

ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UN CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA, EN EL CANTÓN DE PÉREZ ZELEDÓN.

Trabajo Final de Graduación

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Gestión Financiera

Leidy Argentina Sandí Barrientos.

Enero 2025.

**ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UN CENTRO DE
ATENCIÓN PSICOLOGICA, EN EL CANTÓN DE PÉREZ ZELEDÓN.**

Trabajo Final de Graduación

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en Gestión Financiera

Leidy Argentina Sandí Barrientos.

Enero 2025.

ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UN CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA, EN EL CANTÓN DE PÉREZ ZELEDÓN.

Leidy Argentina Sandí Barrientos

APROBADO POR

Tutor (a) del TFG Dr. Melvin Bermúdez Elizondo

Asesor (a) M.Sc. Alcides Arias Zúñiga

Asesor (a) M.Sc Diego Calderón Vega

Representación del Decanato M.A. Elvin Rojas Ramírez

Director (a) de campus M.Sc. Eric Madrigal Villanueva

Dedicatoria

En primera instancia a Dios, quien me dio el conocimiento, la sabiduría, la fortaleza, los recursos, la salud y por darme de Padre a Walter Sandí Zúñiga, campesino, quien madrugó y traspasó por trabajar horas excesivas para que esta servidora se desarrollara profesionalmente, también por darme de madre a Clara Luz Barrientos Monge, ama de casa, quien sacrificó su tiempo y dinero por verme triunfar y a mi esposo Daniel Rodríguez Araya, quien me ofreció todo su apoyo durante el proceso de licenciatura. También por darme una familia excepcional de tíos, tías, primos y primas, quienes me apoyaron en ocasiones económicamente, profesional y emocionalmente, por celebrar mis logros y triunfos como si fueran de ellos. Por poner en mi camino amigos y profesores que de una u otra manera me ayudaron en esta etapa profesional.

En honor a Rafael Ángel Tapia Mora (Rafita), quien fue un gran amigo y compañero, pero que lamentablemente hoy no se encuentra físicamente.

Agradecimientos

A Dios Todopoderoso por iluminar mi pensamiento y darme paz para no desistir en este arduo camino, quien sostuvo mi mano hasta el último momento.

A mis padres y a mi esposo quienes siempre me han apoyado en mis proyectos y me han alentado para que cumpla mis sueños.

A Roberto Zeledón Jiménez fiel amigo que me ha acompañado y guiado en cada uno de los procesos de aprendizaje.

Resumen

La salud mental es uno de los temas más trascendentales de hoy en día, a menudo se muestran estadísticas con altos porcentajes de suicidios, femicidios, homicidios, delincuencia, entre otros problemas sociales, muchos de los cuales se ha demostrado, por medio de estudios que son el resultado de los problemas mentales. Inclusive las enfermedades físicas como gastritis, colón inflado, cáncer etc, son provenientes de la mente. En Costa Rica los centros y clínicas de psicología han aumentado, los últimos 4 años, después de la pandemia de Covid-19, donde muchas personas se dieron cuenta que presentaban alguna situación mental. Esta investigación se enfoca en hacer un estudio de factibilidad para la apertura de un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica en el cantón de Pérez Zeledón, con la finalidad de determinar la rentabilidad del negocio a través del tiempo. La investigación es de enfoque mixto, donde se utilizaron diversas herramientas de medición, tales como datos estadísticos y resultados financieros; y cualificación donde se definen aspectos legales y administrativos, incidiendo en el estudio. Los resultados devengados tienen un alto valor para los inversionistas o dueños del negocio, puesto que pueden tomar mejores decisiones, ya que por medio de datos cuantificados se demuestra la rentabilidad del negocio.

Tabla de Contenido

<u>Página de Firmas</u>	4
<u>Dedicatoria</u>	5
<u>Agradecimientos</u>	6
<u>Resumen</u>	7
<u>Tabla de contenido</u>	8
<u>Índice de tablas</u>	11
<u>Índice de figuras</u>	14
<u>Lista de abreviaturas</u>	17
<u>Lista de Símbolos</u>	18
<u>CAPÍTULO I. Introducción</u>	20
<u>Justificación del Proyecto</u>	22
<u>Antecedentes</u>	27
<u>Planteamiento del Problema</u>	37
<u><i>Interrogantes de la investigación</i></u>	37
<u><i>Objetivo general</i></u>	38
<u><i>Objetivos específicos</i></u>	38
<u><i>Alcances</i></u>	38

	9
<u><i>Limitaciones</i></u>	39
<u>CAPÍTULO II. Marco Teórico y Referencial</u>	40
<u>Marco Referencial</u>	41
<u><i>Generalidades del Cantón Pérez Zeledón YyLa Población</i></u>	41
<u>Marco Teórico</u>	45
<u><i>Salud Mental</i></u>	45
<u><i>Centro Integral De Salud Mental</i></u>	46
<u><i>Proyecto</i></u>	46
<u>CAPÍTULO III. Marco Metodológico</u>	69
<u>Enfoque de Investigación</u>	70
<u>Tipos de Investigación</u>	70
<u><i>Investigación Exploratoria</i></u>	70
<u><i>Investigación Descriptiva</i></u>	71
<u>Resumen Modelo de Análisis</u>	72
<u><i>Conceptualización, Operacionalización E Instrumentalización de Las Variables</i></u>	72
<u>Población de Estudio</u>	89
<u><i>Muestra</i></u>	89
<u>Fuentes de Información</u>	90
<u>Sujetos de Información</u>	91
<u>Instrumentos de Investigación</u>	91
<u><i>Cuestionarios</i></u>	91
<u><i>Entrevista</i></u>	92
<u><i>La observación</i></u>	93

	10
<u>CAPÍTULO IV. Análisis e Interpretación de La Información</u>	94
<u>Estudio de Mercado</u>	95
<u>Generalidades</u>	95
<u>Definición y Características de Los Servicios de Atención Psicológica</u>	96
<u>Análisis de Los Servicios de La Competencia</u>	97
<u>Mercado Meta</u>	102
<u>Estudio Técnico</u>	128
<u>Aspectos Técnicos de un Centro Integral en Salud Mental</u>	128
<u>Estudio Legal</u>	141
<u>Inscripción Ante La CCSS</u>	141
<u>Póliza de Riesgos de Trabajo (INS)</u>	143
<u>Permiso Sanitario</u>	144
<u>Patente Municipal</u>	145
<u>Inscripción Ante La Administración Tributaria</u>	146
<u>Reconexión y Cambio de Nombre del Titular Acueductos y Alcantarillados (AYA)</u>	147
<u>Instalación de Medidor de Electricidad en El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)</u>	149
<u>Estudio Administrativo</u>	150
<u>Estructura Organizacional</u>	150
<u>Salarios</u>	158
<u>Entes Externos</u>	159
<u>Proceso de Servicio</u>	160
<u>Normas y Reglamentos Institucionales</u>	162
<u>Estudio Financiero</u>	163

	11
<u><i>Ingresos</i></u>	163
<u><i>Aporte Capital</i></u>	164
<u><i>Costos del Proyecto</i></u>	164
<u><i>Costos Operativos</i></u>	166
<u><i>Costos Administrativos</i></u>	167
<u><i>Costos Comercialización</i></u>	167
<u><i>Gastos Financieros</i></u>	167
<u><i>Flujo de Efectivo Proyectado</i></u>	169
<u><i>Indicadores Financieros</i></u>	172
<u><i>Análisis de Sensibilización</i></u>	172
<u>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	175
<u>Conclusiones</u>	176
<u>Recomendaciones</u>	179
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</u>	181
<u>Apéndices</u>	195

