

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA PUESTA EN OPERACIÓN DE UNA  
GUARDERÍA INFANTIL EN LA CIUDAD DE SAN ISIDRO DE EL GENERAL.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN GESTIÓN FINANCIERA**

**Enrique Barboza Jiménez.**

**Melissa Mora Bonilla.**

**Sede Región Brunca**

**Pérez Zeledón, 2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES  
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**Informe Final del Proyecto de Graduación, sometido a consideración del tribunal  
examinador como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en  
Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera**

**Tema:**

**Estudio de factibilidad para la puesta en operación de una guardería infantil en la  
ciudad de San Isidro de El General.**

**Enrique Barboza Jiménez.**

**Melissa Mora Bonilla.**

**Director de Seminario**

**Msc. Melvin Bermúdez Elizondo**

**Sede Región Brunca**

**Pérez Zeledón, 2013**

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	II
HOJA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN APLICADA .....	iii
RESUMEN .....	iv
LISTA DE TABLAS .....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	viii
LISTA DE IMÁGENES .....	ix
LISTA DE APÉNDICES .....	ix
LISTA DE ACRÓNIMOS .....	x
CAPÍTULO I.....	3
CAPÍTULO I.....	4
1.1. Introducción del tema .....	4
1.2 Justificación .....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	8
1.3.1 Objetivo general .....	8
1.3.2 Objetivos específicos .....	8
1.4. Formulación del problema.....	8
1.4.1 Sistematización del problema.....	8
1.5. Modelo de análisis.....	9
1.5.1 Definición conceptual de la variable segmento de mercado. ....	9
1.5. 2 Definición conceptual de la variable elementos técnicos del proyecto.....	11
1.5.3 Definición conceptual de la variable normativa para centros de cuidado infantil. ....	12
1.5.4 Definición conceptual de la variable financiera. ....	13
1.5.5 Relaciones e interrelaciones. ....	15
1.6 Delimitación temporal, espacial e institucional.....	17
1.7 Limitaciones .....	17
CAPÍTULO II.....	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Generalidades del cantón de Pérez Zeledón .....	19
2.2 Concepto de CEN-CINAI.....	25
2.3 Concepto de hogar comunitario.....	25
2.4 Concepto de guardería.....	26
2.4.1 Servicios que ofrece una guardería.....	26
2.4.2 Como funciona una guardería .....	28
2.5 Concepto de estudio de factibilidad .....	29
2.5.1 Estudio de mercado. ....	31
2.5.2 Estudio técnico. ....	33
2.5.3 Estudio organizacional .....	35
2.5.4 Estudio legal. ....	35
2.5.5 Estudio financiero.....	36
CAPÍTULO III .....	39
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	40
3.1 Tipo de investigación. ....	40
3.2 Fuentes de información .....	42

3.3 Población y muestra .....	44
3.4 Recopilación de la información.....	46
CAPÍTULO IV .....	47
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	48
4.1 Estudio de mercado .....	48
4.1.1 Análisis del servicio .....	48
4.1.2 Características.....	48
4.1.3 Clasificación .....	49
4.1.4 Usuarios o clientes.....	50
4.1.5 Caracterización de los usuarios del servicio.....	52
4.1.6 Tipo de demanda .....	54
4.1.7 Análisis de la oferta .....	57
4.1.8 Confrontar la demanda y la oferta .....	59
4.1.9 Demanda insatisfecha.....	60
4.1.10 Participación en el mercado.....	62
4.1.11 Comercialización del servicio .....	62
4.1.12 Análisis del precio .....	64
4.1.13 Definición del precio del servicio.....	66
4.2 Estudio técnico .....	66
4.2.1 Aspectos técnicos .....	66
4.2.2 Localización.....	70
4.2.3 Distribución interna del local .....	72
4.2.4 Tecnología .....	73
4.2.5 Capacidad actual.....	73
4.2.6 Materia prima y principales insumos.....	73
4.2.7 Precios .....	74
4.2.8 Proveedores y su ubicación geográfica .....	77
4.3 Estudio administrativo-organizacional .....	78
4.3.1 Estructura organizativa.....	78
4.3.2 Organización para la ejecución de la inversión.....	80
4.3.3 Capacitación y puesta en marcha.....	80
4.3.4 Procedimientos administrativos de gestión operativa. ....	81
4.3.5 Procedimientos administrativos para contratación de personal.....	81
4.3.5.1 Proceso de contratación .....	81
4.3.5.2 Requisitos para ser contratado.....	82
4.3.6 Evaluación del desempeño .....	82
4.3.7 Salarios .....	83
4.5 Estudio financiero.....	87
4.5.1 Definición del periodo de estudio del proyecto.....	87
4.5.2 Cálculo de la inversión .....	87
4.5.3 Definición de los costos de operación.....	87
4.5.4 Determinación de los ingresos.....	89
4.5.5 Flujo de caja .....	90
4.5.6 Análisis de sensibilidad .....	93
CAPÍTULO V .....	95

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	96
5.1 Conclusiones del estudio de mercado.....	96
5.2 Conclusiones del estudio técnico.....	97
5.3 Conclusiones del estudio administrativo-organizacional .....	98
5.4 Conclusiones del estudio legal .....	99
5.5 Conclusiones del estudio financiero .....	100
5.6 Recomendaciones .....	101
BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	102
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	104
APÉNDICE .....	105

## DEDICATORIA

“A Dios, que me ha dado la capacidad y la fuerza para realizar este trabajo; a mis padres por su apoyo incondicional; ellos son mi motor y soporte, gracias a sus esfuerzos soy una persona con valores positivos, semejantes a los suyos. ”

**Melissa M. B.**

“A mis padres por haberme inculcado valores que sin duda alguna fueron determinantes para salir adelante en este nuevo proyecto de vida; a mi esposa e hijo por haberme dado el impulso que necesitaba para retomar mis estudios y concluir un capítulo fundamental en mi historia de vida.”

**Enrique B. J.**

## **AGRADECIMIENTO**

“Gracias infinitas a Dios por la oportunidad que me ha dado de concluir mis estudios y de realizar este trabajo cerrando una etapa más en la vida; a mis padres por su amor y apoyo; feliz de cumplir un sueño.”

**Melissa M. B.**

“A Dios, por ser mi guía y haberme dado la fortaleza necesaria, en los momentos de flaqueza, para superarlos, y permitirme ver la realidad de un sueño, que hoy se concreta, para el bien de mi vida.”

**Enrique B. J.**

# HOJA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Estudio de factibilidad para la puesta en operación de una guardería infantil en la ciudad de  
San Isidro de El General.

Enrique Barboza Jiménez

Melissa Mora Bonilla

APROBADO POR:

DIRECTOR TRABAJO FINAL  
DE GRADUACIÓN \_\_\_\_\_

Msc. Melvin Bermúdez Elizondo

LECTOR \_\_\_\_\_

Lic. Mauricio Díaz Leiva

LECTOR \_\_\_\_\_

Msc. Mariela Viquez Ramírez

DECANO \_\_\_\_\_

Msc. Geovanni Jiménez Núñez

REPRESENTANTE  
UNIDAD ACADÉMICA \_\_\_\_\_

Msc. José Luis Díaz Naranjo

## RESUMEN

El presente documento contiene toda la información correspondiente a un estudio de factibilidad y viabilidad sobre la instalación de una guardería infantil en San Isidro de El General, pues se observa, en la sociedad generaleña actual, la necesidad de contar con diversas opciones de centros de cuidado, que satisfagan las necesidades que tienen los y las cabezas de hogar, de encontrar lugares seguros, accesibles en cuanto a precio y horarios, que funcionen como alternativa para dejar a sus niños y niñas, durante su ausencia en casa, justificada por sus diversas ocupaciones, trabajo, estudio, u otras, que provoca la evolución natural de la familia; específicamente en la composición y en los roles de los miembros del núcleo familiar, que tal y como se menciona en el desarrollo del trabajo, ha superado la imagen del padre como único proveedor y soporte para la economía del hogar, para mostrar un modelo donde ambos progenitores trabajan. Debe tomarse en cuenta, además, la situación donde sólo existe una figura paterna o una materna, responsable de la economía del hogar. Este modelo ofrece una opción para el cuidado de niños y niñas, que no califican en los perfiles establecidos para la estancia de ambos en el sistema de los Centros Infantiles de Atención Integral, en adelante, CEN CINAI y Hogares Comunitarios.

Para ello, el estudio se distribuirá a lo largo de cinco capítulos: una introducción al tema, un marco teórico, la metodología de la investigación, análisis de la información y por último las respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo uno se desarrolla todo un contexto histórico, que comprenderá la parte socioeconómica actual de las familias, la cual dará un planteamiento del problema de donde se derivan los respectivos objetivos y variables que marcan el argumento de la investigación.

El capítulo dos por su parte desarrolla el marco teórico de la investigación, así como algunas generalidades del cantón donde se tocan temas como características de la población y sus estadísticas, además de servicios similares que se ofrecen en el mercado y los grupos poblacionales a que estos van dirigidos. Se concluye con todas aquellas disposiciones que se deben abordar para una guardería infantil y con la respectiva definición de estudio de factibilidad y sus componentes.

Por su parte el capítulo tres comprende la parte de la metodología de investigación donde se define el tipo, las fuentes, los sujetos, la población, por consiguiente la muestra y las técnicas e instrumentos que se utilizan para la recopilación de los datos.

El capítulo cuatro contempla todo el análisis de la información de campo así como el desarrollo detallado de cada uno de los estudios técnico, legal, financiero, de mercado y organizacional propuesto.

Por último este documento se completa con el capítulo cinco, que recoge las respectivas conclusiones y recomendaciones acerca de la viabilidad y la factibilidad del establecimiento de la guardería infantil, basadas en los resultados obtenidos en la investigación de campo.

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Total de nacimientos en los distritos San Isidro de El General y Daniel Flores del cantón Pérez Zeledón en números absolutos y relativos (años 2007 al 2012).	7
2	Relaciones e interrelaciones de objetivos y variables para la investigación en curso.	15
3	Total de patentes por distrito, inscritas en el cantón de Pérez Zeledón 2012.	22
4	Población atendida según horario de los CEN-CINAI en Pérez Zeledón.	50
5	Total de personas encuestadas, según su estado civil, año 2012.	51
6	Cantidad de niños, según edad posibles usuarios de la Guardería Infantil en San Isidro de El General, 2012.	52
7	Edad a partir de la cual los padres estarían dispuestos a dejar a los niños en la guardería.	53
8	Total de hogares por condición de jefatura del hogar.	55
9	Adolescentes parturientas según el distrito de residencia y año de ocurrencia Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla Periodo 2005-2012.	56
10	Disposición de los padres de dejar los niños en una guardería.	59
11	Ingreso familiar promedio.	60
12	Los encuestados tienen hijos pequeños.	61
13	Medio de comunicación por medio del cual los encuestados se dan cuenta de un nuevo	63

	servicio en la zona.	
14	Horarios que estarían dispuestos a utilizar los padres de familia.	64
15	Precios por hora definidos por los clientes.	65
16	Ubicación de la guardería, dividido por sectores.	71
17	Materiales e insumos mínimos para una guardería infantil, según observación de guarderías visitadas en Pérez Zeledón, 2012.	74
18	Costos de remodelación para una guardería infantil.	75
19	Precios materiales de oficina.	75
20	Precios equipo y accesorios de cocina.	76
21	Precios materiales de limpieza.	76
22	Precios materiales para la guardería.	77
23	Detalle de salario gerente.	83
24	Detalle de salario asistente administrativa.	83
25	Detalle de salario niñeras.	83
26	Detalle de salario encargada de limpieza.	84
27	Detalle de inversión inicial.	87
28	Detalle de salarios por año, en millones de colones.	88
29	Resumen de gastos mensuales.	88
30	Proyección de gastos anuales, expresados en millones de colones.	89
31	Proyección de ingresos anuales, según el horario, expresado en millones de colones.	90
32	Flujo de caja proyectado.	92
33	Análisis de sensibilidad.	94

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Total de personas encuestadas, según su estado civil, año 2012.	51
2	Cantidad de niños, según edad posibles usuarios de la Guardería Infantil en San Isidro de El General, 2012.	52
3	Edad a partir de la cual los padres estarían dispuestos a dejar a los niños en la guardería.	53
4	Disposición de los padres para dejar los niños en una guardería.	60
5	Ingreso familiar promedio.	61
6	Los encuestados tienen hijos pequeños.	61
7	Medio de comunicación por medio del cual los encuestados se dan cuenta de un nuevo servicio en la zona.	63
8	Horarios que estarían dispuestos a utilizar los padres de familia.	65
9	Precios por hora definidos por los clientes.	66
10	Ubicación de la guardería, dividido por sectores.	71

## LISTA DE IMÁGENES

<b>Imagen No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Mapa Pérez Zeledón, división distrital.	21
2	Comparación de indicadores de pobreza en hogares de la Región Brunca vs. el resto del país	23
3	Distribución de la guardería.	72
4	Organización de la guardería.	79

## LISTA DE APÉNDICES

<b>Apéndice No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Ley No.7600, Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (29 de Mayo de 1996).	105
2	Instrumento 2.	110
3	Población de 15 años y más por condición de actividad, según provincia, cantón y distrito.	110
4	Cuestionario.	111
5	Panfleto.	113
6	Cuadro con tasas de depósito a plazo, consultadas a las distintas entidades financieras.	113
7	Derechos y deberes de padres de familia y colaboradores.	114

## LISTA DE ACRÓNIMOS

<b>Acrónimo</b>	<b>Significado</b>
CEN CINAI	Centros Infantiles de Atención Integral.
CECUDI	Centros de Cuido Diurnos.
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos.
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda.
PANI	Patronato Nacional de la Infancia.
VAN	Valor Actual Neto.
TIR	Tasa Interna de Retorno.
Km	Kilómetros.
Msnm	Metros sobre el nivel del mar.

# CAPÍTULO I

# CAPÍTULO I

En el presente capítulo se desarrollan aspectos importantes tales como el contexto económico social sobre el cual se basa la investigación, la definición del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, sus respectivas variables, así como también la delimitación temporal y limitaciones del estudio.

## 1.1. Introducción del tema

Con el paso del tiempo, los habitantes de Costa Rica experimentaron cambios sustanciales en la economía del hogar, que justifican modificaciones de comportamiento cultural en la dinámica interna del núcleo familiar, para así trascender la vivencia del "patriarcalismo", como única fuente proveedora del sustento, según Sandí (2000) (pág. 25) "...esto a través de cambios culturales y religiosos que inciden en los comportamientos y los roles que desempeñan los individuos", a una nueva célula familiar compuesta por padre y madre proveedores, o en su contraparte, un solo miembro, jefe de hogar, el cual está destinado a unificar las funciones familiares. Es decir, ser padre y madre o viceversa, para lograr cumplir con la responsabilidad familiar.

Otro aspecto que modifica el sistema de vida tradicional es el cambio cultural, pues la sociedad ha logrado asimilar a la mujer como figura, con un nivel económico-social semejante al hombre, por medio de legislación y programas de promoción para la igualdad de género, así como por la evolución misma de la mujer, con respecto a su desempeño en la sociedad en los distintos planos: laboral, social, político y educativo.

Es por medio de este cambio que los padres y las madres se ven en la necesidad de recurrir a las alternativas del mercado, para solucionar el problema del cuidado de sus niños y niñas, en un ambiente de confianza y seguridad. La contratación de servicios domésticos no parece ser la opción viable, pues se debe cancelar un salario mínimo de ley, además de un rubro correspondiente a dietas y el Seguro Social. Por lo tanto, se puede estimar un costo promedio de ₡228.057,56 más el 24% por concepto de cargas sociales, mientras una guardería infantil brinda el servicio por una mensualidad menor al costo de la niñera o la servidora doméstica.

Es por lo anterior que se realiza el presente estudio, con el fin de investigar las variables segmento de mercado, elementos técnicos del proyecto, normativa para centros de cuidado infantil y los aspectos financieros que fundamenten las decisiones sobre la factibilidad y la

viabilidad de una posible implementación de un nuevo servicio de guardería infantil en San Isidro de El General.

## **1.2 Justificación**

Ante los cambios socio-educativos y culturales, propios de una sociedad del siglo XXI, la participación activa de la mujer en el mercado laboral, que la convierten en generadora de ingresos o jefa de hogar, o corresponsable de la economía hogareña, surgen nuevos problemas por resolver en el nivel familiar, tales como: ¿Qué hacer con los niños? ¿Dónde o con quién dejarlos para poder salir a trabajar?, de tal forma que se asegure el crecimiento integral y saludable de la familia, aún con ausencia física de sus padres, en el horario que cumplan una jornada laboral.

Para lograr una respuesta de solución a la problemática planteada, se propuso realizar una investigación basada en variables como el segmento de mercado posiblemente interesado en llevar a sus hijos o hijas a una guardería infantil, elementos técnicos necesarios de considerar para el establecimiento de un proyecto de esta naturaleza, la normativa vigente para centros de cuidado infantil y los aspectos financieros necesarios para tener éxito en una empresa de este tipo.

Considerando la propuesta de variables y la indagación de fuentes secundarias existentes, se analizaron datos sobre: cantidad de nacimientos ocurridos entre los años 2007 al 2010 en San Isidro de El General y Daniel Flores, por ser los distritos donde se concentra el 59.79% del total de población del cantón. En dichos distritos, se concentra también la mayor cantidad de natalicios del cantón de Pérez Zeledón, con un crecimiento promedio anual de 1,403.5 niños, cifras que podrían mantenerse, y servir de referente para constituir la población por atender, pues las edades de estos nacimientos al día de hoy oscilan entre los seis meses y los cinco años. También se obtuvo otro dato poblacional importante de la provincia de San José, que refleja un promedio de 6304 nacimientos en hogares con madres jefas de hogar al año. Las comunidades citadas arriba no escapan al fenómeno de la provincia.

En relación con datos estadísticos del cantón de Pérez Zeledón, se obtuvo que la población es de 135.429 habitantes para el 2011, cifra proyectada según el Instituto Nacional de Estadística y Censos, en adelante el INEC, a través del Censo Nacional de Población y Vivienda (2011),

lo que denota ser una zona densa en población. Asimismo, según datos suministrados por la Municipalidad del Cantón, para el 2011, hay un total de 4785 empresas privadas y funcionan 45 instituciones públicas, aproximadamente, lo cual permite predecir una población con capacidad adquisitiva y con la necesidad de un servicio de guardería infantil.

Según datos del INEC, obtenidos a través del Censo 2011, se tiene que para los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores la población de niños con edades de 0 a los 9 años corresponde a 12.859, representando así una cantidad considerable entre las edades propuestas para una posible guardería infantil.

Pérez Zeledón se encuentra en el puesto número 18 del total de 81 cantones, a nivel de competitividad, lo cual les asigna un valor, de acuerdo con el desempeño económico, empresarial, gubernamental, laboral, ambiental, su infraestructura, capacidad de innovación y calidad de vida, esto según datos de PROCOMER (2009), lo que refleja posibilidad de crecimiento y desarrollo de los diferentes sectores de la economía, así como la concentración de los diversos entes estatales que aumentan la cantidad de personas con poder adquisitivo o que forman parte de la fuerza laboral de la zona, quienes a su vez constituyen posible demanda para un servicio de cuidado de sus hijos.

También a nivel gubernamental, se propuso un nuevo programa denominado La Red Nacional de Cuido, que fomenta y refuerza los programas existentes, Centros Infantiles de Atención Integral (CEN CINAI) y los Hogares Comunitarios, así como los Centros de Cuido Diurnos, (CECUDI), pero todos tienen restricciones en cuanto al acceso, por circunstancias socio-económicas que limitan el programa a poblaciones en pobreza y pobreza extrema.

Según la investigación realizada en el cantón de Pérez Zeledón, entre los distritos de San Isidro del General y Daniel Flores existen un total de tres Hogares Comunitarios: el primero se ubica en Barrio Liceo Unesco, 200 metros sur, 50 metros norte, de la entrada principal del colegio Liceo Unesco, entrada de cemento. Es atendido por la señora María Isabel Vargas Rojas, quien atiende a 10 niños, con horario de atención de lunes a viernes de de 5 a.m. a 7 p.m. El segundo, esta ubicado en Cocorí, 25 metros del Super Cocorí, calle a la Escuela, donde la señora Marita Fallas Ulloa atiende a 6 niños, (4 otorgados por el IMAS y 2 por el PANI), con horario de atención de lunes a viernes de de 6 a.m. a 6 p.m. El tercero se encuentra ubicado en Baidambú, del Abastecedor César 50 metros sur, donde la señora Eida

Rivera Jiménez atiende a 6 niños, con horario de atención de lunes a viernes de 6 a.m. a 7 p.m.

Por otra parte según los boletines de Estadísticas Vitales del INEC del 2007-2012, los porcentajes de nacimientos que se describen a continuación, corresponden a la relación establecida entre el total de nacimientos durante el año, tomando como referencia los ocurridos en el cantón de Pérez Zeledón contra el total de niños nacidos en los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores en cada uno de los años que se mencionarán a través de la siguiente tabla.

**Tabla 1**

***Total de nacimientos en los distritos San Isidro de El General y Daniel Flores del cantón Pérez Zeledón en números absolutos y relativos (años 2007 al 2012)***

<b>Año</b>	<b>Total Niños Cantón Pérez Zeledón</b>	<b>Nacimientos San Isidro de El General y Daniel Flores</b>	<b>Representación Porcentual</b>
<b>2007</b>	2369	1414	59.68%
<b>2008</b>	2434	1382	59.21%
<b>2009</b>	2334	1475	60.59%
<b>2010</b>	2250	1343	59.68%
<b>2011</b>	2322	1361	58.61%
<b>2012</b>	2336	1388	59.41%

*Fuente: Estadísticas Vitales, INEC 2007-2012.*

Con los datos incluidos en la tabla No.1, se infiere un promedio anual de nacimientos de 1394 niños, tomando como referencia los natalicios ocurridos durante los últimos 6 años en los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores, que respaldan la premisa de que hay población suficiente a quien ofrecerle un servicio de guardería privada, para sus niños y niñas, y se realiza el presente estudio de factibilidad de dicho negocio, en el distrito de San Isidro de El General, a un precio razonable, para el ingreso económico de la población de clase media, cuya preferencia sea dejar sus hijos e hijas en lugares donde ofrezcan responsabilidad en el cuidado, sin que necesariamente se trate de un centro educativo privado.

Debido al entorno anteriormente descrito, es que desea investigar la factibilidad y viabilidad de una guardería infantil, para la población comprendida entre los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores, que cumpla con las especificaciones legales, salubres, de seguridad, que se ajusten a las condiciones socio-económicas de los demandantes del servicio, en un ambiente de confianza. Precisamente estos cuestionamientos son los que darán pie al

planteamiento del problema de la investigación que se realizó. ¿Es factible y viable instalar un servicio de guardería infantil, privado, en la ciudad de San Isidro de El General?

### **1.3. Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Indagar la factibilidad y la viabilidad operativa, técnica y financiera de una guardería infantil en la ciudad de San Isidro de El General.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar el mercado para determinar la demanda para un servicio de guardería infantil en el distrito San Isidro de El General.
- Determinar cuál será la localización estratégica, así como diseñar los aspectos técnicos necesarios para el buen funcionamiento del proyecto.
- Describir las políticas y los procedimientos, así como la organización administrativa, bajo la cual funcionará la guardería.
- Identificar las especificaciones y reglamentos bajo los cuales están regidas las guarderías.
- Indagar la factibilidad y la viabilidad financiera del proyecto.

### **1.4. Formulación del problema**

El problema de la investigación descrito anteriormente, fundamenta la siguiente interrogante: ¿Es factible y viable instalar un servicio de guardería infantil en la ciudad de San Isidro de El General?

#### **1.4.1 Sistematización del problema**

Del problema planteado se generan cinco interrogantes, que se abordan en esta investigación, las cuales son:

- ¿Existe demanda para instalar una guardería en la ciudad de San Isidro de El General?
- ¿Cuál es la ubicación idónea, así como los requerimientos técnicos para la puesta en marcha de una guardería en San Isidro de El General?
- ¿Cuál es la organización administrativa óptima, además de los perfiles ocupacionales necesarios para el personal de la guardería?
- ¿Qué políticas, normativa y procedimientos son de acato obligatorio para desarrollar una guardería infantil en San Isidro de El General?
- ¿Es factible y viable desde el punto de vista financiero establecer una guardería infantil en San Isidro de El General?

## **1.5. Modelo de análisis.**

### **1.5.1 Definición conceptual de la variable segmento de mercado.**

Se puede conceptualizar esta variable como la cantidad de personas que presentan una serie de condiciones y necesidades similares. Para el caso en estudio, estas características se refieren a un lugar seguro y económico, para que los padres dejen a sus niños y niñas, mientras trabajan. Estos factores son determinados por el poder adquisitivo de los demandantes, lo que definirá la guardería en una escala socio-económica que fundamenta el enfoque y la oferta de servicio.

