrica

Cinta métrica		
Marca STAMI PLET	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Cintas métricas de 150cm</p> <p>Diferentes colores, buena calidad.</p>	<p>Fácil de usar, adaptable a cualquier superficie.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 51: Descripción alfileres

Alfileres		
Marca DRITZ	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Color surtido, plástico</p> <p>4,75 x 0,96 x 3,88 pulgadas</p>	<p>Ideal para coser, acolchar y hacer manualidades</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 52: Descripción tacho de basura

Tacho de basura metálico		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca Miss Glow Color Negro Modelo redondo Medidas 29cm x 26cm</p>	<p>Basurero metálico de malla para hogar u oficina.</p>


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 53: Descripción escoba y alizador

Escoba y alizador		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Hecho de material ABS nuevo, resistente y duradero, la escoba de mango largo le permite estar de pie para barrer cómodamente, el recogedor de gran capacidad le permite barrer áreas más grandes.</p>	<p>Limpieza y orden en los espacios de trabajo.</p>


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 54: Descripción botiquín

Botiquín		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca Tecgo Color transparente con rojo Modelo Lonchera Medidas 22cm x 21cm x 9.5cm</p>	<p>Sirve para actuar en caso de lesiones leves o indisposiciones.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.


Tabla N° 55: Descripción extintor

Extintor		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca AGM Peso 0.5 kg Polvo químico ABC recargable 25cm de alto</p>	<p>Apagar o mitigar los principios de un incendio o fuego.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.8.1.2. Equipos de Computación

Tabla N° 56: Descripción computadora

Computadora de Escritorio		
Marca SAMSUNG/DELL	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Computadoras todo en uno de 24 pulgadas, Intel i7 de cuatro núcleos con cámara, pantalla 16G Ram 512G SSD IPS HD, WiFi Bluetooth para entretenimiento en el hogar, oficina y negocios (i7-negro)</p>	<p>PC portátil universal: esta computadora de escritorio todo en uno incluye varios puertos incluyendo 6 puertos USB, HDMI, VGI, puerto Gigabit Ethernet, puerto de audio y entrada de alimentación.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.8.1.3. Equipos e Instalaciones

Tabla N° 57: Descripción lavadora a vapor

Lavadora a vapor		
MARCA GIRBAU	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Capacidad 95kg (1/9) 85kg (1/10) Control Intel Opción sistema TILT Calefacción agua caliente y vapor Bombo 1310 mm Volumen Bombo 85dm3 Dimensiones 2068x1770x 1939mm</p>	<p>Se utiliza para el lavado de todo tipo prendas Realiza de 95 a 85 kg de ropa</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 58: Descripción secadora

Secadora		
MARCA GIRBAU ED6660	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Volumen 660 l</p> <p>Control: Profesional</p> <p>Tambor inoxidable</p> <p>Calefacción: eléctrica, gas, Vapor, Aceite térmico.</p> <p>Capacidad 1/25-1/20:26,4-33kg</p> <p>Medidas 1440x 193x 1163mm</p>	<p>Secado de ropa a vapor</p> <p>Rendimiento facilita la penetración del aire caliente en las prendas, aprovechando al máximo la temperatura</p> <p>Más vida del tejido: los orificios del bombo son embutidos.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 59: Descripción máquina de coser

Máquina de coser		
Marca Singer	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca SINGER</p> <p>Color: Máquina de reparación ligera y fácil de usar</p> <p>Peso del artículo 5.5 Libras</p> <p>M1000 – 32 aplicaciones de puntadas</p>	<p>Máquina de reparación, simple, portátil e ideal para</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 60: Descripción televisor

Televisor		
Marca LG	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>LG Smart TV HDR10 de 49 pulgadas Class 4K 2160p LED WebOS Optimizador de juegos compatible con Alexa y Google Assistant 43UQ7070Z</p>	<p>TECNOLOGÍA DE COLOR NANOCCELL QUANTUM DOT: Entregando colores más ricos y precisos, para que se pueda apreciar con mayor calidad</p>


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 61: Descripción impresora

Impresora		
Marca EPSON	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Epson EcoTank ET-4850 Impresora inalámbrica todo en uno Supertank sin cartuchos con escáner, copiadora, fax, ADF y Ethernet, la impresora perfecta para oficina, color blanco, mediano</p>	

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 62: Descripción celular

Celular		
Marca SAMSUNG	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	Pantalla de 6,6 pulgadas Cámara de 50 MP Procesador de ocho núcleos Pantalla de 6,6 pulgadas	Los dispositivos móviles permiten una comunicación instantánea, facilitan la coordinación logística, recibir y gestionar pedidos, consultas de clientes, y coordinar el flujo de mercancía de manera ágil y oportuna

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 63: Descripción detector de billetes falsos

Detector de billetes falsos		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	Model 318 Tamaño del producto 185 x 100 x 90mm Fuente de alimentación 220v 50Hz Consumo de energía 4W Color Negro	Para comprobar los billetes mediante la lámpara UV.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 64: Descripción cámaras

Cámaras de seguridad		
Marca	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN
	<p>Marca Dahua y Hikvision</p> <p>Color Blanco</p> <p>Garantía de 1 año a 5 años</p> <p>Dimensiones: 315 x 242 X 45mm (12,4 X 9,5 x 1,8 pulgadas)</p> <p>Peso 1.16kg (2.6 lb)</p> <p>Entrada de audio 1-ch</p>	<p>Alto desempeño y calidad de imagen</p> <p>cuenta con app para ser visualizado por celular.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.9. PROVEEDORES

Los proveedores representan una piedra angular fundamental, la selección cuidadosa y la colaboración estrecha con proveedores confiables son esenciales para garantizar la calidad y diversidad de las prendas ofrecidas. La importancia de establecer relaciones sólidas con proveedores se refleja en la capacidad de mantener un inventario variado, responder eficazmente a las demandas del mercado y, en última instancia, brindar una experiencia excepcional a los clientes.

Los proveedores de Baby Kids no son simplemente socios comerciales, sino aliados estratégicos que comparten la visión de proporcionar ropa de calidad para los más pequeños. Desde tejidos de alta calidad hasta diseños innovadores, cada proveedor desempeña un papel vital en la creación y mantenimiento del atractivo catálogo de la empresa.

Con un enfoque en la colaboración a largo plazo, Baby Kids construye una red de proveedores comprometidos, contribuyendo así al éxito continuo y al crecimiento



sostenible de la empresa, en este sentido a continuación se detallan algunas de las marcas que serán consideradas para la adquisición de prendas:

- **Aniey Baby:** Tiene una amplia gama de prendas para niños, las prendas de este proveedor son elaboradas con tela de alta calidad.
- **Bear Leader Store (tienda de oso líder):** Bear Leader Store es un proveedor ropa para niños que cuenta con diferentes estilos a precios razonables.
- **Beloved Angel Children's:** En esta tienda se compra ropa para bebés al por mayor o por unidad, en esta tienda también se puede encontrar ropa para niños.
- **Tienda Pudcoco Impcute Baby:** (vestidos bebés): Empresa china, especializada en la moda de estilos clásicos para bebés y niños hasta los 12 años, cuenta con una tienda online donde se puede encontrar vestidos de niña, conjunto de niño, jerséis y chaquetas de bebés, ranitas de bebé, jerséis para niños, chaquetas para niñas, trajes y camisas.
- **Kiddiezoom:** Marca china ropa para niñas pijamas o monos 100% algodón en color rosa o crema, vestidos de fiestas, traje, ropa de recién nacido.
- **Ya XUAN:** Empresa china, expertos en moda infantil para niños, abrigos, camisas de mangas largas, bermudas, pantalón, camisas de mangas cortas, bomber, camisetas, poleras de colores alegres

La calidad, variedad y diseño de las prendas ofrecidas dependerán directamente de la elección acertada de proveedores confiables y comprometidos con los estándares de la empresa. Establecer relaciones sólidas con proveedores que compartan la visión de proporcionar productos de alta calidad para los niños es esencial para garantizar la satisfacción de los clientes y el éxito sostenido de Baby Kids en el mercado de alquiler de ropa infantil.



5.10. PLANTA

5.10.1. Tamaño y Capacidad de Cálculo de Producción

A continuación, se detalla la capacidad de servucción por Alquiler de prendas.

Tabla N° 65: Capacidad de servucción

ITEM	Nº DE VECES A ALQUILAR/UNIDAD	CANTIDAD TOTAL	Nº TOTAL DE VECES A ALQUILAR
1	7	35	245
2	7	65	455
3	6	50	300
4	4	85	340
5	5	80	400
6	8	50	400
7	5	65	325
8	5	65	325
9	5	93	465
10	15	36	540
11	9	70	630
12	8	50	400
13	8	65	520
14	5	95	475
15	8	100	800
16	8	50	400



17	8	50	400
18	11	35	385
19	14	50	700
20	9	60	540
21	6	116	696
22	9	50	450
23	8	95	760
24	11	35	385
	189	1.545	11.336
TOTAL ANUAL N° ALQUILERES			34.008

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.10.2. Localización de la Planta

Para determinar el lugar óptimo de localización se hará uso del método cualitativo de puntos que según explica Herbas, el cual consiste en definir los principales factores determinantes de una óptima localización, posterior a ello a cada factor se les asigna un peso relativo entre 0 y 1, donde un número cercano al cero implica una menor importancia relativa y un número cercano al uno hace referencia a que tiene mayor importancia relativa entre los factores, estas ponderaciones deben dar la suma total de 1. Ya definido el peso relativo se procede a calificar entre 1 y 10 puntos cada locación a considerar en el análisis, se obtiene el total de cada locación multiplicando la calificación otorgada por el peso relativo y se elige aquella que sea más óptima.

5.10.2.1. Macro localización

El local de alquiler de prendas infantiles se establecerá en la ciudad de La Paz del departamento de La Paz.

Figura N° 71: Macro localización



Fuente: Revista paceña, 2023.

Se detalla los puntos a ser evaluados para determinar la macro localización

➤ **Disponibilidad de Transporte Público**

La disponibilidad de transporte público es crucial para un negocio de alquiler de prendas infantiles por varias razones. Primero, amplía el alcance de clientes potenciales al facilitar el acceso desde diversas ubicaciones. Además, fomenta la sostenibilidad al reducir la dependencia de vehículos privados, atrayendo a clientes preocupados por el medio ambiente.

Un buen transporte público también mejora la accesibilidad para personas sin vehículo propio, incluyendo aquellos que no conducen por razones de salud o edad. En resumen, la disponibilidad de transporte público no solo aumenta la visibilidad del negocio, sino que también lo hace más accesible y sostenible.

➤ **Disponibilidad de servicios básicos**

La disponibilidad de servicios básicos es esencial al alquilar un local para las prendas infantiles, debido a que el acceso confiable a electricidad y agua garantiza un entorno funcional y cómodo para clientes y empleados. Una



conexión a internet estable es vital para transacciones comerciales, gestión de inventario y presencia en línea.

La presencia de servicios de seguridad contribuye a la protección del inventario y la seguridad del local. Además, la accesibilidad a los servicios de limpieza facilita el mantenimiento de un ambiente agradable; es decir en conjunto, estos servicios básicos respaldan la operación eficiente y exitosa de un negocio de alquiler de prendas infantiles.

➤ **Cercanía a puntos de distribución**

La proximidad a puntos de distribución es crucial al alquilar un local; ya que la cercanía a almacenes y centros logísticos agiliza la reposición de inventario, reduciendo costos de transporte y tiempo de entrega. Facilitar una gestión eficiente de la cadena de suministro, asegurando un flujo constante de nuevas prendas y reabastecimiento. Esto no solo optimiza la operación interna, sino que también permite mantener una oferta diversa y actualizada, atrayendo a clientes con vestimentas a la moda.

➤ **Sitios concurridos**

Alquilar un local para el negocio de alquiler de prendas infantiles ofrece una ubicación física estable, aumentando la visibilidad y accesibilidad para los clientes. Facilita la exhibición de productos, promueve la confianza del cliente al proporcionar un espacio profesional y permite interacciones directas, mejorando la experiencia de compra y fomentando la lealtad.

Tabla N° 66: Puntuación de lugares

MACRO DISTRITOS:		MAX PAREDES						COTAHUMA		CENTRO	
ZONAS		14 de Septiembre		Rosario		Los Andes		San Pedro		Central	
Criterios	% peso relativo	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada



Disponibilidad de transporte público	0.28	9	2.52	9	2.52	8	2.24	8	2.24	8	2.24
Disponibilidad de servicios básicos	0.25	10	2.5	10	2.5	10	2.5	10	2.5	10	2.5
Cercanía a puntos de distribución	0.3	9	2.7	7	2.1	7.5	2.25	8	2.4	7	2.1
Sitios concurridos	0.17	7	1.19	6	1.02	5	0.85	6	1.02	5	0.85
Promedio	1		8.91		8.14		7.84		8.16		7.69

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Considerando el anterior análisis de macro localización, la empresa tendrá sus instalaciones en la zona con mayor puntaje, como se observa en la tabla anterior con 8.91 la Zona 14 de septiembre reúne las características más valoradas para el establecimiento del negocio.

5.10.2.2. Micro localización

Tabla N° 67: Puntuación de zonas

ZONA		MAX PAREDES					
Calle/Avenida		Buenos Aires		Tumusla		Maximiliano Paredes	
Crterios	% peso relativo	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada	Calificación	Calificación ponderada
Tamaño de sitio	0.28	7	1.96	9	2.52	8	2.24
Recolección de basura	0.25	8	2	9	2.25	6	1.5
Bancos	0.3	9	2.7	10	3	8	2.4



Características topográficas	0.17	5	0.85	7	1.19	5	0.85
Promedio	1		7.51		8.96		6.99

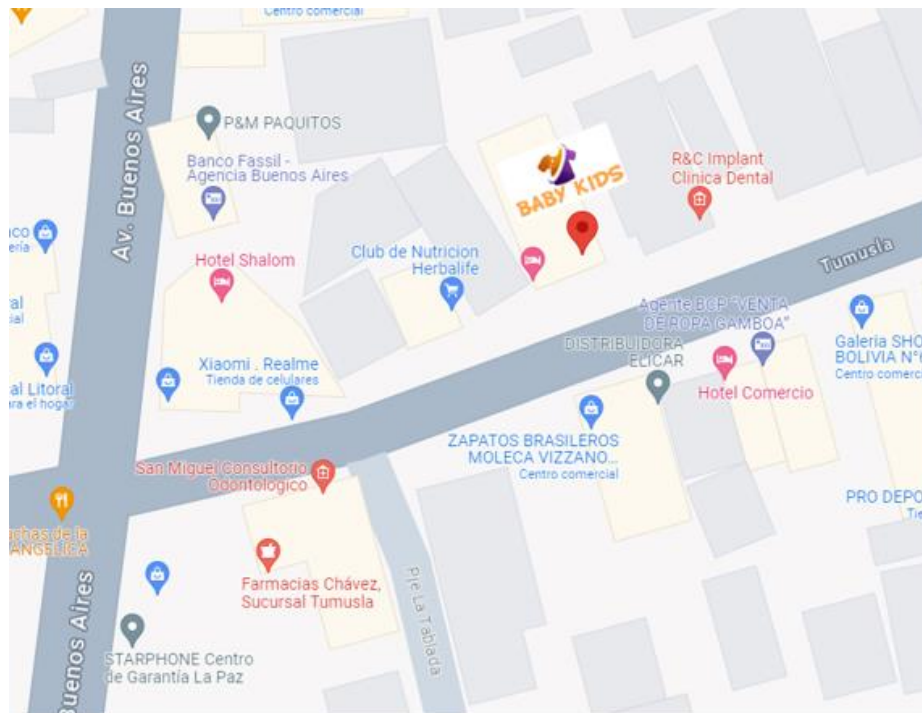
Fuente: Elaboración propia, 2023.

De acuerdo al análisis de la tabla anterior con el puntaje más alto de 8.96 la tienda estará ubicada sobre la Av. Tumusla, que además cuenta con bancos cercanos (Banco Unión, Banco Sol, Banco Fie, Banco Fortaleza, Banco Nacional), buenas condiciones de tamaño, características topográficas óptimas y recolección de basura.

La tienda Baby Kids quedara situada en la Zona 14 de Septiembre en la Avenida Tumusla #235, debido a que este misma tiene acceso a todos los puntos solicitados.

En la actualidad en esta zona existen edificios que cuentan con locales en alquiler, esta zona es un centro de comercio además el sitio cuenta con servicios básicos y bancos de fácil acceso.

Figura N° 72: Ubicación



Fuente: Elaboración propia, 2023.



➤ **Consideraciones para la localización**

De acuerdo al método cualitativo de puntos visto en el punto de localización, la Avenida Tumusla es una zona estratégica puesto que es la más óptima en cuanto a accesibilidad para la distribución del producto a la zona norte, centro y sur. Al encontrarse estratégicamente en el centro de la ciudad la distribución se realiza de manera segura y en un tiempo adecuado.

Además de que la zona existe mayor concurrencia de las personas a diferencia de otras zonas, por lo que si se distribuye el producto en hora no pico no se tendrá contratiempo en el tiempo de entrega.

➤ **Costo de instalaciones**

El costo de alquiler de un local es a partir de Bs. 2.000.- debido a que la Avenida Tumusla es una oportunidad excepcional por su dinámico mercado comercial, así también es reconocido por ser un lugar donde existe una gran variedad de ropa. El acceso a servicios básicos como electricidad, agua y conectividad a internet garantiza un espacio funcional y productivo para las operaciones diarias.

➤ **Atributos de la instalación**

El ambiente en el cual se realizará el presente proyecto tiene las siguientes instalaciones:

Figura N° 73: Instalaciones de Baby Kids



Fuente: Inmobiliaria “HOME”, 2023.

Esta oferta integral a un precio asequible no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también refuerza la accesibilidad y atractivo del espacio, la ubicación puede atraer a personas que buscan alquilar prendas infantiles y en cuanto a la relación calidad-precio equilibrada y la presencia de comodidades esenciales hacen

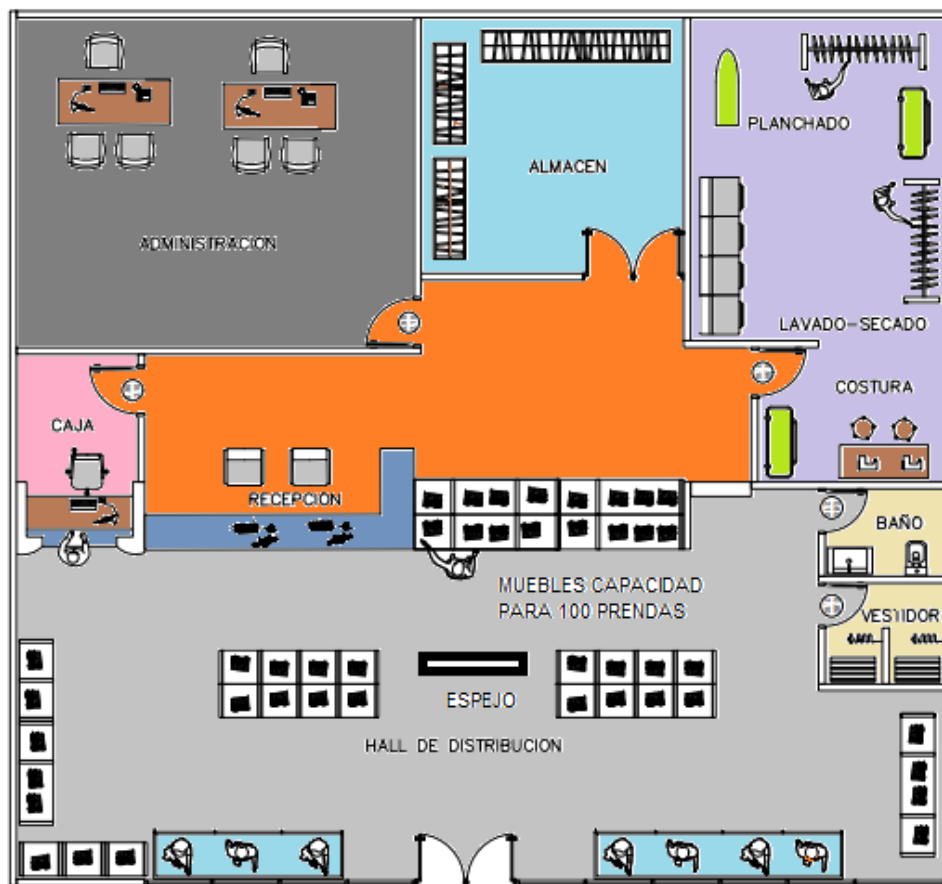
que esta oferta sea atractiva para madres y padres de familia. Es por ello que el alquiler de este local ofrece una oportunidad única para establecerse en una ubicación privilegiada con servicios esenciales que respaldan un entorno de trabajo eficiente y cómodo.