Índice de Tablas

Tabla 5.	
<u>Índice de pobreza de los costarricenses, distribución por regiones</u>	25
Tabla 1.	
<u>Resultados absolutos de problemas sociales en Costa Rica, por género</u>	30
Tabla 2.	
<u>Resultados absolutos de desempleo en Costa Rica, por género en el 2021</u>	32
Tabla 3.	
<u>Resultados absolutos de drogadicción, según sexo, 2019</u>	34
Tabla 4.	
<u>Resultados absolutos de otros delitos</u>	34
Tabla 6.	
<u>Distribución proyectada de la población de Pérez Zeledón, según densidad y sexo</u>	40
Tabla 7.	
<u>Distribución proyectada de la densidad poblacional, según edad</u>	41
Tabla 8.	
<u>Extensión del cantón de Pérez Zeledón</u>	42
Tabla 9.	
<u>Modelo de análisis</u>	83
Tabla 10.	
<u>Servicios y promedio de precios establecidos en los consultorios de San Isidro</u>	96
Tabla 11.	
<u>Medio de comunicación utilizado por las clínicas de psicología de Pérez Zeledón</u>	97
Tabla 12.	
<u>Medio utilizado por algunas clínicas para agendar citas</u>	98
Tabla 13.	
<u>Mobiliario y equipo de oficina del área de Recepción</u>	129
Tabla 14.	
<u>Mobiliario y equipo de oficina de los consultorios</u>	130

Tabla 15.	
<u>Mobiliario y equipo de oficina Psicopedagogía</u>	131
Tabla 16.	
<u>Suministros de oficina de consultorios y recepción</u>	132
Tabla 17.	
<u>Equipos para Baño</u>	133
Tabla 18.	
<u>Equipo de Limpieza</u>	134
Tabla 19.	
<u>Insumo de limpieza</u>	134
Tabla 20.	
<u>Implementos de seguridad</u>	135
Tabla 21.	
<u>Servicios Públicos Centro de Atención Psicológica</u>	135
Tabla 22.	
<u>Tarifario AYA</u>	136
Tabla 23.	
<u>Tarifas del impuesto sobre las utilidades para personas jurídicas</u>	143
Tabla 24.	
<u>Estimación de salarios del Centro de Atención Psicológica</u>	154
Tabla 25.	
<u>Presupuesto entes externos</u>	156
Tabla 26.	
<u>Capital de Trabajo</u>	162
Tabla 27.	
<u>Amortización</u>	164
Tabla 28	166
Tabla 29.	170

Índice de Figuras

Figura 1.	
<u>Ciclo de vida de los proyectos</u>	47
Figura 2.	
<u>Procedimientos de la Fase 1° Preinversión</u>	48
Figura 3.	
<u>Ley de la oferta desde el ámbito social</u>	52
Figura 4.	
<u>Consultorios localizados en San Isidro, Pérez Zeledón</u>	97
Figura 7.	
<u>Grado de importancia que le dan los hogares de Pérez Zeledón a la salud mental</u>	99
Figura 8.	
<u>Hogares de Pérez Zeledón afectados mental o emocionalmente</u>	100
Figura 9.	
<u>Rango de edad más frecuente en sufrir alguna enfermedad mental o emocional</u>	101
Figura 10.	103
Figura 11.	
<u>Métodos más utilizados para mejorar la salud mental</u>	104
Figura 12.	
<u>Promedio de inversión familiar mensual en actividades recreativas, medicamentos, terapias de psicología y otros que contribuyen en salud mental</u>	105
Figura 13.	
<u>¿A quienes acuden normalmente las personas en caso de presentar un problema y la razón por la cual lo hacen?</u>	106
Figura 14.	
<u>Áreas de psicología más utilizadas en Pérez Zeledón</u>	107
Figura 15.	108

Figura 16.	
<u>Aspectos que generan insatisfacción en el servicio recibido</u>	109
Figura 17.	
<u>Lugares más elegidos para recibir atención psicológica</u>	110
Figura 18.	
<u>Grado de importancia que le dan las personas a la creación de un centro privado de atención psicológica en el cantón Pérez Zeledón, con servicio integral</u>	111
Figura 19.	
<u>Disposición de pago por sesión</u>	112
Figura 20.	
<u>Disposición en recibir atención psicológica para contribuir con la salud mental, por parte de los habitantes de Pérez Zeledón</u>	113
Figura 21.	
<u>Días de la semana más atractivos para las personas, recibir atención psicológica</u>	114
Figura 22.	
<u>Horarios de atención psicológica más demandados</u>	115
Figura 23.	
<u>Maneras más cómodas para los usuarios sacar una cita en atención psicológica</u>	116
Figura 24.	
<u>Servicios psicológicos adicionales que resultan gratificantes para las personas</u>	117
Figura 25.	
<u>Tipo de consulta psicológica preferida por las personas</u>	118
Figura 26.	
<u>Aspectos influyentes en las personas para elegir dónde recibir atención psicológica</u>	119
Figura 27.	
<u>Medio de información más utilizado por las personas</u>	120
Figura 28.	
<u>Motivo por el cual utilizan el medio de comunicación utilizado</u>	121
Figura 29.	
<u>Medio de comunicación preferido para recibir información sobre la apertura del centro de atención psicológica</u>	122

Figura 30.	
<u>Localización de mejor acceso para abrir un centro de atención psicológica</u>	123
Figura 31.	
<u>Motivo por el cual se considera más conveniente ese sector</u>	124
Figura 32.	
<u>Nivel de afectación para las personas si el centro de psicología no se ubica en el lugar seleccionado</u>	125
Figura 33.	
<u>Localización Centro de Atención Psicológica</u>	127
Figura 34.	
<u>Infraestructura Centro de Atención Psicológica</u>	128
Figura 35.	
<u>Centro de Atención Psicológica</u>	154
Figura 36.	
<u>Diagrama de Flujo</u>	157

Lista de Abreviaturas

AYA: Acueductos Y Alcantarillados

CAID: Centros de Atención Integral en Drogas.

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CEDHI: Centro para el Desarrollo Humano Integral.

CPPCR: Colegio de Profesionales de Psicología en Costa Rica.

GAM: Gran Área Metropolitana.

IAFA: Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia.

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje.

INAMU: Instituto Nacional de la Mujer.

INDER: Instituto de Desarrollo Rural.

Instituto WEM: Instituto Costarricense de Masculinidad, Pareja y Sexualidad.

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

OIJ: Organismo de Investigación Judicial.

P. S. F: Permiso Sanitario de Funcionamiento o Permiso de Funcionamiento.

U.C.R: Universidad Nacional de Costa Rica.

VAN: Herramienta utilizada para determinar la rentabilidad de un proyecto sus iniciales son deducidas como Valor Actual Neto.

TIR: Tasa Interna de Retorno: instrumento utilizado para medir la rentabilidad de un proyecto con respecto a la tasa de mercado.

Lista de Símbolos

₡: Símbolo para expresar la moneda costarricense.

%: Porcentaje.

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor tabulado de Z correspondiente al nivel de confianza del 95% (1,96)

σ : variabilidad ($p \times q = 0,5 \times 0,95 = 0,25$)

N: Tamaño de la población

E: Margen de error (0,05)

*: En operaciones matemáticas representa la multiplicación.

+: Símbolo de suma en una operación matemática.

-: En una operación matemática representa la resta, si se muestra en un resultado ante un número significa que es un valor negativo.

/: División.

=: igual a

#: Número.

¿?: Es utilizado para hacer una pregunta.

: es utilizado entre un tema corto y una explicación larga sobre ese tema.