Esta variable opera por medio de cinco dimensiones, las cuales se desarrollarán a continuación:

**La demanda:** Para efectos de la presente investigación se mide por medio de los indicadores denominados: cantidad de trabajadores tanto públicos como privados, que laboran en el distrito de San Isidro de El General y Daniel Flores y las edades de los hijos. Las cantidades de trabajadores de ambos sectores fueron medidos, mediante las preguntas 5 y 6 del cuestionario, esto con el fin de determinar un aproximado del poder adquisitivo de la zona. Para obtener un dato certero, sobre cuál es el sector de la economía que requiere satisfacer

dicha necesidad, se operacionaliza la variable afirmativa, si el 90% de los encuestados responden afirmativamente que trabajan, pues de esta forma aumenta el potencial del estudio y de la puesta en marcha de la guardería, y se consideraría negativa si menos del 90% responde que no labora, pues no habría de esta manera demanda suficiente para la puesta en marcha del proyecto. En el caso de las edades, se mide a través de la pregunta 10, en la cual las edades que tengan los índices más altos servirán para establecer el grupo etario que podrá ser tomado en cuenta para el desarrollo de la guardería. Esta variable será operacionalizada positivamente si el 70% de los encuestados tienen niños entre las edades de los 2 a los 5 años, las cuales corresponden al mercado meta. Será operacionalizada negativamente si se obtiene como resultado menos del 70%.

**La oferta:** Para efectos de la presente investigación, se mide a través de los indicadores: oferta de servicios similares que tiene el mercado, cantidad de guarderías y CEN-CINAI de la zona, capacidad instalada de la oferta, precios de la competencia. Para el primero de los indicadores, este se instrumentaliza a través del conteo de centros que se dediquen al cuidado de niños y niñas, por medio del trabajo de campo y llamadas telefónicas. Será operacionalizada de manera afirmativa si se encuentran más de tres guarderías y CEN-CINAI y será negativa si el resultado es menor al realizar el conteo de los centros antes mencionados.

**La capacidad instalada de guarderías:** Se instrumentalizó por medio del trabajo de campo y llamadas telefónicas, de las cuales se obtuvo la cantidad de niños atendidos en cada uno de los centros. Se operacionaliza afirmativamente si la investigación arroja un resultado superior a 10 niños, o bien si la capacidad instalada en las guarderías sobrepasa el 70% de la cantidad de niños que tenían estimado atender. Se considera negativa si la cantidad de respuestas a las preguntas mencionadas es inferior a 10, o bien la capacidad instalada en las guarderías no alcanza el 70%, de la estimación proyectada para el servicio. Además se consideran los precios de la competencia, que se obtienen en visitas o llamadas realizadas a las distintas guarderías, para obtener, mediante la entrevista los datos del costo promedio por niño atendido, y concluir con ello, el precio promedio del servicio en el mercado y contar con el referente de montos establecidos para una guardería. La variable es afirmativa si se logró obtener el 90% o más de las respuestas requeridas. Es negativa si no se logró obtener el 90% de respuestas con la información solicitada.

**Gustos y preferencias:** Los componentes más relevantes para la investigación de esta dimensión son: intención de los padres para dejar a los niños en una guardería, horario, precios que estarían dispuestos a pagar. Si los padres están dispuestos o no a dejar a sus hijos en una guardería se instrumentaliza a través del cuestionario mediante la pregunta 12, la cual es de gran importancia, ya que los datos que arroje demuestran la percepción en cuanto al servicio, por lo que para dicho indicador se operacionaliza afirmativo si el 70% de los entrevistados responden afirmativamente y será negativa si menos del 70% responde en forma negativa. El horario se mide mediante la pregunta 14, sirviendo de orientación para poder poner a disposición del público las distintas modalidades de horarios y conocer cuáles serían los de mayor demanda. En este caso, el rango horario que obtenga el 60% es que el que será operacionalizado con criterio positivo. Se obtiene un criterio negativo en el caso de obtener menos de un 60% en las respuestas a la pregunta No. 14 del instrumento. Los precios que estarían dispuestos a pagar los clientes fueron recopilados mediante la pregunta 15, en la cual se presentan tres clasificaciones de precio, según el horario o la cantidad de horas contratadas. Se operacionaliza con criterio positivo la preferencia mayor de precio y horario obtenidos, y con criterio negativo la de menor preferencia de precio y horario obtenidos.

**La promoción:** Para efectos de esta investigación, corresponde diferentes estrategias de mercadeo, para la guardería. En este caso, los indicadores serán los medios publicitarios que se utilicen para divulgar los servicios de la guardería. A estos corresponden herramientas de publicidad como panfletos, anuncios en radio, televisión, periódico, página web o directorio comercial impreso y digital, entre otros. Se operacionaliza afirmativamente si al menos el 65% de los encuestados responden a la pregunta No. 22 del cuestionario, con la indicación de la fuente de su preferencia para enterarse de lo acontecido en la localidad. Se considera negativa la respuesta si no se alcanza el 65% de respuestas con la información de la fuente de su preferencia.

### **1.5. 2 Definición conceptual de la variable elementos técnicos del proyecto.**

Son todas aquellas especificaciones que deben ser tomadas en consideración al instalar y poner en marcha una guardería infantil privada. Esta variable se operacionaliza por medio de las siguientes dimensiones: localización, tamaño, equipamiento y distribución de planta.

La **localización** tiene como indicador el lugar idóneo, que cumpla con requerimientos como fácil acceso, seguridad, amplitud, flexibilidad para hacer modificaciones, cumplimiento con la ley 7600, para la discapacidad, entre otros. Se mide utilizando la pregunta 17 del cuestionario y se operacionaliza afirmativamente con la respuesta que posea el mayor porcentaje de aceptación, lo cual permite establecer el lugar que se considere más apto para el establecimiento y funcionamiento de la guardería infantil. Se operacionaliza negativamente si ninguna de las opciones recibe un porcentaje de aceptación mayor a las demás.

El **tamaño** se instrumentaliza según la posible demanda y se operacionaliza a través de la disponibilidad de espacios donde se pueda ubicar la guardería, tomando en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta por medio de la pregunta 17, los cuales deberán estar entre el distrito de San Isidro Centro y los alrededores. Se operacionalizará negativamente si ninguna de las opciones descritas en la encuesta tiene la mayoría de aceptación por parte de los encuestados. Con respecto a la **distribución de la planta** esta depende de la cantidad de niños, así como de las edades por atender en la guardería, y se operacionaliza por medio de las características de estos, para poder determinar los espacios tanto de reposo, de juego, entre otros.

### **1.5.3 Definición conceptual de la variable normativa para centros de cuidado infantil.**

Se refiere a toda aquella normativa, reglamentos y legislación que afectan directamente el establecimiento y funcionamiento de una guardería infantil, lo cual deberá cumplirse a cabalidad, pues de ello dependen los permisos de funcionamiento y la seguridad de la operación. Dicha legislación se encarga de establecer las pautas en cuanto al establecimiento de la parte de infraestructura, seguridad y personal que deberá tener, para una adecuada atención infantil.

Esta variable opera por medio de dos dimensiones, las cuales se desarrollan a continuación.

La primera de ellas es la legislación, en esta se estudian dos leyes que son las que afectan directamente el establecimiento y desempeño de las guarderías en Costa Rica. Estas son la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela, Ley N° 7380 de Marzo de 1994 (apéndice 1), que establece aspectos como las edades de los niños, distribución, equipamiento, funciones y toda la documentación a presentar para su constitución.

La segunda ley a estudiar es la Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial La Gaceta No 102. del 29 de mayo de 1996 y reeditada por el Centro Nacional de Recursos para la Inclusión Educativa.

La segunda dimensión es el personal, esta se refiere a la cantidad de colaboradores con que debe contar la guardería para su correcto funcionamiento. Irá en función de la cantidad y las edades de los niños que conformarán el nicho de mercado y se ajustará a lo que establece la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela, Ley N° 7380, donde explica en detalle la cantidad de personal en función de la cantidad y edades de los niños. Esta variable se instrumenta con los documentos de las respectivas leyes y se operacionaliza a través del estudio de mercado, por medio del análisis de la demanda y la disponibilidad de lugares que tengan una capacidad de 20 niños.

#### **1.5.4 Definición conceptual de la variable financiera.**

Se refiere al estudio económico financiero del proyecto de la guardería, donde se establecen varios escenarios, a través de los cuales se determinan aspectos económicos como el monto de la inversión inicial, y los flujos de forma, donde se logre establecer el tiempo promedio de recuperación de esa inversión, si los precios van a tener aceptación por parte de los consumidores, además si los ingresos serán los necesarios para cubrir los gastos operativos y generar una rentabilidad aceptable que garantice la supervivencia de la guardería a través del tiempo.

Esta variable opera a través de la dimensión del estudio financiero tanto presente como futuro, la que se desarrolla a continuación.

Se toman los ingresos percibidos por medio de la prestación del servicio en las distintas modalidades que se ofrecen (tiempo completo, medio tiempo y por horas), los costos operativos como lo son salarios mínimos de ley, cargas sociales, pólizas, servicios públicos, información obtenida por medio de la investigación de campo con la cual se analizan escenarios y estados financieros a los que se le aplicaron las diferentes razones financieras, de las cuales se obtuvieron los resultados que permiten realizar las conclusiones finales, que pueden ser positivas o negativas con respecto a la factibilidad y viabilidad del proyecto. Esta dimensión se instrumentaliza con la aplicación de las razones de rentabilidad como el VAN,

TIR y el Margen de Utilidad. Se operacionaliza si el VAN que se obtenga es mayor que el rendimiento de un depósito a plazo en un banco público y será negativa si el resultado del VAN es menor que el rendimiento del depósito a plazo. El TIR, se operacionalizará positivamente si se recupera la inversión en un periodo medio y será negativo si dicha inversión excede el periodo medio de recuperación. En el caso del margen de utilidad, será positivo en el momento que se genere lo suficiente para cubrir los costos operativos y un margen de ganancia, y será negativo si ocurre lo contrario.

### 1.5.5 Relaciones e interrelaciones.

*Tabla 2*

*Relaciones e interrelaciones de objetivos y variables para la investigación en curso.*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Instrumentación</b>
1. Analizar el mercado para determinar la demanda para un servicio de guardería Infantil en el distrito San Isidro de El General.	<b>Segmento de Mercado.</b>	Cantidad de personas que presentan una serie de características y necesidades similares. Para el caso en estudio estas características se refieren a un lugar seguro y económico para que los padres dejen a sus niños mientras trabajan.	Esta variable se instrumentalizará por medio de las preguntas 1, 6, 10, 11,12, 13, 18, 21 del cuestionario; una entrevista a los encargados de Cen-Cinai de los distritos San Isidro de El General y Daniel Flores, y Hogares Comunitarios. (apéndice 2)
2. Determinar cuál será la localización estratégica así como diseñar los aspectos técnicos necesarios para el buen funcionamiento del proyecto.	<b>Elementos Técnicos del Proyecto</b>	Todas las necesidades por cubrir, para brindar un servicio acorde con la normativa vigente en la materia y las condiciones ambientales y materiales que proponen los expertos para una guardería, atractiva para una población de clase media baja.	Será instrumentalizado por medio de las preguntas 17, 18, 19 del cuestionario. Indagación bibliográfica y revisión de normativa.
3. Describir las políticas y procedimientos, así como la organización administrativa bajo la cual funcionará la guardería.	<b>Normativa para centros de cuidado infantil</b>	Toda aquella normativa, reglamentos y legislación que afecta directamente el establecimiento y funcionamiento de una guardería infantil, los cuales deberán cumplirse a cabalidad pues de ellas dependen los permisos de funcionamiento.	Esta variable se instrumentará con los documentos de las respectivas leyes y reglamentos publicados.

<b>Continúa tabla 2</b>			
<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Instrumentación</b>
4. Identificar cuáles son las especificaciones y reglamentos bajo los cuales están regidas las guarderías.		Dichas legislaciones se encargan de poner las pautas en cuanto al establecimiento de la parte de infraestructura, seguridad y personal que deberá de tener para una adecuada atención infantil.	Se operacionalizará con la aplicación de los mandatos jurídicos para el establecimiento de la guardería.
5. Indagar factibilidad y la viabilidad financiera del proyecto.	<b>Financiero</b>	Se refiere a todo el estudio económico financiero del proyecto de la guardería, donde se establecerán varios escenarios, a través de los cuales se determinarán aspectos económicos como el monto de la inversión inicial, el tiempo promedio de recuperación de la misma, y si sus ingresos serán los necesarios para cubrir sus gastos operativos y generar una rentabilidad aceptable que garantice la supervivencia de la guardería a través del tiempo.	Esta última variable se instrumentalizará a través de las siguientes preguntas 15, 16  Se operacionalizará si el VAN que se obtengan es mayor que el rendimiento de un depósito a plazo en un banco público, el TIR por su lado de resultados de recuperación de la inversión en un periodo medio y el margen de utilidad donde esta genere para cubrir sus costos operativos y ganancia.

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

## **1.6 Delimitación temporal, espacial e institucional**

La investigación se llevará a cabo en Pérez Zeledón, específicamente en las ciudades de San Isidro de El General y Daniel Flores, por ser estas las poblaciones con mayor crecimiento poblacional y económico en cuanto a la concentración de comercios del cantón, en un intervalo comprendido desde Julio del 2011 a Febrero del 2013.

## **1.7 Limitaciones**

Las limitaciones encontradas en el desarrollo de la investigación fueron de tiempo, ya que los dos investigadores laboran. También hubo dificultad en el acceso a la información y problemas para encontrar un sitio donde ubicar la guardería, que se adecue a las características que se requieren para ella.

# CAPÍTULO II

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

En este apartado se desarrollan una serie de aspectos tales como descripción del cantón de Pérez Zeledón, el concepto, servicios y funcionamiento una guardería infantil, concepto del estudio de factibilidad, así como también los estudios requeridos para el desarrollo de un proyecto (mercado, técnico, legal, organizacional, financiero).

### **2.1 Generalidades del cantón de Pérez Zeledón**

Pérez Zeledón es el Cantón 19 de la Provincia de San José, cuya cabecera es San Isidro del General. Lo conforman 11 distritos, los cuales son: San Isidro del General, General Viejo (primer centro poblado del cantón) Daniel Flores, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo, Páramo.

Su nombre lo debe a don Pedro Pérez Zeledón, como un homenaje a este costarricense que nació en San José, el 4 de enero de 1854 y falleció el 31 de mayo de 1930.

Fue creado el 9 de octubre de 1931, durante el segundo gobierno de Don Cleto González Víquez, con cuatro distritos administrativos: Ureña (cabecera), El General, Daniel Flores y Rivas, cuyos nombres se dan en concordancia con los apellidos de los pioneros que llegaron al cantón, desde la zona de Los Santos.

Para llegar a este lugar se debe recorrer 135 km. desde San José, pasar por el Cerro de la Muerte, transitando a través de la Carretera Interamericana Sur, superar los 3000 metros sobre el nivel del mar en su travesía y descender hasta los 700 metros sobre el nivel del mar, donde se ubica el Valle del General. El cantón limita al norte con los cantones de El Guarco, Turrialba y Paraíso en la provincia de Cartago y con el cantón de Dota en la provincia de San José, al este con el cantón de Talamanca en la provincia de Limón, al sur con el cantón de Buenos Aires en la provincia de Puntarenas y al oeste con los cantones de Osa y de Aguirre, en la misma provincia.

Entre los datos más relevantes de su historia están, además del acto de creación, la construcción de la Carretera Interamericana, entre 1936 y 1946, década que marca el

desarrollo de la zona sur en general. Pérez Zeledón cuenta en su geografía con el cerro más alto de Costa Rica, el cerro Chirripó, con 3820 msnm.

En la actualidad, el territorio entre San Isidro de El General y Palmares, representa una zona con importante potencial industrial.

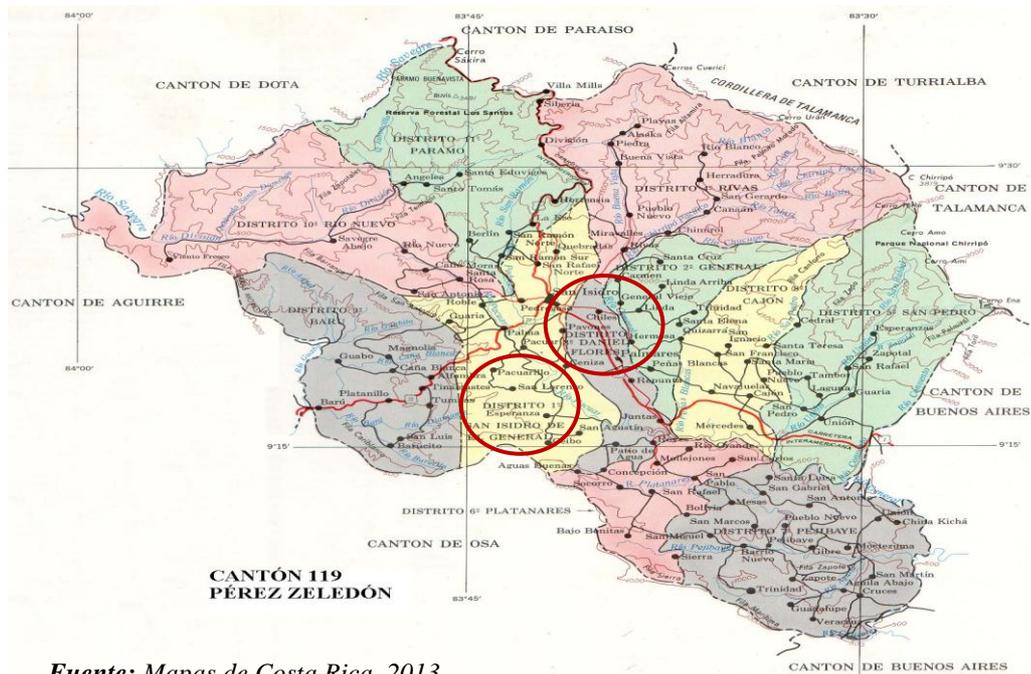
Para efectos de la investigación los puntos focales van a ser San Isidro del General y algunas localidades de Daniel Flores. Como datos relevantes para dichos lugares tenemos:

- Se trata de los distritos con mayor concentración de población y actividad comercial.
- Del distrito que es cabecera del cantón, San Isidro de El General, su actividad económica principal es el comercio; su población asciende a 46.017 habitantes, de los cuales 21.688 son hombres y 24.329 mujeres esto según datos del INEC correspondientes al Censo 2011, y concentra la mayor cantidad de población.
- El distrito de Daniel Flores es el tercero, con una superficie de 62.11 kilómetros cuadrados, posee 33.591 habitantes de los cuales 16.183 son hombres y 17.408 son mujeres, según el Censo 2011 del INEC para ese año. Además es el distrito en el que existe mayor aglomeración de personas y el más pequeño de los once.

En la imagen 1, se presenta el mapa del cantón de Pérez Zeledón con su respectiva división distrital, donde se observa la ubicación y la extensión territorial de San Isidro de El General y Daniel Flores, resaltados por medio de círculos rojos, los cuales corresponden a las poblaciones importantes para la investigación.

## Imagen 1

### Mapa Pérez Zeledón división distrital.



*Fuente: Mapas de Costa Rica, 2013.*

Según datos del INEC a través del Censo 2011, Pérez Zeledón tiene una población de 135.429 habitantes y para los distritos San Isidro de El General y Daniel Flores existe una población de 58.313 habitantes mayores de 15 años con diversas actividades económicas de los cuales un total de 28,309 se encuentran activos laborando para empresas públicas o privadas de las poblaciones tomadas en consideración para el proyecto; esto significa un 48.54% del total de la población de los distritos tomados en cuenta para el estudio (ver apéndice 3).

**Tabla 3**  
**Total de patentes por distrito, inscritas en el cantón de Pérez Zeledón**  
**2012**

<b>Distrito</b>	<b>Total</b>
Pérez Zeledón	4850
San Isidro	2508
Daniel Flores	987
Rivas	205
Pejibaye	227
Cajón	213
Platanares	190
General Viejo	142
San Pedro	142
Páramo	94
Barú	100
Rio Nuevo	42

**Fuente: Municipalidad de Pérez Zeledón, Marzo 2013**

En la tabla No. 3, se presentan las patentes inscritas en la Municipalidad de Pérez Zeledón, por lo que se puede observar que los distritos en donde existe mayor concentración es en San Isidro de El General y Daniel Flores, en los cuales es donde se va a realizar el estudio y esto permite a su vez obtener una visión acerca del potencial comercial y de servicios que presenta la zona y de los posibles consumidores del servicio de guardería.

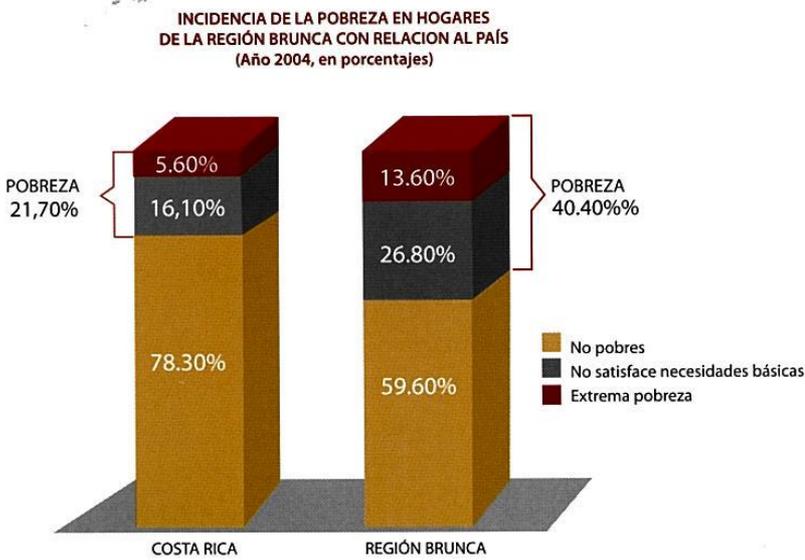
La economía del cantón de Pérez Zeledón presenta una escasa diversificación de sus actividades productivas, lo cual ha limitado las posibilidades de desarrollo para sus habitantes y un mejor aprovechamiento de los recursos naturales y humanos con los que cuenta. Para alcanzar lo anterior se requiere, además de reconocer los recursos naturales y humanos existentes, identificar, localizar y promover las actividades económicas en las que el territorio cuenta con potencial, para mejorar la especialización y competitividad de su economía.

Aspectos como la seria crisis de los precios del café y la presencia previa de emigrantes de Pérez Zeledón en Estados Unidos son dos factores importantes en el gran aumento de la emigración a ese país. Sin embargo, no se puede dejar de lado la importancia que tiene en ese fenómeno el agotamiento de la frontera agrícola en las montañas del cantón, la degradación de los recursos naturales en la misma zona y las dificultades para que los pobladores rurales puedan sobrevivir como empresarios independientes. Esto último se debe ligar también con el espíritu emprendedor de muchos de los habitantes del cantón, hijos y nietos de colonizadores.

Este cantón se ha convertido en el principal centro de aglomeración y desarrollo de la Región Brunca. Esta región se caracteriza por ser una de las de menor desarrollo relativo comparada con las demás regiones que conformar el territorio nacional. Lo anterior se ilustra por medio de la imagen 2, en donde a nivel nacional la Región Brunca representa el 21,70% de la población en pobreza, y en el caso comparativo en la misma zona el segmento en esta misma condición corresponde a un 40,40%.

*Imagen 2*

***Comparación de indicadores de pobreza en hogares de la Región Brunca vs. el resto del país.***



*Fuente: Décimo Informe del Estado de la nación citado por el MEIC, en el documento Sistematización de un modelo de competitividad para la Región Brunca, Costa Rica.*

Por otra parte las actividades que le brindan cierto grado de especialización a Pérez Zeledón en el sector primario tienen sus raíces en el cultivo del café. Sin embargo, después del año 2000 se ha dado un aumento significativo en la ganadería y en la agricultura de la piña.

Además, otras actividades productivas con cierta importancia relativa que se desarrollan en el cantón son caña de azúcar, frijol, cítricos, maíz, tiquizque, mora y rambután.

Las principales fuentes de empleo en el cantón, son las instituciones públicas y las cooperativas.

Las favorables condiciones climáticas facilitaron la introducción del cultivo del café en la época de la llegada de los primeros habitantes, lo cual produjo que durante la década de los 40 ocupara un sitio de honor en la economía generaleña. Posteriormente comenzaron a desarrollarse la ganadería, la actividad maderera y los cultivos de caña de azúcar, granos básicos y tabaco, además del turismo.

Esto facilita que la zona cuente con un alto crecimiento comercial y de servicios, además posee la concentración de entes gubernamentales así como sucursales bancarias públicas y privadas. Además se encuentra en a la oferta educativa una serie de universidades públicas y privadas que contribuyen al desarrollo de la zona, entre estas encontramos:

- Universidad Nacional Costa Rica (UNA)
- Universidad Estatal a Distancia (UNED)
- Universidad Internacional San Isidro Labrador (UISIL)
- Universidad Latina de Costa Rica (U Latina)
- Universidad Metropolitana Castro Carazo (UMCA)
- Universidad Libre de Costa Rica (ULICORI)
- Universidad Santa Paula
- Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica.

Además de estos factores, por su posición geográfica permite el intercambio comercial dinámico con la capital (San José) así como también con el resto de la zona sur del país.

En la actualidad, la población de este cantón posee diferentes creencias o asiste a varias congregaciones, en su mayoría de fe Cristiana. Existen una gran cantidad de iglesias de diferentes denominaciones entre ellas cristianas, evangélicas, metodistas, adventistas, católicas, mormónica, entre otras denominaciones religiosas.

## **2.2 Concepto de CEN-CINAI**

Los Centros Infantiles de Atención Integral (CEN CINAI) son instituciones estatales, que remontan su origen al año 1946, justificados en los altos índices de desnutrición que afectaban para ese entonces la provincia de Heredia, pero no fue sino hasta el año de 1951, mediante un decreto ejecutivo, que se crea el Departamento de Nutrición del Ministerio de Salubridad y con esto se establece el primer Centro de Nutrición.