5.10.3. Layout Distribución de Planta

El layout es la planificación previa de la disposición de la información de un proyecto, que se rinde a sus directores antes, durante o a punto de dar por finalizado el trabajo, para que sus parámetros puedan ser medidos, supervisados o modificados a tiempo Editorial Etecé (2021).

El layout de Baby Kids está cuidadosamente diseñado para optimizar la eficiencia operativa y proporcionar un ambiente cómodo y acogedor para los clientes.

Figura N° 74: Layout



Fuente: Elaboración propia, 2023.



Aquí se describe la distribución de los espacios clave:

1. **Administración:** Esta área está ubicada estratégicamente para supervisar todas las operaciones. Incluye escritorios, computadoras y espacio para reuniones, garantizando una gestión eficiente y fluida de todas las funciones.
2. **Recepción - Caja:** La recepción y caja están ubicadas en un lugar accesible para facilitar el proceso de atención al cliente, recepción de prendas y procesos de pago.
3. **Hall de Exhibición:** Este espacio está diseñado de manera atractiva para exhibir las prendas de manera ordenada y visualmente atractiva, permitiendo a los clientes explorar las opciones disponibles de manera fácil.
4. **Vestidor:** Un área privada y cómoda con espejos y espacio suficiente para que los clientes prueben las prendas antes de decidir alquilarlas.
5. **Planchado:** Una sección dedicada al planchado de prendas para garantizar que estén en perfectas condiciones antes de ser exhibidas o entregadas a los clientes.
6. **Lavado Seco:** Un área específica para el lavado en seco de las prendas, equipada con las instalaciones necesarias para mantener la calidad y la higiene de las prendas.
7. **Costura:** Este espacio está destinado para las actividades de costura y ajustes en las prendas. Aquí, el costurero realiza reparaciones y ajustes según las necesidades específicas de los clientes.
8. **Almacén:** El espacio de almacenamiento alberga el inventario de prendas, organizado por categorías y tallas. Está diseñado para facilitar la accesibilidad y garantizar un flujo de trabajo eficiente durante la gestión del inventario.
9. **Baño:** Un espacio higiénico y bien equipado para clientes y personal, contribuyendo a una experiencia agradable y cómoda.

El diseño del layout se centra en la funcionalidad y la comodidad tanto para el personal como para los clientes, asegurando que todas las áreas estén



interconectadas de manera eficiente para ofrecer un servicio excepcional en la experiencia de alquiler de ropa infantil.

5.10.3.1. Análisis y estudio de la distribución de planta

El análisis y estudio de la distribución de planta es fundamental en el diseño y operación eficiente de cualquier espacio destinado a actividades comerciales, industriales o de servicio.

Importancia del Análisis y Estudio de la Distribución de Planta

- a. **Optimización del Espacio:** La distribución de planta bien planificada maximiza el uso del espacio disponible, asegurando que cada área cumpla con su función de manera efectiva sin desperdiciar recursos. Esto se refleja en mediante la asignación precisa de metros cuadrados a cada función específica como administración, recepción, exhibición, etc. Esto asegura que el espacio se utilice de manera óptima sin áreas muertas o subutilizadas.
- b. **Mejora del Flujo de Trabajo:** Una distribución adecuada facilita un flujo de trabajo eficiente y sin interrupciones, minimizando la necesidad de transporte innecesario de materiales o productos entre diferentes áreas. En el layout, se observa cómo la proximidad estratégica de áreas como la recepción, el vestidor y el área de exhibición permite un movimiento fluido de clientes y prendas, optimizando la experiencia del cliente y la productividad del personal.
- c. **Seguridad y Ergonomía:** Un diseño bien pensado también considera la seguridad y la ergonomía tanto para empleados como para clientes. Esto se ve reflejado en la ubicación de áreas como el baño y la recepción, accesibles y bien señalizadas, así como en el diseño ergonómico de estaciones de trabajo y áreas de descanso.
- d. **Eficiencia Operativa:** La eficiencia operativa se logra al minimizar los tiempos de búsqueda y movimientos innecesarios dentro del espacio. La distribución del espacio en la asegura que cada área esté diseñada para facilitar las operaciones específicas que ocurren dentro de ella, como el planchado cerca del vestidor y el lavado seco junto al área de planchado.



- e. **Adaptabilidad y Flexibilidad:** Un diseño bien planificado también permite adaptarse a cambios futuros en la demanda del mercado o en las operaciones internas. Esto se logra mediante la utilización de mobiliario y equipos modulares y ajustables, como estanterías modulares en el almacén o cabinas de vestidor que pueden ser reconfiguradas según sea necesario.

A continuación, se expone el estudio de la planta de distribución para Baby Kids

Tabla N° 68: Análisis de la planta de distribución

AMBIENTE	UBICACIÓN	FUNCIÓN	ESPACIO APROX	DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO	MOBILIARIO Y EQUIPOS
Administración	Central, cerca de la entrada principal	Coordinación y gestión de operaciones diarias, administración de recursos humanos y materiales, planificación estratégica.	20 m ²	Área de trabajo con escritorios ergonómicos, zona de reuniones equipada, almacenamiento con archivadores y estanterías.	Escritorios, sillas ergonómicas, computadoras de escritorio, impresoras, archivadores.
Recepción - Caja	Junto a la entrada principal	Recepción de prendas, atención al cliente, procesamiento de pagos.	15 m ²	Mostrador de recepción con terminal, área de caja con espacio para efectivo, zona de espera con sillas cómodas.	Mostrador de recepción, terminal POS, sillas para zona de espera.
Hall de Exhibición	Adyacente a Recepción	Exhibición ordenada de prendas y productos, promoción de productos destacados.	25 m ²	Estantes y racks organizados por categorías, zonas destacadas para productos promocionales, pasillos amplios.	Estantes modulares, iluminación adecuada para resaltar productos.



Vestidor	Cerca del Hall de Exhibición	Prueba de prendas por parte de clientes, evaluación de ajuste y apariencia.	10 m ²	Cabinas individuales con espejos y ganchos, área de descanso con sillas o bancos.	Espejos grandes, ganchos o perchas, bancos o sillas dentro de las cabinas.
Planchado	Cerca del Vestidor y Hall de Exhibición	Planchado de prendas para exhibición o entrega.	8 m ²	Mesa de planchado con espacio suficiente, área de almacenamiento o para prendas planchadas y equipos.	Mesa de planchado robusta, plancha industrial, carros o estanterías móviles.
Lavado Seco	Adyacente al área de Planchado	Limpieza especializada de prendas delicadas.	12 m ²	Áreas separadas para lavado y secado, equipos especializados para lavado en seco.	Máquinas de lavado en seco, áreas de secado bien ventiladas y seguras.
Costura	Cerca de la Recepción	Ajustes y reparaciones de prendas según necesidades de los clientes.	10 m ²	Estaciones de trabajo con máquinas de coser, área de almacenamiento o para materiales de costura.	Máquinas de coser industriales, mesas de trabajo resistentes.
Almacén	Estratégicamente ubicado	Almacenamiento organizado del inventario de prendas, preparación de pedidos.	20 m ²	Estanterías para almacenamiento vertical, área de preparación de pedidos con espacio de embalaje.	Estanterías modulares, equipos de manejo de materiales.
Baño	Accesible para cliente	Mantenimiento de la higiene y comodidad.	5 m ²	Instalaciones básicas como inodoros, lavabos y	Inodoros, lavabos de alta calidad,



	s y person al			espejos, accesorios de baño.	dispensad ores de jabón y secadores eficientes.
--	---------------------	--	--	------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La tabla anterior demuestra la aplicación práctica de un análisis y estudio detallado de la distribución de planta:

- a. **Ubicación Estratégica:** Cada espacio está ubicado estratégicamente para cumplir su función específica de manera eficiente y accesible, como la administración cerca de la entrada para supervisar operaciones, o el vestidor adyacente al hall de exhibición para facilitar la experiencia del cliente.
- b. **Funcionalidad Claramente Definida:** Cada área tiene una función claramente definida, desde la recepción y caja para la atención al cliente y transacciones financieras, hasta el almacén para el almacenamiento organizado del inventario y la preparación de pedidos.
- c. **Espacio Adecuadamente Asignado:** Se asigna un espacio adecuado a cada función, considerando las necesidades operativas y de confort, como áreas de trabajo amplias en administración y costura, y áreas compactas pero funcionales como el baño.
- d. **Mobiliario y Equipos Específicos:** Se especifican los tipos de mobiliario y equipos necesarios para cada área, asegurando que estén alineados con las actividades específicas que se llevarán a cabo, como mesas de planchado en el área de planchado o máquinas de coser industriales en costura.

El análisis y estudio detallado de la distribución de planta no solo optimiza el uso del espacio físico, sino que también mejora la eficiencia operativa, la seguridad y la experiencia general tanto para empleados como para clientes, como se refleja en la tabla proporcionada.



5.10.3.2. Secuencia de Funcionamiento de la Distribución de Planta

Tabla N° 69: Funcionamiento de la planta de distribución

NRO.	AMBIENTE	USO	FUNCIÓN
1	Recepción - Caja	Primer punto de contacto con los clientes. Manejo de pagos, consultas y devoluciones.	Los clientes llegan y son recibidos por el personal de recepción. Se registran las solicitudes de alquiler y se procesan los pagos.
2	Hall de Exhibición	Mostrar la variedad de ropa disponible para alquiler. Permitir a los clientes ver y seleccionar las prendas.	Los clientes se trasladan desde la recepción al hall de exhibición. Observan y eligen las prendas que desean alquilar, asistidos por el personal si es necesario
3	Vestidores	Proporcionar un espacio privado para que los clientes prueben la ropa.	Los clientes llevan las prendas seleccionadas a los vestidores. Prueban la ropa para asegurarse del ajuste y la comodidad.
4	Almacén	Almacenar la ropa limpia y lista para alquiler.	Después de la prueba y selección de prendas, el personal recoge las prendas del almacén si no están ya en exhibición. Las prendas devueltas y limpias se almacenan aquí, listas para el próximo cliente.



5	Lavado Seco	Limpieza de la ropa mediante lavado en seco.	Las prendas devueltas por los clientes se llevan al área de lavado seco. Se limpian siguiendo los procedimientos adecuados y luego se trasladan al área de planchado.
6	Planchado	Planchar las prendas antes de almacenarlas para asegurar que estén en perfectas condiciones.	Las prendas que han sido lavadas y están secas se llevan al área de planchado. Se planchan y preparan para su almacenamiento o exhibición.
7	Costura	Reparación y ajuste de prendas.	Cualquier prenda que necesite reparación o ajuste se lleva al área de costura. Las reparaciones se realizan antes de que las prendas sean lavadas y planchadas.
8	Administración	Gestión administrativa y operativa de la tienda.	El personal administrativo se encarga de la gestión de inventarios, finanzas, recursos humanos y planificación estratégica. También maneja la atención al cliente y coordina las operaciones diarias.
9	Baño	Servicios higiénicos para empleados y clientes.	Disponible para uso de todos los presentes en el establecimiento.



			Mantenimiento regular para asegurar la limpieza y la funcionalidad.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2023.

5.10.3.3. Flujo de Trabajo

El flujo de trabajo detallado y organizado de Baby Kids asegura que cada paso del proceso de alquiler de ropa se realice de manera eficiente y efectiva. Este sistema no solo mejora la experiencia del cliente al ofrecer un servicio rápido y de alta calidad, sino que también mantiene la calidad de las prendas a través de un riguroso proceso de limpieza, reparación y almacenamiento. Además, al optimizar cada etapa del servicio, Baby Kids puede garantizar la sostenibilidad del negocio.

1. Llegada del Cliente:

- El cliente llega a la Recepción - Caja, donde se registran sus datos y se les informa sobre el proceso de alquiler.

2. Selección de Prendas:

- El cliente se traslada al Hall de Exhibición para seleccionar las prendas deseadas.

3. Prueba de Ropa:

- Las prendas seleccionadas se prueban en los Vestidores.

4. Finalización de la Transacción:

- El cliente vuelve a la Recepción - Caja para completar el pago y recibir las prendas.

5. Devolución y Procesamiento:

- Las prendas devueltas pasan primero por el Lavado Seco.
- Luego se trasladan al área de Planchado.
- Si es necesario, se llevan al área de Costura para reparaciones.



- Finalmente, las prendas se almacenan en el Almacén listas para el próximo alquiler.

Este flujo asegura que cada prenda esté en óptimas condiciones y que los clientes tengan una experiencia de alquiler fluida y satisfactoria.



6. PLAN FINANCIERO

6.1. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

La empresa Baby Kids para iniciar sus actividades formalmente determinó utilizar un capital propio de Bs.- 195.583 para emprender el negocio.

Tabla N° 70: Presupuesto de inversión

DETALLE	COSTO TOTAL	FUENTE	
		APORTE PROPIO	PRÉSTAMO
INVERSIÓN FIJA	172.445	68.978	103.467
Muebles y Enseres	13.955		
Equipos de computación	20.500		
Equipos e Instalaciones	137.990		
INVERSIÓN INTANGIBLE	1.880	1.880	
Sitio Web	1.880		
INVERSIÓN DIFERIDA	12.413	12.413	-
Gastos de Organización	1.913		
Gastos de Instalación	6.000		
Alquileres Pagados por Anticipado	4.500		
CAPITAL DE TRABAJO (POR 3 MESES)	114.192	114.192	-
Insumo	5.355		
Alquileres	13.500		
Servicios Básicos	2.501		
Material de Escritorio	723		
Publicidad	41.925		
Formularios y declaración de planillas	115		
Sueldos y Salarios	35.108		
Aportes Patronales	14.964		
INVERSIÓN TOTAL	299.050	195.583	103.467

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.2. ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES

6.2.1. Activos Fijos



Tabla N° 71: Activos fijos

ACTIVOS FIJOS				
(Expresado en bolivianos)				
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	MEDIDA	TOTAL
MUEBLES				
Taburetes	70	2	unidad	140
Escritorio de Melamina	700	3	unidad	2100
Sillas Giratorias	400	4	unidad	1600
Silla ergonómica sin ruedas (costura)	425	1	unidad	425
Mesa de Costura	200	2	unidad	400
Espejo Blanco de Madera	220	2	unidad	440
Percheros profesionales	175	4	unidad	700
Estante de metal (armario multifuncional)	850	4	unidad	3400
Repisas de exhibición	950	5	unidad	4750
Subtotal				13.955
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN				
Computadora de escritorio SAMSUNG/DELL	5000	3	unidad	15000
Impresora multifuncional EPSON	2750	2	unidad	5500
Subtotal				20.500
EQUIPOS E INSTALACIONES				
Vidrio templado (10 mm 2760 x 1001)	600	6	unidad	3600
Lavadora a vapor GIRBAU	28000	2	unidad	56000
Secadora a vapor GIRBAU	28000	2	unidad	56000
Máquina de coser SINGER	2100	2	unidad	4200
Plancha SINGUER	5000	2	unidad	10000
Televisor (Smart Tv wifi k4 49")	5500	1	unidad	5500
Celular	950	1	unidad	950
Detector de billete falso	40	1	unidad	40
Cámaras de seguridad	850	2	unidad	1700
Subtotal				137.990
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS				172.445

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.2.2. Activos Intangibles

Tabla N° 72: Activos Intangibles

ACTIVOS INTANGIBLES				
(Expresado en bolivianos)				
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	MEDIDA	TOTAL
SITIOS WEB				
Página web y aplicación autoadministrable y responsiva	1800	1	Software	1800
Dominio	80	1	Software	80
Subtotal				1.880
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS				1.880

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.2.3. Depreciación Activos Fijos

Tabla N° 73: Depreciación activos fijos

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS																
(Expresado en bolivianos)																
DETALLE	VALOR ACTUAL	CRÉDITO FISCAL	DEPRECIABLE	COEF. (%)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	DEP. ACUM	VALORES EN LIBROS
Muebles y Enseres	13955	1814	12141	0	1214	1214	1214	1214	1214	1214	1214	1214	1214	1214	12141	1814
Equipos de computación	20500	2665	17835	0	4459	4459	4459	4459	0	0	0	0	0	0	17835	2665
Equipos e Instalaciones	137990	17939	120051	0	15006	15006	15006	15006	15006	15006	15006	15006	0	0	120051	17939
TOTALES	172445	22418	150027		20679	20679	20679	20679	16220	16220	16220	16220	1214	1214	150027	22418

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.3. ACTIVO DIFERIDO

Tabla N° 74: Activo diferido

ACTIVOS DIFERIDOS		
(Expresado en bolivianos)		
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	TOTAL
GASTOS DE ORGANIZACIÓN		
Minuta de Constitución notaria y poder	500	500
Balance de Apertura (Precio por sello)	300	300
Matricula de comercio	455	455
CNS(Examen Pre Ocupacional de 6 trabajadores)	100	600
CNS(Costo de tramite)	8	8
Emision de solvencia ante el CAULP	50	50
Subtotal		1913
GASTOS DE INSTALACION		
Instalación adecuada del lugar	6000	6000
Subtotal		6000
GARANTÍAS DE ALQUILER		
Alquileres pagados por adelantado	4500	4500
Subtotal		4500
TOTAL		12413

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.3.1. Amortización Activos Diferidos

Tabla N° 75: Amortización activos diferidos

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS													
(Expresados en bolivianos)													
DETALLE	VALOR ACTUAL	%(AUTORIZADOS EN GASTOS, CARGOS DIFERIDOS)	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10	AMORTIZACIÓN ACUMULADA
Organización Legal	1913	10%	191	191	191	191	191	191	191	191	191	191	957



Montaje, instalación y adecuación.	6000	5%	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	1500
Alquileres Pagados por Anticipado.	4500	20%	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	4500
TOTAL AMORTIZACIÓN			1391	1391	1391	1391	1391	1391	1391	1391	1391	1391	1391	6957

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.4. CAPITAL DE TRABAJO

6.4.1. Gastos para Capital de Trabajo

Tabla N° 76: Gastos para capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO POR 3 MESES	
(Expresado en bolivianos)	
CONCEPTO	TOTAL ANUAL
OPERATIVO	
Insumo	5355
Alquileres	13500
Servicios Básicos	2500,5
Material de Escritorio	723
Publicidad	41925
Formularios y declaración de planillas	115,25
Sueldos y Salarios	35108,368
Aportes Patronales	14964,443
TOTAL	299050

Fuente: Elaboración propia, 2023.

El capital de trabajo cubre los insumos, los costos indirectos, gastos de administración y alquileres para el inicio de actividades durante los primeros 3 meses.