CAPÍTULO I. Introducción

El presente proyecto es un estudio de prefactibilidad para un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica en Pérez Zeledón, con la finalidad de atender y asistir a población de Pérez Zeledón con problemas de salud mental, la propuesta se fundamenta en crear un espacio físico donde se atiendan diferentes tipos de situaciones, con especialistas en cada área de la psicología. Para el desarrollo de este Trabajo Final de Graduación se ejecutan una serie de investigaciones y estudios donde se define la viabilidad de este, se estructuran de la siguiente manera: planteamiento del problema, teoría, metodología y análisis de resultados. El último mencionado, se conforma por el estudio de mercado, estudio técnico, legal, administrativo y financiero.

En el planteamiento del proyecto se muestran los hallazgos encontrados sobre la problemática detectada, los cuales, son utilizados para justificar el motivo por el cual se desarrolla el proyecto, también posee información sobre el planteamiento y resultados del diagnóstico, estos están fundamentados en preguntas, las cuales son respondidas en cada estudio realizado. Los alcances y limitantes son parte de este tema y abarcan aspectos futuros como hasta dónde se llega con la investigación y qué limitaciones pueden intervenir.

El marco teórico está conformado por información que muestra la situación del área en estudio, para este caso Pérez Zeledón, éstos son: aspectos poblacionales, socioeconómicos, funciones y beneficios del centro integral de salud mental; además se pueden encontrar las herramientas y estrategias desarrolladas desde el punto de vista científico, los cuales se han aplicado en otros proyectos similares a este.

El marco metodológico hace referencia a la investigación aplicada, por ende está comprendido por el tipo de investigación a desarrollar, objetivo del proyecto, fuentes de

información y la población sujeta de estudio, esta última debe estar definida por procedimientos y métodos pertinentes para la recolección, análisis e interpretación de los datos.

Justificación del Proyecto

El enfoque del proyecto está diseñado para estudiar la viabilidad de la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental, de acuerdo con la investigación previa realizada, el país cuenta con muchos hospitales y centros de salud, encargados de atender diversos problemas de salud en la sociedad, su objetivo es reducir el número de casos de mortalidad y morbilidad. Cabe mencionar que dentro de los servicios que ofrecen se incluye la atención clínica general en psicología, es muy común que se asignen entre uno y tres consultorios para atender enfermedades mentales y uno como especialidad en psiquiatría. La rama de psicología es muy amplia y cuenta con diversas especialidades, por ejemplo, psicoterapia, psicología clínica, psicología educativa, psicopedagogía, psicología de trabajo y otros más, pero en los hospitales públicos de Costa Rica no se cuentan con servicios tan centralizados, existen algunas organizaciones como el Centro para el Desarrollo Humano Integral (CEDHI), pero este se encuentra en la zona GAM, por tanto, no es accesible para personas del cantón de Pérez Zeledón.

De acuerdo con la relación que existe entre los beneficios de la psicología y las carencias contempladas en la sociedad, se determina que un Centro Integral de Salud Mental es la solución pertinente a los problemas detectados. El brindar atención psicológica no solo da aportes para la vida personal como, manejo de emociones: superación de miedos, autoestima, desarrollo de habilidades, sino también de una manera u otra contribuye a reducir los problemas sociales tales como: índice de mortalidad, morbilidad, drogadicción, agresión intrafamiliar, violaciones, acoso

entre otros. La disminución de estos problemas, influyen tanto en la tranquilidad de la población como en la imagen del país a nivel mundial.

Un Centro Integral de Salud Mental también influye en el área comercial, en la actualidad muchas empresas, al igual que Pizza Hut, MC Donald's y Subway, contratan psicólogos para instruir a los colaboradores sobre el manejo del estrés, ansiedad, depresión, conflictos interpersonales, entre otros, con la finalidad de tener un personal eficiente, competitivo y ejemplar; pero las pequeñas, medianas y microempresas por lo general, no cuentan con los recursos económicos para ofrecer este tipo de servicio a los empleados, por tanto, un centro de esta índole en el cantón sería de gran ayuda.

En el caso de las instituciones públicas como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), sede central, San José, frente al Parque de Diversiones, cuentan con varias comisiones en función a la parte psicológica, por ejemplo, comisión contra el suicidio, agresión, abuso, entre otros. Ofrecen sus servicios al personal y estudiantes. Los problemas que atienden son: desmotivación, depresión, estrés, inseguridades y miedo, ira, baja autoestima, problemas familiares o de pareja, problemas en las relaciones con otras personas y otros problemas (J. Valerio, comunicación personal, 23 de septiembre de 2022).

Es necesario realizar un estudio de prefactibilidad para la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental en Pérez Zeledón, para esclarecer el sentido de urgencia por el cual se atenderá la problemática. Por medio de la indagación de problemas sociales impactados en el cantón, y basándose en proyectos posteriores realizados para la mejora de estos; se considera la necesidad de contar con un centro de salud mental en dicho lugar, especializado en

atender todo tipo de casos, para todas las edades y sin exclusión de género, un diseño de trabajo similar a los hospitales; no se minimiza el trabajo realizado hasta el momento por parte de las entidades, sin embargo, puede notarse la falta de ordenamiento del tema, es decir, varias entidades trabajan en el mismo argumento, pero cada una se concentra ayudando solo a una parte de la población. Cabe mencionar que las atenciones se hacen en periodos establecidos de acuerdo con los proyectos planteados y con fechas limitadas, lo cual podría generar distorsión en la información para los individuos. Sin dejar de lado las atenciones privadas que brindan algunos centros de salud y consultores, quienes están disponibles a tiempo completo y en periodos ilimitados, por lo general son consultas privadas (personal, pareja, familiar).

No está de más mencionar la situación económica enfrentada por la población a raíz de los últimos acontecimientos, términos macroeconómicos muestran afectaciones en la mayoría de los hogares costarricenses. Los últimos años el país no ha experimentado buenos resultados, por tanto, ha desarrollado algunas estrategias que de un cierto modo han perturbado en los ingresos de los costarricenses, un claro ejemplo dado por OCDE (2020) “La Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la cual introduce una regla fiscal, crea un Impuesto al Valor Agregado (IVA) y dos nuevos tramos de ingresos en el régimen del impuesto sobre la renta personal y reduce la asignación de fondos” (p.21). Posterior a ello, se dio el impacto de la pandemia, donde el gobierno tuvo la necesidad de utilizar la estrategia de cerrar los establecimientos comerciales, para evitar la propagación del COVID-19; aun cuando durante ese periodo de cierre el gobierno brindó ayuda económica a los afectados, no se podía comparar con los ingresos percibidos de sus salarios, de acuerdo con OCDE (2020)

Antes de la pandemia, las condiciones macroeconómicas eran estables y se esperaba que la economía creciera ligeramente por encima del 2% en 2020. La recesión económica mundial desencadenada por la pandemia, junto con las medidas de contención necesarias, están afectando la economía de manera significativa. (p.15)

Por otro lado, El Banco Mundial (2022) manifiesta que “el país enfrenta desafíos fiscales y sociales que se intensificaron con la pandemia de la COVID-19 (Coronavirus) que ha golpeado fuerte” (párr.5). Finalmente, en la actualidad el país enfrenta la crisis generada por la guerra entre Ucrania y Rusia dada en el 2022, donde se han visto afectados el tipo de cambio y la inflación. En la Tabla 5 se puede visualizar la situación de pobreza que se desencadena en Costa Rica de este semestre del 2022.

Tabla 1.

Índice de pobreza de los costarricenses, distribución por regiones

Región de planificación	No Pobres	Pobres
Central	91.3790	116.159
Chorotega	101.653	24.749
Pacífico Central	78.200	22.271
Brunca	99.918	27.933
Huetar Caribe	103.584	45.514
Huetar Norte	95.221	37.284

Nota: Elaboración propia, a partir de INEC (2022).