Los CEN CINAI reciben a los niños de 0 a 6 años, atendidos por Técnicos en Salud, Maestros de Atención Integral, supervisados por el Departamento de Preescolar del Ministerio de Educación Pública.

Los niños y las niñas reciben educación inicial y estimulación para el crecimiento como parte de las funciones de los CEN-CINAI.

## **2.3 Concepto de Hogar Comunitario**

El modelo de los Hogares Comunitarios, corresponde a un programa de atención integral a niños de 0 a 6 años, apoyados económicamente por el Estado y Organismos Internacionales.

Este programa está dirigido a apoyar hogares en condiciones de pobreza y pobreza extrema, cuyo ingreso per cápita es de 85 mil colones, criterio que excluye a todas las familias con mejor ingreso, como por ejemplo aquellas que perciban un salario mayor a ¢250 mil y solo si son tres miembros en la familia, ya que se toma el salario bruto, no el neto.

Por otra parte, los Hogares Comunitarios funcionan por medio de una madre comunitaria seleccionada, la cual recibe en su casa a diez niños, con un horario de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m. Estas madres comunitarias cuidan, alimentan, educan y, sobre todo, le brindan afecto a los niños y a las niñas. Los padres de familia deben pagar una cuota mínima por la atención que se les brinda a sus hijos; además, el Programa Mundial de Alimentos y el Fondo de Asignaciones Familiares contribuyen con los Hogares Comunitarios, y dispensan alimentos básicos para que los niños y las niñas reciban una dieta balanceada.

## **2.4 Concepto de Guardería**

Se pueden definir las guarderías como centros de cuidado de niños, que vienen a solventar la problemática de los padres en la actualidad, de dónde dejar a los niños mientras cumplen con la jornada laboral o bien mientras cumplen con sus compromisos o metas personales.

Para comprender mejor a las guarderías podemos citar la definición que se encuentra en la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela N° 7380 de Marzo de 1994, la cual establece:

Las Guarderías Infantiles, como centros de carácter público, privado o mixto, cuyo fin, es lograr la atención integral del niño y de la niña en las áreas: psicosocial, de salud, de nutrición y de educación, preescolar y escolar. Cuya finalidad es la de actuar como complemento del hogar, y prevenir el abandono, maltrato y abuso sexual del niño, durante la jornada de trabajo de los padres.

(Art. 4).

Por otro lado las guarderías deben tener ciertas características y condiciones establecidas de las que deben gozar los niños que se encuentran en estos centros. Dentro de las condiciones más relevantes se encuentran por ejemplo horarios bien establecidos de tiempos de descanso, las comidas según tiempos, dietas establecidas y balanceadas por el profesional, en este caso el o la nutricionista, así como áreas de aprendizaje, condiciones apropiadas del edificio según lo establece la ley 7600 “Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad”, un área mínima dependiendo de la cantidad de niños, accesos, salidas de emergencia, servicios sanitarios, cantidad de personas que estarán a cargo del cuidado, pues se establece que por cada diez infantes debe haber un adulto a cargo y un ayudante, aunque también varía el número según la edad, ya que se requiere de más cuidado y atención.

### **2.4.1 Servicios que ofrece una Guardería**

El principal servicio que ofrece una guardería es el de servir como un lugar en donde los padres de familia pueden dejar a sus hijos mientras estos (los padres) cumplen con sus labores cotidianas, esto en un ambiente de total confianza amparado bajo la supervisión de la ley y sin

tener que pagar grandes sumas de dinero a personas que muchas veces ocasionan problemas físicos psicológicos a los niños, además de problemas a lo interno del hogar pues la mayoría de las personas que ofrecen sus servicios como servidoras domésticas poseen un muy bajo perfil educacional, ocasionando constantes malestares en el núcleo familiar.

Otro de los servicios que brinda es en la parte nutricional. Se está al cuidado de que los niños consuman alimentos balanceados y muy necesarios para la edad y el desarrollo en que se encuentran.

Además, se cuida el desarrollo en la parte de integración social, pues el constante convivio entre ellos les habilita esa parte de sociabilidad con personas de costumbres totalmente diferentes que sin duda alguna les facilitará desde pequeños a convivir en una sociedad actual marcada por las diferencias clasistas.

Por otra parte, se debe tomar en cuenta que para los padres es importante que el centro donde vayan a dejar a sus hijos tenga las facilidades de horarios flexibles así como se ajusten a sus jornadas de trabajo, y se establezca una ubicación geográfica accesible para poder llegar.

La decisión de utilizar los servicios que ofrece una guardería viene contemplada en muchos casos desde antes de nacer el o la bebé, ya que como se ha citado anteriormente la vida de los padres de hoy en día se ve afectada por las diversas ocupaciones, tanto personales como laborales. Por esta razón las guarderías vienen a suplir esa necesidad de la sociedad, además de facilitar el desarrollo de los niños por medio de diversas actividades que ayuden a potenciar su desarrollo psicológico, social, motora fina, entre otros.

Por otra parte, la finalidad de la guardería es potenciar una enseñanza activa que desarrolle la iniciativa, la creatividad, desarrollar niños y niñas autónomos y seguros de sí mismos para favorecer la integración en su entorno social. Las personas a cargo organizan los espacios de las salas para que los niños los exploren ellos mismos supliendo, así su curiosidad y necesidad. Por esa razón dentro de la sala se encuentran diferentes espacios con material que permite el desarrollo de los niños en las diferentes áreas. Langagne, (2009). (pág. 35)

## 2.4.2 Funcionamiento de la guardería

Como se ha venido desarrollando el cambio de estilo de vida familiar en el cual la madre ha pasado a tener una actividad económicamente productiva que la aleja de casa durante el mismo tiempo que al padre, ha convertido a las guarderías en el nuevo hogar de infinidad de niños 0 a 5 años, para solventar la problemática del quién cuidará a los niños mientras papá y mamá realizan sus labores cotidianas fuera de casa.

Pues bien, para el establecimiento de una guardería hay aspectos fundamentales que se deben tomar en cuenta, por ejemplo la legislación, específicamente con la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela. Ley N° 7380 creada el 8 de Marzo de 1994, publicada en la Gaceta el 25 de Marzo del mismo año, que establece de manera muy general lo siguiente:

Se regulan todas las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela existentes y futuros. Delimita la población a la que va dirigida, al indicar en su artículo 1, que cubrirá a todos los niños y niñas de cualquier trabajador que ocupe este servicio, entre las edades de los tres meses hasta los 7 años y de los 7 años a los 12 años, para los Hogares Escuela.

Por otro lado establece que una de las finalidades esenciales, que plasma el legislador, para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela, es la de actuar como complemento del hogar, y prevenir el abandono, maltrato y abuso sexual del niño, durante la jornada de trabajo de los padres.

Se define en la ley citada (Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela. Ley N° 7380 creada el 8 de Marzo de 1994), la Guardería infantil, como centros de carácter público, privado o mixto, cuyo fin, es lograr la atención integral del niño y de la niña en las áreas: psicosocial, de salud, de nutrición y de educación, preescolar y escolar.

Así mismo establece las divisiones que se deben realizar según las edades de los niños. El artículo 7 de la Ley 7380 " Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela", señala la denominación de las guarderías infantiles según las edades de los niños:

“Artículo 7.- Las guarderías infantiles, según las edades de los niños y de las niñas a su cuidado, se denominarán de la siguiente manera:

- a) Sala cuna: de tres meses a seis meses.
- b) Sala maternal primera: de seis meses a dieciocho meses
- c) Sala maternal segunda: de dieciocho meses a dos años
- d) Sala maternal tercera: de más de dos años hasta tres años y medio.
- e) Pre kínder: de tres años y medio a cuatro años y medio
- f) Kínder: de cuatro años y medio a cinco años y medio.
- g) Preparatoria: de cinco años y medio a siete años."

Lo anterior sin duda alguna da una orientación de cuál es el camino que se debe seguir para ajustarse a las disposiciones legales que se deben acatar para el establecimiento de una guardería, así como a establecer cuál será el mercado meta de niños, es decir de qué edad a qué edad se va a enfocar nuestro estudio, pues claro está que dependiendo de la edad del niño así hay que acatar más disposiciones y más cuidados que a la postre ocasionaría un costo superior por niño.

Otra parte que se debe tomar en cuenta en el funcionamiento de las guarderías es la parte arquitectónica, pues debe cumplir con condiciones apropiadas para los niños, tanto para su recreación como para sus necesidades básicas, ambiente físico, condiciones higiénicas y de seguridad especiales, a fin de evitar o minimizar la ocurrencia de accidentes. El diseño de las guarderías debe plantearse en términos arquitectónicos de tal forma que asegure en los niños y niñas el mejor desarrollando de su capacidad física, intelectual y psicoemocional, sin obstáculos que limiten su autonomía o que pongan en riesgo su seguridad.

Igualmente, se deben realizar diseños integradores que puedan ser utilizados por distintos tipos de niños (incluyendo niños con algún tipo de limitación física), que cubran sus necesidades y que les garantice el derecho a hacer uso adecuado de los espacios.

## **2.5 Concepto de estudio de factibilidad**

El estudio de factibilidad, para este caso en particular, se define como el proceso mediante el cual los investigadores se dan a la tarea de buscar en todas las direcciones posibles si existe

un futuro rentable o mercado viable para el establecimiento y puesta en práctica de un proyecto, cualquiera que sea, en este caso, determinar la viabilidad como emprendedurismo de la creación de un guardería para niños, con todas las disposiciones legales y de infraestructura que esto conlleva.

En un artículo publicado por Ramírez, Vidal, Domínguez (2009) estos se refieren al estudio de factibilidad como:

Un método para presentar el mejor uso de los recursos escasos de la sociedad. De la correcta evaluación que se realice de un proyecto de inversión depende que los proyectos a ejecutar contribuyan al desarrollo a mediano o largo plazo de una empresa en específico y en general de la economía de un país. (pág. 12).

Más adelante se refiere nuevamente a la factibilidad como:

(...) un análisis que se lleva a cabo mediante un proceso de varias aproximaciones en las que intervienen técnicos, financistas y administradores. Las tres etapas que se deben considerar al evaluar un proyecto de inversión son: etapa de pre inversión, etapa de maduración y etapa de funcionamiento. El análisis de factibilidad es parte de la etapa de pre inversión dentro de la evaluación de proyectos de inversión. Los estudios de pre inversión constituyen otra parte importante dentro del proceso inversionista. Esta etapa culmina, en el caso de las inversiones nominales, con la presentación del estudio de factibilidad. (pág. 14)

Tomando como referencia lo descrito anteriormente por los autores, se puede definir un estudio de factibilidad como un proceso de evaluación en el cual se deben investigar a fondo los contenidos, esto con el objetivo de establecer los costos que demandará el desarrollo del proyecto para poder obtener cuál sería la inversión final y por ende poder establecer un valor aproximado de oferta, así como determinar el segmento de mercado al cual se podría ofertar el servicio y así poder determinar si el proyecto es viable o no.

Para realizar el estudio de factibilidad será necesario estudiar cada uno de los elementos que lo comprenden, los cuales se definirán y se explicarán brevemente a continuación:

### **2.5.1 Estudio de mercado.**

Se define el estudio de mercado como una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así poder obtener como resultado la aceptación o no y sus complicaciones de un producto o servicio dentro del mercado.

El estudio de mercado contribuirá a disminuir el riesgo que toda decisión lleva consigo, pues permiten conocer mejor el posible nicho de mercado, así como estimar la cuantía de los bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios.

Esta cuantía representa la demanda desde el punto de vista del proyecto y se especifica para un período convencional, que es precisamente lo que se quiere determinar, si la guardería cuenta con la aceptación necesaria para su realización.

Al respecto Velascos y Riveros (2009) (pág. 12) lo definen como “la recolección y análisis de datos de clientes actuales y potenciales para establecer las posibilidades de venta de nuevos productos y servicios, o para comprender mejor los gustos de los clientes sobre los productos y servicios que actualmente tiene la microempresa.”

Dentro del estudio de mercado existen factores muy importantes a tomar en cuenta para la decisión del establecimiento de la guardería, los cuales se desarrollarán a continuación:

**2.5.1.1 Producto o Servicio:** Stanton (2007) se refiere a “producto o servicio como un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color , precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea.” (pág. 45)

En el caso particular se implementará el estudio dirigido a ofrecer un servicio y no un producto, específicamente el de una guardería infantil, el cual deberá de ser cuidadosamente bien desarrollado para que cumpla con las expectativas del mercado meta y así obtener su mejor aceptación.

**2.5.1.2 Oferta:** León (2007) la refiere como “La oferta es lo que actualmente cubren las entidades participantes que ofrezcan ese servicio en la comunidad” (pág. 22)

En el caso de la guardería afecta de manera directa pues se sabe que en el segmento de mercado existen instituciones que brindan un servicio similar como los CEN CINAI o los Hogares Comunitarios pero estos tienen restricciones y solo una limitada parte de la población tiene acceso a sus servicios.

Por tal motivo es necesario analizar la oferta del mercado para medir si el servicio que se quiere brindar, el de una guardería infantil, efectivamente tiene una buena aceptación por parte del mercado meta, que serían todas aquellas personas que componen un núcleo familiar y que por razones de tener que cumplir con una jornada laboral o por sus diversas ocupaciones, tienen problemas para buscar alguien de confianza que cuide a sus niños mientras cumplen con la jornada cotidiana.

**2.5.1.3 Demanda:** Este sin duda alguna es uno de los indicadores más relevantes para el estudio de factibilidad, pues se trata de poder determinar la aceptación de nuestro servicio por parte del mercado meta, es decir determinará si el servicio tiene o no la acogida necesaria para ser un servicio que proporcione ingresos suficientes para que eventualmente la guardería infantil cubra sus gastos operativos totales.

Al respecto León (2007) define la demanda como “los requerimientos de bienes o servicios que harán los habitantes o consumidores de alguna zona, que le permite cubrir sus necesidades o resolver una situación de por sí deficiente para su desarrollo.” (pág. 42)

Más adelante se establece “Para conocer la demanda es bueno saber los actores que ya ofrecen el servicio actual, ya que ellos tienen unos beneficiarios o usuarios específicos los cuales son los demandantes actuales, siempre que la información sea de fácil obtención, de lo contrario se requerirá el desarrollo de encuestas o información secundaria para estimar las características de los demandantes” (pág. 43).

Además se deben tomar en cuenta ciertos elementos que van comprendidos dentro de la demanda que para el caso de la guardería infantil son:

- Cantidad de trabajadores de empresas tanto públicas como privadas, así como la cantidad de trabajadores independientes de la ciudad de San Isidro de El General.
- Cantidad de trabajadores de empresas públicas y privadas, así como la cantidad de trabajadores independientes que tengan hijos pequeños.
- Edad de los hijos.
- Ingreso familiar promedio.

Por esta razón es que en dicho caso se realizarán las respectivas encuestas o cuestionarios que permitan determinar la necesidad actual, por parte del consumidor, de una guardería infantil que le solvete la problemática actual de dónde dejar a los niños mientras que papá y mamá cumplen con la jornada laboral.

### **2.5.2 Estudio técnico.**

En el estudio técnico se analizan elementos que tienen que ver con la ingeniería básica del producto, servicio y/o proceso que se desea implementar. Para ello se tiene que hacer su descripción detallada con la finalidad de mostrar todos los requerimientos para llevarlo a la realidad. De ahí la importancia de analizar la ubicación idónea, así como el tamaño óptimo de la planta, el cual debe justificar la población de niños que se albergará para no arriesgarse a la creación de una estructura que no llegue a soportar la demanda. Además, se debe considerar el espacio en caso de futuras ampliaciones y remodelaciones.

Al respecto Ramírez (2009) se refiere al estudio técnico como “Toda aquella información que permita establecer la infraestructura necesaria para atender su mercado objetivo, así como cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación de la entidad en formación” (pág.23)

Finalmente, con cada uno de los elementos que conforman el estudio técnico se elaborará un análisis de la inversión para posteriormente conocer su viabilidad económica. Dichos aspectos se describirán a continuación:

**2.5.2.1 Ubicación:** Se requiere encontrar la más ventajosa para el proyecto, es decir, que cubra sus exigencias o requerimientos y contribuya a minimizar los costos de inversión, y los costos y gastos durante su periodo productivo.

Con respecto a este apartado Mercado, Palmerín, (2007), refiere que la selección de la ubicación del negocio será el resultado de conjugar y evaluar los siguientes factores:

Proximidad al mercado: Se debe tener en consideración la ubicación de los clientes potenciales, así como de los posibles canales de distribución, y de tal forma poder disminuir los costos.

Proximidad a los proveedores de insumos: Los proveedores de las materias primas, para el proceso de producción deben estar ubicados cerca de la fábrica, con objeto de tener rapidez en las entregas y fletes a costos menores.

Vías de comunicación y disponibilidad de medios de transporte: La región en estudio deberá contar con vías de comunicación para el adecuado transporte del personal, materias primas y producto terminado, así como con la disponibilidad de empresas transportistas de carga para la entrega del producto.

Servicios públicos y privados idóneos tales como luz, agua.

**2.5.2.2 Determinación de la capacidad instalada:** Esta dependerá de dos factores determinantes, como lo son el tamaño del local que se pueda encontrar para remodelarlo, pues claro está que para iniciar el proyecto no está de momento contemplado el construir un establecimiento propio porque aumentaría en demasía los costos financieros.

El otro factor determinante será la cantidad de niños que se estarían eventualmente definiendo como posibles de atender, así como las edades promedio, pues dependiendo de la edad se debe ajustar a una cantidad de niños y de adultos por aula para su adecuada atención.

**2.5.2.3 Selección de equipo:** Deberá ajustarse a lo que se exige como mínimo para el buen desempeño físico, mental y social de los niños en cuanto a materiales para juegos, mesas, sillas, servicios sanitarios, puertas, ventanas, esto en la parte de las aulas. En la parte de la cocina deberá contar con todas las disposiciones en materia de salud pertinentes, para el manejo de los alimentos, y en la parte del equipamiento deberá contar con sus respectivos

artículos como refrigerador, cocina, fregaderos, hornos, platos, vasos, cubiertos y muebles para que los niños ingieran sus alimentos.

En la parte administrativa se tendrá que tomar en cuenta, la papelería, equipo de cómputo, brindando todo lo necesario para el buen desempeño de una oficina administrativa.

**2.5.2.4 Mano de obra necesaria:** Esta dependerá en mucho de la cantidad de niños que se estarían atendiendo, así como los servicios extra que se deseen implementar en la guardería.

### **2.5.3 Estudio organizacional**

Para el estudio de factibilidad es de suma importancia el realizar o tener claro cuál va a ser la estructura organizacional pues es sin duda parte de los costos operativos que posteriormente se tendrá que tomar en cuenta, una vez formalizada la empresa, para poder establecer si el servicio de guardería podrá o no cubrir los costos operativos tanto en la inversión inicial como durante todo el proceso de su funcionamiento.

### **2.5.4 Estudio legal.**

Se define como aquella parte del estudio de factibilidad que permite determinar los alcances y limitaciones a los que se tendrá que ajustar la creación y puesta en marcha de un proyecto de inversión.

En un artículo publicado por Ramírez, Vidal y Domínguez (2009) estos se refieren al estudio legal como: “Las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables, debiendo considerar la incidencia de éstas en las proyecciones financieras de la entidad”. (pág. 15).

En el caso de la guardería infantil, se deberá prestar especial atención a los permisos municipales, como por ejemplo patentes, remodelaciones del local. En el caso del Ministerio de Salud, la parte de del funcionamiento sanitario. La parte laboral estará bajo las disposiciones del Código de Trabajo, que se encarga de regular los derechos y obligaciones de patronos con ocasión del trabajo de acuerdo con los principios cristianos de justicia social. Además, no se deben soslayar otras leyes establecidas por el ordenamiento jurídico de Costa Rica como la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela Ley N°.7380.

Esta Ley de fecha 8 de marzo de 1994, publicada en la Gaceta el 25 de marzo del mismo año,

como su nombre lo señala, regula todas las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela existentes y futuros. Delimita la población a la que va dirigida, al indicar en su artículo 1, que cubrirá a todos los niños y niñas de cualquier trabajador que ocupe este servicio, entre las edades de los tres meses hasta los 7 años y de los 7 años a los 12 años, para los Hogares Escuela.

Otra de las Leyes a considerar es la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en la cual se declara de interés público el desarrollo integral de la población con algún tipo de discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.

Todas estas disposiciones legales anteriormente descritas deberán ser acatadas en su plenitud para poder poner en marcha el establecimiento de una guardería infantil, y serán desarrolladas más detalladamente adelante en este trabajo de investigación.

### **2.5.5 Estudio financiero**

En este apartado se realizarán las evaluaciones económicas para determinar la factibilidad o viabilidad económica de un proyecto de guardería infantil. Este debe estar concebido desde el punto de vista técnico y debe cumplir con los objetivos que de ella se espera.

En otras palabras se tratará de estudiar si en la inversión que se desea realizar cuánto se va a financiar y si así fuera en qué condiciones, cuáles serán los ingresos, los costos y gastos proyectados para ver si va a ser rentable o no. Si los resultados arrojan una rentabilidad negativa la inversión no se debe hacer.

Acerca de dicho estudio Koch (2006) expresa:

...permiten proyectar a la empresa conociendo sus antecedentes, sus Estados Financieros, su capacidad de generar fondos, y en base a estas variables, proyectarla en el futuro. Es importante destacar que esta parte de simular, proyectar, es manejar un escenario optimista de la empresa.

Por otro lado con el análisis económico se pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de la

operación de la guardería que servirá de base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica.

Algunos de los indicadores que se tomarán en cuenta para poder determinar lo anterior son:

**2.5.5.1 Tasas de interés:** Es de vital importancia, pues es un hecho que será necesario siempre realizar un préstamo para ayudar a la inversión inicial y poner en marcha el proyecto de la guardería, factor que sin duda estará presente en los estados financieros como una carga financiera. León (2007) se refiere al respecto “ es vital conocer las tasas de interés, con esta tasa se calcula el monto de interés a pagar a quien provee el dinero, este pago es la compensación que se le da al que posee los fondos por el riesgo asumido al prestarlo a un tercero.” (pág. 60)

En el mercado financiero existen dos tipos de tasas de interés, el compuesto y el interés simple. El primero es al que le prestaremos atención pues es el brindado por el sistema financiero tanto en la banca privada como en la banca estatal, que serían las opciones que eventualmente se tomarían en cuenta.

Sobre el interés compuesto se puede decir que es el que se calcula periódicamente sobre la suma del capital prestado más el conjunto de intereses que se vayan generando durante el período de vigencia del préstamo

**2.5.5.2 Periodo de recuperación (PR):** Como su nombre lo indica, el período de recuperación es el número de períodos en que un flujo de caja recupera el desembolso inicial o inversión hecha, es decir es un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo.

**2.5.5.3 VAN (Valor actual neto):** Indica si la inversión inicial es recuperada o no, es decir para que el proyecto sea rentable el VAN tendrá que ser superior a cero, lo que significará que se recuperará la inversión inicial de forma que se obtiene más capital que si se hubiese invertido en renta fija.

Los resultados después de realizar los cálculos se analizan de la siguiente manera:

Si  $V_{an} = 0$  se acepta invertir.

Si  $V_{AN} > 0$  se acepta invertir.

Si  $V_{AN} < 0$  se rechaza la inversión.

**2.5.5.4 TIR (Tasa interna de retorno):** Conocida también como tasa interna de rendimiento, es un instrumento o medida usada como indicador al evaluar la eficacia de una inversión.

La TIR sirve para identificar claramente el tiempo en que se recuperará el capital asignado a una inversión. Para su cálculo también se requiere proyectar los gastos por efectuar (valores negativos) e ingresos por recibir (valores positivos) que ocurren en períodos regulares.

Todos estos estudios dan una visión de los aspectos que se deben tomar en consideración para llevar a cabo un proyecto, en este caso una guardería infantil, los cuales en primera instancia serán de ubicación, espacios físicos y su acondicionamiento, organización, legislación, así como también de determinar el segmento de mercado, materiales, inversión, entre otros aspectos, que facilitarán el proceso de llevar a la realidad la idea, materializarla y cumplir con el objetivo primordial de traer a la ciudad de San Isidro de El General una opción para el consumidor de un servicio de esta clase, además de generar opciones de empleo y actividad en la economía local.

# CAPÍTULO III

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En el siguiente capítulo se definen aspectos importantes tales como el tipo de investigación, las fuentes, los sujetos, población y muestra, así como también los instrumentos y técnicas para recopilar la información.

### 3.1 Tipo de investigación.

Después de haber estudiado más a fondo cada uno de los tipos de investigación existentes se puede llegar a la conclusión que por tratarse de un estudio de factibilidad el método que más se adapta es el cuantitativo, esto porque se realizan mediciones cuantitativas de características, procesos, entre otros, para determinar si es factible y viable o no el establecer una guardería infantil en la ciudad de San Isidro de El General. Respecto al método cuantitativo, Londoño(2009) lo define como “aquellos métodos que utilizan la investigación cuantitativa para la descripción de los datos cuantitativos, son estadísticos. Se hacen demostraciones con las características de la muestra separadas de su todo, a los que se asigna significado numérico y se procede a realizar inferencias sobre la población general” pág. (10)

Es decir, se basa en un problema concreto y para poder determinar si es factible, viable, o no, se tienen que realizar preguntas concretas, la mayoría de ellas cerradas, en donde las personas a través de un encuesta debidamente elaborada de acuerdo con el objetivo general y los específicos deberán dar respuestas que permitan medir numéricamente cuán aceptable es el estudio, para luego traducir esos resultados en números y poder realizar las proyecciones necesarias que vayan a garantizar la rentabilidad de un futuro proyecto, asegurando la recuperación de su inversión inicial.