6.5. ESTRUCTURA DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO

Tabla N° 77: Inversión y financiamiento

DETALLE	COSTO TOTAL	FUENTE	
		APORTE PROPIO	PRÉSTAMO
INVERSIÓN FIJA	172.445	68.978	103.467
INVERSIÓN INTANGIBLE	1.880	1.880	
INVERSIÓN DIFERIDA	12.413	12.413	-



CAPITAL DE TRABAJO (POR 3 MESES)	114.192	114.192	-
INVERSIÓN TOTAL	299.050	195.583	103.467
INVERSIÓN EN PORCENTAJE		65%	35%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.6. SOCIOS

Tabla N° 78: Socios

	Monto Total del Aporte	Monto del Aporte	Porcentaje
Socio 1	195.582,56	39.116,51	20,00%
Socio 2		39.116,51	20,00%
Socio 3		39.116,51	20,00%
Socio 4		39.116,51	20,00%
Socio 5		39.116,51	20,00%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.7. PRESUPUESTO DE OPERACIONES

6.7.1. Inventario

Tabla N° 79: Inventario

INVENTARIO								
(Expresado en bolivianos)								
ÍTEM	CATEGORÍA	PRENDA	PRECIO	CANTIDA D TALLA S	CANTIDA D TALLA M	CANTIDA D TALLA L	CANTID AD TOTAL	TOTAL
1	0 A 12	Enterizos	42	10	15	10	35	1.470
2	0 A 12	Bodes de bebé	17	20	25	20	65	1.105
3	0 A 12	faldones de bebé	39	15	20	15	50	1.950
4	0 A 12	Petos para bebé	73	25	35	25	85	6.205
5	0 A 12	Buzos para bebé	33	25	30	25	80	2.640
6	0 A 12	Peles de bebe	188	15	20	15	50	9.400



7	0 A 12	Mamelucos de lana	112	20	25	20	65	7.280
8	0 A 12	Mamelucos para bebe	104	20	25	20	65	6.760
9	1 A 5	Camisetas	22	30	35	28	93	2.046
10	1 A 5	Trajes	278	11	15	10	36	10.008
11	1 A 5	Faldas	70	25	20	25	70	4.900
12	1 A 5	Chamarras	121	15	20	15	50	6.050
13	1 A 5	Chompas de lana	94	20	25	20	65	6.110
14	1 A 5	Vestidos Casuales	41	30	35	30	95	3.895
15	1 A 5	Blusas	35	35	30	35	100	3.500
16	1 A 5	Chaquetas	139	15	20	15	50	6.950
17	6 A 12	Cárdigan	139	15	20	15	50	6.950
18	6 A 12	Bomber	209	10	15	10	35	7.315
19	6 A 12	Abrigos	139	15	20	15	50	6.950
20	6 A 12	Gabardinas	179	20	20	20	60	10.740
21	6 A 12	Pantalones	81	35	40	41	116	9.396
22	6 A 12	Vestidos de Fiesta	139	15	20	15	50	6.950
23	6 A 12	Jeans	137	35	30	30	95	13.015
24	6 A 12	Chompas de hilo	208	9	15	11	35	7.280
		TOTAL CUATRIMESTRAL	2639	485	575	485	1545	148.865
TOTAL COSTO ANUAL (Bs)								446.595

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.2. Insumos

Tabla N° 80: Insumos

INSUMOS				
DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
INSUMO POR MES				
Desinfectante liquido	15	12	unidad	180
Detergente liquido skip	60	10	5 litros	600
Desengrasante liquido de ropa	55	10	5 litros	550
Limpia vidrio cif	15	5	unidad	75
Lustra mueble	24	5	unidad	120
Trapos para piso	10	12	unidad	120
Trapo para mueble	5	12	unidad	60
Alcohol ceibo	20	4	unidad	80
TOTAL (Bs) POR MES				1785
TOTAL (Bs) POR AÑO				5.355

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.7.3. Alquileres

Tabla N° 81: Alquileres

GASTOS DE ALQUILER		
ALQUILER	ÁREA	PRECIO UNITARIO (Bs)
Planta baja	100 m2	4500
TOTAL(Bs) POR MES		4500
TOTAL (Bs)POR AÑO		54.000

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.4. Servicios Básicos

Tabla N° 82: Servicios básicos

GASTOS SERVICIOS BÁSICOS				
CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SUBTOTAL
Agua	3,11	50	M3	156
Luz	0,8	500	Kwh	400
Plan PostPago Línea TIGO	135	1	mensual	135
Internet Entel	143	1	mensual	143
TOTAL(Bs) POR MES				834
TOTAL (Bs)POR AÑO				10002

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.7.5. Fletes

Tabla N° 83: Fletes

COSTO DE FLETES				
(Expresados en bolivianos)				
DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SUBTOTAL
Transporte principal	500	1	Por pedido	500
TOTAL(Bs) POR PEDIDO				500
TOTAL(Bs) POR AÑO				1.500

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.7.6. Material de Escritorio

Tabla N° 84: Material de escritorio

MATERIAL DE ESCRITORIO				
DESCRIPCIÓN	PRECIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SUBTOTAL
Hoja de papel bond carta	22	4	paquete	88
Bolígrafos	30	2	Caja	60
Pestañas	5	10	unidad	50
Clips	5	5	caja	25
Uhu	9	2	unidad	18
TOTAL(Bs) POR MES				241
TOTAL(Bs) POR AÑO				723

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.7. Formularios y declaración de planillas

Tabla N° 85: Formulación y declaración de planillas

Formularios y declaración de planillas				
DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SUBTOTAL
Formularios Caja	5	1	Planilla	5
MTEPS Declaración de planillas mensuales	27	1	Planilla	27
Deposito para declaración de planillas de aguinaldo ante Min. De trabajo.	77	1	Planilla	6
TOTAL(Bs) POR MES				38
TOTAL(Bs) AÑO				461

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.8. Planilla de Sueldos y Salarios

Tabla N° 86: Planilla de sueldos y salarios

PLANILLA MENSUAL DEPENDIENTES			DESCUENTOS POR APORTES LABORALES				TOTAL APORTES LABORALES	BENEFICIOS SOCIALES		TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	LÍQUIDO PAGABLE MENSUAL
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	TURNO	TOTAL GANADO	CAJA (10 %)	RIESGO PROFESIONAL (1,71 %)	VIVIENDA (AFP) (0,5 %)	APORTE SOLIDARIO (0,5 %)		AGUINALDOS (8,33 %)	INDEMNIZACIONES (8,33 %)		
ADMINISTRATIVO											
Gerente General	Tiempo completo	Bs. 3.000,00	Bs. 300,00	Bs. 51,30	Bs. 150,00	Bs. 150,00	Bs. 651,30	Bs. 249,90	Bs. 249,90	Bs. 499,80	Bs. 2.348,70
Asistente Administrativo	Tiempo completo	Bs. 2.500,00	Bs. 250,00	Bs. 42,75	Bs. 125,00	Bs. 125,00	Bs. 542,75	Bs. 208,25	Bs. 208,25	Bs. 416,50	Bs. 1.957,25
VENTAS											
Asesor de Imagen	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 118,10	Bs. 118,10	Bs. 512,79	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 393,51	Bs. 1.849,21
OPERATIVO											
Costurero	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 118,10	Bs. 118,10	Bs. 512,79	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 393,51	Bs. 1.849,21
Operario 1	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 118,10	Bs. 118,10	Bs. 512,79	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 393,51	Bs. 1.849,21
Operario 2	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 118,10	Bs. 118,10	Bs. 512,79	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 393,51	Bs. 1.849,21
TOTAL		Bs. 14.948,00	Bs. 1.494,80	Bs. 255,61	Bs. 747,40	Bs. 747,40	Bs. 3.245,21	Bs. 1.245,17	Bs. 1.245,17	Bs. 2.490,34	Bs. 11.702,79
PLANILLA ANUAL		Bs. 140.433,47									

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.9. Aportes Patronales

Tabla N° 87: Aportes patronales

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	TURNO	TOTAL GANADO	Caja de Seguridad Social a corto plazo	Aporte Solidario	Aporte Pro-Vivienda	Aporte Patronal	Provisión para Aguinaldos	Previsión para indemnización	TOTAL (MENSUAL)
			10,00%	1,71%	2,00%	3,00%	8,33%	8,33%	
ADMINISTRATIVO									
Gerente General	Tiempo completo	Bs. 3.000,00	Bs. 300,00	Bs. 51,30	Bs. 60,00	Bs. 90,00	Bs. 249,90	Bs. 249,90	Bs. 1.001,10
Asistente Administrativo	Tiempo completo	Bs. 2.500,00	Bs. 250,00	Bs. 42,75	Bs. 50,00	Bs. 75,00	Bs. 208,25	Bs. 208,25	Bs. 834,25
VENTAS									
Asesor de Imagen	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 47,24	Bs. 70,86	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 788,20
OPERATIVO									
Costurero	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 47,24	Bs. 70,86	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 788,20
Operario 1	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 47,24	Bs. 70,86	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 788,20
Operario 2	Tiempo completo	Bs. 2.362,00	Bs. 236,20	Bs. 40,39	Bs. 47,24	Bs. 70,86	Bs. 196,75	Bs. 196,75	Bs. 788,20
TOTAL		Bs. 14.948,00	Bs. 1.494,80	Bs. 255,61	Bs. 298,96	Bs. 448,44	Bs. 1.245,17	Bs. 1.245,17	Bs. 4.988,15
PLANILLA ANUAL		Bs. 59.857,77							

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.7.10. Publicidad

Tabla N° 88: Publicidad

GASTOS DE PUBLICIDAD				
DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	SUBTOTAL
Promociones en Facebook	500	1	mensual	500
Promociones en Instagram	300	1	mensual	300
Promociones en Tik Tok	300	1	mensual	300
Página Web (Alojamiento Web)	180	1	mensual	180
Publicidad Impresa Volantes	500	2000	semestral	500
Publicidad Impresa Afiches	400	1000	semestral	400
Promoción Cupones	150	100	semestral	150
TOTAL(Bs) POR MES/SEMESTRE				2330
TOTAL(Bs) POR AÑO				17.460

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.8. PRÉSTAMO BANCARIO

Tabla N° 89: Préstamo bancario

BANCO ECONÓMICO – CAPITAL DE INVERSIÓN - PYME	
Importe del préstamo	Bs 103.467,00
Tasa de interés anual	17,50%
Período del préstamo en años	10
Fecha de inicio del préstamo	01/10/2023
Pago mensual	Bs 1.831,15
Número de pagos	120
Importe total de los intereses	Bs 116.270,54
Costo total del préstamo	Bs 219.737,54

Fuente: Elaboración propia, 2023.

El pago mensual y el costo total del préstamo son elementos críticos a considerar para la planificación financiera de Baby Kids. El pago mensual de Bs 1.831,15 debe ser gestionado mensualmente para evitar problemas de flujo de efectivo y garantizar que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones financieras.



Tabla N° 90: Periodos

Período	Cuota	Amortización de Capital	Intereses	Saldo Insoluto
Año 0	0,00	0,00	0,00	103.467,00
Año 1	21.973,75	4.192,78	17.780,97	99.274,22
Año 2	21.973,75	4.988,33	16.985,43	94.285,89
Año 3	21.973,75	5.934,82	16.038,93	88.351,07
Año 4	21.973,75	7.060,90	14.912,85	81.290,17
Año 5	21.973,75	8.400,65	13.573,10	72.889,52
Año 6	21.973,75	9.994,60	11.979,15	62.894,92
Año 7	21.973,75	11.891,00	10.082,76	51.003,92
Año 8	21.973,75	14.147,21	7.826,54	36.856,71
Año 9	21.973,75	16.831,53	5.142,22	20.025,17
Año 10	21.973,75	20.025,17	1.948,58	0,00

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La tabla muestra cómo se distribuyen los pagos mensuales entre la amortización de capital y los intereses a lo largo de los 10 años del préstamo.

En los primeros años, una parte significativa del pago mensual se destina a pagar intereses, mientras que la amortización de capital es relativamente baja. Con el tiempo, la proporción de amortización de capital aumenta a medida que el saldo del préstamo se reduce.

6.9. PUNTO DE EQUILIBRIO

Tabla N° 91: Punto de equilibrio

Precio Unitario de Compra (Bs)	Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler (Bs)	Número Total de Veces a Alquilar	Precio Unitario de Alquiler (Bs)	Ingresos Totales por Alquiler (Bs)	Costos Totales de Equilibrio (Bs)	Ganancia Total (Bs)
42	6,00	245	25	6.125	1.470	4.655
17	2,43	455	25	11.375	1.106	10.269
39	6,50	300	25	7.500	1.950	5.550
73	18,25	340	25	8.500	6.205	2.295
33	6,60	400	25	10.000	2.640	7.360
188	23,50	400	25	10.000	9.400	600
112	22,40	325	25	8.125	7.280	845
104	20,80	325	25	8.125	6.760	1.365



22	4,40	465	25	11.625	2.046	9.579
278	18,53	540	25	13.500	10.006	3.494
70	7,78	630	25	15.750	4.901	10.849
121	15,13	400	25	10.000	6.052	3.948
94	11,75	520	25	13.000	6.110	6.890
41	8,20	475	25	11.875	3.895	7.980
35	4,38	800	25	20.000	3.504	16.496
139	17,38	400	25	10.000	6.952	3.048
139	17,38	400	25	10.000	6.952	3.048
209	19,00	385	25	9.625	7.315	2.310
139	9,93	700	25	17.500	6.951	10.549
179	19,89	540	25	13.500	10.741	2.759
81	13,50	696	25	17.400	9.396	8.004
139	15,44	450	25	11.250	6.948	4.302
137	17,13	760	25	19.000	13.019	5.981
208	18,91	385	25	9.625	7.280	2.345
Total	325,21	11.336	600	283.400	148.879	134.521

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Análisis de Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio es el nivel de actividad donde los ingresos totales igualan a los costos totales, es decir, no hay ganancia ni pérdida. Se puede calcular en términos de unidades vendidas (en este caso, unidades alquiladas) o en términos de ingresos.

Fórmula del Punto de Equilibrio en Unidades:

$$\text{Punto de Equilibrio en Unidades} = \frac{\text{Costos Totales de Equilibrio}}{\text{Precio Unitario de Alquiler} - \text{Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler}}$$

En la tabla anterior:

- **Precio Unitario de Alquiler** es el ingreso por unidad alquilada.
- **Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler** es el costo por unidad alquilada que cubre todos los costos variables y una parte de los costos fijos.



- **Costos Totales de Equilibrio** son los costos totales que deben cubrirse para alcanzar el punto de equilibrio.

Aplicación

Se va a seleccionar una fila de la tabla para aplicar estos conceptos teóricos:

Ejemplo (tomando la primera fila de la tabla para ilustrar):

- Precio Unitario de Compra: 42 Bs
- Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler: 6,00 Bs
- Número Total de Veces a Alquilar: 245
- Precio Unitario de Alquiler: 25 Bs

Cálculos:

1. Costos Totales de Equilibrio:

Costos Totales de Equilibrio

= *Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler* \times *Numero Total de Veces a Alquilar*

$$\text{Costos Totales de Equilibrio} = 6 \times 245 = \text{Bs. } 1470$$

2. Punto de Equilibrio en Unidades:

$$\text{Punto de Equilibrio en Unidades} = \frac{\text{Costos Totales de Equilibrio}}{\text{Precio Unitario de Alquiler} - \text{Costo de Equilibrio Unitario de Alquiler}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio en Unidades} = \frac{1470}{25 - 6} = 77.37 \text{ unidades} \approx 77 \text{ unidades}$$

Esto significa que se deben alquilar aproximadamente 77 unidades para cubrir todos los costos y alcanzar el punto de equilibrio.



6.10. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Tabla N° 92: Estado de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADOS										
(Expresado en bolivianos)										
DETALLE	AÑO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS										
Ventas	850.200	860.402	870.727	881.176	891.750	902.451	913.280	924.240	935.331	946.555
TOTAL INGRESOS	850.200	860.402	870.727	881.176	891.750	902.451	913.280	924.240	935.331	946.555
COSTOS										
(-)Costo de Ventas	446.595	451.954	457.378	462.866	468.421	474.042	479.730	485.487	491.313	497.208
TOTAL COSTOS	446.595	451.954	457.378	462.866	468.421	474.042	479.730	485.487	491.313	497.208
UTILIDAD BRUTA	403.605	408.448	413.350	418.310	423.330	428.410	433.550	438.753	444.018	449.346
GASTOS OPERATIVOS										
Insumos	5.355	5.419	5.484	5.550	5.617	5.684	5.752	5.821	5.891	5.962
Alquileres	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000
Servicios Básicos	10.002	10.122	10.243	10.366	10.491	10.617	10.744	10.873	11.004	11.136
Fletes	1.500	1.518	1.536	1.555	1.573	1.592	1.611	1.631	1.650	1.670
GASTOS ADMINISTRATIVOS										
Material de Escritorio	723	732	740	749	758	767	777	786	795	805
Formularios y declaración de planillas	461	461	461	461	461	461	461	461	461	461
Sueldos y Salarios	140.433	142.119	143.824	145.550	147.297	149.064	150.853	152.663	154.495	156.349
Aportes Patronales	59.858	60.576	61.303	62.039	62.783	63.536	64.299	65.070	65.851	66.642
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN										



Publicidad	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460
GASTOS FINANCIEROS										
Préstamo	17.781	16.985	16.039	14.913	13.573	62.895	10.083	7.827	5.142	1.949
OTROS										
Depreciación de Activos fijos	20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
Amortización de Activos Diferidos	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
TOTAL GASTOS	329.644	331.463	333.162	334.714	331.625	383.689	333.652	334.204	319.355	319.038
UTILIDAD OPERATIVA	73.961	76.986	80.188	83.596	91.705	44.721	99.899	104.549	124.663	130.308
IUE (25%)	18.490	19.246	20.047	20.899	22.926	11.180	24.975	26.137	31.166	32.577
UTILIDAD NETA	55.470,93	57.739,19	60.140,72	62.697,25	68.778,63	33.540,57	74.924,02	78.411,81	93.497,04	97.731,25

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.10.1. Cálculo del Margen de Beneficio Neto

El Margen de Beneficio Neto se calcula utilizando la fórmula:

$$\text{Margen de Beneficio Neto} = \left(\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}} \right) \times 100$$

Usando los datos proporcionados en el apartado 6.10 Estado de Resultados Proyectados para los 10 años se obtiene:



Tabla N° 93: Margen Beneficio Neto

Año	Utilidad Neta (Bs)	Ingresos (Bs)	Margen de Beneficio Neto (%)
1	55.470,93	850.200	6.52%
2	57.739,19	860.402	6.71%
3	60.140,72	870.727	6.91%
4	62.697,25	881.176	7.11%
5	68.778,63	891.750	7.71%
6	33.540,57	902.451	3.72%
7	74.924,02	913.280	8.20%
8	78.411,81	924.240	8.48%
9	93.497,04	935.331	10.00%
10	97.731,25	946.555	10.33%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Análisis de los resultados

El Margen de Beneficio Neto muestra cómo varía la rentabilidad neta de Baby Kids a lo largo de los 10 años proyectados:

- Años 1 a 5: Durante los primeros cinco años, el margen de beneficio neto muestra una tendencia positiva, incrementándose del 6.52% en el primer año al 7.71% en el quinto año. Este crecimiento refleja una mejora en la eficiencia operativa y una buena gestión de los costos, lo que resulta en mayores beneficios netos en relación con los ingresos.
- Año 6: En el sexto año, se observa una caída significativa en el margen de beneficio neto al 3.72%. Esta disminución puede deberse a un aumento considerable en los gastos, particularmente en los gastos operativos o una disminución en la eficiencia operativa.
- Años 7 a 10: A partir del séptimo año, el margen de beneficio neto vuelve a aumentar de manera constante, alcanzando el 8.20% en el séptimo año y llegando al 10.33% en el décimo año. Este repunte indica una recuperación y una mejora en la rentabilidad,



posiblemente debido a la implementación de estrategias eficientes de costos, mejor gestión de recursos y aumento en las ventas.

Importancia del Margen de Beneficio Neto

El margen de beneficio neto es un indicador clave de la rentabilidad de Baby Kids. Un margen de beneficio neto en crecimiento sugiere que la empresa está gestionando bien sus costos y aumentando su eficiencia operativa, lo que es fundamental para su sostenibilidad a largo plazo. La caída en el sexto año destaca la necesidad de un monitoreo constante y ajustes estratégicos para mantener y mejorar la rentabilidad. Los inversores y otras partes interesadas pueden utilizar esta información para evaluar la salud financiera y el potencial.