De acuerdo a la información proporcionada por la Tabla 5, se entiende que el índice de pobreza económica de la región Brunca, es bajo, la mayoría de los ingresos de la población se encuentran por encima de US\$13 por día; siendo el parámetro de medición entre US\$5 y US\$13 por día para catalogarse como pobreza extrema; además se externa la disminución significativa del desempleo, en la proporción de pobres económicamente y en la proporción de vulnerables; a pesar de las afectaciones económicas de los últimos años. (Banco Mundial, 2022)

La finalidad del proyecto en estudio es brindar a la población un Centro Integral de Salud Mental, ajustado a sus necesidades, es decir, que sea accesible para todas las personas, desde la parte emocional, hasta la parte económica. Para que pueda ser de gran provecho.

Diseñar un estudio de prefactibilidad, es fundamental en un proyecto previo a su instalación, permite estudiar riesgos de viabilidad, desde la perspectiva de mercado, técnico, legal, administrativo, ambiental y financiero; evitando inversiones innecesarias.

Asimismo, desde un punto de vista más amplio permite medir el proyecto en una escala de beneficios para la comunidad y más que eso para el país, dando un auge de urgencia para ser efectuado; de lo contrario debe utilizarse otro método o bien descartar la idea, todo esto depende de los resultados obtenidos de los estudios, evitando inversiones innecesarias.

Los resultados de la investigación se obtienen por medio del uso de fuentes primarias (entrevistas entidades, encuestas a la población), evaluación y análisis de los estudios respectivos.

Antecedentes

A lo largo de la historia del ser humano, los servicios de salud, incluyendo los de salud mental, han cambiado de manera significativa, implementando diferentes políticas, instalaciones, equipos, tratamientos y métodos; tales como creación de centros especializados en atención psicológica para la prevención y tratamiento; pastillas para el control de nervios, depresión, ansiedad y esquizofrenia.

La psicología ha tenido una serie de fases las cuales han evolucionado a través del tiempo, conforme a los estudios e interpretaciones realizadas por investigadores de varios países se ha logrado pasar de la teoría a la práctica. Ésta rama tan importante surge entre los años 1832 y 1920 cuando se separó de la filosofía, el primer laboratorio de Psicología Experimental fue fundado en la Universidad de Leipzig en Alemania por el fisiólogo, filósofo y psicólogo Wilhelm Wundt, podría decirse que éste creó la fase del estructuralismo, posterior a ello en los Estados Unidos, varios investigadores llevaron este tema a la fase de psicoanálisis, es decir, se dio origen al funcionalismo, años más tarde en Alemania se dio origen a la etapa Gestalt o moderna y finalmente en los Estados Unidos, entre varios expertos y analistas utilizaron técnicas las cuales dan énfasis al conductismo. (Torres, 2018)

La psicología durante la edad media inició la etapa de desarrollo, la salud mental no era considerada un área de la salud para requerir investigación, tratamiento y cuidados específicos, sino más bien era como un tabú social en donde el enfermo mental era calificado por ser “loco”, “monstruo”, “endemoniado” e incluso este representaba un peligro para la sociedad y una vergüenza para la familia, quienes debían ser ocultados y encerrados, siendo víctimas de malos tratos. (Grandío, 2017)

En Costa Rica, hasta 1950, la psicología clínica no se aplicaba en pacientes, incluso la carrera profesional solo se podía estudiar fuera del país. Durante esos años una comisión de psicólogos, profesores de la Universidad de Costa Rica (UCR), graduados en el exterior, introdujeron la psicología como una asignatura académica a los estudiantes de IV y V grado de secundaria, para ser utilizada tanto a nivel personal como profesionalmente. En 1955 la UCR introdujo en el plan de estudio de la Educación Media en un programa anual llamado “Psicología Educativa”, su principal objetivo era abarcar diferentes temas relacionados con la salud física y mental del niño, del adolescente y del adulto, para tener una mejor comprensión para con los estudiantes. Ya para 1958, la psicología fue considerada como el seno de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, por tanto, el Servicio Social, lo incluyó como una carrera, la cual se le llamó “Psicología General” inicialmente estuvo a cargo de los profesores del Departamento de Filosofía de la Facultad de Ciencias y Letras y luego fue asignado al Departamento de Ciencias del Hombre; los cursos fueron impartidos por profesores de Castellano, Estudios Sociales y Religión, debido a la falta de especialistas en el campo. En 1970 se graduaron los primeros psicólogos en Costa Rica, en su mayoría desempeñaba sus labores en la UCR, como docentes, o bien algunos ejercían su profesión en el hospital Psiquiátrico Chapuí, Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) o Ministerio de trabajo y Seguridad Social (MTSS), en su momento denominado Bienestar Social; en ese tiempo las posibilidades de ejercer la profesión eran muy limitadas, debido al poco conocimiento del uso que se podía dar. (Pierre, 1970)

De acuerdo con el origen y práctica de la psicología, ésta se fue introduciendo paulatinamente por todos los países del mundo, de igual manera ha sucedido en Costa Rica, inicialmente aplicada únicamente en el Gran Área Metropolitana (GAM) y con el paso del tiempo se fue expandiendo a zonas alejadas como Pérez Zeledón.

El cantón de Pérez Zeledón, como bien se mencionó, ha tenido una importante evolución, formación de profesionales en muchas áreas, creación de empresas, hospitales y muchos más; esto debido a la expansión demográfica y económica, sin embargo, se ha experimentado un incremento en los problemas sociales, los cuales inciden en la paz y la tranquilidad de las personas, obteniendo como resultados altos índices de pobreza; entiéndase el término “pobreza” como escasez de comida, trabajo, agua potable, tierra y vivienda, así como en el aumento de la desigualdad, la falta de participación, la xenofobia, el racismo, la violencia y la represión en todo el mundo. (Macanche et al., 2004)

Ante las diversas problemáticas enfrentadas en el cantón de Pérez Zeledón, el gobierno local en conjunto con la Red de Atención y Prevención de la Violencia Contra las Mujeres, Violencia Intrafamiliar, Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) e Instituto sobre el Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA); trabajan brindando talleres, charlas, capacitaciones y campañas, con la finalidad de disminuir esos problemas sociales.

La Municipalidad de Pérez Zeledón en coordinación con la Red de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y Violencia Intrafamiliar, ha creado un grupo de apoyo exclusivo para hombres, donde se brindan talleres sobre cómo controlar las emociones, el objetivo es lograr una mayor participación de hombres con problemas de celos, enojo y dificultades para comunicarse con los demás. El desarrollo de este tema se debe a los numerosos casos de agresión familiar, femicidios, homicidios, suicidios, abusos, entre otras situaciones propiamente dadas dentro del hogar; donde la mayor parte involucrada (acusados) son los hombres (Municipalidad de Pérez Zeledón, 2022).

En términos generales, el proyecto impulsado por el gobierno local puede parecer incriminatorio para la población varonil, por su forma de juzgarlos como responsables de los malos actos sociales. De acuerdo con las investigaciones realizadas en Costa Rica por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), así como las estadísticas policiales, muestran datos donde se afirma que la mayoría de los casos dados, son provocados por hombres. En la Tabla 1 se muestra los resultados obtenidos del INEC con base a problemas sociales por suicidio y homicidios, además el Observatorio de la Violencia y Observatorio Violencia de Género Contra las Mujeres, muestran datos obtenidos durante el 2021 y Acceso a la justicia proporciona información de violencia intrafamiliar y acoso del periodo 2020. La información suministrada está a nivel global de Costa Rica.