Ahora bien, dentro de la investigación cuantitativa existen dos tipos de diseños:

- A) Las investigaciones experimentales.
- B) Las investigaciones no experimentales.

En la primera se puede dar una intervención o manipulación directa de las variables independientes por parte del investigador con el objetivo de alterarlas o manipularlas para observar los resultados. Por este motivo es que este tipo de investigación cuantitativa no se adapta al tema de determinar la factibilidad y la viabilidad de una guardería infantil.

En el segundo tipo no se da una intervención o manipulación de las variables independientes sino que el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en ellos. Al respecto, Ávila (2006) establece:

“Es muy importante destacar que en una investigación experimental la variable independiente se manipula y por eso se le llama variable activa mientras que en la investigación Ex Post Facto la variable independiente no es susceptible de manipulación y por eso se le llama variable atributiva”.  
(pág. 51)

Por ese motivo la investigación del establecimiento y la aceptación de una guardería infantil en San Isidro de El General se ubica dentro la investigación no experimental pues se enfoca simplemente en la determinación si el proyecto es factible y viable o no.

Por otra parte los estudios de investigación no experimentales, que son los que se ajustan a los estudios de factibilidad, se dividen en cuatro tipos diferentes:

**a) El exploratorio:**

Este tipo de estudio se puede definir como muy general, es decir son utilizados cuando no se tiene mucha certeza del objeto de estudio, esto como para ir recopilando información que permita ir preparando el terreno para el estudio más profundo.

**b) El descriptivo:**

El estudio descriptivo es como la antesala del estudio correlacional, describe características o situaciones de un objeto de estudio determinado, es decir se enfoca en poder estudiar más a fondo el fenómeno por investigar.

**c) El correlacional:**

Este tipo de estudio permite encontrar relaciones entre variables, es decir, comprender las causas que desencadenan ciertos efectos o respuestas. Estas relaciones entre variables deben someterse a pruebas estadísticas de significación.

**d) El explicativo o experimental:**

Este estudio se enfoca más en la manipulación de las variables independientes, las cuales conforme se van manipulando van arrojando cambios en la variable dependiente, y esta relación es la que se pretende demostrar.

En el caso del estudio de factibilidad, tiende a ser descriptivo, ya que se realizan una descripción de los procedimientos, así como de los elementos de los diferentes estudios; además tiene elementos en correlación ya que las variables se relacionan unas con otras (por ejemplo elementos del estudio de mercado van a servir para determinar ciertos aspectos del estudio financiero).

Además, una vez que se tiene el objeto de estudio y las variables independientes son sometidas a la investigación los resultados luego son sometidos a estadísticas para definir el resultado final de la investigación.

### **3.2 Fuentes de información**

En los estudios de investigación y principalmente en los estudios de factibilidad se utilizan dos tipos de fuentes de información: las fuentes físicas y las de sujetos.

Para efectos del estudio las fuentes físicas son de vital importancia pues se necesita información detallada del entorno económico–social donde se llevará a cabo la investigación, así como información detallada sobre el sujeto de estudio y las personas a las que van dirigidos los bienes y servicios que eventualmente se pretenden poner a disposición del demandante.

En este estudio de factibilidad específicamente se utilizarán fuentes físicas como literatura, documentos y archivos virtuales, Ávila (2006) las define:

“es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de fuentes

de información. El desarrollo de un proceso de investigación documental completo da como producto diferentes tipos de trabajos documentales entre los que se encuentran compilaciones, ensayos, críticas valorativas, estudios comparativos, memorias, monografías entre otros” pág.203

En el proceso investigativo se hará uso principalmente de tres fuentes documentales, las primarias, secundarias y terciarias.

Las fuentes primarias se definen como aquellas que brindan información de primera mano, es decir que contienen la información original, no traducida, con respecto a este tipo de información, Sampieri, Collado, Lucio. (1997) dicen “Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano” (pág.23)

Por otro lado las fuentes de información secundarias son las que se han derivado de un fuente primaria, es decir como una especie de resumen, compilaciones de datos o listados. Al respecto Sampieri, Collado, Lucio. (1997) pág. (24) expresan: “Consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias). Es decir reprocesan información de primera mano”.

Por último se emplearán fuentes de información terciarias las cuales son como una mezcla entre las fuentes primarias y secundarias, es decir una selección y compilación de fuentes primarias (material de primera mano relativo a un fenómeno) y secundarias (comentarios, análisis y crítica basadas en fuentes primarias). Sampieri, Collado, Lucio. (1997) pág. (25) las define como “Documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios; nombres de empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios”.

Otras de las fuentes a utilizar en esta investigación son las fuentes de los sujetos, fundamentales en el estudio pues ellos son precisamente las personas quienes brindarán toda la información básica de aceptación o no del establecimiento de una guardería infantil; serán ellos los sujetos quienes definirán si se debe o no realizar la inversión para el establecimiento de la guardería en San Isidro de El General y si así fuese cuán rentable sería y en qué tiempo se podría recuperar. Respecto a los sujetos, Miranda (2007) los define como “En términos

generales, se utiliza el término de “sujetos” cuando el informante son personas físicas, como los casos de entrevistas a dependientes de las tiendas de souvenir.(pág.49)

En este estudio los sujetos de investigación son los núcleos familiares constituidos por:

- Matrimonios constituidos, que ambos trabajen o que por diferentes ocupaciones personales no puedan velar por el cuidado de sus hijos.
- Madres jefas de hogar.
- Padres jefes de hogar.

Además se tienen como fuentes de información los diferentes centros de atención infantil, dentro de los cuales se encuentran:

- CEN-CINAI.
- Hogares comunitarios.
- Guarderías y kínder privados.

Son precisamente todas estas diferentes fuentes de información las que van a establecer un escenario óptimo para el desarrollo de la investigación, pues se ubican en un contexto en donde se determinan los antecedentes y situación actual del objeto de estudio y de esta manera puede proyectarse al futuro para determinar la aceptabilidad o no por parte de la población trabajadora activa de San Isidro de El General.

### **3.3 Población y muestra**

En este apartado se definirán las características de la población objeto de estudio; es decir a quién o a quiénes se van a investigar. Selltiz (1974) citado por Sampieri, Collado, Lucio. (1997),pág.(24) define la población como “el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones”. En particular la investigación será dirigida a todas aquellas personas que se encuentran insertadas en el mercado laboral, madres solteras jefas de hogar, padres solteros jefes de hogar o matrimonios constituidos que tengan niños entre las edades de dos y cinco años y que dichos padres se desempeñen laboralmente en San Isidro de El General.

En la selección de la muestra representativa para el proyecto de la puesta en marcha de una guardería infantil, se ha empleado un procedimiento de muestreo no probabilístico, sin intervención del azar, concretamente un muestreo a criterio, ya que son los propios investigadores, los que seleccionan a los individuos que consideran más apropiados para conformar la muestra, en búsqueda de los clientes potenciales. En el caso en particular se tomaron en cuenta los siguientes parámetros y características determinantes en la investigación:

- En San Isidro de El General y Daniel Flores, se encuentra la mayor concentración de población del cantón de Pérez Zeledón.
- Dichas poblaciones son las que se encuentran con mayor cercanía al conglomerado comercial y de servicios de la zona de Pérez Zeledón.
- Diversidad de estratos sociales.
- Variedad de estados civiles.

Respecto del muestreo por criterio del investigador, según lo expresa Jiménez (2009) (pág.14), este se suele aplicar cuando las muestras son tomadas por expertos y se considera que los resultados obtenidos a partir de estas son indicativos de las tendencias y opiniones generales, pues se ha logrado una alta calidad de la información obtenida a pesar de no trabajar con muestras de gran tamaño. En palabras de Rothman (1986) (pág. 32), el problema de determinar el tamaño de la muestra más adecuado no es de naturaleza técnica, susceptible de ser resuelto por vía del cálculo, sino que ha de encararse mediante otros elementos como son el juicio, la experiencia y la intuición.

Luego, una vez obtenida la muestra completa se procedió a aplicar el instrumento de recopilación de información, la encuesta, la cual fue diseñada de tal manera que arroje la información requerida de acuerdo al problema, objetivos y sus respectivas variables.

### **3.4 Recopilación de la información**

#### **a) Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.**

Para efectos del estudio de factibilidad se van a hacer uso de las siguientes herramientas en la recolección de los datos:

- Cuestionario

Para el presente estudio se aplicó un cuestionario de 22 preguntas dividido en tres segmentos básicos (apéndice 4), a 150 personas, elegidas por medio del criterio de los investigadores y basados en aspectos como condiciones económicas, sociales, geográficas y poblacionales.

- Estudio de campo.

Es el conjunto de acciones realizadas para obtener de una forma directa datos por fuente primaria, es decir, entrevistas a 12 funcionarias encargadas de los 13 centros CEN-CINAI, existentes en los distritos Daniel Flores y San Isidro de El General, y 3 Hogares Comunitarios, correspondientes al 100% de Hogares Comunitarios existentes; además se incluyen aquí los datos obtenidos en el comercio correspondientes a los precios de los insumos necesarios para la guardería, así como aquellos derivados de la aplicación del cuestionario propio para esta investigación en la población ya descrita anteriormente. También se utilizaron las fuentes secundarias, tales como el INEC, que se obtienen de la recopilación de material bibliográfico y estadísticas de interés para el estudio.

# CAPÍTULO IV

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

En este apartado se desarrollan cada uno de los estudios realizados, conforme las variables propuestas: segmento de mercado, elementos técnicos del proyecto, normativa para centros de cuidado infantil y el análisis financiero. Cada uno de los resultados expuestos, entregan criterio para validar o no la variable.

### **4.1 Estudio de mercado**

#### **4.1.1 Análisis del servicio:**

El presente estudio de factibilidad se enfocó en aquellos núcleos de población compuestos por padres y madres jefes de hogar, ya sean casados o en unión de hecho que convivan bajo el mismo techo, donde ambos deben cumplir con jornadas laborales y compromisos fuera de su casa, que comprometen el cuidado de sus hijos e hijas.

La misma problemática de cuidado de niños la enfrentan madres solteras jefas de hogar, con un ingreso familiar tal, que no les justifica contar con los servicios de los Hogares Comunitarios y CEN-CINAI.

Todos estos diferentes núcleos familiares son el mercado meta, objeto de estudio para la puesta en marcha de un proyecto de guardería infantil.

#### **4.1.2 Características**

La guardería para su desarrollo y operación se caracterizará por los siguientes aspectos:

- Guardería privada, accesible económicamente para núcleos familiares que tengan ingresos promedio a partir de €200.000 en adelante.
- Lugar y personal de confianza, creando un ambiente cálido y que inspire comodidad para que los padres dejen a sus hijos.
- Armonía.
- Interacción dinámica con el ambiente con otros niños (que realicen actividades como pintar, brincar, jugar).

- Dinámicas educativas, para que puedan aprender jugando y el espacio de tiempo en la guardería sea divertido.
- Talleres opcionales como (ballet, música, inglés).
- Horario de atención de: lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6:30 p.m.

#### **4.1.3 Clasificación**

El servicio de guardería infantil se puede clasificar de la siguiente forma:

- *Consumo final*

Viene a suplir la necesidad inmediata de cuidado de niños en los hogares donde ambos padres desempeñan jornadas laborales.

- *Servicio complementario*

El concepto de guardería infantil viene a formar el complemento perfecto de los Hogares Comunitarios y los CEN-CINAI, así como también de las servidoras domésticas, a los cuales como ya se explicó anteriormente no es toda la gente que tiene el acceso por razones económicas y sociales del grupo familiar. Lo anterior, se plasma en la Tabla No. 4, que entrega el resultado de la investigación en cuanto al total de niños que están siendo atendidos en los CEN-CINAI de Pérez Zeledón.

**Tabla 4**

**Población atendida según horario de los CEN-CINAI en Pérez Zeledón.**

<i>Ubicación</i>	<i>Cantidad de menores atendidos</i>	<i>Horario</i>
Rivas	33	7 am a 3pm.
Barrio Sinaí	40	7 am a 3pm.
Santa Rosa	15	7 am a 3pm.
Villa Nueva	20	7 am a 3pm.
San Rafael Norte	20	7 am a 3pm.
Pavones	15	7 am a 3pm.
Lomas de Cocorí	40 de preescolar y 20 escolares	7 am a 4pm.
Barrio Los Ángeles	75	7 am a 5pm.
Daniel Flores	40	7 am a 3pm.
El Clavel	55 preescolares y 20 escolares	7 am a 3pm.
General Viejo	35	7 am a 3pm.
Palmares	40	7 am a 3pm.
Repunta	20 preescolares y 20 escolares	7 am a 3pm.
San Isidro Centro (Barrio Hospital Viejo) (único que ofrece servicio de guardería )	70 de 2 a 7 años, y 10 de 1 a 2 años.	6:30 am a 6:00 pm
<b>Total de niños y niñas atendidos</b>	<b>588</b>	

*Fuente: CEN-CINAI, Pérez Zeledón.*

Se puede observar en la tabla anterior que en Pérez Zeledón funcionan trece servicios del programa CEN-CINAI, con horario diurno, y atienden una población de 588 menores, con edades entre 1 y los 7 años.

#### **4.1.4 Usuarios o clientes**

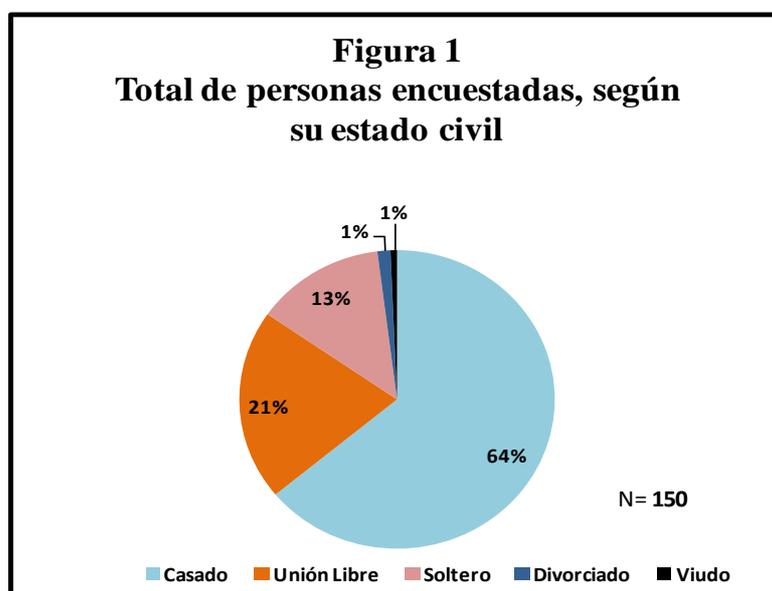
En la tabla No.5 se observa en detalle los elementos tomados en cuenta en el ítem No. 3 de la encuesta, a partir de la cual se extrae que de los 150 encuestados, 96 son casados, 21 en unión libre, 20 son solteros, 2 son divorciados, 1 es viudo.

**Tabla 5**  
**Total de personas encuestadas, según su estado civil, año 2012.**

Estado Civil	Cantidad
Casado	96
Unión Libre	31
Soltero	20
Divorciado	2
Viudo	1
Total	150

*Fuente:* Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

Es a partir de estos resultados que se obtiene la figura 1, en donde se representa el estado civil de cada uno de los encuestados.



*Fuente:* Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

Tal y como se muestra en la figura, la cantidad de encuestados, según su estado civil, es la siguiente: el 64% respondió ser casados, 21% expresó estar en unión libre, el 13% dijo ser soltero (a) y el 1% divorciado y otro 1%, viudo; lo que implica que el criterio obtenido, en mayoría es de personas casadas.

#### 4.1.5 Caracterización de los usuarios del servicio

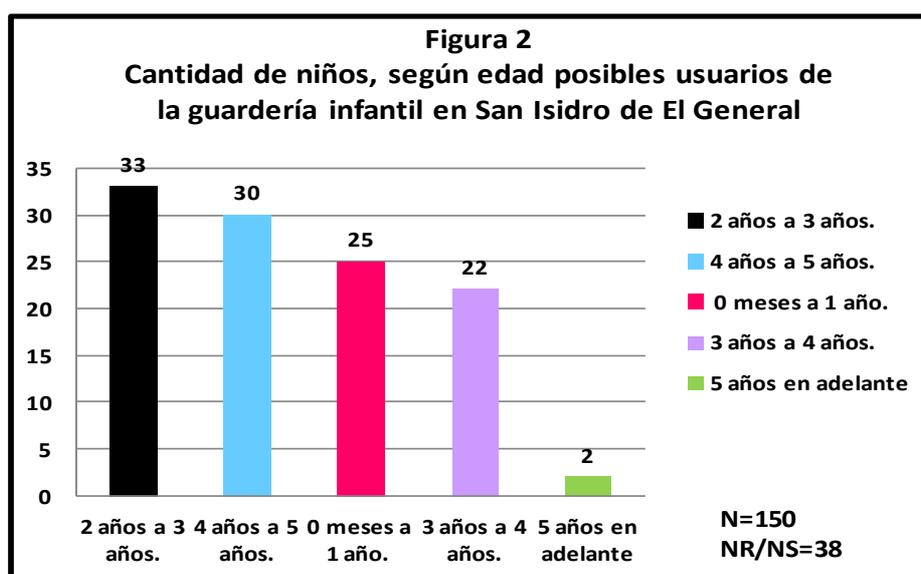
Según los resultados obtenidos, mediante las preguntas 11, 13 de la encuesta y el análisis de las fuentes secundarias mencionadas, permiten la siguiente caracterización de los usuarios del servicio de guardería que se propone: niños con edad de 2 a 5 años.

La tabla No. 6 y la figura 2, incluidas a continuación, muestran la cantidad de los niños con edades entre los dos y tres años, como los de mayor representación (33 niños), y las edades entre los cuatro y cinco años (30 niños), en un segundo lugar.

**Tabla 6**  
**Cantidad de niños, según edad posibles usuarios de la guardería infantil en San Isidro de El General, 2012**

Edad en años cumplidos	Cantidad
0 -1.	25
2 - 3.	33
3 - 4.	22
4 - 5.	30
5 en adelante	2
NR/NS	38
Total	150

*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*



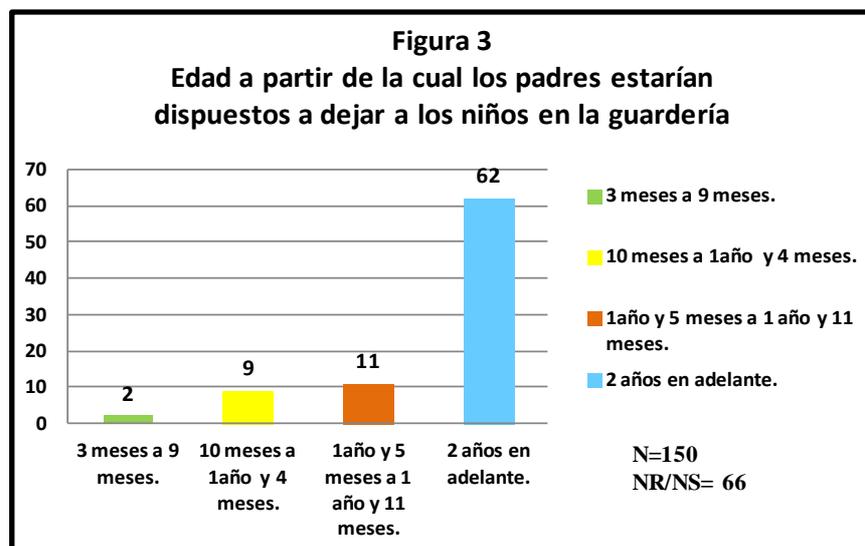
*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*

Según los datos contenidos en la figura 3, se observa la edad de preferencia para que los padres lleven sus hijos a un centro de cuidado. Se obtuvo una respuesta afirmativa, por parte de 62 encuestados, de las 84 respuestas a la pregunta 13 del instrumento. Esto representa un 73.8% del total de respuestas obtenidas.

**Tabla 7**  
*Edad a partir de la cual los padres estarían dispuestos a dejar a los niños en la guardería.*

Edad	Totales
2 años en adelante.	62
1 año y 5 meses a 1 año y 11 meses.	11
10 meses a 1 año y 4 meses.	9
3 meses a 9 meses.	2
NR/NS	66
Total	150

**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

Mediante la figura 3, se ilustra con claridad la preferencia de los encuestados para esta investigación, en que sus hijos e hijas asistan a una guardería infantil, con edad superior a los dos años.

#### **4.1.6 Tipo de demanda**

Demanda histórica: El cambio de la cultura económica del país, impulsada por la normativa para una igualdad real de la mujer, ha hecho necesaria la aparición de una figura vital como lo es la servidora doméstica o niñera, que no en todos los casos logra ser eficiente para el cuidado de los menores, por carencias de capacitación para realizar el trabajo que asume.

Los Hogares Comunitarios y los CEN-CINAI., sí ofrecen personal capacitado, pero no reciben a toda la población, pues fueron creados para atender la población en pobreza y pobreza extrema. El resto del mercado está al descubierto, esperando una oferta de servicio.

El crecimiento poblacional, especialmente en los distritos donde se centra la investigación que al saber son Daniel Flores (33.591 habitantes) y San Isidro de El General (46.017 habitantes) según el INEC, respectivamente para el año 2011, son factores fundamentales para una propuesta de servicio, al igual que el promedio de nacimientos, que según los registros del INEC, para los años del 2007 al 2010, tiene en promedio 1403.5 niños por año, lo que permite proyectar una cifra similar para los años 2011 y 2012.

Otro dato relevante corresponde a parte de los resultados obtenidos por medio del Censo 2011, en el cual el cantón de Pérez Zeledón cuenta con 11.200 niños menores de 5 años, de los cuales 10.223 niños no asiste a ningún centro de cuidado, 826 asisten a un centro público y 151 a un centro privado.

De la misma fuente se obtienen los resultados que se presentan en la tabla 8, que a continuación se muestra, los cuales corresponden a la cantidad de hogares y la condición de jefatura, ya sea compartida, masculina, femenina, en los distintos distritos de Pérez Zeledón.

**Tabla 8**  
**Total de hogares por condición de jefatura del hogar.**

Cantón, distrito	Total de hogares	Condición de jefatura		
		Jefatura compartida	Jefatura masculina	Jefatura femenina
<b>Pérez Zeledón</b>	38 881	3 000	24 747	11 134
San Isidro de El General	13 625	912	8 046	4 667
El General	1 835	185	1 194	456
Daniel Flores	9 685	739	5 784	3 162
Rivas	1 841	145	1 315	381
San Pedro	2 541	229	1 756	556
Platanares	1 984	184	1 378	422
Pejibaye	2 238	146	1 634	458
Cajón	2 384	142	1 684	558
Barú	738	78	526	134
Río Nuevo	800	107	562	131
Páramo	1 210	133	868	209

*Fuente: Censo 2011, INEC.*

De la anterior se extrae que para los dos distritos de interés en la investigación, San Isidro de El General posee un total de 13 625 hogares, de los cuales 912 son de jefatura compartida, 8 046 son de jefatura masculina y 4 667 femenina. Por otra parte Daniel Flores está compuesto por 9 685 hogares en los que 739 comparten la jefatura del hogar, 5 784 es masculina y 3 162 es femenina.

Por otra parte mediante la tabla 9, permite conocer que en los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores existen 1927 menores, con edades entre 1 y 8 años, que nacieron de adolescentes madres, que no siempre serán demanda para el proyecto que se propone, pero que sirven de referente para conocer cómo está compuesta la población.

**Tabla 9**

**Adolescentes parturientas según el distrito de residencia y año de ocurrencia  
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla  
Periodo 2005-2012.**

<b>Residen</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Total</b>
San Isidro de El General	169	138	156	136	148	137	132	119	1135
General	24	21	14	20	22	18	15	18	152
Daniel Flores	109	102	101	100	101	101	81	97	792
Rivas	12	10	12	22	11	13	18	17	115
San Pedro	35	34	28	39	34	33	36	30	269
Platanares	16	17	22	16	15	23	16	15	140
Pejibaye	28	23	18	27	19	28	25	29	197
Cajón	38	33	56	37	33	27	29	22	275
Barú	9	9	10	9	4	6	10	5	62
Rio Nuevo	7	5	11	10	11	6	13	10	73
Páramo	14	19	12	9	10	8	7	7	86
Total general	461	411	440	425	408	400	382	369	3296

**Fuente:** Departamento de estadística, Hospital Escalante Pradilla, 2013.

En la figura No. 4, incorporada al apartado 4.1.8, muestra que 84 personas encuestadas, respondieron estar dispuestos a llevar a sus hijos a una guardería privada.

A través de los puntos descritos anteriormente, factores como el constante crecimiento poblacional de los lugares descritos, sujetos de estudio, cambios constantes en la economía del país, donde el poder adquisitivo es más difícil al raíz del aumento de precios en los productos y servicios que ofrece el mercado actual, trae por consiguiente jornadas laborales extensas y la dependencia de dos ingresos para poder aspirar a un estatus social de clase media baja, que es la predominante en el área objeto de estudio. Este tipo de ingreso promedio afecta de manera positiva el mercado meta pues son núcleos familiares que no podrían estar clasificando para los Hogares Comunitarios y los CEN-CINAI, convirtiéndose de esta manera en clientes potenciales del proyecto en estudio.