6.11. FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Tabla N° 94: Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO											
(Expresado en bolivianos)											
CONCEPTO	AÑO										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilidad Neta		55.471	57.739	60.141	62.697	68.779	33.541	74.924	78.412	93.497	97.731
(+) Depreciación de Activos Fijos		20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
(+) Amortización de Activos Diferidos		1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
(+) Crédito Fiscal (Activos Fijos)		22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418
(-) Impuesto a las Transacciones		25.506	25.812	26.122	26.435	26.753	27.074	27.398	27.727	28.060	28.397
(-) Amortización de capital		4.193	4.988	5.935	7.061	8.401	9.995	11.891	14.147	16.832	20.025
Inversión Inicial	299.049,56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO NETO DE CAJA	- 299.049,56	70.260,55	71.427,19	72.572,49	73.689,47	73.655,12	36.502,08	75.664,26	76.567,05	73.628,82	74.332,67

Fuente: Elaboración propia, 2023.



Análisis de Resultados

El análisis del flujo de caja proyectado de Baby Kids es crucial para entender la viabilidad financiera del proyecto. A continuación, se destacan los puntos más importantes:

- **Ingresos y Utilidad Neta:** La utilidad neta muestra un incremento constante a lo largo de los años, lo que indica que el negocio está generando beneficios sostenibles. Esto es un buen signo de estabilidad financiera y crecimiento continuo.
- **Depreciación y Amortización:** La inclusión de la depreciación y amortización de activos fijos y diferidos en el flujo de caja es esencial, ya que estas partidas no representan salidas de efectivo reales, pero sí afectan la utilidad neta. Mantener estas cifras constantes asegura una mayor precisión en la proyección del flujo de caja.
- **Crédito Fiscal:** El crédito fiscal derivado de los activos fijos es una ventaja financiera significativa, que ayuda a reducir la carga impositiva global de la empresa, mejorando así el flujo de caja neto.
- **Impuestos y Amortización de Capital:** La deducción de impuestos y la amortización de capital son partidas importantes que deben ser gestionadas adecuadamente para mantener una buena salud financiera. Estos factores tienen un impacto directo en la cantidad de efectivo disponible para la empresa.
- **Inversión Inicial:** La inversión inicial de 299,049.56 Bs es un gasto significativo en el primer año, pero es esencial para poner en marcha el negocio. A partir del segundo año, no hay inversiones adicionales de esta magnitud, lo que permite a la empresa centrarse en la generación de ingresos y beneficios.
- **Flujo Neto de Caja:** El flujo neto de caja es positivo a partir del primer año, lo que indica que Baby Kids tiene la capacidad de generar suficiente efectivo para cubrir sus gastos operativos, impuestos y otras



obligaciones financieras. Este flujo positivo es crucial para la sostenibilidad y el crecimiento del negocio.

6.12. EVALUACIÓN FINANCIERA (VAN Y TIR)

6.12.1. Tasa de Descuento

Tabla N° 95: Tasa de descuento

Costo de los Recursos Propios	
Tasa libre de riesgo	5,00%
Prima de riesgo país	7,76%
Rentabilidad de mercado	6,00%
beta de mercado apalancada	1
Ke	13,70%
Costo de la Deuda	
Costo del crédito bancario	12,00%
Comisión del banco	2,00%
Costo incluyendo comisión	14,00%
Impuesto a la renta (IUE)	25,00%
Kd * (1 - T)	10,50%
Determinación del WACC	
% de Recursos Propios	80,40%
% de Financiamiento Bancario	19,60%
WACC	13,07%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

6.12.2. Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR)

Tabla N° 96: Valor Actual Neto

Escenario Inicial	
Tasa de Descuento	13,07%
VAN	78.339,03
TIR	19,37%

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Análisis de Resultados

El VAN de 78,339.03 Bs indica el valor presente de los flujos de caja proyectados de Baby Kids, descontados a una tasa del 13.07%. Un VAN positivo sugiere que el proyecto de alquiler de ropa infantil no solo recuperará



la inversión inicial, sino que también generará un excedente de valor para los inversionistas. Este resultado es una señal positiva que sugiere que el proyecto es financieramente viable y tiene el potencial de ser rentable.

La TIR de 19.37% es superior a la tasa de descuento del 13.07%. Esto significa que la rentabilidad del proyecto excede el costo de capital, lo que refuerza la viabilidad del proyecto. Una TIR alta en comparación con la tasa de descuento indica que el proyecto tiene un margen de seguridad en términos de rentabilidad y es atractivo para los inversores.

- Con un VAN positivo y una TIR superior a la tasa de descuento, el proyecto de Baby Kids se presenta como una inversión atractiva. Estos indicadores sugieren que el negocio generará más valor del que costará financiarlo.
- Riesgo y Retorno: La diferencia entre la TIR y la tasa de descuento ofrece un margen de seguridad. Cuanto mayor sea esta diferencia, menor será el riesgo asociado con la inversión. En este caso, una TIR de 19.37% frente a una tasa de descuento del 13.07% proporciona un margen razonable, lo que sugiere que el proyecto tiene un buen equilibrio entre riesgo y retorno.
- Atractivo para Inversionistas: Los resultados financieros positivos deberían atraer a potenciales inversores, ya que indican que el negocio no solo es capaz de recuperar la inversión inicial, sino también de proporcionar rendimientos atractivos a largo plazo.

El análisis del VAN y la TIR presentan a Baby Kids como un proyecto financieramente sólido y atractivo, con un potencial significativo para generar valor a los inversores y contribuir positivamente al mercado de alquiler de ropa infantil en La Paz, Bolivia.



6.13. SUPUESTOS Y ESCENARIOS

6.13.1. ESCENARIO PESIMISTA

Supuesto que el costo de ventas se incremente en 3%

Tabla N° 97: Estado de resultado

ESTADO DE RESULTADOS										
(Expresado en bolivianos)										
DETALLE	AÑO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS										
Ventas	850.200	860.402	870.727	881.176	891.750	902.451	913.280	924.240	935.331	946.555
TOTAL INGRESOS	850.200	860.402	870.727	881.176	891.750	902.451	913.280	924.240	935.331	946.555
COSTOS										
(-)Costo de Ventas	446.595	459.993	473.793	488.006	502.647	517.726	533.258	549.256	565.733	582.705
TOTAL COSTOS	446.595	459.993	473.793	488.006	502.647	517.726	533.258	549.256	565.733	582.705
UTILIDAD BRUTA	403.605	400.410	396.935	393.170	389.103	384.725	380.023	374.984	369.598	363.850
GASTOS OPERATIVOS										
Insumos	5.355	5.419	5.484	5.550	5.617	5.684	5.752	5.821	5.891	5.962
Alquileres	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000
Servicios Básicos	10.002	10.122	10.243	10.366	10.491	10.617	10.744	10.873	11.004	11.136



Fletes	1.500	1.518	1.536	1.555	1.573	1.592	1.611	1.631	1.650	1.670
GASTOS ADMINISTRATIVOS		-	-	-	-					
Material de Escritorio	723	732	740	749	758	767	777	786	795	805
Formularios y declaración de planillas	461	461	461	461	461	461	461	461	461	461
Sueldos y Salarios	140.433	142.119	143.824	145.550	147.297	149.064	150.853	152.663	154.495	156.349
Aportes Patronales	59.858	60.576	61.303	62.039	62.783	63.536	64.299	65.070	65.851	66.642
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN										
Publicidad	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460
GASTOS FINANCIEROS										
Préstamo	17.781	16.985	16.039	14.913	13.573	62.895	10.083	7.827	5.142	1.949
OTROS										
Depreciación de Activos fijos	20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
Amortización de Activos Diferidos	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
TOTAL GASTOS	329.644	331.463	333.162	334.714	331.625	383.689	333.652	334.204	319.355	319.038
UTILIDAD OPERATIVA	73.961	68.947	63.773	58.456	57.479	1.036	46.371	40.780	50.242	44.812
IUE (25%)	18.490	17.237	15.943	14.614	4.370	259	11.593	10.195	12.561	11.203
UTILIDAD NETA	55.470,93	51.710,16	47.829,44	43.842,03	43.109,06	777,23	34.778,23	30.585,29	37.681,64	33.608,68

Fuente: Elaboración propia, 2023.



Tabla N° 98: Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO											
(Expresado en bolivianos)											
CONCEPTO	AÑO										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilidad Neta		55.471	51.710	47.829	43.842	43.109	777	34.778	30.585	37.682	33.609
(+) Depreciación de Activos Fijos		20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
(+) Amortización de Activos Diferidos		1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
(+) Crédito Fiscal (Activos Fijos)		22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418
(-) Impuesto a las Transacciones		25.506	25.812	26.122	26.435	26.753	27.074	27.398	27.727	28.060	28.397
(-) Amortización de capital		4.193	4.988	5.935	7.061	8.401	9.995	11.891	14.147	16.832	20.025
Inversión Inicial	299.049,56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO NETO DE CAJA	-299.049,56	70.260,55	65.398,16	60.261,20	54.834,25	47.985,56	3.738,74	35.518,46	28.740,53	17.813,43	10.210,10

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 99: Escenario pesimista

Escenario Pesimista	
Tasa de Descuento	13,07%
VAN	-48.116,26
TIR	7,51%

Fuente: Elaboración propia, 2023.



6.13.2. ESCENARIO OPTIMISTA

Supuesto que las ventas se incrementan en 3%

Tabla N° 100: Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS										
(Expresado en bolivianos)										
DETALLE	AÑO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
INGRESOS										
Ventas	850.200	875.706	901.977	929.036	956.908	985.615	1.015.183	1.045.639	1.077.008	1.109.318
TOTAL INGRESOS	850.200	875.706	901.977	929.036	956.908	985.615	1.015.183	1.045.639	1.077.008	1.109.318
COSTOS										
(-)Costo de Ventas	446.595	459.993	473.793	488.006	502.647	517.726	533.258	549.256	565.733	582.705
TOTAL COSTOS	446.595	459.993	473.793	488.006	502.647	517.726	533.258	549.256	565.733	582.705
UTILIDAD BRUTA	403.605	415.713	428.185	441.030	454.261	467.889	481.925	496.383	511.275	526.613
GASTOS OPERATIVOS										
Insumos	5.355	5.419	5.484	5.550	5.617	5.684	5.752	5.821	5.891	5.962
Alquileres	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000	54.000
Servicios Básicos	10.002	10.122	10.243	10.366	10.491	10.617	10.744	10.873	11.004	11.136
Fletes	1.500	1.518	1.536	1.555	1.573	1.592	1.611	1.631	1.650	1.670



GASTOS ADMINISTRATIVOS		-	-	-	-					
Material de Escritorio	723	732	740	749	758	767	777	786	795	805
Formularios y declaración de planillas	461	461	461	461	461	461	461	461	461	461
Sueldos y Salarios	140.433	142.119	143.824	145.550	147.297	149.064	150.853	152.663	154.495	156.349
Aportes Patronales	59.858	60.576	61.303	62.039	62.783	63.536	64.299	65.070	65.851	66.642
GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN										
Publicidad	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460	17.460
GASTOS FINANCIEROS										
Préstamo	17.781	16.985	16.039	14.913	13.573	62.895	10.083	7.827	5.142	1.949
OTROS										
Depreciación de Activos fijos	20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
Amortización de Activos Diferidos	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
TOTAL GASTOS	329.644	331.463	333.162	334.714	331.625	383.689	333.652	334.204	319.355	319.038
UTILIDAD OPERATIVA	73.961	84.250	95.023	106.317	122.636	84.200	148.274	162.179	191.919	207.575
IUE (25%)	18.490	21.063	23.756	26.579	30.659	21.050	37.068	40.545	47.980	51.894
UTILIDAD NETA	55.470,93	63.187,86	71.266,90	79.737,43	91.977,20	63.150,04	111.205,31	121.634,48	143.939,54	155.681,28

Fuente: Elaboración propia, 2023.



Tabla N° 101: Flujo de caja proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO											
(Expresado en bolivianos)											
CONCEPTO	AÑO										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilidad Neta		55.471	63.188	71.267	79.737	91.977	63.150	111.205	121.634	143.940	155.681
(+) Depreciación de Activos Fijos		20.679	20.679	20.679	20.679	16.220	16.220	16.220	16.220	1.214	1.214
(+) Amortización de Activos Diferidos		1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391	1.391
(+) Crédito Fiscal (Activos Fijos)		22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418	22.418
(-) Impuesto a las Transacciones		25.506	26.271	27.059	27.871	28.707	29.568	30.455	31.369	32.310	33.280
(-) Amortización de capital		4.193	4.988	5.935	7.061	8.401	9.995	11.891	14.147	16.832	20.025
Inversión Inicial	299.049,56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO NETO DE CAJA	299.049,56	70.260,55	76.416,75	82.761,17	89.293,83	94.898,97	63.616,64	108.888,47	116.147,75	119.821,01	127.399,79

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 102: Escenario optimista

Escenario Optimista	
Tasa de Descuento	13,07%
VAN	182.992,00
TIR	25,48%

Fuente: Elaboración propia, 2023.



7. PLAN ADMINISTRATIVO Y LEGAL

Es de gran importancia para iniciar un negocio trabajar con personas que sean un aporte a la compañía, es por ello que en el plan de negocio se debe definir los profesionales necesarios para que la idea de negocio pueda crecer con el paso del tiempo, para Baby Kids es esencial garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo de la empresa, es por ello que se especificará el rol de cada colaborador dentro de la organización y la jerarquía mediante el organigrama.

Desde el punto de vista legal, se seleccionará un tipo de entidad comercial apropiado y se completarán los trámites para la obtención de la personalidad jurídica. Se cumplirán rigurosamente las normativas laborales, se obtendrán las licencias y permisos necesarios, y se establecerán contratos y acuerdos claros con empleados y proveedores. Este enfoque garantiza que Baby Kids opere dentro de un marco legal sólido, fomentando la transparencia, la responsabilidad y la sostenibilidad en todas sus operaciones.

7.1. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La organización administrativa de una empresa se refiere a las diversas formas en que se distribuye la mano de obra interna para lograr una coordinación efectiva, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. En el caso de una estructura organizacional lineal, se caracteriza por la presencia de líneas directas y claras de autoridad y responsabilidad entre los superiores y los subordinados.

7.1.1. Estructura Organizacional

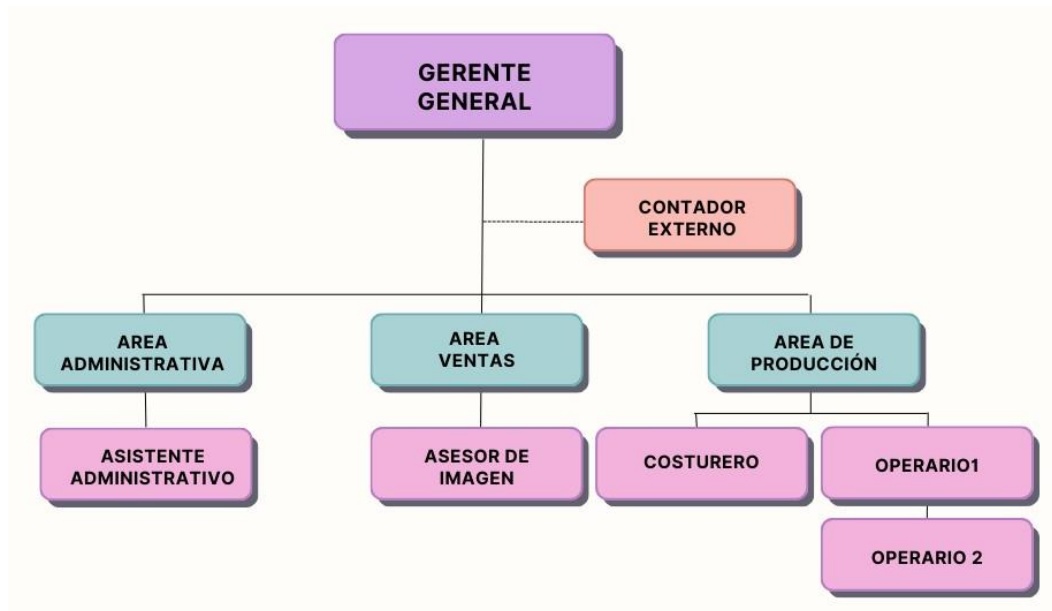
Baby Kids tendrá una estructura organizacional definida por lineamientos, con el fin de dar cumplimiento a las actividades planteadas y buscando el logro de los objetivos determinados.

7.1.1.1. Organigrama

Se establece a continuación la estructura de cargos con el que contará Baby Kids:



Figura N° 75: Organigrama



Fuente: Elaboración propia, 2023.

En términos administrativos, se designarán roles clave, como el Gerente General para liderar la estrategia y la toma de decisiones, el Asistente Administrativo para gestionar tareas contables y administrativas, y Asesores de Imagen y Costureros para brindar servicios especializados. Los operarios desempeñarán funciones variadas, desde la atención al cliente hasta el proceso de lavado y desinfección de prendas. Esta estructura busca optimizar la atención al cliente, la gestión financiera y las operaciones diarias.

Entre el personal administrativo, de ventas y el personal operativo se contará con un total de 6 empleados (en planilla) trabajando para la tienda de Alquiler “Baby Kids”.

- Gerente General
- Asistente Administrativo
- Asesor de Imagen/Vendedor
- Costurero
- Operario



Adicionalmente se contará con los servicios facturados de asesoría financiera, responsable de brindar apoyo al gerente general en el área impositiva.

- Contador Externo

7.1.2. Procedimiento Técnico Administrativo

La elección, contratación, formación y progreso del personal que formará parte de "Baby Kids" es crucial, por lo que se llevará a cabo un plan integral de gestión de recursos humanos, en el que se determine:

- La elaboración detallada de cada descripción de puesto, con el objetivo de proporcionar una visión integral de los servicios ofrecidos y las responsabilidades asignadas a cada individuo, facilitando así una comprensión clara de las expectativas laborales.
- El resaltado de las competencias especiales del personal y cualquier formación previa adquirida, haciendo hincapié en la importancia de contar con habilidades específicas que contribuyan al desempeño exitoso en cada rol dentro de la organización.
- La planificación meticulosa de la escala salarial, subrayando la necesidad de mantenerse informado sobre los índices salariales prevalentes en la región, para asegurar una remuneración competitiva y equitativa que refleje el valor y las habilidades aportadas por el personal.
- La solicitud obligatoria de empleo para cada empleado, incluso en el caso de aquellos que han presentado un currículum o son conocidos en la empresa. Este proceso no solo simplifica la verificación de la información curricular, sino que también facilita la comparación entre distintos currículos, garantizando la coherencia y la exactitud de los datos proporcionados.

7.1.3. Selección y Reclutamiento

El reclutamiento de nuevos empleados se llevará a cabo a través de una convocatoria pública, la cual será difundida en diversas plataformas de redes sociales. En el caso de los operarios, se implementarán pruebas específicas para evaluar y clasificar su nivel de experiencia. Por otro lado, para los roles administrativos y de ventas, se llevará a cabo un examen previo como parte del



proceso de selección, con el objetivo de determinar la idoneidad de los candidatos para ocupar los puestos disponibles.

7.1.4. Programa de Capacitación

Con el propósito de brindar apoyo a los operarios, se proporcionará manuales detallados y se les brindará capacitación especializada para potenciar y perfeccionar sus habilidades en el desarrollo de sus respectivas tareas. Este enfoque busca no solo facilitar la servucción, sino también promover el crecimiento y la mejora continua de las habilidades de cada individuo involucrado en el proceso productivo.