Tabla 2.*Resultados absolutos de problemas sociales en Costa Rica, por género*

Problema	Año	Hombres	Mujeres	Total
Suicidios	2021	316	61	377
Homicidios (se incluyen femicidios)	2021	513	52	565
Violaciones	2021	47	333	380
Violencia Intrafamiliar	2019	1.957	14.431	16.388

Nota: Elaboración propia, a partir del INEC (2022), Observatorio de la Violencia (2022) y Observatorio Violencia de Género Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia (2022).

A nivel científico se ha comprobado que la hormona testosterona influye en las zonas cerebrales del hombre, provocando un impulso de agresividad mayor a la mujer, por tanto, esto explica los casos mayoritarios de suicidios y homicidios por parte de los masculinos (Braidot, 2013; Brizendine, 2010).

Los hombres arrastran un sentido de responsabilidad mayor al de la mujer, por lo general, estos deben cumplir con la parte económica, deben mostrar fuerza ante cualquier situación e incluso hasta hace unos años atrás los hombres no tenían el derecho de mostrar sus emociones, puesto que la sociedad misma los juzgaba. Todas esas situaciones provocan presión emocional en el hombre, generando estrés, ansiedad y/o depresión, en la mayoría de los casos para liberar la tensión utiliza su fuerza natural provocado por sus hormonas, para generar daño a otros o incluso

en sí mismo, esto puede evitarse o reducirse cuando el hombre por decisión propia decide controlar sus emociones.

Por otro lado, los datos presentados con base a violaciones, violencia intrafamiliar y acoso, el mayor número de víctimas son las mujeres, lo cual se evidencia en la cita del autor Braidot (2013), quien afirma que “las zonas cerebrales relacionadas con el impulso sexual son 2,5 veces mayores en el cerebro masculino” (p.7). Con este dato se puede comprobar por qué la mayoría de los casos por abuso sexual está vinculada con un hombre, aunque la ciencia comprueba estos comportamientos del hombre, no se justifican las causas, todo ser humano tiene la capacidad de aprender nuevas habilidades, por tanto, el proyecto de crear un grupo de apoyo exclusivo para hombres cumple una función importante, su orientación está destinada a controlar las emociones, para reducir la problemática.

Costa Rica cuenta con una organización llamada Instituto Costarricense de Masculinidad, Pareja y Sexualidad conocida por sus siglas en inglés (WEM), este instituto es sin fines de lucro y su principal función es ayudar a los hombres, este se encuentra en San Pedro de Montes de Oca, San José y brinda sus servicios desde 1999, su función es trabajar con hombres y jóvenes en temas de violencia y género. (WEM, 2016)

En el país existe una institución llamada INAMU, ésta se centra en tutelar a las mujeres en caso de riesgo por violencia intrafamiliar y contra las mujeres, abuso sexual y abandono, además ofrece talleres para mujeres, permitiendo el desarrollo de habilidades para el progreso económico; en Pérez Zeledón esta institución no tiene oficina central, pero cuenta con su proyecto implementado en la zona, el cual recibe el nombre de Casa de la Mujer. En periodos establecidos el INAMU hace visitas al cantón para ofrecer servicios de apoyo. (INAMU, 2022)

El INAMU, ha realizado diferentes tipos de talleres en torno a una mayor participación de la mujer en el ámbito laboral; a pesar de la autoridad de algunas leyes existentes sobre la participación femenina en las empresas, existe mucho desempleo en este género; y este taller no fue la excepción, su tema central, era en torno a capacitar a un grupo de mujeres para el desarrollo de sus conocimientos en el ambiente laboral, la idea es modificar los patrones socio-culturales basados en estereotipos, prejuicios y costumbres discriminatorias y sexistas.

En la Tabla 2, se muestra los resultados obtenidos del INEC, donde muestra los porcentajes de desempleo y responsables de hogar, tanto de hombres como de mujeres a nivel nacional.

Tabla 3.

Resultados absolutos de desempleo en Costa Rica, por género en el 2021

Problema	Hombres	Mujeres	Total
Desempleo	173.285	199.274	372.559
Jefe de Hogar	952.017	714.259	1.666.276

Nota: Elaboración propia, a partir de INEC, 2022.

La desigualdad laboral (tasas de desempleo, salarios bajos, menor participación, entre otros) en mujeres es mayor al de los hombres, aunque éstas presenten mayor nivel de escolaridad; esto sucede debido a las preferencias por el género masculino en el mercado laboral, las empresas normalmente buscan un perfil de permanencia y compromiso por parte de los empleados, motivo por el cual evitan contratar mujeres, por lo general esta población tiene

mayor responsabilidad en el hogar, y no cuenta con la disponibilidad total. (Castellani, 2015; Obregón, 2019)

En este sentido, se determina que la falta de capacitación de mujeres en el campo profesional no es la principal problemática para la contratación laboral; sino los estereotipos de que las mujeres tienen menor concentración en la empresa; adicional a esto se puede decir que en cierto modo el mercado laboral tiende a buscar la reducción de costos, por tanto, contratar mano obra masculina les resulta más rentable, pueden realizar actividades multifuncionales, es decir, cumple con labores ofimáticas y, a la vez, de fuerza física (levantamiento de carga pesada).

Como se muestra en la Tabla 2, la mayoría de los hombres son los jefes de hogar, sin embargo, existe un porcentaje significativo de participación femenina como cabeza de hogar. Al combinar los datos de desempleo y obligación económica, existe una concentración de estrés para las mujeres, hay muchas con deberes de sustento familiar y no cuentan con empleo, por tanto, deben desarrollar actividades propias, con desestabilidad de ingresos.

El IAFA es una institución dedicada a velar por el bienestar de la población costarricense con problemas de alcoholismo; en Pérez Zeledón se puede encontrar la sede Centro de Atención Integral en Drogas (CAID), la cual se caracteriza por ser sin fines de lucro y en conjunto con el Ministerio de Salud tratan temas sobre: el estudio, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la adicción al alcohol, al tabaco y a otras drogas lícitas o ilícitas; además, en conjunto se encargan de coordinar y aprobar los programas públicos y privados, pero con independencia en el funcionamiento administrativo y personalidad jurídica. Esta institución no presenta vínculo directo con la CCSS, por tanto, los beneficiarios no requieren estar asegurados por dicha institución, para hacer atendidos (IAFA, 2022).

En Costa Rica se manejan cifras altas de personas con problemas de drogadicción, por lo que el IAFA trabaja arduamente para evitar mayores víctimas, curiosamente la población con mayor problema de dependencia a alguna droga es la masculina. En la Tabla 3 se muestra la representación absoluta de personas en estado de drogadicción en Costa Rica, durante el 2019.

Tabla 4.

Resultados absolutos de drogadicción, según sexo, 2019

Problema	Hombres	Mujeres	Total
Drogadicción	66.963	20.212	87.175

Nota: Elaboración propia (Instituto Costarricense sobre Drogas, 2019, p.21, como se citó en IAFA, 2019)

Por otro lado, se tiene los datos globales a nivel nacional, sobre otros delitos como asaltos, hurtos, robos y tacha de vehículos, el Organismo de investigación Judicial (OIJ), no brinda la información según sexo, por tanto, solo se tienen el total casos. En la Tabla 4 se muestran los detalles de las cifras registradas en el país.

Tabla 5.

Resultados absolutos de otros delitos

Problema	Total Casos
Asaltos	10.852
Hurtos	650
Robos	12.687
Tacha de Vehículos	3.175

Nota: Elaboración propia, a partir de (Organismo de Investigación Judicial [OIJ], 2020; y Casa de la Mujer, 2022).

La Fundación Veni Vidi Vici es una organización, sin fines de lucro, dedicada a velar por la salud mental de la población de Pérez Zeledón. Sus servicios se basan en atender problemas de esquizofrenia, psicosis, trastorno antisocial de la personalidad, síndrome de Estocolmo, síndrome de lima, trastorno obsesivo compulsivo, dislexia, mutismo selectivo, trastornos de identidad disociativo (Fundación Veni Vidi Vici, 2022).