#### **4.1.7 Análisis de la oferta**

En el área de estudio se encuentran principalmente instituciones que presentan servicios similares pero con un acceso muy restringido pues son para núcleos familiares de muy escaso recursos económicos. Estos centros de atención infantil son los CEN-CINAI y los Hogares Comunitarios.

Los CEN CINAI son instituciones estatales que reciben a los niños entre los 0 meses y los 6 años, atendidos por diversos profesionales para ofrecerles a los niños un cuidado integral. Dichas instituciones son supervisadas por el Departamento de Preescolar del Ministerio de Educación Pública.

De este tipo de institución según fuente consultada, en Pérez Zeledón existen un total de 13 centros, distribuidos por todo el cantón, de los cuales apenas ocho se ubican en el área de estudio, que comprende Daniel Flores y San Isidro de El General, atendiendo un total de 385 niños. Esto representa apenas el 2.26% del total del promedio de nacimientos ocurridos en dichos distritos. Este porcentaje tan bajo obedece a una de las restricciones principales que se describió anteriormente como lo es el ingreso promedio per cápita del núcleo familiar para poder tener acceso a este tipo de servicio. Al día de hoy no puede ser superior a los ¢85,000.00 mensuales; si se toma en cuenta que la mayoría gana el salario mínimo establecido por ley que es superior a la cifra antes citada se explicará el porcentaje bajo.

En el caso de los Hogares Comunitarios, corresponden a un programa de atención integral a niños de 0 a 6 años, que cuentan con la ayuda del Estado y de organismos internacionales. Este programa funciona por medio de una madre comunitaria seleccionada, la cual recibe en su casa a diez niños, con un horario de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m. Estas madres comunitarias cuidan, alimentan, educan y, sobre todo, le brindan afecto a los niños y a las niñas. Los padres de familia deben pagar una cuota mínima por la atención que se les brinda a sus hijos; el Programa Mundial de Alimentos y el Fondo de Asignaciones Familiares le prestan apoyo a los Hogares Comunitarios, así como algunos alimentos básicos para que los niños y las niñas reciban una dieta balanceada.

Estas barreras de ingresos promedios se convierten en una gran debilidad para estas instituciones y por supuesto en una gran fortaleza para el eventual funcionamiento de la guardería.

Por el momento no se vislumbra ningún cambio en los que se refiera a ampliar el ingreso promedio bruto familiar como para que más niños tengan la oportunidad de asistir a estos centros, que en teoría figuran como la principal competencia, por lo que de mantenerse esta tendencia las oportunidades de mercado se ven accesibles.

Según el estudio de mercado en el área de influencia, se encuentran otras instituciones de carácter privado que ofrecen servicios similares a los que ofrecerá la guardería; dentro estos se encuentra la Casita de la Pradera, San Felipe Nery y Busy Bees.

La Casita de la Pradera ubicada en el barrio el Divino Niño de la esquina oeste de la plaza de fútbol del Hospital Escalante Pradilla, 150 metros al sur, la cual cuenta con alrededor de veinte años de prestar el servicio en la zona, enfocándose principalmente a la educación preescolar de índole privada y como actividad secundaria ofrece el servicio de guardería, actualmente atiende alrededor de treinta niños entre las edades del año y tres meses a los cinco años. Según las edades clasifican a los niños en: materno interactivo uno y materno interactivo. Como otras actividades complementarias les brindan educación vial, música, cómputo, inglés y arte, estos hasta medio día, luego reabre el servicio de guardería, cobrando ¢500 colones por hora, servicio que prestan hasta las seis de la tarde. Los costos por niño son los siguientes: mensualidad ¢60,000 matrícula ¢30,000 cuota de aula mensual ¢3,000 y gastos administrativos ¢30,000 por semestre. Esta información corresponde a los costos del segundo semestre del 2012. Para un total mensual promedio de ¢63,000.

Como parte de las deficiencias que presenta la institución están, el alto costo, además de que las instalaciones no son las más llamativas.

Con respecto Fray Felipe Nery este se encuentra ubicado en barrio Cooperativa de Pérez Zeledón, de las oficinas de Cable Tica, 100 al sur y 75 al este, entrada antes de Apartamentos la Puerta del Sol. La atención de niños se divide en los niveles de Maternal I y II, Ciclo Interactivo I y II y Ciclo de Transición. Se gestiona a su vez para la ampliación de la oferta educativa a el nivel de la Enseñanza General Básica (Escuela I y II ciclo).

Los grupos anteriores se encuentran divididos en dos jornadas de trabajo, la de la mañana que abarca el período comprendido entre las 7:30 a.m. y las 11:30 a.m. de la mañana, y la jornada de la tarde que se ubica entre la 1 y las 5 de la tarde. Atienden grupos de 15 niños como máximo. Actualmente la institución cuenta con una población estudiantil alrededor de los 90 niños. Los costos por niño son los siguientes: matrícula ¢55.000, materiales ¢70.000,

mensualidad ¢73.000, clubes ¢10.000 mensuales, uniformes (niño ¢9.000, niña ¢11.000), Educación Física ¢8.000, dando un promedio mensual de ¢153.000.

Como una de las principales deficiencias están los precios, los cuales son menos accesibles, además de que su oferta se ve básicamente enfocada en la educación y el sinfín de materiales que son requeridos por el niño, lo que contribuye a aumentar su costo.

Busy Bees. Este se encuentra ubicado de las oficinas centrales de Coopealianza 200 metros al norte, en el centro de Pérez Zeledón, antiguas instalaciones de Fray Felipe Nery. Es otro de los oferentes de este servicio, brindan como actividades complementarias Psicología, Estimulación Temprana, Terapia del Lenguaje, Inglés, Ballet, Expresión Corporal, Agricultura y Música. Con respecto a los precios y las edades a las cuales atienden no se cuenta con la información necesaria ya que en estos aspectos no se obtuvo colaboración ninguna. Entre las principales deficiencias se pueden mencionar el lugar ya que es un espacio reducido y las instalaciones tienen poca capacidad para poder albergar niños.

#### **4.1.8 Confrontar la demanda y la oferta**

Según la opinión de los encuestados, sobre la disposición de dejar sus niños en una guardería, se obtuvo el siguiente resultado conforme a la tabla No. 10 y figura 4 De los 150 encuestados 84 personas respondieron sí estar anuentes a dejar los niños en una guardería y en su contraparte solo 28 respondió de forma negativa

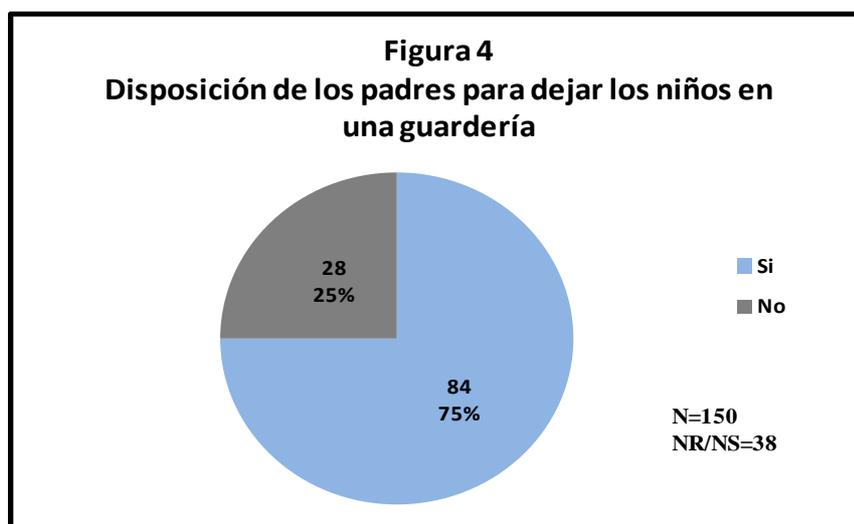
---

**Tabla 10**  
**Disposición de los padres de dejar los niños en una guardería**

Si	84
No	28
NR/NS	38
Total	150

---

**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*

Se denota que un 75% de padres de familia están de acuerdo en utilizar un centro de cuidado, para dejar a sus hijos e hijas, mientras realizan sus labores y diversas ocupaciones.

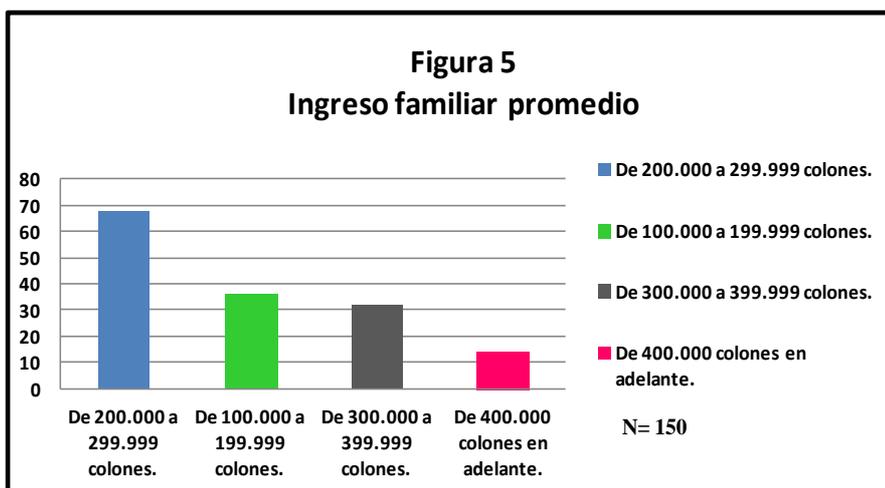
#### **4.1.9 Demanda insatisfecha**

Por medio de la tabla 11 y la figura 5, que corresponden al promedio de los ingresos familiares de los encuestados, se puede observar que 68 personas tienen un promedio salarial de ¢200.000 a ¢299.999, seguidamente por 36 personas que van desde los ¢100.000 a los ¢199.999 y luego le sigue 32 personas con un promedio de ¢300.000 a ¢399.999, con lo que se puede determinar que la población se caracteriza por encontrarse en la clase media.

**Tabla 11**  
**Ingreso familiar promedio**

<b>Ingreso</b>	<b>Cantidad</b>
De 200.000 a 299.999 colones.	68
De 100.000 a 199.999 colones.	36
De 300.000 a 399.999 colones.	32
De 400.000 colones en adelante.	14
<b>Total</b>	<b>150</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*



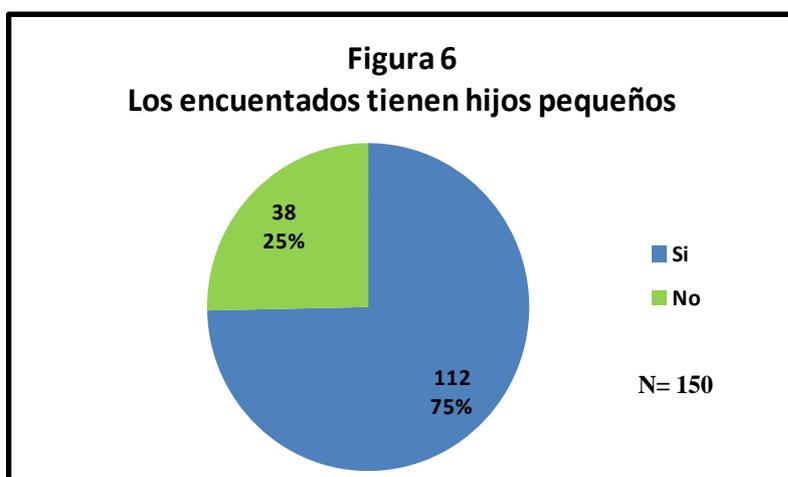
*Fuente:* Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

Aunado al anterior, la tabla 12 y la figura 6 muestran que 112 de los encuestados tienen hijos pequeños, correspondiendo al 75%.

**Tabla 12**  
**Los encuestados tienen hijos pequeños**

Si	112
No	38
<b>Total</b>	<b>150</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



*Fuente:* Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

Por lo anterior se determina que del 100% de los encuestados, el 75% es demanda insatisfecha que no se encuentra cubierta por las opciones que el mercado está ofreciendo, ya sea que por los perfiles económicos no pueden acceder al tipo de servicios que hay actualmente. Estos corresponden a los padres que tienen niños entre las edades de los 2 años en adelante, tal y como se puede ver en la figura 2, los cuales forman parte del mercado meta de la guardería y que además se encuentran en un rango de ingreso promedio de ¢300.000 a ¢399.999, formando parte de la clase media.

#### **4.1.10 Participación en el mercado**

Asociado al punto anterior y con los mismos datos se determina que con respecto a la participación que se desea tener en el mercado según la segmentación de su estado civil, ingresos promedios y edades de los niños, la guardería irá destinada a un grupo de consumidores que se encuentren en la clase media con hijos pequeños entre las edades de 2 a 5 años y que estén anuentes a dejar a sus hijos en una guardería infantil.

#### **4.1.11 Comercialización del servicio**

Como estrategias de comercialización se estará aplicando una tarifa especial para aquellas personas madres o padres de familia que requieran del servicio para dos o más niños de su núcleo familiar, así mismo se dará un descuento especial para aquellas personas que lleven dos niños más referidos al servicio de guardería.

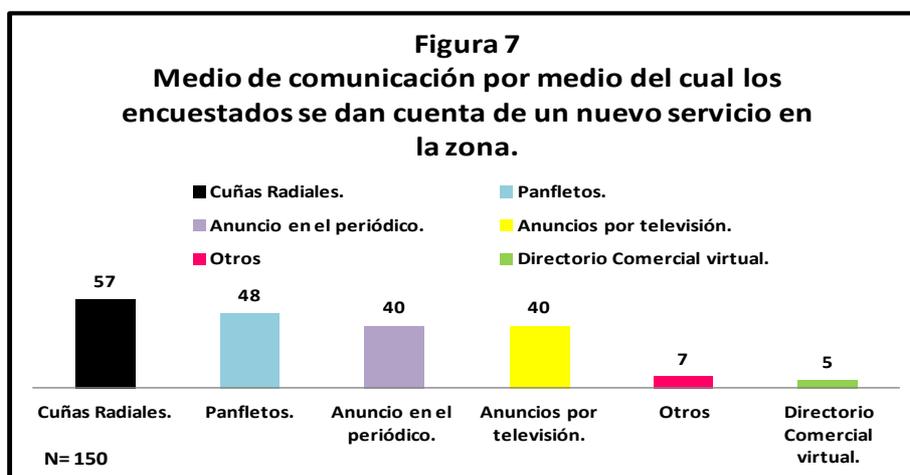
Por otra parte, según los entrevistados, se logra determinar que la preferencia para informarse de los nuevos productos o servicios de la zona es por medio de cuñas radiales y distribución de volantes, tal y como lo muestra la figura 7. Por este motivo a estos dos medios de comunicación se les dará mayor importancia para llegar al mercado meta.

En la tabla 12 se pueden observar los resultados correspondientes a la pregunta 22 del instrumento aplicado a 150 personas, en la cual el entrevistado podía seleccionar una o varias opciones según su preferencia.

**Tabla 13**  
**Medio de comunicación por medio del cual los encuestados se dan cuenta de un nuevo servicio en la zona.**

Medios de Comunicación	Cantidad
Cuñas radiales.	57
Panfletos.	48
Anuncio en el periódico.	40
Anuncios por televisión.	40
Otros	7
Directorio comercial virtual.	5
Total	197

**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

En cuanto a las cuñas radiales, según la investigación realizada y tomando en cuenta la popularidad de las emisoras de la zona y los precios que cada una ofrece, se determinó que la emisora que se va a utilizar para la difusión del servicio de guardería en 88 Stereo la cual ofrece los siguientes precios:

- Cuña por 30 segundos: ₡15.000.
- Cuña por 60 segundos: ₡20.000.
- Paquete mensual tres veces al día, cuña de 30 segundos: ₡200.000.

Para efectos de publicidad radial se decide tomar el paquete mensual, el cual se realizará por un lapso de dos meses consecutivos.

El otro medio utilizado sería los volantes (apéndice 5). Por ser una forma más económica de publicidad, estos serán empleados por un lapso de seis meses, utilizando los puestos de pregón, así como dejando información en las empresas que manejen una cantidad importante de personal y que estén anuentes a mantener los volantes.

El costo de los mismos es el siguiente:

- 400 volantes mensuales, distribuidos entre 100 semanales, tienen un costo total mensual de ¢80.000, incluyendo impresión del volante y costo de distribución.

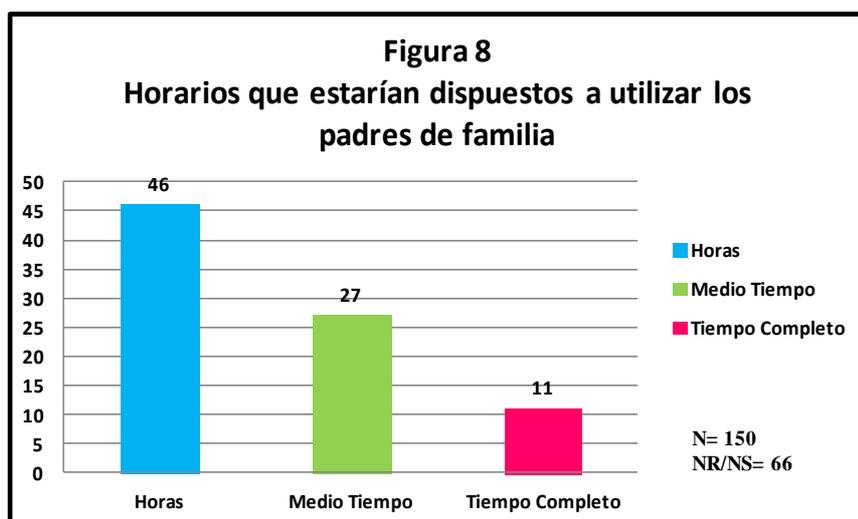
#### 4.1.12 Análisis del precio

Según estudio realizado a través del instrumento aplicado, existe una preferencia por parte de los encuestados a utilizar el servicio mediante la modalidad de pago por horas con un 55%, lo que corresponde a 46 de los encuestados. Seguidamente se encuentra el medio tiempo con un 32%, correspondiendo a 27 de los encuestados, y por último el tiempo completo con un 13%, el cual corresponde a 13 de los encuestados, tal y como lo muestra la figura 8, por lo que se estarían dando opciones de pago competitivas y accesibles a los interesados, según el estudio, al utilizar cualquiera de las modalidades de pago por horas, medio tiempo o tiempo completo.

**Tabla 14**  
***Horarios que estarían dispuestos a utilizar los padres de familia***

<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>
Horas	46
Medio Tiempo	27
Tiempo Completo	11
NR/NS	66
Total	150

**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.

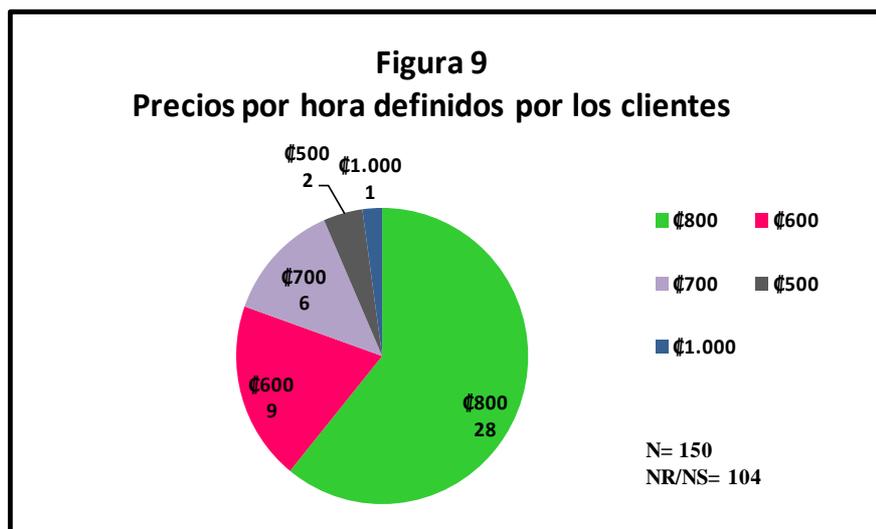
Por otra parte se tiene también referencia con respecto al precio que estarían dispuestos los usuarios a pagar por el servicio de guardería, por horas, el cual corresponde al horario que sería el más utilizado por los padres.

Tal y como se observa en el figura 9, el precio correspondiente a ¢800 colones con un 61% del total, el sería el más razonable y el más aceptado por los usuarios.

**Tabla 15**  
**Precios por hora definidos por los clientes**

Precio x Hora	Cantidad
¢800	28
600	9
700	6
500	2
1.000	1
NR/NS	104
Total	150

**Fuente:** Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.



*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*

#### 4.1.13 Definición del precio del servicio

A través de los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se logra determinar que entre los precios más razonables según la opinión de los encuestados predomina el pago del servicio por horas, para el cual se estableció un costo de €800 por hora. En el caso de tiempo completo el precio establecido mensualmente es la suma de €75.000, considerando este como un precio competitivo, como un promedio de lo que actualmente ofrece el mercado. Y por último se encuentra el medio tiempo, con un costo de €45.000. Además, se ha establecido la situación de que si los padres necesitan dejar al niño un tiempo extra de acuerdo a la modalidad de pago establecida, el costo por hora adicional será de €800, pagadero en el momento que se recoja al niño. Por otra parte no se realizará cobro por concepto de matrícula ni de anualidades.

## 4.2 Estudio técnico

### 4.2.1 Aspectos técnicos

Entre los aspectos técnicos que se deben tomar en consideración con respecto a la infraestructura así como los elementos que se requieren para la puesta en marcha de la guardería se tienen:

- **Ubicación**
  - o Situada en un edificio con fácil acceso en cuanto a medios de transporte.
  - o Evitar sitios cercanos a vías de circulación rápida.
  - o Lejos de sitios insalubres, nocivos o peligrosos.
  - o Local preferiblemente de una planta.
  - o Accesos bien marcados y acondicionados para niños con algún tipo de discapacidad.
  
- **Pisos:**
  - o Resistentes al uso
  - o De material liso, impermeable.
  - o Lavables y antideslizantes.
  - o Distancia mínima del suelo a las ventanas será de 1.20 metros.
  
- **Techos y cielorrasos:**
  - o Altura mínima de los techos será de 2.60 m
  - o Con aislamiento acústico o material absorbente de ruidos.
  - o Que tengan condiciones de incombustibilidad.
  - o Higiene, frescura y protección.
  
- **Paredes:**
  - o Lisas, fácilmente lavables, sin angulaciones o bordes agudos
  - o Que no lleven uniones donde se acumule la suciedad.
  
- **Puertas y ventanas:**
  - o Puertas con un ancho mínimo de 90 cm.
  - o Deben tener protectores de al menos 30 cm.
  - o Con dispositivo de cierre automático y posibilidad de abrirse fácilmente desde el exterior.
  - o Deben abrir hacia afuera.
  - o Ventanas con sistema de apertura que no cause peligro.
  - o Que permita la limpieza desde el interior del edificio.
  - o Protección solar y contra insectos.
  - o Que los niños no puedan subirse en los ventanales.

- **Salidas:**
  - o Las puertas deben abrir hacia fuera.
  - o Con un ancho mínimo de 1.50 mts.
  - o Sistema de amortiguación de cierre.
  - o Escaleras con pasamanos proporcionales a la altura de los niños más pequeños.
  - o Salidas de emergencia con señalamientos apropiados.
  - o Demarcación de salidas de emergencia
  
- **Área interna y áreas de atención:**
  - o Basadas en principios de flexibilidad y armonía.
  - o Las necesidades e intereses del niño y el marco de enseñanza y aprendizaje, giren en torno a una distribución del espacio.
  - o Áreas de trabajo diferenciadas, con recursos y materiales adecuados para cada una.
  
- **Habitaciones:**
  - o De forma geométrica regular.
  - o Sin obstáculos o columnas.
  - o La superficie mínima será de 2 mts. cuadrados por cada niño.
  - o Iluminación natural directa y con sistemas para graduarla.
  - o En caso de utilizar iluminación artificial esta será semidirecta.
  - o La ventilación y aireación de los espacios debe ser suficiente.
  - o Debe haber un área para descanso o dormitorio con una superficie ideal de 6 mts. cúbicos por niño y una altura mínima de 2.60 mts.
  - o En los ambientes de temperatura elevada, se recomienda el uso de aire artificial (aire acondicionado) con una temperatura agradable.
  
- **Baños:**
  - o Un baño por cada 15 niños.
  - o Paredes con cerámicas o baldosas hasta una altura de 2mts.
  - o Lavamanos de altura adecuada.
  - o Bañera o ducha para la adecuada higiene de los niños.
  - o Piezas sanitarias de un tamaño adecuado para los niños.
  - o Un baño solo para el personal.

- Baño de visitas
  - Puertas sin seguro.
  - Piso debe ser continuo y lavable.
  - Deben contar con agua caliente y fría.
  - Dotados además de espejos, toalleros, portarrollos y jaboneras.
- **Cocina:**
- Campana con dispositivo de extracción de humo, gases o vapores.
  - Fregadero de material fácilmente lavable (acero inoxidable, granito o cerámica, entre otros)
  - Lavaplatos con agua fría y caliente.
  - La ventilación e iluminación debe ser adecuada.
  - El piso debe ser impermeable y continuo.
  - Las paredes revestidas de cerámica.
  - Las puertas y ventanas con protectores para evitar el ingreso de insectos y roedores.
  - Zona de almacenamiento y manipulación de alimentos con una superficie mínima de 71 m<sup>2</sup>.
  - Elaboración de comidas, ajustadas a las normas de higiene y de nutrición.
  - Vajillas y cubiertos de material irrompible y uso exclusivo para el uso de los niños.
- **Áreas de desechos sólidos**
- Alejada de las áreas donde se encuentran los niños y de los sitios donde se preparan y almacenan los alimentos.
  - Deben ser ambientes secos, cerrados, ventilados y protegidos de la entrada de cualquier tipo de animal.
- **Oficina:**
- Debe contar con espacio mínimo de 7m<sup>2</sup>.
- **Comedor:**
- Será obligatoria en el establecimiento donde se sirvan una o más comidas diarias.
  - Podrá compartir su uso con la sala de juegos.