7.1.4.1. Clima laboral

La atmósfera laboral destinada a los colaboradores de "Baby Kids" se caracterizará por ser acogedora y confortable, priorizando el respaldo y el crecimiento personal de cada empleado. Se fomentará un entorno que promueva la igualdad y el respeto, buscando crear un espacio donde todos los trabajadores se sientan valorados. Este compromiso se orienta hacia el bienestar emocional y profesional de los empleados, contribuyendo a un clima laboral positivo y enriquecedor.

El manual de funciones indica las funciones básicas de las unidades estructurales.

Para cubrir los requerimientos de personal de Baby Kids se debe tomar en cuenta las funciones específicas que debe desempeñar cada uno en la empresa para el cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, la jornada laboral para el área de atención y servicios generales tendrá un turno de 8 horas, es decir, de 09:00 a 13:00 – 15:00 19:00.

7.1.4.2. Manual de funciones

La elaboración, aplicación e implementación del Manual de Funciones y Procedimientos, es fundamental en la estructura organizacional, ya que, con esta herramienta se identifican los propósitos y necesidades de la empresa, además, permite precisar las tareas, líneas de autoridad, determinar las responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y eficiente.



Para el plan de negocios, se considerarán los siguientes manuales de funciones:

Tabla N° 103: Manual de funciones Gerente General

I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del puesto	Gerente General
Área o Departamento	Administrativo
Jefe Inmediato Superior	Propietario (Representante Legal)
Supervisa a	Asistente Administrativo
	Asesora de Imagen/Vendedor
	Costurero
	Operarios
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de la gestión y dirección integral de la empresa.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	
Liderar eficientemente la organización, garantizando su funcionamiento óptimo y el cumplimiento de los objetivos.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Supervisar y coordinar el trabajo de los distintos departamentos.	
Tomar decisiones estratégicas para el desarrollo del negocio.	
Establecer metas y objetivos para el equipo.	
Gestionar los recursos económicos y financieros.	
Representar a la empresa en negociaciones y eventos importantes.	
Evaluar el desempeño del personal y proponer mejoras.	
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO	
Gestión de alianzas y asociaciones que puedan beneficiar a la empresa y asegurar su posición en el mercado.	
Liderar iniciativas para fortalecer el clima laboral, promover la ética y el cumplimiento	
Identificación de nuevas oportunidades de negocio, la evaluación de riesgos emergentes, y la implementación de cambios en la dirección estratégica	
V. REQUISITOS DEL PUESTO	
Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial u otras ramas afines.	
VI. EXPERIENCIA LABORAL	



Mínimo 5 años de experiencia en cargos gerenciales, experiencia en el rubro de moda o retail (deseable).
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Habilidades de liderazgo y toma de decisiones.
Conocimientos sólidos en gestión empresarial.
Orientado a resultados y cumplimiento de objetivos.
Excelentes habilidades de comunicación y negociación.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 104: Manual de funciones Contador

MANUAL DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del puesto	Contador Externo
Área o Departamento	Finanzas
Jefe Inmediato Superior	Gerente General
Supervisa a	No supervisa personal
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de la gestión contable y fiscal externa de la empresa.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	
Garantizar la integridad y legalidad de los registros contables	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Realizar la revisión y auditoría de los estados financieros	
Asesorar en materia fiscal y tributaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales.	
Elaborar informes financieros y presentar recomendaciones para la toma de decisiones.	
Colaborar con la preparación de la documentación requerida para auditorías externas.	
Representar a la empresa en negociaciones y eventos importantes.	
Mantener actualizada la contabilidad de acuerdo con las normativas vigentes.	
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO	
Mantenerse actualizado sobre cambios en las leyes y regulaciones fiscales y contables, y asesorar a la empresa en la implementación de dichos cambios para garantizar el cumplimiento continuo.	



Evaluar los estados financieros y realizar análisis comparativos de períodos anteriores para identificar tendencias y áreas de mejora en la gestión financiera de la empresa.
Asistir a la empresa en la planificación fiscal a largo plazo, recomendando estrategias que permitan optimizar la eficiencia fiscal y anticipar posibles implicaciones fiscales futuras.
V. REQUISITOS DEL PUESTO
Título universitario en Contaduría Pública.
VI. EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia de 3 años comprobada en roles contables y fiscales.
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Conocimientos sólidos en contabilidad y normativa fiscal.
Habilidad analítica y de resolución de problemas.
Ética profesional y responsabilidad.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 105: Manual de funciones Asiste Administrativo

MANUAL DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del puesto	Asistente Administrativo
Área o Departamento	Administrativo
Jefe Inmediato Superior	Gerente General
Supervisa a	No supervisa personal
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de brindar apoyo administrativo y contribuir al correcto funcionamiento de la empresa.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	
Realizar tareas administrativas para facilitar el desarrollo de las operaciones diarias.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Atender llamadas telefónicas y correos electrónicos.	
Gestionar documentos y archivos administrativos	
Coordinar y agendar reuniones.	



Procesar transacciones financieras cobros y pagos.
Mantener actualizado el sistema de registro.
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO
Apoyar en la elaboración de informes, presentaciones y documentos necesarios para reuniones o para la gestión diaria
Coordinar la logística de eventos, capacitaciones o actividades internas de la empresa, gestionando reservas, materiales, y otros aspectos necesarios para su realización.
Monitorear y gestionar el inventario de suministros de oficina, asegurando que siempre haya material disponible y realizando pedidos cuando sea necesario.
V. REQUISITOS DEL PUESTO
Estudios en Administración de Empresas o áreas relacionadas (deseables).
VI. EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia previa de 1 año en roles administrativos
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Conocimientos básicos en herramientas de oficina.
Habilidad para la organización y gestión de tareas.
Buena comunicación oral y escrita.
Pro actividad y capacidad para trabajar en equipo.
Atención al detalle y habilidades organizativas.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 106: Manual de funciones Vendedor

MANUAL DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del puesto	Asesor de Imagen/Vendedor
Área o Departamento	Ventas
Jefe Inmediato Superior	Gerente General
Supervisa a	No supervisa personal
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de brindar asesoramiento de imagen y asistir en el proceso de compra a los clientes.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	



Brindar una experiencia positiva al cliente, ofreciendo asesoramiento de imagen y logrando ventas exitosas.
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Brindar asesoramiento de imagen a los clientes.
Atender y asistir a los clientes durante su visita a la tienda.
Conocer y promocionar los productos disponibles.
Atender al cliente en las plataformas virtuales
Realizar ventas y alcanzar objetivos establecidos.
Mantener orden y limpieza en la zona de ventas.
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO
Ofrecer un servicio personalizado adaptado a las necesidades y preferencias de cada cliente, ayudándolos a seleccionar productos que se ajusten a su estilo y expectativas.
Mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias de moda y productos, participando en capacitaciones y formaciones internas, para ofrecer un asesoramiento más informado y relevante a los clientes.
Supervisar y gestionar el stock de productos en la tienda, asegurando que las mercancías estén bien exhibidas y reabastecidas en todo momento, e informando al equipo de inventario sobre las necesidades de reposición.
V. REQUISITOS DEL PUESTO
Estudios en Ingeniería Comercial, experiencia en ventas en tiendas de moda y tendencias
VI. EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia previa en roles de ventas de 1 año.
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Habilidades de comunicación efectiva.
Orientación al cliente.
Habilidad para trabajar en equipo.
Aptitud para la moda y las tendencias.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 107: Manual de funciones costurero

MANUAL DE FUNCIONES
I. INFORMACIÓN BÁSICA



Nombre del puesto	Costurero
Área o Departamento	Producción
Jefe Inmediato Superior	Gerente General
Supervisa a	No supervisa personal
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Encargado de realizar ajustes y reparaciones en las prendas según las necesidades de los clientes.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	
Garantizar que las prendas estén en óptimas condiciones y se ajusten correctamente a los clientes.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Realizar ajustes y reparaciones en las prendas según las solicitudes de los clientes.	
Evaluar el estado de las prendas y determinar las reparaciones necesarias.	
Colaborar con el equipo de producción para asegurar la calidad de las prendas.	
Mantener el área de trabajo ordenada y segura.	
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO	
Llevar a cabo pruebas de ajuste de las prendas con los clientes para asegurarse de que los arreglos y modificaciones se adapten perfectamente a sus necesidades y expectativas.	
Ofrecer sugerencias y recomendaciones sobre posibles ajustes y mejoras en las prendas, basadas en la experiencia y conocimiento técnico, para optimizar el ajuste y la apariencia de las prendas.	
Asegurar que las máquinas de coser y demás herramientas estén en buen estado de funcionamiento mediante su mantenimiento regular, y reportar cualquier necesidad de reparación o reemplazo de equipo.	
V. REQUISITOS DEL PUESTO	
Estudios a nivel Técnico Medio en Corte y Confección. Experiencia en costura y con máquinas de coser.	



VI. EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia previa de 6 meses como costurero
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Habilidad para realizar ajustes precisos.
Atención al detalle.
Trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tabla N° 108: Manual de funciones operario

MANUAL DE FUNCIONES	
I. INFORMACIÓN BÁSICA	
Nombre del puesto	Operario
Área o Departamento	Producción
Jefe Inmediato Superior	Gerente General
Supervisa a	No supervisa personal
II. NATURALEZA DEL PUESTO	
Llevar a cabo tareas relacionadas con la recepción, inspección, organización y exhibición de la mercancía, así como la preparación de prendas para su alquiler. Además, se encarga del proceso de lavado y desinfección de las prendas para asegurar la calidad y la higiene.	
III. OBJETIVO DEL PUESTO	
Contribuir eficientemente a la operación diaria asegurando que las prendas estén en condiciones óptimas para el alquiler y manteniendo el orden y la presentación adecuada en la tienda.	
IV. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Recepción y verificación de la calidad de las prendas provenientes de proveedores	
Registro de la mercadería en el sistema de inventario.	
Inspección minuciosa de cada prenda para identificar posibles defectos o daños.	



Organización y exhibición de las prendas en la tienda, asegurando una presente.
Empaquetado de prendas seleccionadas para su alquiler, siguiendo los protocolos establecidos.
Colaboración en la verificación del estado de las prendas durante el proceso de devolución.
Clasificar las prendas según las indicaciones de lavado.
Operar las máquinas de lavado de forma eficiente y segura.
Seleccione los productos químicos adecuados para el lavado y desinfección.
OTRAS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL CARGO
Realizar pequeñas reparaciones en las prendas, como coser botones, reparar costuras o aplicar parches, para mantener la calidad y funcionalidad de las prendas antes de ser exhibidas o alquiladas.
Monitorear y mantener un inventario actualizado de las prendas y materiales necesarios para el lavado, desinfección y empaquetado, asegurando que siempre haya suficiente stock disponible para cumplir con las demandas.
Colaborar en la logística de envío y recepción de las prendas, incluyendo la preparación de los paquetes para su entrega a clientes y la recepción de prendas devueltas, verificando que todo esté en orden y siguiendo los protocolos establecidos.
V. REQUISITOS DEL PUESTO
Bachiller en Humanidades, cursos de gestión de inventarios
VI. EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia mínima de 3 meses, de preferencia con máquinas de lavado
VII. COMPETENCIAS LABORALES
Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones.
Atención al detalle y habilidades organizativas.
Disponibilidad para realizar tareas físicas, como levantar y transportar prendas.
Orientación al cliente interno y externo.
Eficiencia en la ejecución de tareas asignadas.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

7.2. ORGANIZACIÓN LEGAL

7.2.1. Tamaño de Unidad Económica y Tipo Societario de la Empresa

Según las características de la empresa y el plan de operaciones, la empresa contará con 6 trabajadores (en planilla), por lo tanto, la empresa ingresará bajo el



esquema de microempresa. De acuerdo con el reglamento para el registro y acreditación de unidades productivas por la resolución ministerial MDPyEP/2009/200 se considera Microempresa a aquellas unidades productivas que cumplan al menos dos de los siguientes criterios de diferenciación:

En este caso, la cantidad de trabajadores es inferior o igual a 9 trabajadores por lo tanto el tipo societario que la empresa adoptará será una sociedad de responsabilidad limitada S.R.L.

7.2.2. Personería Jurídica

Baby Kids se establecerá como una empresa de Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL). La sociedad de responsabilidad limitada, es aquella cuyo capital está integrado por cuotas de capital no representadas por títulos negociables, cuyo giro se efectúa bajo una razón social o denominación, seguido del aditamento «Sociedad de Responsabilidad Limitada», o su abreviatura «S.R.L.», o, la palabra «Limitada» o la abreviatura «Ltda.», en las que la responsabilidad de los socios se limita a su aporte societario (SEPREC, 2022).

De esta manera la razón social con la cual se inscribirá la empresa será: “Baby Kids S.R.L.” considerada como sucursal 0.

7.2.2.1. Requisitos

Bajo el perfil de transparencia y formalidad, la empresa debe de realizar un proceso de certificación que esté bajo las normas vigentes de Bolivia, los permisos otorgados por entidades públicas correspondientes que reconozcan la operación comercial realizada.

Para la respectiva constitución legal de Baby Kids se deberá seguir ciertos pasos que dará como resultado el registro de la empresa de manera formal tal como lo indica la normativa boliviana actual.

7.2.2.2. Costo

Para llevar a cabo este proceso legal, que implica la elaboración de Testimonio de Constitución de Sociedad, Poder de Representante Legal y minuta de conformación



de sociedad ante un notario se necesitará contar con un presupuesto estimado de Bs. 800.-

7.2.3. Seprec

Para la obtención de la matrícula de comercio en el SEPREC (Servicio Plurinacional de Registro de Comercio), se realizará el procedimiento virtual conforme a lo establecido en la página web:

1. Acceder al portal web <https://tramites.seprec.gob.bo> mediante las credenciales de acceso proporcionadas por Ciudadanía Digital.
2. Seleccione la categoría correspondiente al tipo de unidad económica que se desea registrar.
3. Realizar el control de homonimia y completar el formulario virtual de inscripción. Aprobar dicho formulario a través de Ciudadanía Digital para obtener el código de trámite como comprobante de ingreso, así como generar el código de pago asociado.
4. Posteriormente, abonar el costo del trámite, ya sea de manera electrónica mediante cualquier plataforma disponible o presencialmente en los puntos autorizados del Registro de Comercio.
5. Concluido este proceso, el Registro de Comercio llevará a cabo una verificación del formulario virtual de inscripción, procediendo a inscribir la empresa si cumple con los requisitos establecidos.
6. El obtener el certificado de matrícula de comercio descargándolo desde la sección "Mis certificados" del Sistema del Registro de Comercio Plurinacional-RECOP, o imprimir el certificado en las terminales de impresión ubicadas a nivel nacional en el Registro de Comercio.
7. En caso de observaciones, se notificarán a través del sistema y se registrarán en la bandeja de "Observados", donde se especificarán claramente las razones de la observación y las instrucciones para corregirlo. Se brindará la oportunidad de reintroducir el trámite corregido en línea.



7.2.3.1. Requisitos

1. Formulario Virtual de Inscripción con carácter de declaración jurada, con aprobación vía ciudadanía digital.
2. Únicamente, en caso de ser empresa unipersonal regulada por Ley, cargar en formato PDF, la autorización emitida por el ente regulador.

7.2.3.2. Costo

Es necesario efectuar el pago correspondiente en virtud de:

1. Costo del Trámite: Bs 130.

7.2.4. Servicio Nacional de Impuestos Nacionales (SIN)

Para el caso de la empresa objeto del presente plan de negocios, se deberá inscribirla al Padrón Nacional de Contribuyentes del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) para la obtención de su NIT que será su número de identificación tributaria.

Para la obtención de este documento se requiere:

1. Testimonio de Constitución de la sociedad o Personería Jurídica/Acta de Asamblea debidamente notariada.
2. Poder Notariado que establezca las facultades del Representante Legal de la entidad.
3. Documento de identidad vigente del Representante Legal.
4. Facturas de luz o aviso de cobranza emitidos en los últimos 60 días del Domicilio Fiscal de la Entidad y del Domicilio Habitual del Representante Legal.
5. Croquis del Domicilio Fiscal de la Entidad y del Domicilio Habitual del Representante Legal.

7.2.4.1. Procedimiento

Para llevar a cabo el proceso de obtención del NIT, es esencial seguir de manera rigurosa y ordenada los siguientes pasos necesarios:



1. Dirigirse a la oficina del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) correspondiente a su jurisdicción y entregar al funcionario los documentos necesarios para iniciar el proceso.
2. El funcionario recaba información básica del emprendedor y registra los antecedentes tributarios en el sistema.
3. Posteriormente, el funcionario genera un informe preliminar que contiene la información proporcionada, el cual debe ser revisado y, en caso necesario, corregido por el solicitante.
4. Proceder a la firma del formulario, indicando así la conformidad con la información registrada.
5. Finalmente, el funcionario imprime el informe definitivo como evidencia oficial de la inscripción realizada, proporcionando al solicitante un documento que certifica el proceso completo.

7.2.4.2. Costo

Ninguno

7.2.5. Licencia de Funcionamiento

Con el fin de iniciar la actividad económica, es esencial obtener la debida autorización por parte del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. La Licencia expedida tendrá el código F-401 y se necesitará cumplir con los siguientes requisitos:

1. Suministrar la Declaración Jurada F-402, la cual se recopila y completa en la plataforma de atención al contribuyente.
2. Presentar el original y la copia de la cédula de identidad del apoderado o representante legal.
3. Adjuntar una fotocopia del testimonio de constitución de la sociedad.
4. Aportar el poder notariado original y su correspondiente copia, debidamente actualizada, del representante legal.
5. Incluir una fotocopia de la factura de luz, la cual debe mostrar el anverso y reverso, con el propósito de validar la dirección del domicilio asociado a la actividad económica.



6. Adjuntar una fotocopia del Número de Identificación Tributaria (NIT).
7. Presentar un croquis que indica la ubicación de la actividad económica, junto con la distribución de los espacios expresados en metros cuadrados.

7.2.5.1. Costo

Ninguno.

7.2.6. Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social

Conforme a lo establecido por la normativa vigente, se requiere que todos los empleadores cumplan con la obligación de inscribir a sus trabajadores en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. En este sentido, es necesario atender a los siguientes requisitos:

1. Poseer acceso a la red de Internet.
2. Disponer de una dirección de correo electrónico.
3. Contar con el Número de Identificación Tributaria (NIT). Para acceder a la plataforma, se deben utilizar los datos del NIT, usuario y contraseña proporcionados por el Servicio de Impuestos Nacionales.
4. Contar con la Matrícula de Comercio expedida por la Superintendencia de Registro y Administración de Empresas (SEPREC).
5. Obtención del Registro Obligatorio de Empleadores

7.2.6.1. Costo

El registro de empleadores en el ministerio de trabajo no tiene costo, una vez registrada Baby Kids, deberá pagar de manera mensual la suma de Bs. 27 por la declaración de planilla menor a Bs. 100.000.-

7.2.7. Seguridad Social a Corto Plazo

De acuerdo con el Reglamento de Afiliación, Desafiliación y Re afiliación para la Seguridad Social de Corto Plazo (ASUSS, 2018) en el Capítulo II – Artículo 5: Afiliación del Empleador:

- I. Todo empleador que tenga a su servicio trabajadores sujetos al campo de aplicación del Código de Seguridad Social, está en la obligación de



Registrarse en un Ente Gestor de la Seguridad Social de Corto Plazo, para lo cual utilizara el Formulario de “Aviso de Afiliación del Empleador”. Dicho registro, deberá realizarse dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de iniciada la actividad institucional o económica, computable esta última a partir de la emisión de la licencia de funcionamiento gozando el empleador durante dicho plazo del derecho de elegir al Ente Gestor de su preferencia.

En cumplimiento a esta normativa Baby Kids se afiliará al Ente Gestor - Caja Nacional de Salud, para lo cual presentará todos los requisitos para la afiliación dentro del plazo establecido.