Como se ha logrado observar, en el Cantón de Pérez Zeledón existen proyectos en contribución al bienestar de la población, sin embargo, estos talleres, charlas, instituciones, no son aprovechados por todas las personas, debido a la poca divulgación de su propósito, o bien la lista de espera provoca que los casos con menos intensidad sean ignorados.

La salud mental es tan importante como la salud física, de acuerdo a las declaraciones de los expertos se dice que muchas de las enfermedades crónicas manifestadas en el cuerpo humano son provenientes de la mente, ya sea por las malas condiciones sociales, económicas o

ambientales o por factores de genética; es curioso ver a muchas personas visitar los hospitales para calmar sus dolencias con medicamentos, cuando en realidad deben ser atendidos por un especialista en psicología. (Macanche et al., 2004; Macer, 2022)

Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema está compuesto de una serie de interrogantes, las cuales serán respondidas con la investigación del proyecto, por tanto una vez concluido el trabajo se puede tomar decisiones más concretas. Para el presente proyecto se indaga sobre la factibilidad de construir un centro de psicología en salud mental en Pérez Zeledón, para ello se debe responder las siguientes preguntas.

Interrogantes de la investigación

¿Cuál es la prefactibilidad para la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental en el cantón de Pérez Zeledón?

¿Cómo es el comportamiento de la oferta y demanda sobre el uso de servicios de salud mental en el cantón de Pérez Zeledón?

¿Cuáles son los requerimientos técnicos para la apertura y operación de dicho centro?

¿Qué requerimientos legales se deben cumplir para la actividad?

¿Cuál es la estructura administrativa óptima de la actividad que se pretende desarrollar?

¿Cuál es la rentabilidad financiera de la propuesta?

Objetivo general

Determinar la prefactibilidad para la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental en el cantón de Pérez Zeledón.

Objetivos específicos

Establecer un estudio de mercado, que permita determinar la demanda, oferta, precio y canales de comercialización para instalar el centro que se pretende desarrollar.

Determinar los requerimientos técnicos, que permita identificar tamaño, localización, equipos y recursos necesarios, para la operación.

Desarrollar un estudio organizacional, que permita definir la estructura administrativa adecuada para el negocio.

Decretar los requerimientos legales se deben cumplir para operar.

Analizar la rentabilidad del proyecto a partir de indicadores económicos y financieros.

Alcances

El alcance de este proyecto es determinar la viabilidad del mismo desde las variables: producto, oferta, demanda, precio y comercialización, para el estudio de mercado; tamaño, localización, equipo y procesos, en el estudio técnico; jerarquía, reglas, procedimientos, estrategias y control, desde el punto de vista del estudio administrativo; políticas de salubridad mental, ente rector y requisitos legales en el ámbito legal; inversiones, ingresos, egresos, flujo de fondos, rentabilidad financiera, se culmina con el estudio financiero, donde se determina si el proyecto es viable o no.

Limitaciones

- ❖ Carencia de información sobre el aumento de casos de personas con problemas de salud mental de cada cantón.
- ❖ Algunos encuestados mostraron desinterés en el cuestionario, por tanto, no lo completaron en su totalidad.
- ❖ No se encontraron estudios similares a este proyecto, por tanto, se tuvo que hacer una investigación más profunda que otros proyectos.

-

CAPÍTULO II. Marco Teórico y Referencial

Marco Referencial

Está compuesto por aspectos característicos del cantón tales como: población, localización, y situación económica. Con esta información se puede detectar y analizar las fortalezas, oportunidades, amenazas y limitaciones del proyecto en el cantón.

Generalidades del Cantón Pérez Zeledón y la Población

En este apartado se puede visualizar la cantidad de población con la que cuenta Pérez Zeledón, estos datos se utilizan para tomar en consideración si realizar un proyecto de carácter social es rentable o no, de acuerdo con la cantidad de personas quienes pueden hacer uso del beneficio cuando este constituye una necesidad o una urgencia para realizarlo; además con los datos se pueden analizar factores técnicos como la capacidad instalada de la actividad, con el fin de estructurar o diseñar estrategias de mejoramiento en la atención al público. Pérez Zeledón cuenta con el 3% de la población a nivel nacional, está constituido por 143.282 habitantes, de los cuales 71.265 son hombres (50%) y 72.017 son mujeres (50%), estos habitantes están divididos en diferentes distritos los cuales se mencionan en la Tabla 6. (INEC, 2022).

Tabla 6.*Distribución proyectada de la población de Pérez Zeledón, según densidad y sexo*

Distrito	Totales	Hombres	Mujeres
Pérez Zeledón	143.282	71.265	72.017
San Isidro de El General	48.435	24.055	24.380
General	6.873	3.428	3.445
Daniel Flores	35.584	17.774	17.810
Rivas	7.318	3.651	3.667
San Pedro	9.344	4.643	4.701
Platanares	7.497	3.720	3.777
Pejibaye	7.972	3.918	4.054
Cajón	9.045	4.505	4.540
Barú	2.854	1.428	1.426
Río Nuevo	3.495	1.736	1.759
Páramo	4.865	2.407	2.458

Nota: Elaboración propia, a partir INEC (2022).

En la siguiente Tabla 7, se muestra la densidad poblacional en etapas de desarrollo humano, lo cual es información relevante para la investigación, ya que se pueden asociar temas como: edad-problemas mentales y edad- economía.

Tabla 7.*Distribución proyectada de la densidad poblacional, según edad*

Población por etapas	Densidad
Población Infante (0-9)	19.141
Población Adolescente (10-19)	19.072
Población joven (20-24 años)	11.364
Población Adulta (25-64)	79.681
Población Adulta- Mayor (65 o más)	14.024
Total	143.282

Nota: Elaboración propia, a partir de INEC (2022).

Localización. La provincia de San José está conformada por 20 cantones, entre ellos se encuentra Pérez Zeledón, representa el 38,42% del territorio provincial, a nivel Nacional un 3,33%. Su extensión territorial es de 1.905,1 kilómetros cuadrados, se encuentra al sur del país y pertenece a la región Brunca, de acuerdo al mapa de Costa Rica sus coordenadas son 9° 05' 37'' latitud norte y 83° 26' 83'' longitud oeste, posee una anchura de 68 kilómetros en sentido noroeste-sureste, limita al norte con los cantones de Paraíso, Jiménez, Turrialba y parte de Dota; al sur con el cantón de Osa, al este con los cantones de Limón, Talamanca y Buenos Aires al oeste con los Cantones Aguirre y parte de Dota. La ciudad Cabecera, San Isidro de El General, está situada a 136 km de San José, Capital de Costa Rica (Instituto de Desarrollo Rural [INDER], 2016; y Municipalidad de Pérez Zeledón, 2022). Para efectos de mayor comprensión de la

distribución distrital de Pérez Zeledón en la Tabla 8 se puede apreciar la extensión de cada distrito.

Tabla 8.