- Paredes y pisos resistentes al uso y fácilmente lavables.
  - Iluminación y ventilación adecuadas.
  - Mobiliario ajustado a las diferentes edades de los niños.
- **Sala de primeros auxilios:**
- Debe ser obligatoria en todas las guarderías.
  - Botiquín debidamente equipado y actualizado permanentemente.
- **Mobiliario:**
- Muebles ajustados a las características antropométricas de los niños y al uso que se les va a dar.
  - Empotrados, desprovistos de aristas y ángulos agudos, livianos y fáciles de limpiar.
  - Cómodos, funcionales, de buena calidad, seguro, resistente, estable, que ofrezca seguridad, elaborado con pintura lavable y no tóxica.
- **Pintura:**
- Lavables, no tóxicas.
  - Las paredes y techos deben estar pintadas con colores claros (pasteles).
  - Ventanas y puertas con colores alegres en contraste con los colores de las paredes.

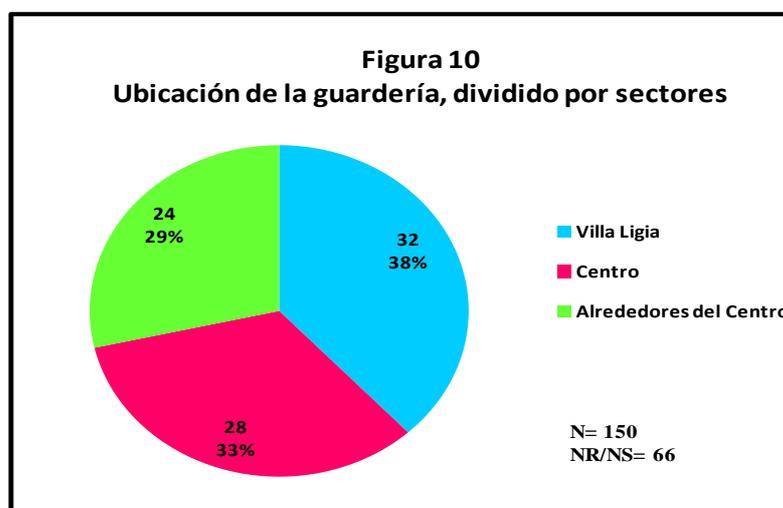
#### **4.2.2 Localización**

A raíz de los resultados obtenidos en la investigación de campo, los cuales se pueden observar por medio de la figura 10, la población encuestada determinó dos lugares como posibles puntos de ubicación para el establecimiento de la guardería. Estos fueron San Isidro Centro y Villa Ligia.

**Tabla 16**  
**Ubicación de la guardería, dividido por sectores**

Lugar	Cantidad
Villa Ligia	32
Centro	28
Alrededores del Centro	24
NR/NS	66
Total	150

*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*



*Fuente: Cuestionario aplicado, dirigido a padres y madres, marzo, 2012.*

Por este motivo se ubicó, como posible lugar de inicio del proyecto la planta baja de lo que actualmente se conoce como La Casa de la Mujer, localizada al costado sur del templo Evangélico Casa Victoria, un local que cuenta con suficiente espacio para su remodelación y posibilidad de expandirse en caso de que así se requiera, así como espacio para parqueo. Además de fácil acceso con múltiples salidas, servicio de transporte público, ya que se encuentra cercano a la terminal de buses, paradas de taxis, entre otros, además de contar con todos los servicios básicos requeridos como agua, luz, telefonía celular y residencial además de red de aguas negras.

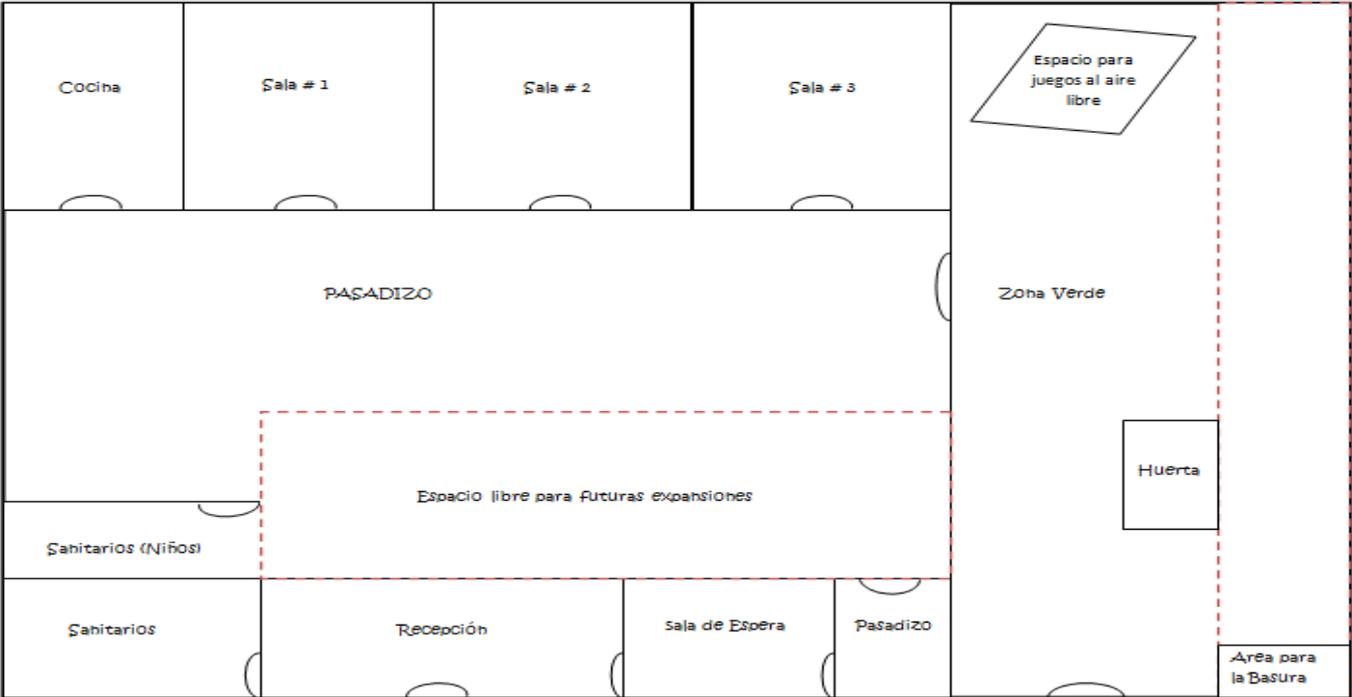
Sin duda, cumple con las expectativas y facilidades que requiere nuestro nicho de mercado, al ser un lugar de fácil acceso y cerca de donde se concentran la mayoría de empresas tanto públicas como privadas.

Por otra parte es un lugar que es sencillo para poder llegar, así como también está cerca para poder abastecerse de cualquier insumo o servicio necesario, sin mucho tiempo de espera.

**4.2.3 Distribución interna del local**

El local cuenta con área total de 394,4 metros cuadrados distribuidos de la siguiente manera: Contará inicialmente con un área de recepción para posibles clientes y otra para los padres que esperan a sus hijos, una cocina amplia con su respectivo comedor, tres áreas definidas para la atención de los niños según sus edades, servicios sanitarios acondicionados para ellos, a lo externo se contará con el área de juego común que comprenderá una zona verde y un pequeño huerto, que servirá para la estimulación física y mental de los niños. Cuenta con áreas libres para poder realizar modificaciones o bien construcción de más aulas para la atención de los niños. La distribución del local se puede ver reflejada en la imagen 3.

*Imagen 3*  
*Distribución de la Guardería*



*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

#### **4.2.4 Tecnología**

En cuanto a la parte tecnológica se contará con un proyector que se utilizará como material de apoyo para estimular el conocimiento de los niños, por medio de videos o películas educativas.

- Equipo de cómputo completo para el manejo administrativo, y a disposición del personal a cargo de los niños.
- En cuanto al edificio tendrá un área de pasillos con iluminación natural y con lámparas de emergencia; también contará con un sistema de alarma de emergencia, de la cual existirán dispositivos en cada una de las áreas de la guardería, además de una demarcación fácil de ver que conduzca a la salida de emergencia.

#### **4.2.5 Capacidad actual**

Con respecto a la infraestructura actual se inicia con tres aulas con una capacidad de 25 niños por cada una, para un total de 75 niños entre las edades de los dos a los cinco años. Hay que tomar en cuenta que si en algún momento es necesario ampliar las aulas o construir nuevos recintos, el lugar cuenta con espacio suficiente para esas futuras expansiones y por ende podría aumentarse el número de niños.

#### **4.2.6 Materia prima y principales insumos**

Luego de recoger la información sobre las necesidades materiales y de insumos mínimos para la implementación del proyecto, se muestra el resultado en la siguiente tabla de resumen.

**Tabla 17**

***Materiales e insumos mínimos para una guardería infantil, según observación de guarderías visitadas en Pérez Zeledón, 2012***

<b>Materiales</b>					
Basureros	Cucharas	Juego de sala	Casilleros	Goma cola	Estrella gigante de colores
Trastero	Mueble de cocina	Sillas plásticas adulto	Mueble para juguetes plástico	Juego de profesiones	Gusano feliz
Plantilla eléctrica	Computadora	Botiquín primeros auxilios	Mesa infantil plástico	Figuras geométricas con ranura	Lotería de valores
Horno microondas	Impresora	Resma de papel	Silla infantil plástico	Bloques lógicos	Memoria de vocales
Refrigerador	Silla de escritorio	Caja de folder	Lápices de color	Pasa listón conejo-burro	Cocodrilo numérico
Platos	Proyector	Encierros	Crayolas	Dominó cuenta vacaciones	Juego de maracas con güiro
Vasos	Mueble de escritorio	Espojas para reposo	Libro de cuentos	Miniensarte geométrico	Asociación de contrarios
Agujas	Jabón liquido	Jabón en polvo	Cloro	Desinfectante	Bolsas pequeñas basura
Bolsas grandes basura	Trapeadores	Escobas	Paños	Toallas para limpiar	

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012*

#### **4.2.7 Precios**

La tabla 16 muestra el costo total de la remodelación del local, incluyendo el costo de los materiales y la mano de obra. Este local actualmente cumple con las siguientes características: cuenta con medidor de agua, instalado por Acueductos y Alcantarillados, instalación eléctrica básica reciente, estructura básica en cemento armado y block, techado; por lo tanto, requiere de colocación de paredes flexibles mínimas, donde los espacios puedan ser ampliables o reducibles, conforme necesidades de los niños y niñas que se atienden. Se debe adaptar los baños, entre otras remodelaciones, para cumplir con los requisitos y detalles que se desarrollaron al inicio del presente estudio técnico.

**Tabla 18**  
**Costos de remodelación para una guardería infantil**

<b>Remodelación</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Remodelación</b>	<b>₡ 16.278.504</b>

*Fuente: Constructora González S.A, 2012*

Por otra parte en las tablas 19, 20, 21 y 22 se presentan en detalle los precios de cada uno de los artículos necesarios, así como las cantidades requeridas para el funcionamiento de la guardería, clasificadas según el tipo, las cuales se muestran a continuación:

**Tabla 19**  
**Precios Materiales de Oficina**

<b>Materiales de Oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Computadora	₡ 326.900	1	₡ 326.900
Impresora	₡ 19.900	1	₡ 19.900
Silla de Escritorio	₡ 25.000	1	₡ 25.000
Proyector	₡ 265.000	1	₡ 265.000
Mueble de Escritorio	₡ 73.200	1	₡ 73.200
Juego de Sala	₡ 200.000	1	₡ 200.000
Sillas Plásticas Adulto	₡ 7.000	4	₡ 28.000
Botiquín Primeros Auxilios	₡ 13.500	1	₡ 13.500
Resma Papel	₡ 3.200	5	₡ 16.000
Caja de Folder	₡ 4.356	2	₡ 8.712
<b>Total</b>			<b>₡ 976.212</b>

*Fuente: Precio promedio en el comercio, 2012.*

**Tabla 20**  
**Precios equipo y accesorios de cocina.**

<b>Equipo y accesorios de cocina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Trastero	₡ 202.900	1	₡ 202.900
Plantilla eléctrica	₡ 33.750	1	₡ 33.750
Horno microondas	₡ 78.000	1	₡ 78.000
Refrigerador	₡ 375.540	1	₡ 375.540
Platos	₡ 180	80	₡ 14.400
Vasos	₡ 170	80	₡ 13.600
Cucharas	₡ 150	80	₡ 12.000
Mueble cocina	₡ 112.800	1	₡ 112.800
<b>Total</b>			<b>₡ 842.990</b>

*Fuente: Precio promedio en el comercio, 2012*

**Tabla 21**  
**Precios materiales de limpieza.**

<b>Materiales de limpieza</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Jabón líquido	₡ 2.925	3	₡ 8.775
Jabón en polvo	₡ 2.134	3	₡ 6.402
Cloro	₡ 1.264	3	₡ 3.792
Desinfectante	₡ 1.872	3	₡ 5.616
Bolsas pequeñas basura	₡ 513	5	₡ 2.565
Bolsas grandes basura	₡ 388	5	₡ 1.940
Trapeadores	₡ 304	2	₡ 608
Escobas	₡ 1.300	2	₡ 2.600
Paños	₡ 721	4	₡ 2.884
Toallas para limpiar	₡ 2.300	2	₡ 4.600
Basureros	₡ 7.200	9	₡ 64.800
<b>Total</b>			<b>₡ 104.582</b>

*Fuente: Precio promedio en el comercio, 2012.*

**Tabla 22**  
**Precios materiales para la guardería.**

<b>Materiales para la guardería</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Encierros	₡ 112.000	2	₡ 224.000
Esponjas para reposo	₡ 4.300	75	₡ 322.500
Casilleros	₡ 150.000	3	₡ 450.000
Mueble para juguetes plástico	₡ 30.000	3	₡ 90.000
Mesa infantil plástico	₡ 6.300	19	₡ 119.700
Silla infantil plástico	₡ 2.400	75	₡ 180.000
Lápices de Color	₡ 2.000	4	₡ 8.000
Crayolas	₡ 600	4	₡ 2.400
Libro de cuentos	₡ 6.099	15	₡ 91.485
Goma cola	₡ 2.614	4	₡ 10.456
Juego de profesiones	₡ 3.024	6	₡ 18.144
Figuras geométricas con ranura	₡ 22.500	6	₡ 135.000
Bloques lógicos	₡ 15.000	6	₡ 90.000
Pasa listón conejo-burro	₡ 1.500	6	₡ 9.000
Domino cuenta vacaciones	₡ 10.000	6	₡ 60.000
Miniensarte geométrico	₡ 12.500	6	₡ 75.000
Estrella gigante de colores	₡ 22.500	6	₡ 135.000
Gusano feliz	₡ 5.000	6	₡ 30.000
Lotería de valores	₡ 20.000	6	₡ 120.000
Memoria de vocales	₡ 10.000	6	₡ 60.000
Cocodrilo numérico	₡ 15.000	6	₡ 90.000
Juego de maracas con guiro	₡ 10.000	6	₡ 60.000
Asociación de contrarios	₡ 10.000	6	₡ 60.000
Agujas	₡ 1.129	6	₡ 6.774
<b>Total</b>			<b>₡ 2.447.459</b>

*Fuente: Precio promedio en el comercio, 2012.*

#### **4.2.8 Proveedores y su ubicación geográfica**

Por razones de disponibilidad y comodidad la guardería se abastecerá con insumos propios de distribuidores de la zona de Pérez Zeledón y si fuese necesario un artículo que no se pueda obtener localmente será adquirido del proveedor de fuera de la zona que brinde mejores condiciones.

## 4.3 Estudio administrativo-organizacional

### 4.3.1 Estructura organizativa

Con respecto al personal que será contratado al inicio, así como el que será necesario proporcionalmente a la demanda del servicio se definen los siguientes puestos.

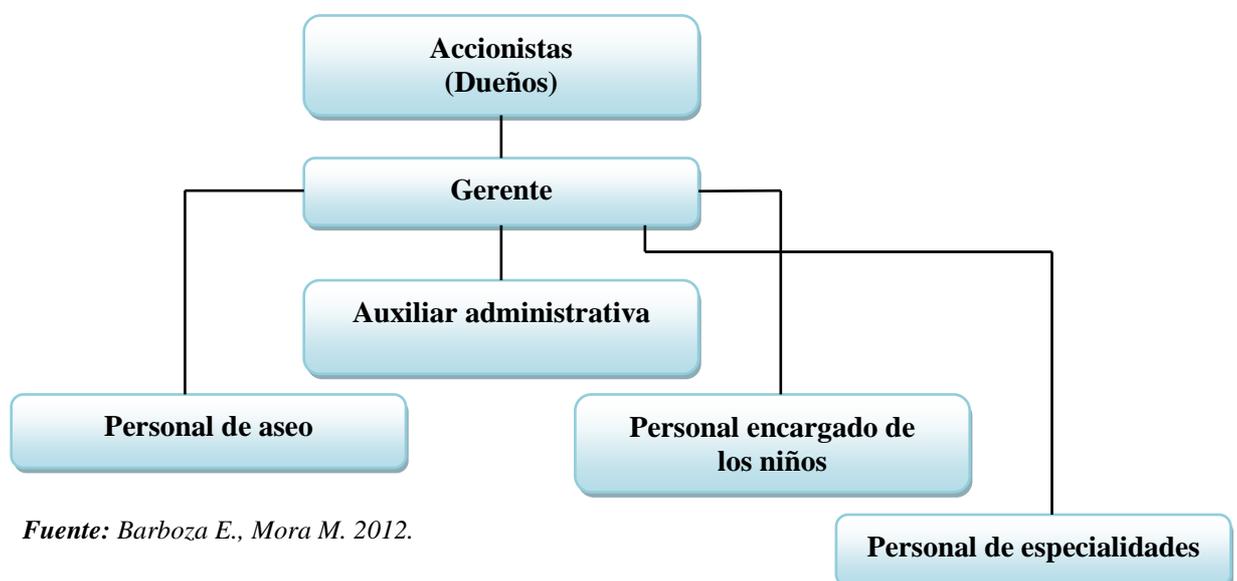
- ✓ Gerente: Ocupará el puesto de mayor envergadura, velando por el buen funcionamiento de toda la operación. Es el responsable de supervisar el área administrativa, de mercadeo, selección del personal educativo, de cuidados y de mantenimiento del centro. Además atenderá y resolverá todo tipo de consulta o conflicto que surgiera tanto de parte del personal a cargo de los niños como de sus padres, durante el funcionamiento normal de la guardería. Mantendrá descripciones de puestos, actualizándolos para llevar registros y adecuarlos a las necesidades que surjan en el negocio. Se reunirá periódicamente con los dueños para presentar reportes del manejo de todas las actividades, así como del buen uso de los recursos económico y humano. Es el responsable de crear un ambiente propicio para el cuidado y educación elemental de los niños.
- ✓ Coordinador de finanzas, promociones y mercadeo: Será la persona encargada de llevar todos los aspectos financieros de la operación, responsable de promocionar la guardería, para lograr los ingresos previstos. Además, velará por el control de los recursos y de idear planes de matrícula y pago que se adapten a las necesidades del medio.
- ✓ Personal al cuidado de los niños: Son las personas encargadas del cuidado de los niños, por lo cual deben contar con excelentes referencias personales, altos valores morales y de sensibilidad social y experiencia en el cuidado de niños para llevar a cabo la delicada función. No se les requerirá títulos profesionales.
- ✓ Personal de cuidados a lactantes: Es el personal encargado de recibir a todos los niños que se encuentren entre los 6 meses al 1 año y 8 meses, los cuales requieren cuidados especiales, tanto alimenticios como de actividades que fomenten su integración a la guardería e inicien actividades dirigidas a su formación académica. Deben contar con experiencia en el cuidado de menores, así como tener excelentes referencias personales. Dentro de las competencias requeridas se solicita tolerancia, paciencia, creatividad, compromiso con los ideales del grupo y capacidad de comunicación. Este puesto se toma

en cuenta dentro de la estructura organizacional para futuras contrataciones si así la demanda lo determina, ya que inicialmente se dará énfasis a niños de rango de edad de 2 a 5 años.

- ✓ **Auxiliar administrativa:** Es la persona encargada de llevar toda la documentación de la guardería como la matrícula, pagos de compromisos, promocionar la guardería a personas interesadas, hacer llegar a medios de comunicación planes de mercadeo y opciones de estancia de los niños. El personal que labora en la recepción debe ser amable, atento, tener buena presencia y modales. Debe contar con preparación académica y orientada al servicio al cliente.
- ✓ **Personal de apoyo especializado:** Este se define como aquel personal que estará sujeto a ser contratado según la anuencia de los padres, quienes estará dispuestos a cubrir los costos. Las especialidades serán idiomas, Ballet, Danza, Arte.
- ✓ **Personal de aseo:** Es el Personal encargado del buen mantenimiento de las instalaciones. Deben contar con recomendaciones personales de buena conducta y seriedad. Además, entre sus funciones se encuentra llevar el inventario de los productos utilizados y los requeridos para la limpieza.

En la siguiente imagen se ilustra la composición que tendrá la guardería con respecto a los puestos que se estarán utilizando para su funcionamiento.

**Imagen 4**  
**Organización de la Guardería**



*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

### **4.3.2 Organización para la ejecución de la inversión**

Este negocio será administrado bajo el concepto de una empresa privada tradicional constituida como una sociedad anónima, donde se establecerán como dueños a los socios accionistas quienes realizarán el aporte económico de la inversión inicial del proyecto. El segundo nivel será sometido por votación entre los accionistas para determinar de esta manera quién será inicialmente el gerente general de la guardería.

Un tercer nivel será ocupado por una asistente administrativa, será quien reciba a los clientes, brinda información del servicio, recoge documentación de los niños, arma expedientes, brinda información a sus superiores, entre otras funciones.

Así mismo en este mismo nivel se encontrará el personal de aseo, que será el encargado de velar por la limpieza y la buena presentación del lugar.

Por otro lado se encontrará el personal de atención de niños. La cantidad de colaboradores en este puesto estará en función del número de niños y su edad; sin embargo se propone para el inicio del proyecto tres personas de momento, tomando en consideración el dato arrojado por la información de campo recolectada.

Existirá un personal de apoyo para lo que son las especialidades o mejor dicho servicios complementarios ofrecidos, como por ejemplo, talleres de Música, Estimulación Temprana, Danza, idioma etc. Estos serán pagados por un aporte adicional a la mensualidad si el cliente así lo desea, es decir no será un costo directo de la guardería.

Con respecto a la forma por medio de la cual se dará a conocer la guardería se utilizarán las cuñas radiales y volantes, estos se planean incluir en los periódicos que se distribuyen en los puestos de pregón.

### **4.3.3 Capacitación y puesta en marcha.**

Esta será realizada desde un punto de vista de inducción, se hará una reunión con el personal contratado, se les definirán sus puestos, sus labores, líneas de mando y procedimientos de evaluación, así como la misión y la visión de la guardería y cuáles son sus objetivos y metas inmediatas.

#### **4.3.4 Procedimientos administrativos de gestión operativa.**

Este se realizara bajo la modalidad de comunicación constante en ambos sentidos, es decir los niveles establecidos como personal de aseo y el de atención a niños tendrán la obligación de comunicar constantemente al gerente los requerimientos o situaciones especiales que se presenten durante la jornada laboral, esto con el objetivo de resolver de manera inmediata lo requerido.

La asistente administrativa podrá comunicar cuando así lo desee sus requerimientos de mayor urgencia y brindará semanalmente un informe detallado de la parte ingresos, gastos y crecimiento de la población atendida, a la parte administrativa, la cual se reunirá cada quince días o cada mes, según se acuerde por parte de los socios, para revisar los estados financieros y tomar las acciones correctivas del caso.

#### **4.3.5 Procedimientos administrativos para contratación de personal**

Será tomada en una reunión con los accionistas, debido a que como se está iniciando no se va a contar de momento con un departamento establecido de recursos humanos. Además se tomará en cuenta la distribución organizacional establecida anteriormente, para contratar el personal mínimo requerido, de tal manera que se pueda dar un excelente servicio al cliente y un muy buen cuidado a los niños, esto para no incurrir en un aumento desmedido en los costos de la inversión inicial del proyecto, dejando abierta la posibilidad de contrataciones futuras según el crecimiento de la población a atender.

##### **4.3.5.1 Proceso de contratación**

Una vez establecida la cantidad de personal requerido por puesto se procederá a publicar por medio de prensa escrita o radial, los perfiles de puestos disponibles para que los interesados se acerquen a presentar los respectivas hojas de vida, que entre otras cosas deberán de aportar cartas de recomendación y su respectiva hoja de delincuencia. Una vez recogidas las hojas de vida de los oferentes se procederá con la parte de selección del personal idóneo a cargo de los accionistas.