7.2.7.1. Caja Nacional de Salud

A través de la inscripción en la Caja Nacional de Salud (CNS), se obtiene la posibilidad de utilizar los servicios de atención médica en situaciones de enfermedades y accidentes comunes, que no guardan necesariamente relación con la mano de obra desempeñada ni con las condiciones laborales. Para formalizar esta afiliación, se necesitará proporcionar los siguientes documentos:

1. Formulario AVC-01 (sin completar), debidamente firmado por el Representante Legal de la empresa y con el sello correspondiente.
2. Formulario AVC-02 (sin completar).
3. Formulario RCI-1A (sin completar), con la firma del Propietario y la inclusión de su número de cédula de identidad.
4. Redacción de una solicitud dirigida a la jefatura de la unidad de Afiliación Regional o Distrital.
5. Fotocopia del Número de Identificación Tributaria (NIT) y certificado electrónico.
6. Presentación del Balance de Apertura, con la firma del Colegio Departamental de Contadores o Auditores.
7. Planilla de Haberes, con una versión original y cinco copias, firmadas por los trabajadores en la casilla correspondiente.
8. Listado del personal que incluye la fecha de nacimiento de cada empleado.



9. Proporcionar un croquis que indique la ubicación precisa de la empresa.
10. Adjuntar el recibo correspondiente al Examen Pre-Ocupacional, con un costo de 100 bolivianos por cada trabajador.
11. La totalidad de la documentación requerida deberá ser presentada en una carpeta de color amarillo en la unidad de Afiliación, para su procesamiento adecuado.

7.2.7.1.1. Costo

La afiliación al ente gestor no tiene costo, sin embargo, el costo asociado a este trámite es la Afiliación de los Trabajadores de Bs. 100 por cada empleado y de manera mensual BABY KIDS, deberá realizar la declaración mensual de planilla equivalente al 10% del total ganado.

7.2.7.2. Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo

La Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo (GESTORA), fue creada en el marco de la promulgación de la Ley N° 065 de Pensiones el 10 de diciembre de 2010, como una Empresa Pública Nacional Estratégica, de derecho público, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional; siendo su objeto institucional, la administración y representación de los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, gestión de prestaciones, beneficios y otros pagos correspondiente al Sistema Integral de Pensiones (Bolivia Emprende, 2023)

Para empezar con la recaudación total de contribuciones al Sistema Integral de Pensiones (SIP), por medio de la Gestora, empleadores, trabajadores independientes y consultores deben realizar su registro o actualización de sus datos.

7.2.7.3. Gestora Pública

La empresa Baby Kids al igual que todos los empleadores a nivel nacional debe obtener la credencial de empleador otorgada por la Gestora, este procedimiento se lleva a cabo con el propósito de registrar a la empresa en el Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo (SSO), que gestiona los recursos destinados a los



trabajadores cuando alcanzan una edad avanzada. Para efectuar este trámite, es necesario completar el siguiente procedimiento:

1. Todos los empleadores a escala nacional deben habilitar su usuario operador y obtener sus credenciales, esto equivale a un número PIN para el ingreso al sistema. Para ello debe ingresar al portal web de la Gestora (www.gestora.bo) y hacer click en la pestaña Oficina Virtual.
2. Se desplegará una nueva ventana en la que debe elegir la opción Empleador e ir al botón "Regístrese aquí". El sistema le pedirá elegir el tipo de empleador entre: privado con NIT, privado SUP, público GOB y cooperativista minero RCM.
3. Cuando haya elegido el tipo, se generará un formulario en el que le pedirán datos de su empresa, como NIT, matrícula de comercio, contacto, etc. También deberá dar datos del representante legal o del usuario operador, dependiendo de si es una empresa unipersonal o jurídica. Tenga a mano la documentación en PDF, pues deberá adjuntarla.
4. Luego de este paso, al correo electrónico del representante legal o del usuario operador llegará un código de confirmación. Con el dato pase por única vez a las oficinas de la Gestora, donde le habilitarán las credenciales de su usuario operador.

7.2.7.3.1. Costo

El registro de la empresa no tiene ningún costo, sin embargo, de manera mensual deberá declarar y pagar en el Formulario SIP los Aportes al Sistema Integral de Pensiones correspondientes al 13.92%, Aporte Patronal para Vivienda del 2% y el Aporte Solidario Patronal 3% y del Asegurado 0.5%.

7.2.8. Servicio Nacional de Propiedad Intelectual

Para realizar el registro de la marca de la empresa, es necesario presentar la siguiente información organizada en una carpeta de color amarillo. Este debe llevar una etiqueta que indique claramente la marca a registrar y el nombre del solicitante, dispuestos en el mismo orden, y cada documento debe estar debidamente numerado para facilitar su seguimiento y procesamiento.



1. Presentación de una declaración jurada.
2. Elaboración de una carta o memorial, que puede ser redactada con o sin la firma de un abogado. Esta carta debe estar dirigida al Director de Propiedad Industrial, solicitando de manera formal el registro de la marca del producto o servicio.
3. Suministro de una copia del Formulario PI-100, denominada "Solicitud de Signo Distintivo", el cual debe ser completado y firmado. Este formulario se encuentra disponible para descargar en www.senapi.gob.bo. Es fundamental completar la sección en línea y posteriormente imprimir tres copias de la primera hoja, así como imprimir las páginas 3 a 6 en formato anverso y reverso en un solo ejemplar. En el caso de contar con un signo figurativo o logotipo, se requiere adjuntar la imagen del mismo bajo las siguientes especificaciones: tamaño de 4x4 cm, formato de archivo JPG y configuración RGB, para que pueda ser impreso junto con el formulario a color.
4. En el evento de tratarse de una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL), se debe anexar el poder original o una copia debidamente legalizada del representante legal.
5. Presentación del comprobante de pago correspondiente a las tasas establecidas, realizado a la cuenta bancaria designada por el SENAPI.

7.2.8.1. Costo

La gestión de la solicitud de marca y la adquisición del título de concesión de marca conlleva un desembolso de Bs. 750.- Asimismo, la publicación en la Gaceta Oficial de Bolivia implica un costo adicional de Bs. 200-.

7.2.9. Resumen de los Gastos de Constitución

En la categoría de los gastos de Constitución de los activos diferidos de Baby Kids se incluyen varios elementos necesarios para la formalización y establecimiento de la empresa. A continuación, un desglose detallado.

Tabla N° 109: Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS
(Expresado en bolivianos)



CONCEPTO	PRECIO UNITARIO	TOTAL
GASTOS DE ORGANIZACIÓN		
Minuta de Constitución notaria y poder	500	500
Balance de Apertura (Precio por sello)	300	300
Matricula de comercio SEPREC	455	455
CNS(Examen Pre Ocupacional de 6 trabajadores)	100	600
CNS(Costo de tramite)	8	8
Emisión de solvencia ante el CAULP	50	50
TOTA		1913

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Estos gastos representan los costos iniciales asociados con la creación y organización de Baby Kids, asegurando su conformidad legal y establecimiento en el mercado.



8. CONCLUSIONES

1. **Rentabilidad Asegurada:** El análisis financiero revela un Valor Actual Neto (VAN) positivo de 78,339.03 bolivianos, indicando que el proyecto de Baby Kids es financieramente viable y tiene el potencial de generar beneficios económicos.

2. **Atractiva Tasa Interna de Retorno (TIR):** Con una TIR del 19.37%, el proyecto supera la tasa de descuento, lo que sugiere que la inversión en Baby Kids tiene un rendimiento competitivo en comparación con otras oportunidades de inversión en el mercado.

3. **Modelo de Negocio Sostenible:** La elección de un precio único de venta para todas las prendas a 25 bolivianos demuestra una estrategia efectiva para equilibrar los costos y garantizar accesibilidad para los clientes. Esta estrategia contribuye a la sostenibilidad y atractivo del modelo de negocio.

4. **Perspectivas de Crecimiento:** La propuesta única de alquiler de ropa infantil responde a una demanda latente en el mercado. Las perspectivas de crecimiento se ven respaldadas por la respuesta positiva de las encuestas y la proyección de frecuencia de alquiler, lo que sugiere un interés activo por parte de las madres.



9. RECOMENDACIONES

1. Estrategias de Marketing Efectivas: Implementar estrategias de marketing sólidas para aumentar la visibilidad de Baby Kids y atraer a su mercado objetivo. El enfoque en la conveniencia, calidad y variedad debe ser destacado en todas las campañas publicitarias.

2. Monitoreo de Tendencias y Preferencias: Mantenerse actualizado sobre las tendencias de moda infantil y las preferencias de las madres. La flexibilidad para adaptar la oferta de prendas según las temporadas y eventos especiales mejorará la atracción de clientes.

3. Optimización de Procesos Internos: Continuar optimizando los procesos internos, como la gestión de inventario, alquiler y lavado de prendas. La eficiencia operativa contribuirá a la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

4. Alianzas Estratégicas: Explorar posibles alianzas con proveedores de moda infantil y otras empresas afines para diversificar la oferta y aprovechar sinergias que impulsen el crecimiento del negocio.

El proyecto Baby Kids presenta bases sólidas para su implementación, y con la aplicación de estas recomendaciones, puede consolidarse como un referente en el mercado de alquiler de ropa infantil en La Paz, Bolivia.



ANEXOS

Anexo 1

Gráfico N° 1

BOLIVIA: POBLACIÓN DE MADRES POR GRUPOS QUINQUENALES DE EDAD, 2017

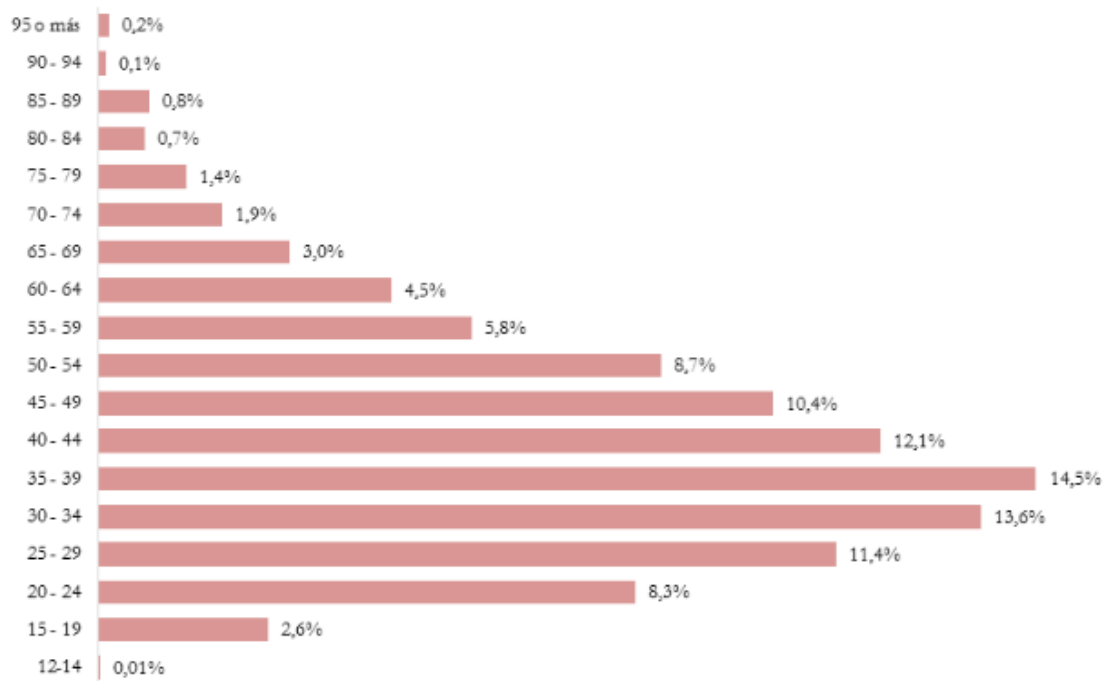
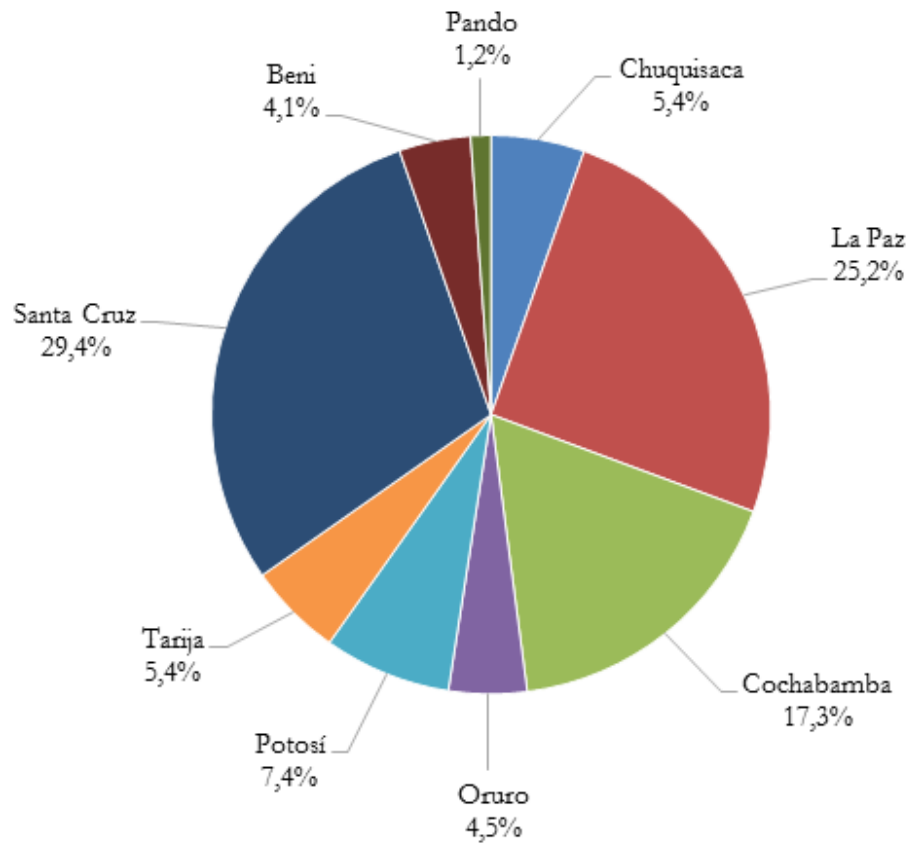




Gráfico N° 2

BOLIVIA: POBLACIÓN DE MUJERES QUE SON MADRES, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2017

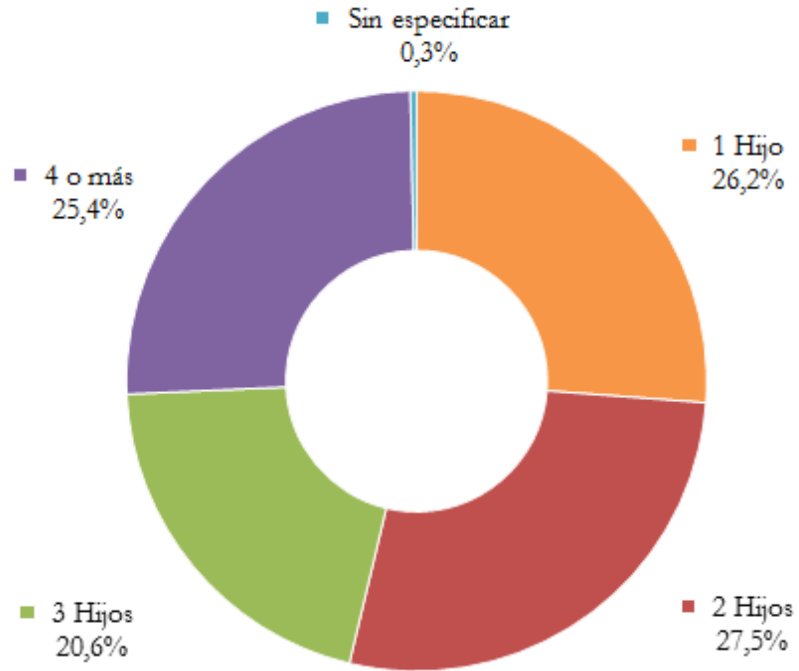


Fuente: Instituto Nacional de Estadística – Encuesta de Hogares 2017



Gráfico N° 3

BOLIVIA: POBLACIÓN DE MADRES, SEGÚN NÚMERO DE HIJOS, 2017



Fuente: Instituto Nacional de Estadística – Encuesta de Hogares 2017

Nota: Se consideran mujeres entre 13 y 50 años de edad.



Anexo 2

ENCUESTA

Lea y responda a las siguientes preguntas:

Edad

Menos de 25 años 25 – 35 años 36 – 45 años Más de 45 años

1. ¿A que macrodistrito pertenece su domicilio?

Cotahuma Max Paredes Centro Periférica

2. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

Bs. 1000 a Bs. 1500

Bs. 1500 a Bs. 2000

Bs. 2000 a Bs. 2500

Bs. 2500 a Bs. 3000

Más de Bs. 3000

3. ¿Cuántos hijo/as tiene en total?

R.-

4. ¿En qué rango de edad se encuentran sus hijos?

0 - 12 meses

1 - 5 años

6 - 12 años

5. ¿Actualmente alquila ropa para sus hijos cuando tienen eventos especiales?

Definitivamente No

Definitivamente Si

Quizás Si

6. ¿Con que frecuencia alquilaría prendas infantiles?