Extensión del cantón de Pérez Zeledón

Cantón	Distrito	Cabecera	Extensión (KM ²)
Pérez Zeledón 1905.51 Kmts ²	San Isidro del General	San Isidro	196,86
	General	General Viejo	78,9
	Daniel Flores	Palmares	62,11
	Rivas	Rivas	303,5
	San Pedro	San Pedro	209,10
	Platanares	San Rafael	90,13
	Pejibaye	Pejibaye	206,10
	Cajón	Cajón	118,15
	Barú	Platanillo	189,08
	Río Nuevo	Santa Rosa	240,1
	Páramo	San Ramón Sur	206,89

Nota: Elaboración propia, a partir (INDER, 2016, p.10)

Situación Económica de La Población. La región Brunca se ha catalogado como la zona con mayor índice de pobreza, puesto que las fuentes de empleo son escasas, lo cual genera mayor dependencia de recursos económicos del gobierno. Las vías de comunicación presentan

deficiencias, por tanto, repercute en el desarrollo de inversión privada, ya que el desplazamiento de un sector a otro en ocasiones, especialmente durante la época lluviosa muestra dificultad. Dentro de las problemáticas de desarrollo económico se encuentran la falta de ejecución de proyectos concretos. A pesar de las dificultades enfrentadas en los últimos dos años, producto de la decadencia económica del país y el efecto de la pandemia Covid-19, la región experimentó una disminución de la pobreza, dejándolo en la posición penúltima más pobre de Costa Rica. Este efecto se dio a raíz del aumento de ingresos en los hogares más pobres, teniendo en cuenta que, en su mayoría fueron provenientes del reforzamiento de programas sociales, lo cual no es ventajoso para el país, ya que no es una *economía* estable. En otros términos, como las actividades económicas (infraestructura, turismo y producción), la región presentó afectación (Morales y Fernández, 2021).

Marco Teórico

El marco teórico está constituido por temas y conceptos científicos adecuados al tema de investigación, esto le permite al investigador utilizar y analizar herramientas basadas en la experiencia transcendental (Daros, 2002; Saunders et al., 2019; Zamorano, s.f).

Salud Mental

En la actualidad se ha comprobado que la salud mental es tan importante como los otros ámbitos de la salud, ya que en muchos de los casos de enfermedad son provenientes de un desorden mental. Durante la pandemia Covid- 19 se experimentó un incremento de casos, perjudicando en muchos aspectos tales como: la salud, la economía, el entramado social y el sector educativo. De acuerdo con los datos presentados por Muñoz (2022) se dice que el Hospital

Psiquiátrico en el 2020 durante la aparición de la pandemia atendió un 10% más de casos de emergencia en comparación a otros años, la población más afectada fueron las mujeres. Para el 2021 se reflejó un aumento del 12%, los temas tratados fueron por trastornos de ansiedad, depresión o los mixtos. De acuerdo con el estilo de convivencia de las personas, así influye en la salud mental, de acuerdo con los análisis realizados por Muñoz (2022) se demostró que la población más vulnerable fueron los adultos mayores en condición de soledad o abandono familiar y en el caso de los jóvenes se vieron afectados por el tema de aislamiento social. Dentro de la población joven se detectó varios casos por conductas autolesivas con interés de suicidio y otros se suicidaron, esto sucede por encontrarse en un estado de aislamiento y además enfrentar otras condiciones como perder seres queridos, trabajo, estilo de vida habitual, entre otros.

Centro Integral de Salud Mental

Un centro Integral de salud mental ofrece servicios de atención psicológica en diferentes áreas, su propósito está basado en la prevención de enfermedades, la reconstrucción posterior y la rehabilitación del daño (ONU Mujeres, 2013 y Ovalle et al., s.f).

Las áreas tratadas en un Centro Integral de Salud Mental son: psicología clínica, anormal, cognitiva, desarrollo, educación, social, neuropsicología, familiar y de pareja.

Proyecto

Es el resultado de un conjunto de estudios y análisis realizados durante un periodo de tiempo, el cual muestra un prospecto claro sobre términos de rentabilidad, factibilidad y viabilidad. La funcionalidad primordial es detectar errores en los procedimientos que, implican pérdida monetaria, lo expertos en la materia de formulación y evaluación de proyectos, lo

consideran como un sacrificio presente para generar buenos resultados a futuro (Arboleda, 2001; Gido et al., 2018; Pimentel, 2008; Rivera y Hernández, 2010). Existen diferentes tipos de proyectos, estos se caracterizan de acuerdo con el fin buscado, entre ellos se pueden encontrar los personales, de inversión, investigación, comunitarios entre otros.

Temporal: El proyecto tiene un tiempo limitado para desarrollarse, es decir se inicia en un periodo y se termina en una fecha estimada, el tiempo puede ser a largo plazo o corto, todo depende de la naturaleza de este. Los proyectos no se hacen de por vida, una vez aprobado, el negocio empieza a funcionar como tal, si durante el periodo de vida de la empresa se requiere innovar se hace un nuevo proyecto, con una estructura nueva. (Carrión y Berasategi, 2010)

Elaboración gradual: Los proyectos se caracterizan por ser graduales, debido al proceso requerido para llegar al propósito final, estos se estructuran por etapas dependientes, si algunos de los procesos muestran datos no alentadores debe reestructurar la idea o bien automáticamente se detiene, más adelante se estarán definiendo las etapas que conlleva un proyecto. (Project Management Institute, 2021).

Los proyectos se clasifican en diferentes tipos, todo depende de las características y el propósito de este. Antes de desarrollar un perfil, es importante identificar la tipología del proyecto, esto le permite conocer los instrumentos necesarios para los respectivos análisis. A continuación:

- ❖ Según la actividad del proyecto: Esto se refiere al sector que pertenece la actividad a desarrollar, cuando se realiza un proyecto desde la etapa inicial debe tener claro la

oferta que le propondrá al mercado, por tanto, debe identificar los tipos de sectores que existen y asociarlo con el proyecto para tener mejores resultados en los estudios. (Sapag,2011).

❖ De acuerdo a la naturaleza del proyecto: Existen muchos tipos de proyectos, es por ello que de acuerdo a su naturaleza pueden ser de tres tipos, dependientes, independientes o mutuamente excluyentes, esto depende de la actividad a la cual se apunta, por ejemplo los proyectos dependientes son aquellos que requieren de la aprobación de otro proyecto para poder ser efectuado; los proyectos independientes, como su nombre lo indica no dependen de otros para poder llevarse a cabo; y los mutuamente excluyentes es cuando existen dos proyectos y debe elegirse uno de ellos, por tanto, si se realiza uno no puede hacerse el otro. (López, 2021)

❖ De acuerdo con el área que pertenece: Los proyectos pueden identificarse en varias áreas entre las más comunes; los productivos, estos corresponden a la comercialización de bienes, con la finalidad de maximizar el valor invertido. También existen los de Infraestructura económica, estos no se hacen con la finalidad de sacar ganancia económica, sino más bien de brindar beneficios a una población, que de una manera indirecta contribuye con el desarrollo de actividades, un ejemplo son proyectos de carreteras, acueductos, diques, puentes etc. Los proyectos de infraestructura social son las actividades encomendadas a velar por el bienestar de la población como por ejemplo educación y salud. (Sapag, 2011)

❖ De acuerdo con el fin buscado: este se relacionada con el tipo de gestión económica, la cual se va a utilizar para el funcionamiento inicial del proyecto, de acuerdo con la naturaleza del proyecto puede ser de inversión o préstamo privado, ésta busca rentabilidad económica financiera que no solo le permite sostener la empresa sino también generar ganancias para los inversionistas, accionista y dueños. (Pérez, 2021)

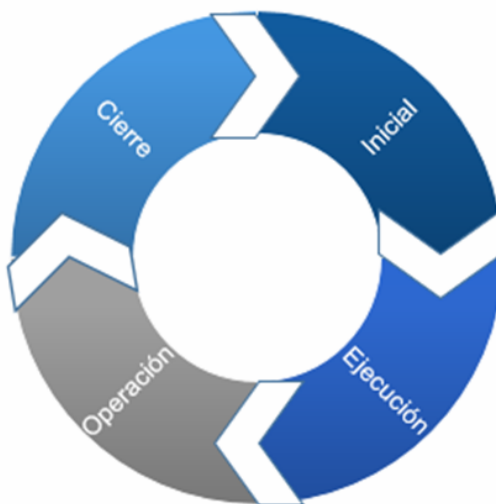
Es importante aclarar qué inversión es cuando se cuenta con dinero suficiente para llevar a cabo un proyecto, su finalidad es generar ganancias a futuro, pero también existen otras modalidades como los préstamos de inversión y estos se dan cuando no se dispone de recursos económicos propios para iniciar con la actividad específica, por tanto, se busca un tercero que le ayude a cubrir los gastos iniciales, la diferencia entre ambos es que el préstamo demanda intereses y la inversión solo se disfruta de la ganancia, por tanto, lo mencionado en el párrafo anterior también puede aplicar para préstamos.