El reclutamiento de aspirantes para el puesto requerido se hace en igualdad de condiciones, sin discriminar candidatos por su condición económica, social, preferencia política, género, lugar de procedencia, religión o raza. Los candidatos incluidos en la terna serán entrevistados, en conjunto, para poder tener contacto directo y escoger de la manera correcta la persona indicada.

#### **4.3.5.2 Requisitos para ser contratado**

Para el puesto de limpieza no se exigirá un nivel educacional elevado, se dará énfasis en aspectos como buena presentación personal, referencias positivas y trato personal.

Para el puesto de asistente administrativo se pedirá experiencia laboral, conocimientos en paquetes de office, muy buena presentación personal, conocimientos básicos de inglés, excelente trato al público, buenas referencias laborales y capacidad de trabajo en equipo.

El puesto de cuidadora de niños, deberá ser ocupado por personas con alta afinidad con los niños, experiencia en el manejo de ellos, excelente presentación personal, muy buenas referencias laborales y un alto grado de relaciones interpersonales.

En los puestos restantes de actividades especiales se pedirán títulos que respalden el conocimiento necesario para desarrollar las actividades para las que concursan; estos no serán planilla directa de la empresa, se contratarán por horas según los requerimientos de los padres de los niños.

#### **4.3.6 Evaluación del desempeño**

Esta se llevará a cabo semestralmente, por parte del Gerente de la empresa, según criterios que se especificarán, y según el puesto y las funciones desempeñadas por los colaboradores de la empresa.

### 4.3.7 Salarios

Las siguientes tablas muestran los salarios correspondientes a los colaboradores con los cuales la guardería iniciará, de acuerdo a la escala dada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (MTSS) correspondiente al II semestre del 2012.

**Tabla 23**  
**Detalle de salario gerente**

<b>Puesto:</b>		
<b>Gerente (medio tiempo)</b>		
<b>Salario mensual</b>	<b>Carga social 26.17%</b>	<b>Aguinaldo 8.33%</b>
¢214.335	¢56.092	¢17.854
<b>Total mensual</b>		<b>¢288.281</b>
<b>Total anual</b>		<b>¢3.459.374</b>

*Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, II semestre 2012.*

**Tabla 24**  
**Detalle de salario asistente administrativa**

<b>Puesto:</b>		
<b>Asistente administrativa</b>		
<b>Salario mensual</b>	<b>Carga social 26.17%</b>	<b>Aguinaldo 8.33%</b>
¢ 260.000	¢ 68.042	¢ 21.658
<b>Total Mensual</b>		<b>¢ 349.700</b>
<b>Total Anual</b>		<b>¢ 4.196.400</b>

*Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, II semestre 2012.*

**Tabla 25**  
**Detalle de salario niñeras**

<b>Puesto:</b>		
<b>Niñeras (3 colaboradoras)</b>		
<b>Salario mensual</b>	<b>Carga social 26.17%</b>	<b>Aguinaldo 8.33%</b>
¢139.559	¢36.523	¢11.625
<b>Total Mensual</b>		<b>¢ 563.120</b>
<b>Total Anual</b>		<b>¢ 96.757.435</b>

*Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, II semestre 2012.*

**Tabla 26**

**Detalle de salario encargada de limpieza**

<b>Puesto:</b>			
<b>Encargada de la Limpieza (Por Horas)</b>			
<b>Salario por Horas</b>	<b>Salario Mensual</b>	<b>Carga Social 26.17% 8.33%</b>	<b>Aguinaldo</b>
₡ 1.200	₡ 77.940	₡ 20.397	₡ 6.942
<b>Total Mensual</b>			<b>₡ 104.829</b>
<b>Total Anual</b>			<b>₡ 1.257.952</b>

*Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, II semestre 2012.*

#### **4.4 Estudio legal**

Se define como aquella parte del estudio de factibilidad que permite determinar los alcances y limitaciones a los que se tendrá que ajustar la creación y puesta en marcha de un proyecto de inversión.

En un artículo publicado por Ramírez, Vidal, Domínguez (2009) estos se refieren al estudio legal como:

Las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables, debiendo considerar la incidencia de éstas en las proyecciones financieras de la entidad. (pág. 15)

En el caso de la guardería infantil, se deberá de prestar especial atención a los permisos municipales, como por ejemplo patentes, remodelaciones del local. Del Ministerio de Salud, deberá solicitarse el visto bueno en cuanto al funcionamiento sanitario. Los aspectos laborales estarán bajo las disposiciones del Código de Trabajo, que se encarga de regular los derechos y obligaciones de patronos con ocasión del trabajo de acuerdo con los principios cristianos de justicia social. Además, deberá atenderse otras leyes establecidas por el ordenamiento jurídico de Costa Rica como la Ley General Para Las Guarderías Infantiles Y Hogares Escuela Ley N°.7380.

Esta Ley de fecha 8 de marzo de 1994, publicada en la Gaceta el 25 de marzo del mismo año, como su nombre lo señala, regula todas las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela existentes y futuros. Delimita la población a la que va dirigida, al indicar en su artículo 1, que cubrirá a todos los niños y niñas de cualquier trabajador que ocupe este servicio, entre las edades de los

tres meses hasta los 7 años y de los 7 años a los 12 años, para los Hogares Escuela.

Otra de las Leyes a considerar es la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para Las Personas con Discapacidad, en la cual se declara de interés público el desarrollo integral de la población con algún tipo de discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.

Todas estas disposiciones legales anteriormente descritas deberán ser acatadas en su plenitud para poder poner en marcha el establecimiento de una guardería infantil. Dicho proyecto se apegará a lo establecido en la Ley 7380 " Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela", elaborada en el año 1994, la que se refiere a las condiciones y requisitos legales tanto de inscripción como para el funcionamiento de las guarderías infantiles.

Por otra parte toma en cuenta la distribución y el acondicionamiento físico de la planta en donde se implementarán las áreas correspondientes con sus respectivas medidas, esto para garantizar un buen desarrollo físico, social, intelectual del niño y disminuir los riesgos operativos. Dichas disposiciones se conocerán con mayor detalle en el estudio técnico.

Otro de los aspectos legales que debemos de considerar para el estudio de factibilidad sobre el establecimiento de una guardería de niños es sin duda la ley 7600, ley que habla específicamente sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, publicada en el Diario Oficial La Gaceta No 102. del 29 de mayo de 1996 y reeditada por el Centro Nacional de Recursos para la Inclusión Educativa. Esta ley es importante mantenerla presente, pues tenemos claro que actualmente ha adquirido un fuerte apoyo por parte del gobierno tanto estatal como local, pues es cierto que no podemos discriminar el cuidar un niño con condiciones disminuidas, por lo que debemos de estar preparados tanto en la parte de personal como en la parte de la planta física, pues nos veríamos expuestos a sanciones de tipo económico e inclusive hasta el cierre del local si no se cumplen las disposiciones legales que en esta ley se disponen.

La mencionada ley consta de cuatro capítulos y ciento ochenta y cinco artículos con las respectivas reformas. No la abordaremos en su totalidad pues claro está que muchas de sus disposiciones no aplican para nuestra investigación, por lo que en este apartado solamente nos

referiremos a aquellos artículos que nos afectan directa o indirectamente, los cuales se detallarán.

Todas estas disposiciones anteriormente citadas, son de vital importancia para nuestro estudio pues son artículos de una ley que nos afectan de una manera directa en nuestro estudio de factibilidad sobre el establecimiento de una guardería infantil, pues desde un inicio se deben tomar en cuenta para evitar gastos extras innecesarios en remodelaciones posteriores a la inversión inicial. Parte de nuestro estudio es determinar la viabilidad económica del proyecto y estos detalles afectan de manera directa los costos de inversión y por ende incidirá en el precio final a nuestro consumidor.

Por otro lado el tener el personal preparado para la atención de una persona con condiciones especiales, nos evitará problemas operativos y legales que a la postre podría ocasionar desde sanciones económicas hasta el cierre del negocio.

Las pautas anteriormente descritas son las que van a servir como guía para desde antes de iniciar la guardería infantil, esta se ajuste a las disposiciones legales del país, de tal manera que no se tenga que incurrir en gastos extras, realizando modificaciones o incluso ocasionando su cierre ya con una inversión inicial realizada.

## 4.5 Estudio financiero.

### 4.5.1 Definición del periodo de estudio del proyecto

### 4.5.2 Cálculo de la inversión

Con respecto a la inversión que se requiere para la puesta en marcha de la guardería infantil, en el siguiente cuadro se muestra en detalle.

*Tabla 27*  
*Detalle de inversión inicial.*

<b>Detalle de Inversión Inicial</b>	
<b>Rubro</b>	<b>Monto</b>
<b>Remodelación de local</b>	16.278.504
<b>Materiales de oficina</b>	976.212
<b>Materiales de guardería</b>	2.447.459
<b>Equipo cocina y accesorios</b>	842.990
<b>Capital de trabajo</b>	4.581.536
<b>Total</b>	<b>25.126.701</b>

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

### 4.5.3 Definición de los costos de operación

#### 4.5.3.1 Costos del servicio

- **Mano de obra**

A continuación se detallan los salarios según el estudio realizado, a partir de los datos que el Ministerio de Trabajo publica semestralmente, con los aumentos de ley, los cuales están proyectados con un aumento del 6% anual.

**Tabla 28**  
**Detalle de salarios por año, en millones de colones**

<b>Salarios</b>	
<b>Año 1</b>	C 15.671.161
<b>Año 2</b>	C 16.611.430
<b>Año 3</b>	C 17.608.116
<b>Año 4</b>	C 18.664.603
<b>Año 5</b>	C 19.784.479
<b>Año 6</b>	C 20.971.548
<b>Año 7</b>	C 22.229.841
<b>Año 8</b>	C 23.563.632
<b>Año 9</b>	C 24.977.449
<b>Año 10</b>	C 26.476.096

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

▪ **Detalle de gastos mensuales**

Los datos se obtuvieron a partir de la investigación de campo, así como de los gastos en los que incurre en promedio un local comercial.

**Tabla 29**  
**Resumen de gastos mensuales**

<b>Gastos Mensuales</b>	<b>Monto</b>
Agua	C 20.000
Luz	C 50.000
Teléfono	C 15.000
Internet	C 12.000
Patente	C 32.256
Fletes	C 20.000
Salarios mensuales	C 1.305.930
Servicios profesionales	C 25.000
Papelería y materiales de oficina	C 46.000
Material didáctico	C 60.000
Productos de limpieza	C 104.582
Alquiler	C 600.000
<b>Total de gastos mensuales</b>	<b>C 2.290.768</b>
<b>Total de gastos anuales</b>	<b>C 27.489.217</b>
<b>Gastos anuales sin salarios</b>	<b>C 11.818.056</b>

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

- **Proyección de estos gastos de acuerdo a la demanda.**

Los gastos se encuentran anualizados con un aumento del 5,02%, el cual corresponde al promedio de la inflación de los últimos tres años, según la página del Banco Central de Costa Rica.

**Tabla 30**  
**Proyección de gastos anuales,**  
**expresados en millones de colones**

<i>Gastos</i>	
<b>Año 1</b>	₡ 11.818.056
<b>Año 2</b>	₡ 12.411.322
<b>Año 3</b>	₡ 13.034.371
<b>Año 4</b>	₡ 13.688.696
<b>Año 5</b>	₡ 14.375.869
<b>Año 6</b>	₡ 15.097.537
<b>Año 7</b>	₡ 15.855.434
<b>Año 8</b>	₡ 16.651.377
<b>Año 9</b>	₡ 17.487.276
<b>Año 10</b>	₡ 18.365.137

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

#### **4.5.4 Determinación de los ingresos.**

##### *4.5.4.1 Ingresos por servicio*

###### 1-Servicio por horas:

Según las proyecciones y tal como se observa en la tabla 31, es el horario en el cual se va a obtener mayor ganancia.

###### 2-Servicio por contratación medio tiempo:

Por medio de este se tiene la segunda mayor recaudación en los ingresos por los servicios prestados.

### 3- Servicio por contratación fija:

En este, al igual que en los otros horarios, se tiene proyectado un aumento anual de 7% en los ingresos percibidos.

**Tabla 31**  
**Proyección de ingresos anuales, según el horario,**  
**expresado en millones de colones**

<b>Ingresos</b>										
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>	<b>Año 7</b>	<b>Año 8</b>	<b>Año 9</b>	<b>Año 10</b>
<b>Serv. por horas</b>	16.835.040	18.013.493	19.274.437	20.623.648	22.067.303	23.612.014	25.264.856	27.033.395	28.925.733	30.950.534
<b>Serv. medio tiempo</b>	10.800.000	11.787.120	12.864.463	14.040.275	15.323.556	16.724.129	18.252.714	19.921.012	21.741.793	23.728.993
<b>Serv. contratación fija</b>	9.000.000	9.918.900	10.931.620	12.047.738	13.277.812	14.633.477	16.127.555	17.774.178	19.588.922	21.588.951
<b>Total de Ingresos</b>	36.635.040	39.719.513	43.070.520	46.711.661	50.668.671	54.969.620	59.645.124	64.728.586	70.256.447	76.268.477

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

## 4.5.5 Flujo de caja

### 4.5.5.1 Aspectos generales

Para el proyecto, en su fase inicial (Año 0), se va a solicitar un crédito a nombre de una persona física, bajo la modalidad de MIPyme, bajo las siguientes condiciones:

Monto: ¢ 17.500.000.

-Tasa: 12,75%.

-Plazo: 8 años.

-Moneda: Colones.

-Garantía: Hipotecaria

-Entidad: Coopenae R.L.

A su vez, para poder cubrir con todos los costos necesarios para la puesta en marcha de la guardería, es necesario que se realice un aporte por parte de los socios de ¢7.626.701, esto con el fin que el costo financiero mensual no perjudique el desarrollo del proyecto.

#### *4.5.5.2 Indicadores de evaluación para el proyecto.*

Entre los factores decisivos para la aceptación o rechazo del proyecto se encuentran los siguientes:

- VAN: Este indicador, según lo indica la teoría, para que un proyecto sea aceptado este deberá ser mayor a la inversión inicial. Por ejemplo, deberá ser más atractivo que invertir en uno de los productos que el mercado financiero ofrece, que para el caso del proyecto de la guardería este está por encima de este promedio, ya que el VAN obtenido es de ¢40.413.262 y la inversión inicial es de ¢25.126.701.
- TIR: En el caso de este otro indicador la tasa que se obtiene es positiva (35,20%), ya que es mayor a la tasa de interés promedio de captación utilizada por las instituciones financieras supervisadas por la SUGEF, la cual corresponde a 8.50% en inversiones a un año plazo con cupón pagadero mensualmente, según estudio de Marzo 2013 (apéndice 6).

Retomando lo que dicen los expertos, cuando la TIR es mayor que la tasa de interés, el rendimiento que obtendría el inversionista realizando la inversión en el proyecto es mayor que el que obtendría en la mejor inversión alternativa; por lo tanto, conviene realizar el proyecto.

4.5.5.3 Flujo de caja proyectado.

**Tabla 32**  
**Flujo de caja proyectado**

**FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

<b>Año</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Inversión Inicial</b>	<b>(25.126.701)</b>										
<b>Ingresos por servicios por hora</b>		16.835.040	18.013.493	19.274.437	20.623.648	22.067.303	23.612.014	25.264.856	27.033.395	28.925.733	30.950.534
<b>Ingresos por medio tiempo</b>		10.800.000	11.787.120	12.864.463	14.040.275	15.323.556	16.724.129	18.252.714	19.921.012	21.741.793	23.728.993
<b>Ingresos por tiempo completo</b>		9.000.000	9.918.900	10.931.620	12.047.738	13.277.812	14.633.477	16.127.555	17.774.178	19.588.922	21.588.951
<b>Total Ingresos</b>		<b>36.635.040</b>	<b>39.719.513</b>	<b>43.070.520</b>	<b>46.711.661</b>	<b>50.668.671</b>	<b>54.969.620</b>	<b>59.645.124</b>	<b>64.728.586</b>	<b>70.256.447</b>	<b>76.268.477</b>
<b>Menos</b>											
<b>Gastos por salarios</b>		15.671.161	16.611.430	17.608.116	18.664.603	19.784.479	20.971.548	22.229.841	23.563.632	24.977.449	26.476.096
<b>Gastos de operación</b>		11.818.056	12.411.322	13.034.371	13.688.696	14.375.869	15.097.537	15.855.434	16.651.377	17.487.276	18.365.137
<b>Depreciaciones</b>		2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.012.090	1.910.123	1.687.994	1.687.994	1.633.850
<b>Total de Gastos</b>		<b>29.571.846</b>	<b>31.105.382</b>	<b>32.725.117</b>	<b>34.435.929</b>	<b>36.242.978</b>	<b>38.081.175</b>	<b>39.995.398</b>	<b>41.903.002</b>	<b>44.152.719</b>	<b>46.475.084</b>
<b>Utilidad Operativa</b>		<b>7.063.194</b>	<b>8.614.130</b>	<b>10.345.403</b>	<b>12.275.732</b>	<b>14.425.693</b>	<b>16.888.445</b>	<b>19.649.727</b>	<b>22.825.584</b>	<b>26.103.729</b>	<b>29.793.394</b>
<b>Gastos financieros</b>		2.154.404	1.972.421	1.765.830	1.531.304	1.265.065	962.825	619.715	230.210		
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		<b>4.908.789</b>	<b>6.641.709</b>	<b>8.579.573</b>	<b>10.744.427</b>	<b>13.160.628</b>	<b>15.925.620</b>	<b>19.030.012</b>	<b>22.595.374</b>	<b>26.103.729</b>	<b>29.793.394</b>

<b>Impuestos</b>		490.879	664.171	857.957	1.074.443	1.316.063	1.592.562	1.903.001	2.259.537	2.610.373
<b>Utilidad Neta</b>		<b>4.417.911</b>	<b>5.977.538</b>	<b>7.721.615</b>	<b>9.669.985</b>	<b>11.844.566</b>	<b>14.333.058</b>	<b>17.127.010</b>	<b>20.335.837</b>	<b>23.493.356</b>
<b>+ Depreciación</b>		2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.082.630	2.012.090	1.910.123	1.687.994	1.687.994
<b>- Amortización préstamo</b>		1.345.818	1.527.801	1.734.391	1.968.918	2.235.157	2.537.397	2.880.507	3.270.012	
<b>Flujo de caja neto</b>	<b>(25.126.701)</b>	<b>5.154.722</b>	<b>6.532.367</b>	<b>8.069.854</b>	<b>9.783.697</b>	<b>11.692.038</b>	<b>13.807.751</b>	<b>16.156.627</b>	<b>18.753.818</b>	<b>25.181.350</b>
<b>VAN</b>	<b>€40.413.262</b>									
<b>TIR</b>	<b>35,20%</b>									

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

#### **4.5.6 Análisis de sensibilidad**

Las variables que mostrarán el panorama del proyecto según las distintas circunstancias, ya sea en los diferentes escenarios en los que se proyecten (muy positivo, muy negativo, probable de acuerdo al estudio) siendo estas a su vez ordenadas según su importancia para el desarrollo del proyecto son las siguientes:

- Incremento anual en el precio cobrado.
- Aumento anual en los salarios.
- Aumento anual en la cantidad de niños por medio tiempo.
- Aumento anual en la cantidad de niños por tiempo completo.
- Precio del servicio por horas.
- Precio del servicio por medio tiempo.
- Precio del servicio por tiempo completo.
- Cantidad de niños por horas.
- Cantidad de niños por medio tiempo.
- Cantidad de niños por tiempo completo.

En la siguiente tabla 33, se muestran las variables mencionadas anteriormente, a las cuales se les asigna un porcentaje de acuerdo al grado de afectación que tienen dentro del estudio financiero.

**Tabla 33**  
**Análisis de sensibilidad**

<b>Resumen de escenario</b>				
	<b>Valores actuales:</b>	<b>Muy Positivo</b>	<b>Muy Negativo</b>	<b>Conservador</b>
<b>Celdas cambiantes:</b>				
Incremento anual en el precio cobrado	7%	10%	5%	8%
Aumento anual en los salarios	6%	6%	10%	8%
Cantidad de niños por medio tiempo	20	25	15	17
Cantidad de niños por tiempo completo	10	15	7	8
Aumento anual cantidad niños medio tiempo	2%	3%	0%	1%
Aumento anual cantidad niños tiempo completo	3%	5%	0%	2%
Precio del servicio por horas	800	900	700	800
Precio del servicio por medio tiempo	45.000	50.000	40.000	45.000
Precio del servicio por tiempo completo	75.000	80.000	65.000	75.000
Cantidad de niños por horas	45	50	35	40
<b>Celdas de resultado:</b>				
<b>VAN</b>	<b>¢40.413.262</b>	<b>¢192.463.027</b>	<b>(¢82.849.405)</b>	<b>¢1.766.933</b>
<b>TIR</b>	<b>35,20%</b>	<b>88,83%</b>		<b>13,98%</b>

*Fuente: Barboza E., Mora M. 2012.*

Del anterior análisis se obtiene que las variables críticas que afectan al proyecto en su rentabilidad corresponden a:

- Cantidad de niños.
- Precio cobrado por el servicio en las distintas modalidades (medio tiempo, tiempo completo, por horas).

# CAPÍTULO V

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capítulo se llevan a cabo las conclusiones y recomendaciones a partir del análisis de la información obtenida por medio de la investigación realizada, cuyo resultado final es establecer la factibilidad y la viabilidad del establecimiento de una guardería infantil para atender la demanda no cubierta por las guarderías establecidas además de los CEN-CINAI y Hogares Comunitarios.

### **5.1 Conclusiones del estudio de mercado**

- La investigación realizada permite determinar que una demanda mayoritaria la conforman niños y niñas que se proyectan en un rango de edad de 2 a 5 años, provenientes de matrimonios constituidos y familias con madres o padres jefes de hogar, que evidencian necesidad de cuidado, por ser cabezas de hogar, trabajadores (as); o que en diferentes momentos necesitan depositar sus menores en responsabilidad de cuidadores, para realizar actividades fuera de su casa y cuentan con recursos para pagar el servicio.
- El concepto de guardería infantil privada, resulta una opción viable ante las restricciones de los Hogares Comunitarios y CEN-CINAI, que no son accesibles para toda la población, por la normativa que los rige y los fundamentos para la creación del servicio.
- Los padres y madres de familia prefieren cuidar los niños en la casa hasta los 2 años.
- No existe demanda suficiente para el cuidado de menores de 2 años de edad.
- El promedio de crecimiento poblacional está en 1403.5 niños al año.
- No existe competencia suficiente de guarderías en San Isidro de El General, pues la Municipalidad de Pérez Zeledón, ha otorgado solo una patente para guardería infantil privada.

- La preferencia de contratación de servicio obtenida en la investigación para la estancia en la guardería es la modalidad de horas.
- La preferencia de ubicación para el proyecto está en el centro de San Isidro de El General, zona comercial, cercana a las instituciones y comercio.
- Para una efectiva promoción del servicio, se debe considerar los medios de comunicación existentes en el cantón, los panfletos, desplegados, radio, televisión local, así como las redes sociales, mensajes de texto y cualquier otro modelo de publicidad existente.
- En cuanto al precio adecuado para iniciar el proyecto se concluye lo siguiente:
  - 1 hora: ₡ 800.
  - 4 horas (medio tiempo): ₡ 45.000 mensuales.
  - 8 horas (tiempo completo): ₡ 75.000 mensuales.
- Además del cuidado de los niños, el mercado requiere de una oferta para tiempos de socialización entre los miembros de la familia, por medio de actividades en el centro que faciliten el proceso y fortalezcan el vínculo entre los niños y sus padres.
- La investigación permite determinar que los principales aspectos negativos por parte de los encuestados son la desconfianza en dejar a sus niños en manos de personas que no conocen, además del temor por la seguridad durante su permanencia y la creencia de que la mejor opción está en algún pariente cercano o conocido, por lo que el proyecto requiere promoción de los beneficios que otorga la guardería y el tipo de de profesionales y cuidadores.

## **5.2 Conclusiones del estudio técnico**

- La ubicación estratégica para la guardería se considera la avenida que pasa por el costado oeste del Estadio Municipal, pues contaría con el respaldo de los encuestados y se ajusta a las normas de ubicación establecidas por la ley de las guarderías infantiles.

- El edificio idóneo para esta propuesta es el existente frente al costado oeste del Estadio, propiedad de la Asociación de Mujeres Generaleñas, debido a que cuenta con los criterios de tamaño, factibilidad para la remodelación, accesibilidad, ubicación estratégica y posibilidad de cumplimiento con la normativa existente.
- La remodelación debe considerar elementos ambientales y de estructura acordes con la normativa y etiqueta.

### **5.3 Conclusiones del estudio administrativo-organizacional**

La guardería, según el criterio de los investigadores, requiere:

- De estructura administrativa que contemple los puestos técnicos-profesionales y los misceláneos necesarios para la población atendida.
- Personal cuya preparación académica no será determinante, pero sí con amplia experiencia en el manejo de niños.
- Comunicación fluida en ambos sentidos, es decir, desde los niveles más bajos a los más altos y viceversa.
- El personal será contratado por los dueños directos de la empresa; para ello se definirá primero los puestos y perfiles, posteriormente se sacarán a concurso los puestos con sus respectivos requisitos.
- La contratación que inicialmente se utilizará para la puesta en marcha de la guardería será: personal administrativo, recepcionista, personal de cuidado de niños y personal de aseo. Este último será contratado por horas. Los demás puestos definidos en el estudio serán tomados en cuenta de acuerdo al crecimiento del proyecto.
- La guardería de este tipo requiere normativa interna adicional a lo reglamentado por instituciones, que considere las conductas positivas de los usuarios, así como los comportamientos de los funcionarios que garanticen el orden y claridad en procedimientos administrativos de la empresa (apéndice 7).