1 vez a la semana



- 1 vez al mes
- 2 veces por semana
- 2 veces al mes
- 3 veces a la semana
- 7. ¿Qué tipo de diseños y categorías de ropa le gustaría ver en un servicio de alquiler de ropa infantil?**
- Diseños casuales Diseños temáticos Estilos clásicos y elegantes
- 8. ¿Prefiere recibir conjuntos completos de ropa o piezas individuales para combinar?**
- Conjuntos Individuales Piezas individuales
- 9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el alquiler de una prenda?**
- Bs. 10 Bs. 15 Bs. 20 Bs. 25
- 10. ¿Qué modelo de pago preferiría para servicios de alquiler de ropa infantil?**
- Efectivo Pago con tarjeta/QR
- 11. ¿Prefiere la opción de recoger y devolver las prendas en puntos físicos o prefiere la entrega a domicilio?**
- En tienda Entrega a domicilio
- 12. ¿Qué tipo de promociones te gustaría recibir?**
- Cupones fechas festivas Descuento por membresía
- Paquetes especiales
- 13. ¿En qué tipo de medios o plataformas preferiría recibir información sobre servicios de alquiler de ropa infantil?**
- Redes Sociales Publicidad Impresa
- 14. Considerando diferentes opciones de atención al cliente, ¿cuál prefiere para obtener información sobre el servicio de Baby Kids?**



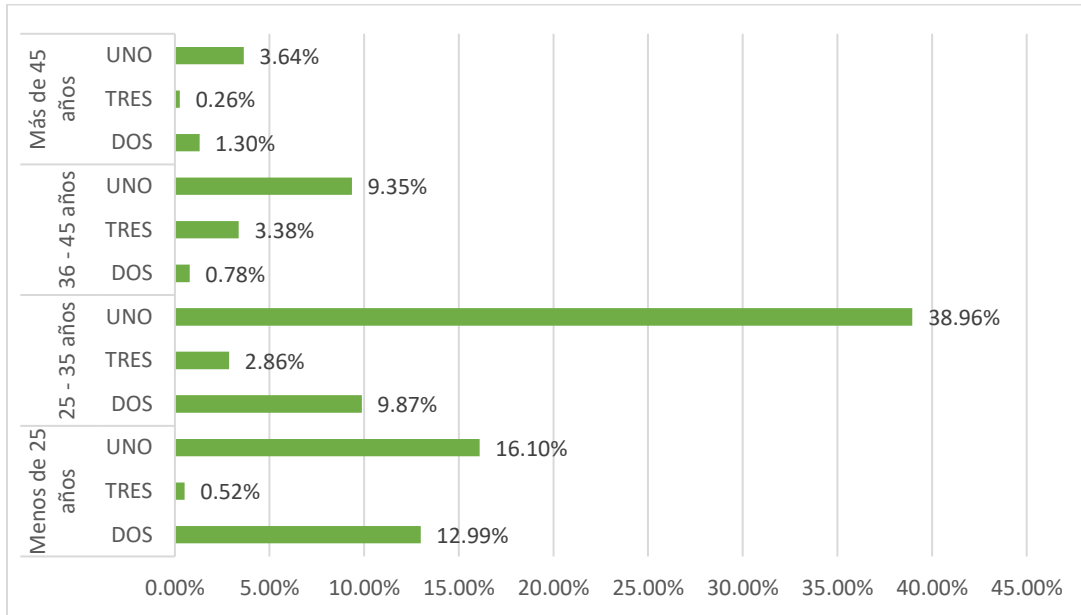
- Asesoramiento telefónico
- Atención a través de plataformas virtuales
- Atención personalizada en tienda física
- ¿Qué aspectos valora más en la atención al cliente?
- Amabilidad y trato cordial
- Pro actividad en la oferta de soluciones
- Rapidez y eficiencia en las respuestas



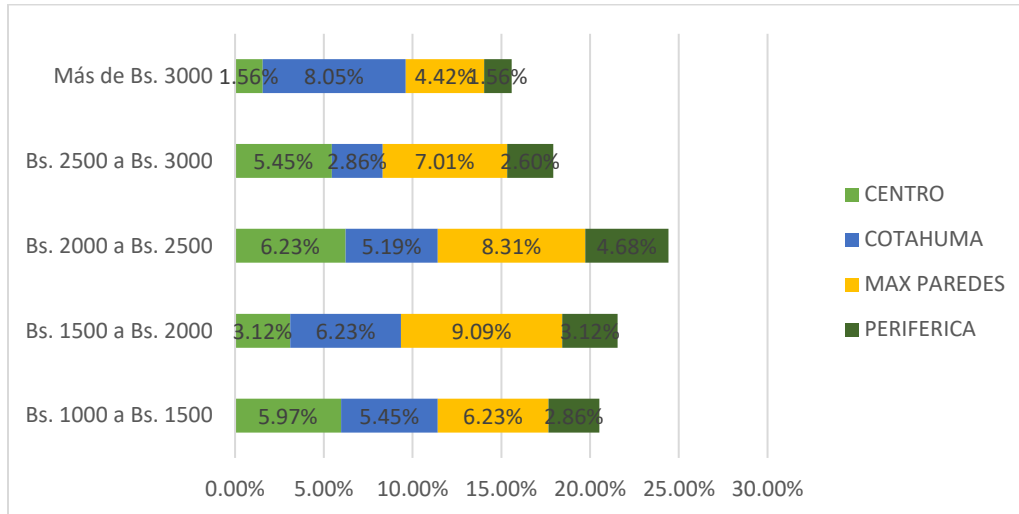
Anexo 3

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

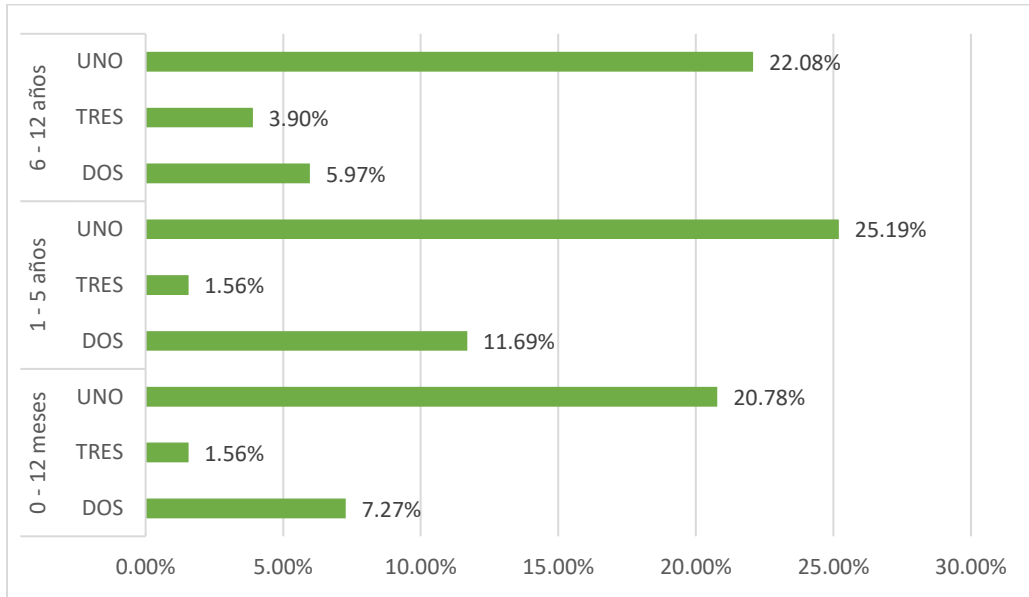
Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cuántos hijo/as tiene en total?
Menos de 25 años	29,61%
DOS	12,99%
TRES	0,52%
UNO	16,10%
25 - 35 años	51,69%
DOS	9,87%
TRES	2,86%
UNO	38,96%
36 - 45 años	13,51%
DOS	0,78%
TRES	3,38%
UNO	9,35%
Más de 45 años	5,19%
DOS	1,30%
TRES	0,26%
UNO	3,64%
Total general	100,00%



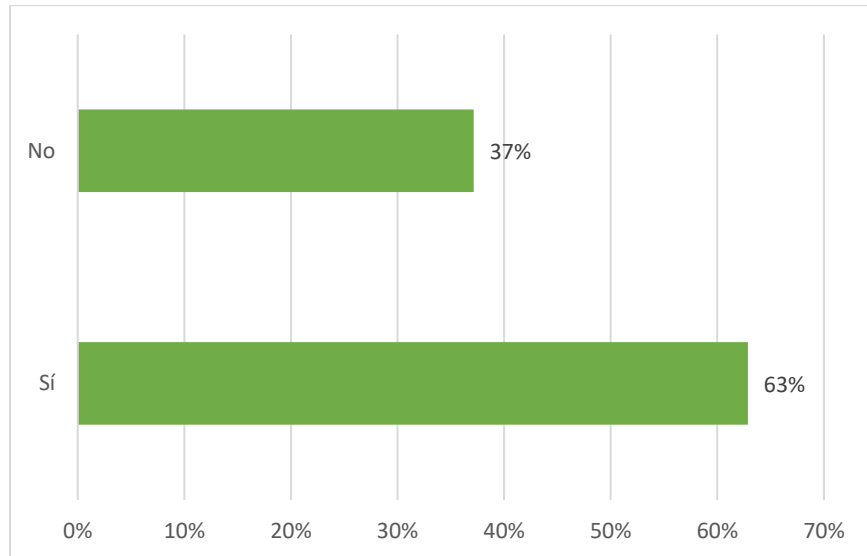
Cuenta de Nivel de Ingresos por Zona					
Etiquetas de fila	CENTRO	COTAHUMA	MAX PAREDES	PERIFÉRICA	Total general
Bs. 1000 a Bs. 1500	5,97%	5,45%	6,23%	2,86%	20,52%
Bs. 1500 a Bs. 2000	3,12%	6,23%	9,09%	3,12%	21,56%
Bs. 2000 a Bs. 2500	6,23%	5,19%	8,31%	4,68%	24,42%
Bs. 2500 a Bs. 3000	5,45%	2,86%	7,01%	2,60%	17,92%
Más de Bs. 3000	1,56%	8,05%	4,42%	1,56%	15,58%
Total general	22,34%	27,79%	35,06%	14,81%	100,00%



Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿En qué rango de edad se encuentran sus hijos?
0 - 12 meses	29,61%
DOS	7,27%
TRES	1,56%
UNO	20,78%
1 - 5 años	38,44%
DOS	11,69%
TRES	1,56%
UNO	25,19%
6 - 12 años	31,95%
DOS	5,97%
TRES	3,90%
UNO	22,08%
Total general	100,00%

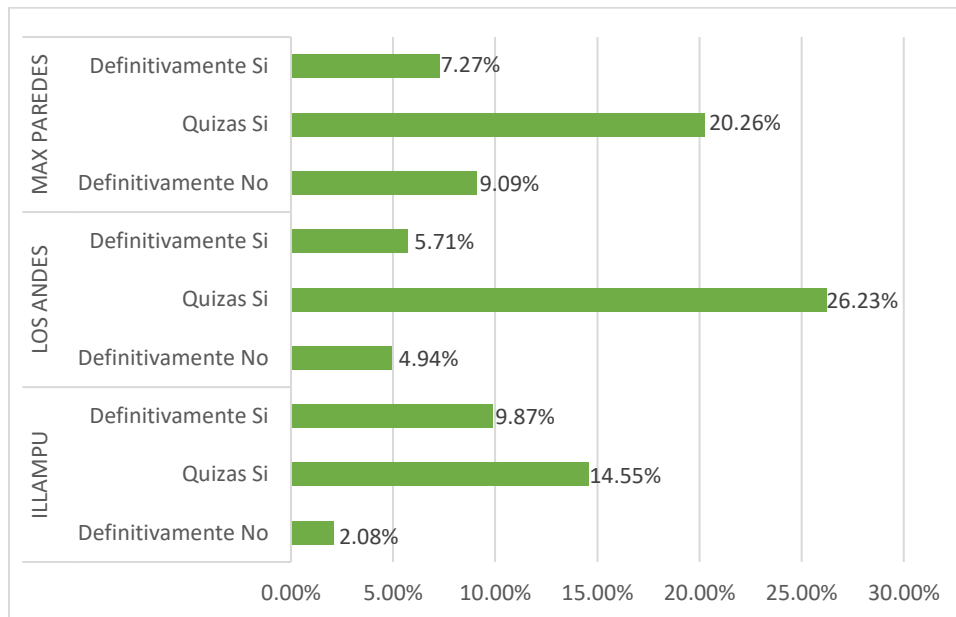


Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Actualmente alquila ropa para sus hijos cuando tienen eventos especiales como bodas, bautizos o fiestas importantes?
Sí	63%
No	37%
Total general	100%





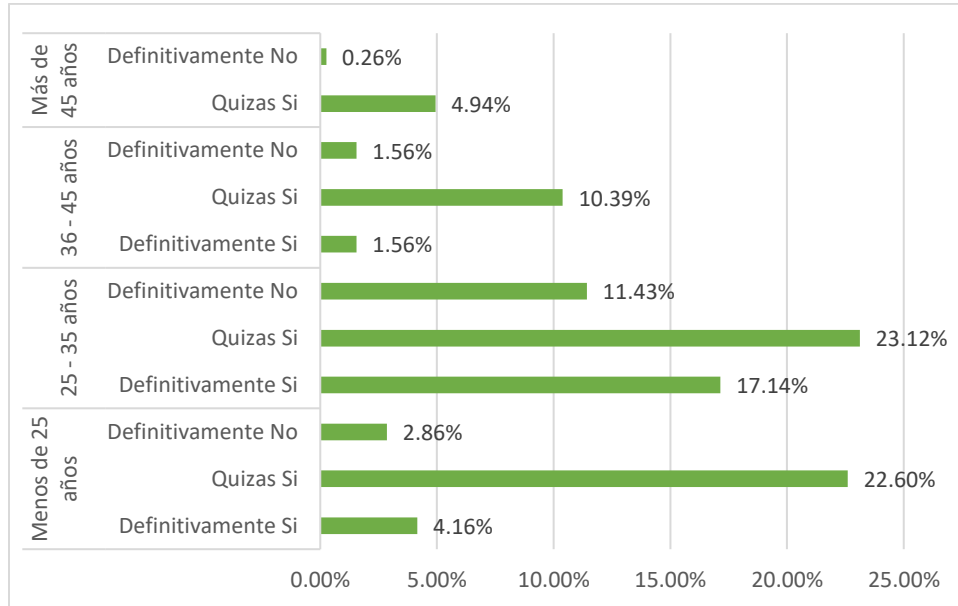
Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿Dónde alquila comúnmente ropa infantil?
ILLAMPU	26,49%
Definitivamente No	2,08%
Quizás Si	14,55%
Definitivamente Si	9,87%
LOS ANDES	36,88%
Definitivamente No	4,94%
Quizás Si	26,23%
Definitivamente Si	5,71%
MAX PAREDES	36,62%
Definitivamente No	9,09%
Quizás Si	20,26%
Definitivamente Si	7,27%
Total general	100,00%



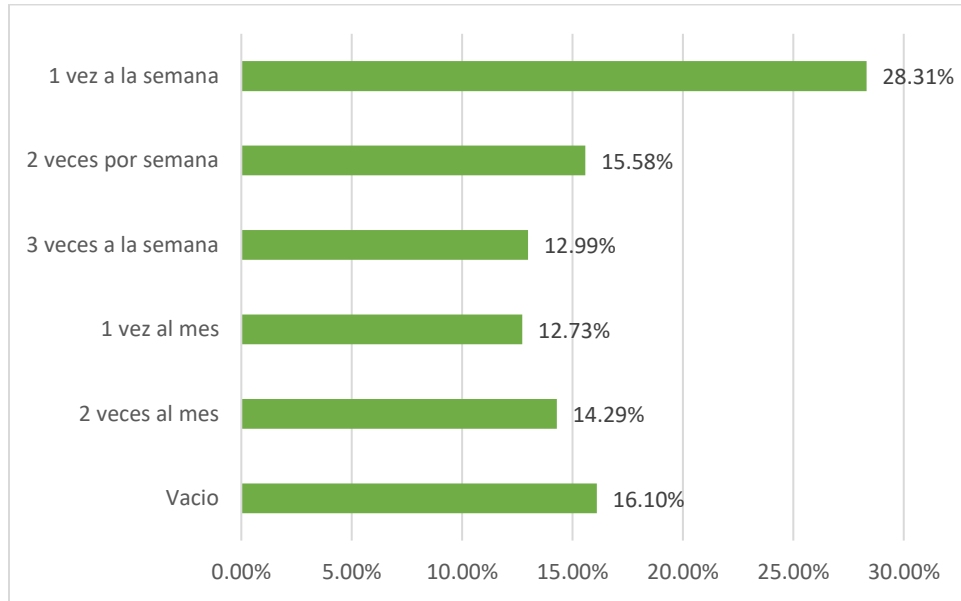
Etiquetas de fila	Cuenta de 5. Si tuviera la oportunidad de alquilar ropa infantil en una tienda en la que le ofrezcan prendas de calidad, variedad de estilos formales e informales, y con un excelente servicio, ¿Ud. alquilaría allí?
Menos de 25 años	29,61%
Definitivamente Si	4,16%
Quizás Si	22,60%
Definitivamente No	2,86%
25 - 35 años	51,69%
Definitivamente Si	17,14%
Quizás Si	23,12%
Definitivamente No	11,43%



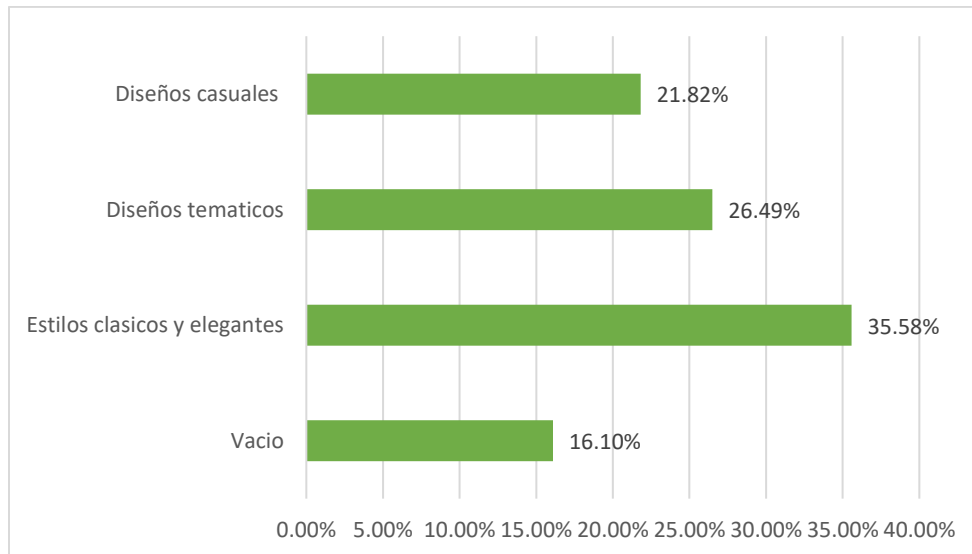
36 - 45 años	13,51%
Definitivamente Si	1,56%
Quizás Si	10,39%
Definitivamente No	1,56%
Más de 45 años	5,19%
Quizás Si	4,94%
Definitivamente No	0,26%
Total general	100,00%



Etiquetas de fila	Cuenta de 6. ¿Con que frecuencia alquilaría prendas infantiles?
Vacío	16,10%
2 veces al mes	14,29%
1 vez al mes	12,73%
3 veces a la semana	12,99%
2 veces por semana	15,58%
1 vez a la semana	28,31%
Total general	100,00%

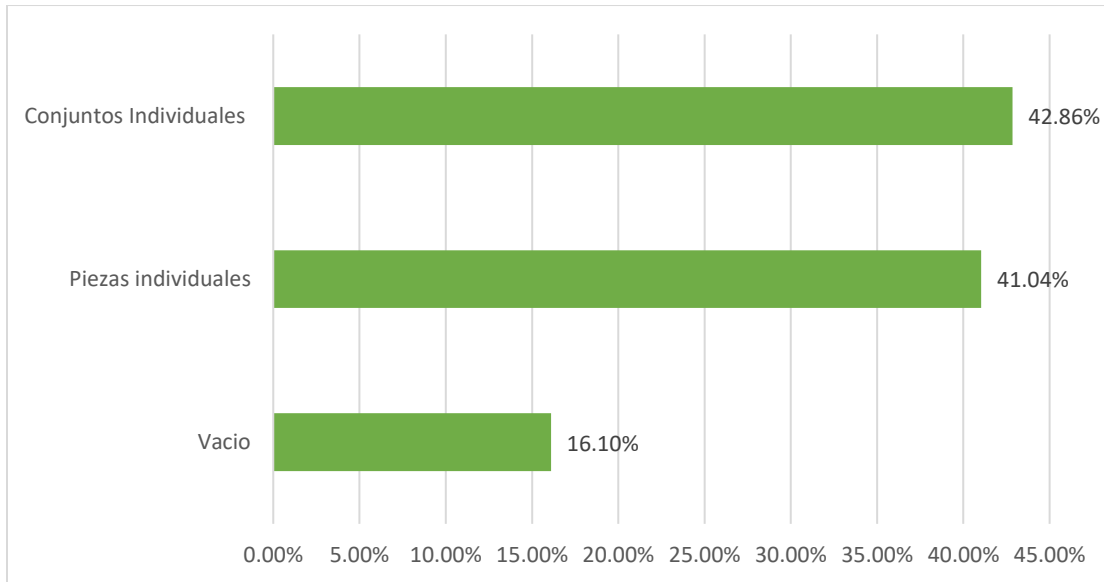


Cuenta de 7. ¿Qué tipo de diseños y categorías de ropa le gustaría ver en un servicio de alquiler de ropa infantil?	
Etiquetas de fila	
Vacio	16,10%
Estilos clásicos y elegantes	35,58%
Diseños temáticos	26,49%
Diseños casuales	21,82%
Total general	100,00%

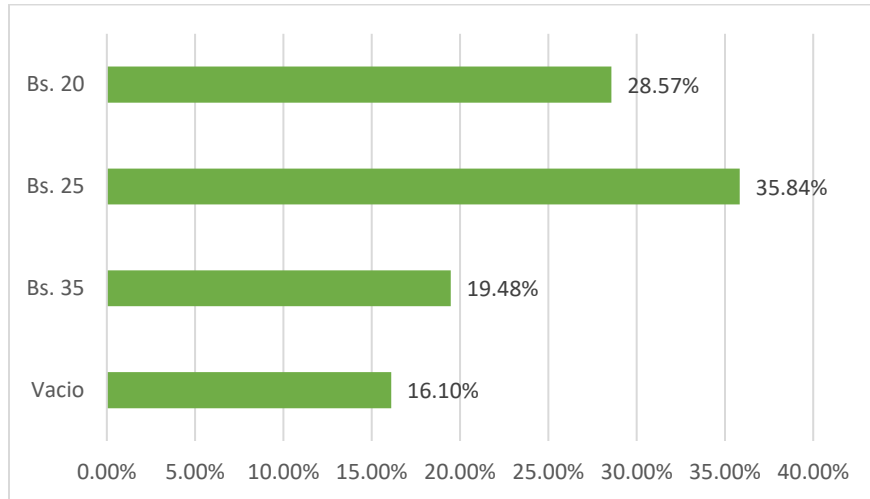




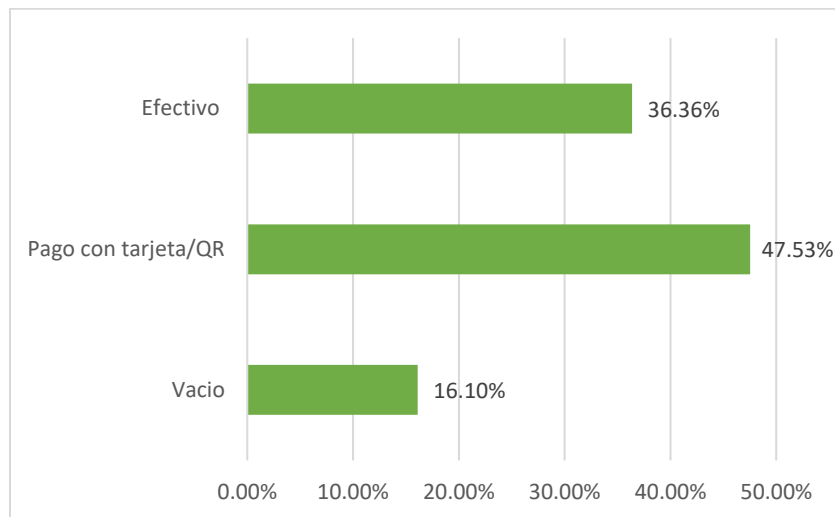
Cuenta de 8, ¿Prefiere recibir conjuntos completos de ropa o piezas individuales para combinar?	
Etiquetas de fila	
Vacío	16,10%
Piezas individuales	41,04%
Conjuntos Individuales	42,86%
Total general	100,00%



Cuenta de 9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el alquiler de una prenda?	
Etiquetas de fila	
Vacío	16,10%
Bs. 35	19,48%
Bs. 25	35,84%
Bs. 20	28,57%
Total general	100,00%



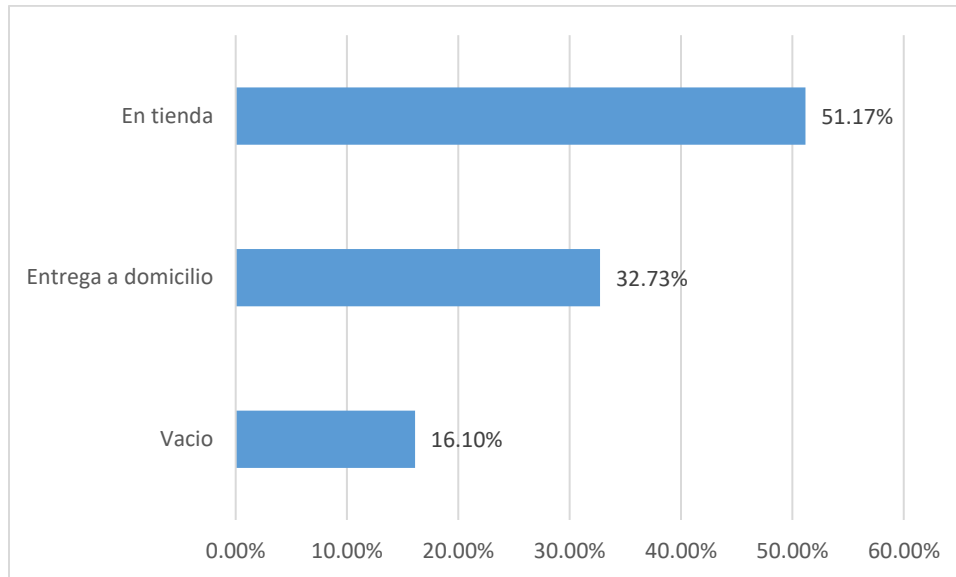
Etiquetas de fila	Cuenta de 10, ¿Qué modelo de pago preferiría para servicios de alquiler de ropa infantil?
Vacío	16,10%
Pago con tarjeta/QR	47,53%
Efectivo	36,36%
Total general	100,00%



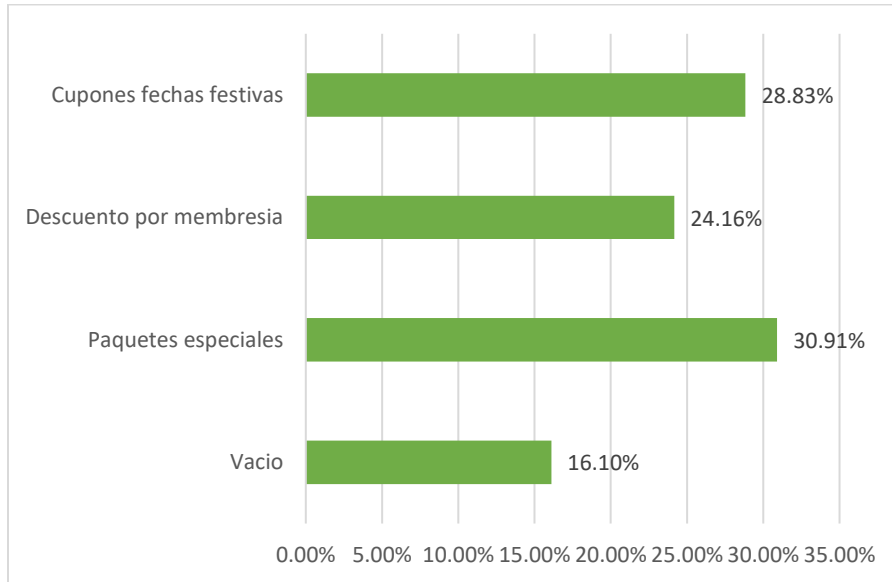
Etiquetas de fila	Cuenta de 11. ¿Prefiere la opción de recoger y devolver las prendas en puntos físicos o prefiere la entrega a domicilio?
Vacío	16,10%



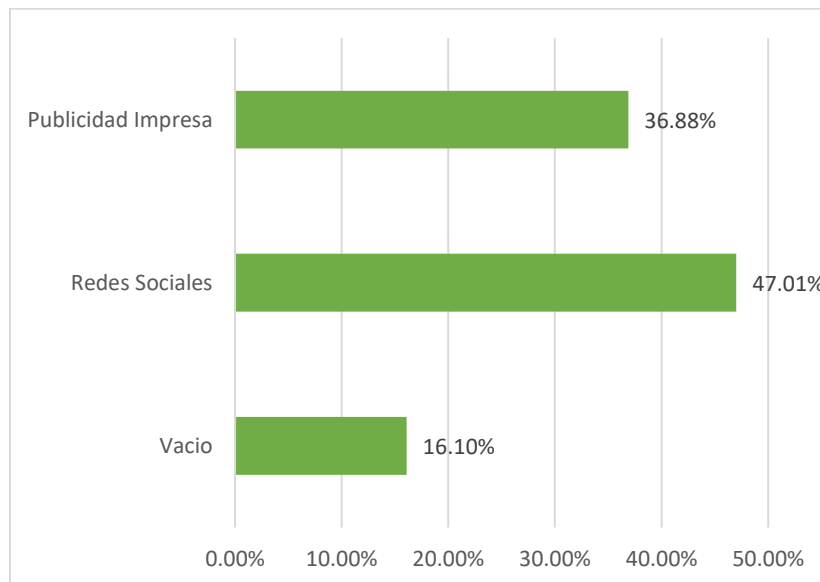
Entrega a domicilio	32,73%
En tienda	51,17%
Total general	100,00%



Etiquetas de fila	Cuenta de 12. ¿Qué tipo de promociones te gustaría recibir?
Vacio	16,10%
Paquetes especiales	30,91%
Descuento por membresía	24,16%
Cupones fechas festivas	28,83%
Total general	100,00%

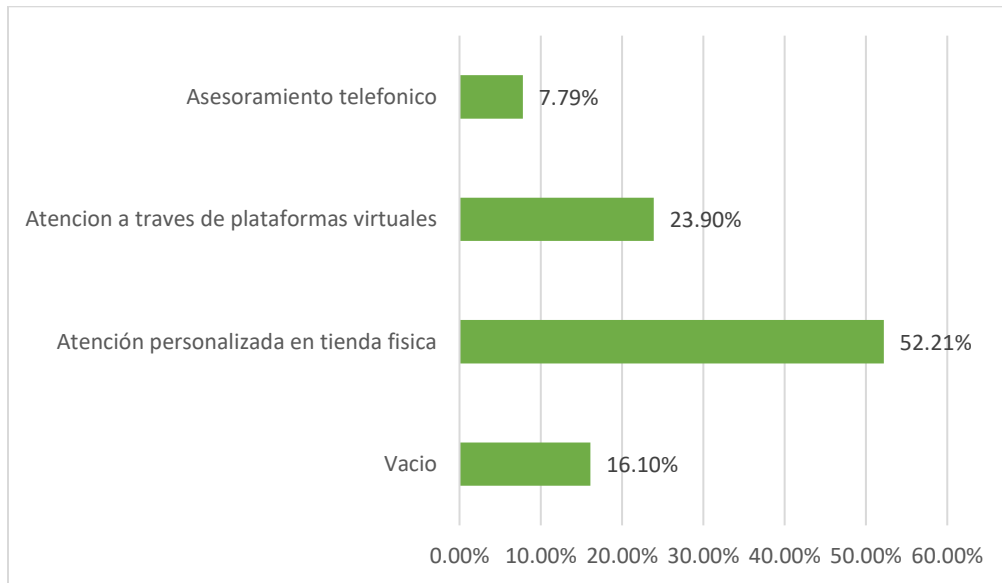


Cuenta de 13. ¿En qué tipo de medios o plataformas preferiría recibir información sobre servicios de alquiler de ropa infantil?	
Etiquetas de fila	
Vacío	16,10%
Redes Sociales	47,01%
Publicidad Impresa	36,88%
Total general	100,00%

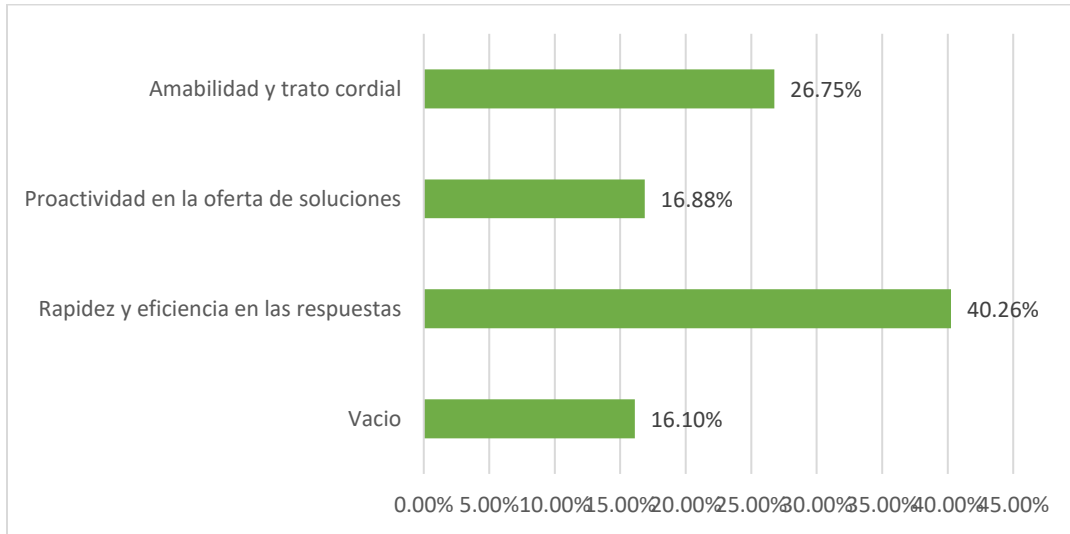




Cuenta de 14. Considerando diferentes opciones de atención al cliente, ¿cuál prefiere para obtener información sobre el servicio de Baby Kids?	
Etiquetas de fila	
Vacío	16,10%
Atención personalizada en tienda física	52,21%
Atención a través de plataformas virtuales	23,90%
Asesoramiento telefónico	7,79%
Total general	100,00%



Cuenta de 15. ¿Qué aspectos valora más en la atención al cliente?	
Etiquetas de fila	
Vacío	16,10%
Rapidez y eficiencia en las respuestas	40,26%
Pro actividad en la oferta de soluciones	16,88%
Amabilidad y trato cordial	26,75%
Total general	100,00%





Anexo 4

DETALLE DE PRENDAS		
ITEM	IMAGEN	PRECIO
Enterizos		Bs. 42.-
Bodys de bebé		Bs. 17.-



Faldones de bebé		Bs. 39.-
Petos para bebé		Bs. 73.-
Buzos para bebé		Bs. 33.-



Pepeles de bebé		Bs. 188.-
Mamelucos de lana		Bs. 112.-
Mamelucos para bebé		Bs 104.-



Camisetas		Bs. 22.-
Trajes		Bs. 278.-
Faldas		Bs. 70.-



Chamarras	<p>Más vendido en Chamarras de P...</p> 	Bs. 121.-
Chompas de lana		Bs. 94.-
Vestidos		Bs. 41.-



Blusas		Bs. 40.-
Chaquetas		Bs. 139.-
Cárdigan		Bs. 139.-
Bomber		Bs. 209.-



Abrigos		Bs. 139.-
Gabardinas		Bs. 179.-
Pantalones		Bs. 81.-



Vestidos		Bs. 139.-
Jean		Bs. 137.-
Chompas de hilo		Bs. 208.-



BIBLIOGRAFÍA

Agencia EFE S.A. (29 de Agosto de 2023). *El Banco Central de Bolivia dice que la demanda de dólares volvió a nivel previo a escasez*. Obtenido de https://www.swissinfo.ch/spa/bolivia-econom%ADa_el-banco-central-de-bolivia-dice-que-la-demanda-de-d%C3%B3lares-volvi%C3%B3-a-nivel-previo-a-escasez/48771308

Banco Industrial. (04 de Mayo de 2023). *El impacto del cambio tecnológico en la sociedad*. Obtenido de <https://blog.corporacionbi.com/productos-servicios/el-impacto-del-cambio-tecnologico-en-la-sociedad#:~:text=La%20tecnolog%ADa%20ha%20tenido%20un,de%20esta%20para%20muchas%20personas>.

Bolivia Emprende. (07 de Mayo de 2023). *Guía de registro de empresas a la Gestora*. Obtenido de <https://boliviaemprende.com/guias/guia-de-registro-de-empresas-las-afps>

CEPAL. (2022). *Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas*. Obtenido de <https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/dashboard.html>

Da Silva, D. (29 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/desarrollo-de-mercado/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20quien%20es,satisfaga%20esta%20necesidad%20o%20deseo%E2%80%9D>.

Editorial Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/layout/>

Eigler, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción del Marketing de Servicios*. España: MCGRAW-HILL.

Electrolux. (12 de Septiembre de 2022). *39.000 toneladas de ropa son desechadas cada año en todo el mundo: ¿qué podemos hacer?* Obtenido de <https://hipertextual.com/2022/09/ropa-desechada-ano>



EMR Analysis. (25 de Junio de 2022). *Perspectiva del mercado Latinoamericano de ropa para niños*. Obtenido de <https://www.informesdeexpertos.com/informes/mercado-latinoamericano-de-ropa-para-ninos>

Hernández, S., R., F. C., & Baptista, B. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

INE. (27 de Mayo de 2018). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de <https://www.ine.gob.bo/index.php/bolivia-tiene-23-millones-de-madres/>

INE. (16 de Agosto de 2023). *La Economía de Bolivia creció en 2.28% de enero a marzo de 2023*. Obtenido de <https://www.ine.gob.bo/index.php/la-economia-de-bolivia-crecio-en-228-de-enero-a-marzo-de-2023/>

Koontz, H. (1991). *Estrategia Planificación y Control*. Mexico: Mc Wraw-Hill.

La Razón. (1 de Noviembre de 2023). *Montenegro garantiza estabilidad y dice que se hará todos los esfuerzos para llegar al 4,86% de crecimiento en 2023*. Obtenido de <https://www.la-razon.com/economia/2023/06/13/economia-garantiza-estabilidad-y-dice-que-se-hara-todos-los-esfuerzos-para-llegar-al-4-86-de-crecimiento-en-2023/>

La Razón. (18 de Junio de 2024). A abril, SIN recauda en el mercado interno Bs. 13.031 millones. La Paz, Bolivia.

Lenis, A. (2022). *Competencia directa e indirecta: definición, diferencias y ejemplos*. Obtenido de [blog.hubspot.es: https://blog.hubspot.es/marketing/competencia-directa-indirecta](https://blog.hubspot.es/marketing/competencia-directa-indirecta)

Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson Educación.

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (18 de Diciembre de 2022). *Bitácora Económica*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.economiayfinanzas.gob.bo/sites/default/files/2023-08/Bitacora%2018.pdf](https://www.economiayfinanzas.gob.bo/sites/default/files/2023-08/Bitacora%2018.pdf)



- Pecanha, V. (2 de Agosto de 2021). *Blog Rockcontent*. Obtenido de Participacion de mercado: <https://rockcontent.com/es/blog/participacion-de-mercado/>
- Peiró, R. (22 de Enero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-vida-del-producto.html>
- PLANNER. (02 de Febrero de 2020). *Plan de Negocion Perú*. Obtenido de Mercado potencial, disponible, efectivo y objetivo: <https://plandenegociosperu.com/mercado-potencial-disponible-efectivo-y-objetivo/>
- Prom Perú. (02 de Enero de 2021). Bolivia: Destino en crecimiento de ropa para bebés. *Alto índice de crecimiento demográfico y poder adquisitivo incrementarán la demanda en ek rubro*.
- RAE. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*, Vigésimotercera. Obtenido de <https://dle.rae.es/competencia>
- Riveros, A. (23 de Diciembre de 2020). *EALDE BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de <https://www.ealde.es/definicion-estrategia-empresarial/>
- Sánchez, J. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/barreras-de-salida.html>
- Sanz, M. J. (2015). *Introduccion a la investigacion de mercados*. Esic .
- SEPREC. (01 de Abril de 2022). *Servicio Plurinacional de Registro de Comercio*. Recuperado el 11 de NOVIEMBRE de 2023, de <https://www.seprec.gob.bo/index.php/tramite2/#:~:text=La%20sociedad%20de%20responsabilidad%20limitada,%2C%20la%20palabra%20%C2%ABLi%20mitada%C2%BB%20o>
- Seremos Occident. (6 de Julio de 2023). *Plus Ultra Seguros*. Obtenido de <https://www.plusultra.es/canal/autonomos-pymes/post/mercado-potencial-y-mercado-objetivo#:~:text=En%20resumen%2C%20la%20gran%20diferencia,y%20se%20guramente%20lo%20seguir%C3%A1n%20haciendo>.



Thompson, I. (2005). *La Segmentación del Mercado*. Obtenido de www.promonegocios.net:
[https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm#:~:text=No%20cabe%20duda%2C%20de%20que,sus%20esfuerzos%20y%20recursos%20\(de](https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm#:~:text=No%20cabe%20duda%2C%20de%20que,sus%20esfuerzos%20y%20recursos%20(de)