- Como estrategia para contar con personal especializado, se realizarán visitas a los distintas universidades e institutos para ofrecer la posibilidad de que los estudiantes puedan realizar pasantías con el fin de poder completar su requisito para graduarse (TCU, Práctica Profesional), esto con el objetivo de contar con personas calificadas que ayuden al desarrollo educativo y cultural de los niños, sin que represente un costo operativo para la guardería.
- Para lograr la excelencia del servicio se realizarán evaluaciones semestrales del personal, considerando también las observaciones realizadas por los clientes.

## **5.4 Conclusiones del estudio legal**

Para la implementación de una guardería infantil, ya sea con el modelo CECUDI o privado, la normativa de carácter obligatorio es la siguiente:

- Se ajuste a los alcances y limitaciones a que debe de someterse un proyecto de inversión de una guardería infantil.
- Someterse a la Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela Ley N°7380 de Marzo de 1994, pues es la que dicta los parámetros a seguir en este campo.
- El edificio debe mostrar conformidad con la Ley N°7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, pues es determinante para la puesta en marcha del proyecto y lo relacionado con el acondicionamiento del edificio.
- Cumplimiento del Reglamento de Patentes que otorga la Municipalidad de Pérez Zeledón.
- Código de Trabajo.

## 5.5 Conclusiones del estudio financiero

- Al sensibilizar las variables, se determina como la variable crítica en el proyecto corresponde a la cantidad de niños.
- La cantidad de niños mínima para el proyecto se considera en un promedio de 75 niños diarios.
- El proyecto tiene flujos positivos, tomando en cuenta que para los cálculos se utilizaron parámetros conservadores.
- La modalidad de atención por horas, se plantea como la modalidad generadora de posible mayor ingreso.
- El proyecto es rentable ya que los indicadores (VAN/TIR) muestran resultados positivos, ya que como se pudo observar en el estudio financiero el VAN es mayor que la inversión inicial, y el TIR supera la tasa de interés.

En resumen, este proyecto se considera buena opción para un inversionista que cuente con un espacio ocioso, del cual pueda disponer, que esté dispuesto a remodelar la infraestructura y ofrecer el servicio con la certeza de recuperar la inversión y obtener ganancia.

Por otra parte y tal como se reflejan en los estudios es un proyecto que tiene futuro en la zona, ya que por ejemplo los dos distritos escogidos (San Isidro del General y Daniel Flores) cuentan con una población considerable de menores entre los rangos de edades meta. Es además un proyecto que puede contar con apoyo gubernamental, dado que existe el programa “Red Nacional de Cuido”, apoyado en fondos del “Programa de Asignaciones Familiares”.

Por otra parte también se pueden realizar alianzas estratégicas, obtener la colaboración de estudiantes en sus proyectos finales que pueden dotar a la institución de herramientas, materiales y conocimientos para ser compartidos con los niños en el desarrollo de la guardería.

## 5.6 Recomendaciones

- Se recomienda que la guardería inicie atendiendo a la población infantil comprendida entre los 2 a los 5 años, considerando los aspectos técnicos, de inversión, de recurso humano, y la preferencia de los padres en cuanto la edad para dejar a sus hijos en un centro de cuidado.
- Incentivar, por medio de actividades, el contacto entre los miembros del núcleo familiar y el infante en la guardería, apoyando el fortalecimiento del vínculo entre ambos y así también facilitar el proceso de asimilación y el ligamen de un lazo de confianza de los padres hacia la guardería, para contrarrestar la falta de cultura con respecto al servicio ofrecido.
- Los precios sugeridos corresponden a ₡800 la modalidad por hora, ₡45.000 por medio tiempo y ₡75.000 por tiempo completo.
- Adicional a los precios sugeridos para promocionar la guardería, se recomienda la oferta de paquetes especiales por tiempo definido que fortalezcan el ingreso.
- La guardería puede trabajar bajo la modalidad de privada o mixta, entendiéndose por mixta aquella que recibe niños y niñas subsidiados por el IMAS y también a los que sus padres pagan por el servicio.
- Dicho proyecto se recomienda a la Asociación de Mujeres Generaleñas, las cuales cuentan tanto con la estructura física, como jurídica, así como también el acceso para la obtención de recursos, que les garantiza el éxito financiero y de cumplimiento de sus fines como organización no gubernamental.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Ávila B, (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. [en línea]. Cuauhtémoc: Edición Electrónica. Disponible en:  
<http://www.eumed.net/libros/2006c/203/index.htm> [2011,11 de Noviembre].
- Bolaños Miranda, Fabiola (2007). *Estrategia de desarrollo para un nuevo producto de souvenir :Costa Rica para llevar*. Proyecto final de graduación para optar al grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo, Universidad Estatal a Distancia, San José.
- Fernández, S. (2007). *Los Proyectos de Inversión* Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Hernández, R. , Fernández, C. , Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª.ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez, M. (2009). Tesis Doctoral: “*Turismo y Unión Europea: Una Propuesta De Política Comunitaria y de Innovación Comercial en el Mediterráneo Europeo*”\_ [en línea]. Sevilla, España: Universidad de Sevilla.  
Disponible en :  
<http://www.eumed.net/tesis/2010/mjg/Metodologia%20de%20seleccion%20muestral.htm>. [2012, 17 de Junio]
- *La internacionalización de las pequeñas y medianas empresas* (2007). [en línea]. México:  
Disponible en:  
[www.eumed.net/libros/2007c/334/](http://www.eumed.net/libros/2007c/334/) [10 noviembre 2011]
- León, C. (2007). *Evaluación de Inversiones: Un enfoque privado y social*. [en línea]. Trujillo, Perú: Universidad de Trujillo Centro Universitario.  
Disponible en:  
<http://www.eumed.net/libros/2007a/232/> [2011, 15 de octubre]

- *Ley General para las Guarderías Infantiles y Hogares Escuela. Ley n° 7380.*
- Londoño,(2009,mayo). *La investigación en la economía. Economía Autónoma* [en línea],N.85.Disponible en:  
<http://www.eumed.net/rev/ea/02/investigacion-economia.htm>[2011,8 de noviembre].
- *Manual del Empresario Exitoso* (2006). [en línea] en. México: Josefina Koch Tovar.  
Disponible en:  
[www.eumed.net/libros/2006c/210/](http://www.eumed.net/libros/2006c/210/) [10 noviembre 2011]
- Méndez, C. (2003). *Metodología* Colombia: McGraw-Hill.
- Ramírez, Vidal, Domínguez (2009). *Etapas del Análisis de Factibilidad. Compendio Bibliográfico en Contribuciones a la Economía.* [en línea]. Las Tunas, Cuba: Centro Universitario “Vladimir Ilich Lenin”.  
Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>[2011, 10 de octubre]
- Rivera, V. , Riveros, R. (2009). *Identificación de mercados: Guía básica para microempresarios rurales*[en línea]. Colombia: Alprigramaltda  
<http://www.iica.int/Esp/organizacion/LTGC/agroindustria/Publicaciones%20de%20Agroindustria%20Rural/B1646E.PDF>
- Rothman J. K. (1986). *Modern epidemiology.* Estados Unidos: Little,Brown and Co.
- Sampieri,R.,Collado,C., Lucio,P.(1997). *Metodología de la Investigación* (1ra.ed.).México: McGRAW-HILL.
- Stanton,W.(2007).*Fundamentos de Marketing,* 14va. Edición España: McGraw-Hill.
- Woodbridge, J. (2006). *Pérez Zeledón Compite.* [diapositiva].Pérez Zeledón: Municipalidad de Pérez Zeledón, 106.

## **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

- De Anta, M. (2001). *Marketing México*: Pearson Educación México.
- Jurado, Y.(2002). *Técnicas de Investigación Documental*\_México: Thomson.

# APÉNDICES

## *Apéndice 1*

*Ley No.7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (29 de Mayo de 1996).*

### **Título I**

#### **Capítulo I**

##### **Disposiciones generales**

ARTÍCULO 1.- Interés público. Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes.

ARTÍCULO 2.- Definiciones. Se establecen las siguientes definiciones:

**Igualdad de oportunidades:** Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias.

**Equiparación de oportunidades:** Proceso de ajuste del entorno, los servicios, las actividades, la información, la documentación así como las actitudes a las necesidades de las personas, en particular de las discapacitadas.

**Discapacidad:** Cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo.

**Estimulación temprana:** Atención brindada al niño entre cero y siete años para potenciar y desarrollar al máximo sus posibilidades físicas, intelectuales, sensoriales y afectivas, mediante programas sistemáticos y secuenciados que abarcan todas las áreas del desarrollo humano, sin forzar el curso lógico de la maduración.

Una vez que se han explicado los términos generales de lo que se establece en la ley 7600 como igualdad de oportunidades, que en nuestras palabras significa el utilizar todos los recursos disponibles para que todas las personas disfruten de oportunidades y participación en idénticas circunstancias. Esto en una guardería implica que se debe tratar a las personas por igual sin ningún tipo de discriminación, y que si por algún motivo razón o circunstancia se quedó algún requerimiento por acatar se debe realizar el respectivo ajuste en torno a las necesidades de las personas con cualquier deficiencia mental, física y sensorial que limite una o más actividades principales de un individuo, garantizándole una estimulación para que pueda potenciar y desarrollar al máximo sus posibilidades físicas, intelectuales, sensoriales y afectivas.

## **Capítulo II**

### **Principios fundamentales**

ARTÍCULO 7.- Información. Las instituciones públicas y las privadas que brindan servicios a personas con discapacidad y a sus familias deberán proporcionar información veraz, comprensible y accesible en referencia a la discapacidad y los servicios que presten.

## **Capítulo IV**

### **Acceso al espacio físico**

ARTÍCULO 41.- Especificaciones técnicas reglamentarias. Las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia.

Las edificaciones privadas que impliquen concurrencia y brinden atención al público deberán contar con las mismas características establecidas en el párrafo anterior.

ARTÍCULO 111.- Lavaderos y fregaderos. Los lavaderos deben permitir al usuario trabajar en posición sentada, permitiendo un alcance cómodo y proporcionar un espacio inferior libre de 0.68 mts. mínimo para rodillas y piernas. El fregadero debe poseer una altura máxima de 0.85 mts., los controles deberán estar ubicados a una distancia no mayor de 0.60 mts. del

borde del mostrador y ser tipo palanca. El fregadero deberá tener una profundidad no mayor de 12.5 cms. y proporcionar un área lisa de mostrador como apoyo y soporte para brazos de 7.5 cms. al frente.

ARTÍCULO 114.- Puertas. El ancho mínimo de todas las puertas y aberturas será de 0.90 mts. Todas las puertas permitirán un espacio libre de por lo menos 0.45 mts. de ancho adyacente a la puerta en el lado opuesto a las bisagras, el cual deberá estar provisto en ambos lados de la puerta.

Las puertas de los cuartos de baño o espacios confinados abrirán hacia afuera. Se consideran como alternativas las puertas corredizas. Placas metálicas, para la protección de posibles daños a las personas, se podrán instalar a ambos lados de la puerta, hasta una altura de 0.30 mts.

La agarradera será de fácil manipulación, de tipo barra o aldaba y debe instalarse a una altura entre 0.90 mts.

ARTÍCULO 117.- Cuarto de baño. La distribución del cuarto de baño proveerá un espacio libre de maniobra de 1.50 mts.

ARTÍCULO 119.- Lavatorios. Los lavatorios deberán instalarse a una altura máxima de 0.85 mts, se recomienda el uso de controles de temperatura tipo palanca. La tubería para suministro o salida de agua expuesta, deberá aislarse para prevenir quemaduras o raspaduras.

ARTÍCULO 141.- Pasillos. Los pasillos generales y los de uso común, deberán tener un ancho mínimo de 1.20 mts. y los pasillos interiores tendrán un ancho mínimo de 0.90 mts.

ARTÍCULO 143.- Servicios sanitarios. En las áreas de servicios sanitarios, por lo menos un cubículo de cada clase (inodoro, orinal, ducha) tendrán puerta de 0.90 mts. que abra hacia afuera. Agarraderas corridas a 0.90 mts. de alto en sus costados libres.

Los inodoros se instalarán recargados a un lado de la pared de fondo: profundidad mínima: 2,25 mts., ancho mínimo: 1,55 mts.

ARTÍCULO 144.- Inodoros, duchas y accesorios. Cuando los inodoros se instalen centrados en la pared de fondo, tendrán las siguientes medidas: profundidad mínima: 2,25 mts. Ancho mínimo: 2,25 mts.

## **Capítulo VII**

### **Acceso a la Cultura, el Deporte y las Actividades Recreativas**

ARTÍCULO 54.- Acceso. Los espacios físicos donde se realicen actividades culturales, deportivas o recreativas deberán ser accesibles a todas las personas. Las instituciones públicas y privadas que promuevan y realicen actividades de estos tipos, deberán proporcionar los medios técnicos necesarios para que todas las personas puedan disfrutarlas.

ARTÍCULO 55.- Actos discriminatorios. Se considerará acto discriminatorio que, en razón de la discapacidad, se le niegue a una persona participar en actividades culturales, deportivas y recreativas que promuevan o realicen las instituciones públicas o privadas.

## **Título III**

### **Capítulo Único. Acciones**

ARTÍCULO 59.- Programas de capacitación. Las instituciones públicas y las privadas de servicio público, incluirán contenidos de educación, sensibilización e información sobre discapacidad, en los programas de capacitación dirigidos a su personal.

ARTÍCULO 60.- Medidas institucionales para evitar la discriminación. Los educadores, patronos o jefes tendrán la responsabilidad de mantener condiciones de respeto en el lugar de trabajo o estudio, mediante una política interna que prevenga la discriminación por razón de una discapacidad, no la promueva y la evite.

Por esta ley, las instituciones públicas y de servicio público están obligadas a elaborar y divulgar esa política, la cual deberá comunicarse por escrito a directores, jefes, supervisores, asesores, representantes, educadores, empleados, estudiantes y usuarios de esos organismos. Para los efectos de esta ley, esas instituciones adoptarán las medidas y sanciones pertinentes en sus reglamentos internos, convenios colectivos, arreglos directos, circulares y demás actos administrativos.

## **TÍTULO IV**

### **Capítulo Único. Procedimientos y Sanciones**

ARTÍCULO 62.- Multa. Será sancionada con una multa igual a la mitad del salario mínimo establecido en la Ley No. 7337, del 5 de mayo de 1993, la persona física o jurídica que cometa cualquier tipo de discriminación determinada por distinción, exclusión o preferencias, por una discapacidad, que limite la igualdad de oportunidades, en cuanto a la accesibilidad o el trato en materia de trabajo, educación, salud, transporte u otros campos.

ARTÍCULO 67.- Sanción por desacato de las normas de accesibilidad. Los encargados de construcciones que incumplan las reglas de accesibilidad general establecidas en esta ley o su reglamento, podrán ser obligados, a solicitud del perjudicado, a realizar a costa de ellos las obras para garantizar ese derecho. No se tramitarán permisos de construcción ni se suspenderán los ya otorgados hasta que se realicen las remodelaciones.

## **Título V**

### **Capítulo I**

#### **Reformas**

“Artículo 406.- Se impondrá una multa igual a la mitad del salario mínimo establecido por la Ley N° 7337, del 5 de mayo de 1993, a quien ponga en manos de una persona con discapacidad cognoscitiva o volitiva cualquier arma, objeto peligroso, material explosivo, o sustancia venenosa o los deje a su alcance.

El juez podrá aumentar la pena hasta en el doble, considerando las condiciones personales del autor, sus posibilidades económicas, los efectos y la gravedad de la acción”.

## **Capítulo IV**

### **Disposiciones Transitorias**

TRANSITORIO II.- El espacio físico construido, sea de propiedad pública o privada, que implique concurrencia o atención al público, deberá ser modificado en un plazo no mayor a diez años a partir de la vigencia de esta ley. Estas modificaciones quedarán estipuladas en el

contrato de arrendamiento y correrán a cargo del propietario, o del arrendatario cuando se trate de oficinas públicas o establecimientos comerciales.

## Apéndice 2

<b>Instrumento 2</b>	
CEN –CINAI	( )
Hogar Comunitario	( )
Ubicación: _____.	
Cantidad de niños atendidos: _____.	
Edad de los niños atendidos: _____.	
Horario de atención: _____.	

*Fuente: Barboza, E. Mora, M. 2012.*

## Apéndice 3

### Población de 15 años y más por condición de actividad, según provincia, cantón y distrito

Provincia, cantón, distrito	Población de 15 años y más	Población en fuerza de trabajo					Población fuera de la fuerza de trabajo					
		Total	Ocupada	Desempleada			Total	Pensionado (a) o jubilado (a)	Vive de rentas o alquileres	Estudiante	Quehaceres del hogar	Otra situación
				Total	Con experiencia	Sin experiencia						
<b>Pérez Zeledón</b>	98186	47154	45551	1603	1338	265	51032	4318	212	12778	26162	7562
<b>San Isidro de El General</b>	33748	17303	16645	658	559	99	16445	1904	90	4762	7445	2244
<b>El General</b>	4651	2115	2032	83	65	18	2536	250	1	561	1231	493
<b>Daniel Flores Rivas</b>	24565	12106	11664	442	375	67	12459	1022	73	3230	6150	1984
<b>San Pedro</b>	4852	2300	2237	63	50	13	2552	169	6	592	1404	381
<b>Platanares</b>	6317	2665	2575	90	72	18	3652	206	13	725	2140	568
<b>Pejibaye</b>	5175	2295	2247	48	38	10	2880	154	10	741	1713	262
<b>Cajón</b>	5749	2533	2502	31	24	7	3216	157	3	647	1924	485
<b>Barú</b>	6007	2487	2365	122	104	18	3520	234	13	783	1979	511
<b>Río Nuevo</b>	1755	838	814	24	23	1	917	65	-	120	554	178
<b>Páramo</b>	2166	998	989	9	6	3	1168	63	2	250	667	186
										250		
										367		
											955	270

*Fuente: INEC, Censo 2011.*

## Apéndice 4

### CUESTIONARIO.

El presente instrumento pretende ver la factibilidad para instalar una guardería en el cantón de Pérez Zeledón. Por favor llene los espacios en blanco o bien marque con una (X) según corresponda.

Gracias.

.....  
.....

#### 1) Lugar de Residencia

- a- ( ) Barrio Las Américas                      b- ( ) Hoyón                      c- ( ) Ciudadela Blanco  
d- ( ) Barrio La Cooperativa                      e- ( ) Boston                      f- ( ) Villa Ligia  
g- ( ) Otro \_\_\_\_\_

#### 2) Género

- a- ( ) Femenino                      b- ( ) Masculino

#### 3) Estado civil

- a- ( ) Soltero(a)                      b- ( ) Casado(a)                      c- ( ) Viudo(a)  
d- ( ) Unión Libre

#### 4) ¿Qué edad tiene?

- a- ( ) De 15-20                      b- ( ) De 21-30                      c- ( ) De 31-40  
d- ( ) De 41-50                      e- ( ) 50 o más

#### 5) ¿Trabaja?

- a- ( ) Sí                      b- ( ) No (Pasar a la pregunta 8 )

#### 6) Donde trabaja?

- a- ( ) Trabajador independiente.                      b- ( ) Empresa pública                      c- ( ) Empresa privada.

#### 7) Función que desempeña en el trabajo?

\_\_\_\_\_.

#### 8) Promedio ingreso familiar

- a- ( ) De 100.000 a 199.999 colones.                      b- ( ) De 200.000 a 299.999 colones.  
c- ( ) De 300.000 a 399.999 colones.                      c- ( ) De 400.000 colones en adelante.

#### 9) ¿Tiene vehículo?

- a- ( ) Sí                      b- ( ) No

#### 10) ¿Tiene hijos pequeños?

- a- ( ) Sí                      b- ( ) No (Pasar a la pregunta 21)

#### 11) Su hijo pertenece a algún rango de edad de estos:

- a- ( ) 3 meses a 2 años.                      b- ( ) 2 años a 3 años.                      c- ( ) 3 años a 4 años.  
d- ( ) 4 años a 5 años.



## Apéndice 5

### Panfleto

El cual será medio de difusión para la guardería, utilizado como estrategia de comercialización.



## Apéndice 6

Tasas de interés de los certificados de depósito a plazo con cupones pagaderos mensualmente correspondientes a las distintas entidades financieras.

		Cupón mensual				
Institución		1	3	6	9	12
Moneda Colones	BCAC	4,45	5,15	6,70	7,40	7,55
	BCR	4,30	5,00	6,40	7,10	7,25
	BNCR	4,30	5,00	6,50	7,10	7,25
	BODC	3,96	4,60	5,98	6,53	6,67
	Mutual Alajuela	4,00	5,00	7,00	7,25	7,50
	Bac San José	4,25	5,00	6,75	7,00	7,25
	Citi	5,60	6,50	8,50	8,75	9,00
	Davivienda	4,20	4,80	6,75	7,20	7,25
	Scotiabank	3,65	4,40	5,90	6,40	6,65
	Coocique	5,50	6,50	9,75	10,00	11,50
	Coopealianza	4,25	6,00	8,50	9,25	10,50
	Coopeande 1	4,25	5,75	8,50	9,75	11,05
	Coopeservidores	4,50	6,00	9,25	10,10	11,25
	Central Directo	3,50	4,00	4,95	5,65	6,15
Coopenae	3,50	6,30	8,65	10,05	10,70	

Fuente: Información consultada a cada institución, Marzo 2013.

## *Apéndice 7*

*Derechos y deberes de los padres de familia al utilizar los servicios de guardería infantil.*

### **Derechos:**

- Estar involucrado(a) en la educación y cuidados de su niño(a).
- Recibir información acerca del desarrollo y progreso de su niño.
- Compartir en las decisiones acerca de los cuidados de su niño(a).
- Tener contacto frecuente con los maestros acerca de su niño.
- Tener acceso al salón de clase a través de visitas y observación.
- Ser informado(a) cuando una enfermedad contagiosa o situación traumática se presente en el programa.
- Ser informado(a) por el maestro(a) cuando su niño(a) tenga un problema.
- Ser informado(a) acerca de los cambios en las tarifas, maestros o programación.
- Tener un ambiente escolar donde sus niños se sientan seguros y apoyados en su aprendizaje.
- Ser tratados con cortesía por todos los miembros del personal de la escuela y como sus socios en la educación de los niños.

### **Responsabilidades:**

- Estar involucrado en la educación y aprendizaje de su niño(a)
- Ser puntual en el pago de sus obligaciones.
- Estar atento a llevar las meriendas de los niños.
- Hacer saber al maestro(a) que usted está preocupado(a) e interesado(a) en su niño(a) y en el progreso del mismo(a).
- Fijar metas con el maestro y compartir en las decisiones concernientes a los cuidados de guardería de su niño(a).
- Compartir información acerca de su niño(a) y de su hogar, la cual podría afectar su comportamiento.
- Hablar de los problemas y preocupaciones con el maestro(a) primeramente.
- Mostrar apreciación y respeto por los (as) maestros (as).

- Mejorar continuamente sus destrezas como padre de familia y entendimiento de los niños.
- Ofrecerse como voluntario(a) para ayudar al maestro(a) de alguna manera.
- Cumplir con las políticas del programa de cuidados de guardería infantil y volver a leer el contrato y el manual de políticas regularmente.
- Mantener al niño(a) en casa cuando esté enfermo(a), a menos que se proporcionen cuidados a niños enfermos.
- Leer a su niño(a) y pasar tiempo hablando y jugando juntos.
- Asistir a las reuniones cuando sea convocado por la administración de la guardería.
- Presentarse con ropa adecuada cada vez que se acerca a realizar cualquier diligencia a la guardería.
- Dejar por escrito nombres completos y números de cédula de las personas que se encargaran de dejar y recoger a los niños.
- Informar con anticipación si tendrá algún retraso a la hora de recoger al niño.

#### *Derechos y deberes de los trabajadores de la guardería*

##### **Derechos:**

- Desempeñar libremente su función de acuerdo con el proyecto del centro.
- Su formación permanente.
- Participar en la elaboración y revisión del centro y la programación general anual.
- Desarrollar su metodología del acuerdo con el proyecto.
- Utilizar los recursos materiales y didácticos disponibles en el centro para los niños
- Disponer de espacios y materiales dignos para llevar a cabo su labor
- Ser respetados y tratados dignamente.
- Participar en el proceso de mejora continua del servicio de guardería.

**Deberes:**

- Conocer, cumplir y difundir las responsabilidades inherentes al puesto de trabajo, así como las políticas y procedimientos del centro.
- Cooperar en el cumplimiento de los objetivos y directrices establecidos.
- Ejercer sus funciones de acuerdo con las condiciones establecidas en su nombramiento y con las decisiones, que dentro de la legislación vigente, disponga la Dirección del centro.
- Estar atentos a las necesidades de los niños
- Estar 20 minutos antes de la apertura del centro.
- Ser respetuoso y cuidar su apariencia durante su jornada laboral.
- Asistir a las reuniones a que sean convocados
- Cooperar con el orden y el aseo del centro
- Asegurar el envío de información sobre el funcionamiento del centro a los padres.
- Controlar la asistencia de los niños/as al centro del horario establecido.
- Cumplir el horario tanto en las horas de contacto directo con los niños/as como las de libre disposición.
- Atender a los alumnos respetando su personalidad y dignidad, sin hacer distinciones.
- Guardar secreto profesional.
- Respetar la ideología y convicciones personales del resto de los miembros de la comunidad escolar.