❖ Según la finalidad del estudio: Cuando se realiza un proyecto el gestor o encargado debe tener claro el objetivo de rentabilidad, por el cual se apunta, existen diferentes tipos, pero para efectos del proyecto se utilizará la rentabilidad del proyecto, su objetivo está orientado en la rentabilidad operativa de la empresa o negocio, los indicadores utilizados para medir dicha rentabilidad son: valor actual neto, la tasa interna de retorno, el costo beneficio, entre otros. (Burgos, 2017).

La estructura de los proyectos consta de 4 fases, las cuales deben desarrollarse con pertinencia, para lograr resultados exitosos. A continuación, se muestra la Figura 2 fases de los proyectos.

Figura 1.

Ciclo de vida de los proyectos

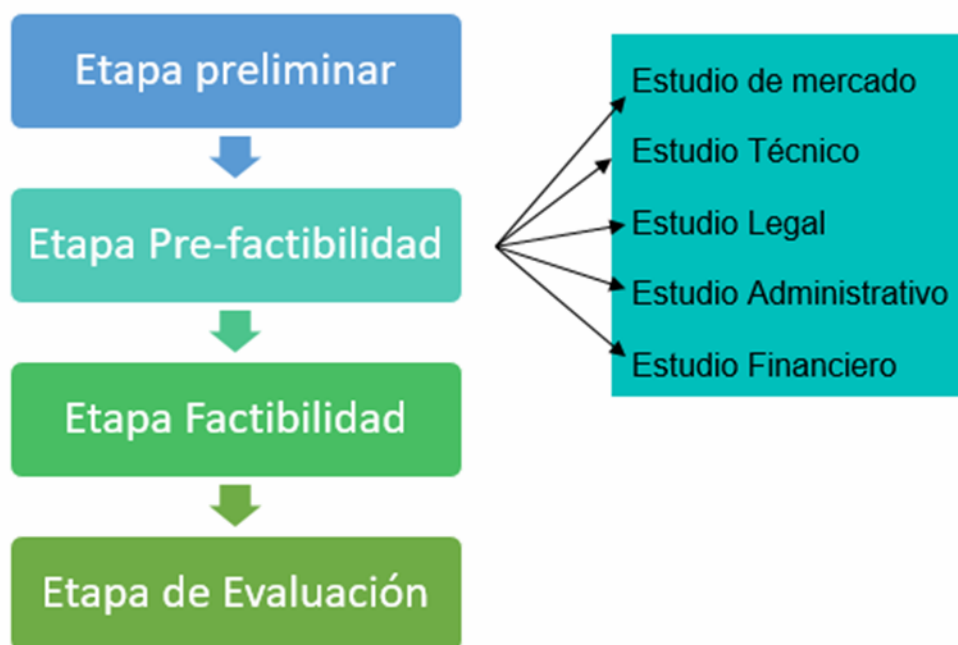


Nota: Elaboración propia a partir de Pimentel (2008) y Carrión y Berasategi (2010).

Fase 1° Preinversión: Etapa donde la idea se empieza a desarrollar para convertirla en una realidad, se identifican problemáticas y necesidades recurrentes para gestionar el proyecto, además se realizan estudios profundos, que permiten conocer si es oportuno o no llevarlo a cabo (Edward y Wayne, 2010; López y Lankenau, 2017). Esta fase se subdivide en diferentes procedimientos, los autores suelen definir una estructura de acuerdo con su interpretación, por tanto, existen cambios en las titulaciones, sin embargo, al fin y al cabo, el procedimiento sigue siendo de igual manera. A continuación, se presenta una estructura compuesta, es decir una combinación de cada autor.

Figura 2.

Procedimientos de la Fase 1° Preinversión



Nota: Elaboración propia, a partir de Arboleda, 2001 y Córdoba 2011 y Sapag (2011).

Fase 2° Inversión o Ejecución: Esta fase concierne en ejecutar el proyecto planteado en la etapa inicial, se realizan ajustes convenientes y se formulan actividades y tareas en tiempos específicos, además se gestiona las fuerzas de trabajo, recursos económicos y materiales. Esto permite una mejor administración del proyecto en términos de operación. También en esta fase se cierran contratos con inversionistas o actores participantes en la operación del proyecto (Project Management Institute, 2021).

Fase 3° Operación: Algunos autores lo consideran como la última fase, ya que es cuando el gestor del proyecto hace entrega de su trabajo a los propietarios o dueños de la empresa,

institución o actividad. Desde ese momento se inicia con la generación de ingresos y egresos operativos. (Pinto, 2015; Goezt, 2016)

Con el paso del tiempo los responsables deben aplicar nuevas estrategias, hacer modificaciones en el servicio o producto, siempre buscando la estabilidad de la empresa, y caso de crecimiento debe empezar a gestionar un nuevo proyecto de carácter de expansión.

Fase 4° Evaluación de resultados: La evaluación de los resultados puede parecer fuera del proceso del proyecto, debido a que es un proceso el cual le corresponde a los dueños o propietarios, sin embargo, se encuentra en una fase intermedia, es decir es parte del proyecto y parte de la empresa, los dueños evalúan si la problemática o necesidad está siendo resuelta con la actividad ofrecida (López y Lankenau, 2017). Estudios requeridos para determinar la prefactibilidad de un proyecto.

Los estudios de prefactibilidad se hacen cuando existe carencia de datos informativos, por tanto, debe investigarse temas concretos que determinen la rentabilidad del proyecto en el mercado. El procedimiento que este conlleva consiste en recopilar información cuantificada y cualificada, de los estudios de mercado, técnico, legal, administrativo y financiero. (Migadalia, 2009; Morales y Morales, 2009; Pimentel, 2008).

Estudio de Mercado. El estudio de mercado es parte de la elaboración y formulación de proyectos de prefactibilidad, éste permite conocer la viabilidad del proyecto a nivel de mercado, ya que se analiza aspectos como: el comportamiento de las personas ante el producto o servicio a ofrecer, el precio por el cual están dispuestos a pagar, la competencia la cual se debe superar y la estrategia conveniente para informar sobre el producto.

Podría decirse que el estudio de mercado es solo para proyectos de inversión privada, ya que con la información del análisis se pueden hacer proyecciones de ingresos, sin embargo, este se adapta para cualquier tipo de proyecto, por ejemplo, los de inversión pública o social, ya que se pueden analizar otros factores como determinar la cantidad de posibles usuarios, reconocimiento de actores que podrían solventar la necesidad económica entre otros aspectos. Cabe mencionar que dentro del mercado que no es de negocio como por ejemplo, instituciones de beneficio para la salud, educación, organizaciones de beneficencia, entre otros; se catalogan por ser organizaciones no lucrativas, pero realizan actividades para recolección de fondos, lo cual demanda realizar campañas, ferias, reuniones y otras actividades, entonces aunque su sentido es solo para uso de sostenibilidad y mantenimiento del bien social, requiere de administración y responsabilidad de dinero, por tanto debe hacer uso de las estrategias de marketing. (Staton, et al., 2007)

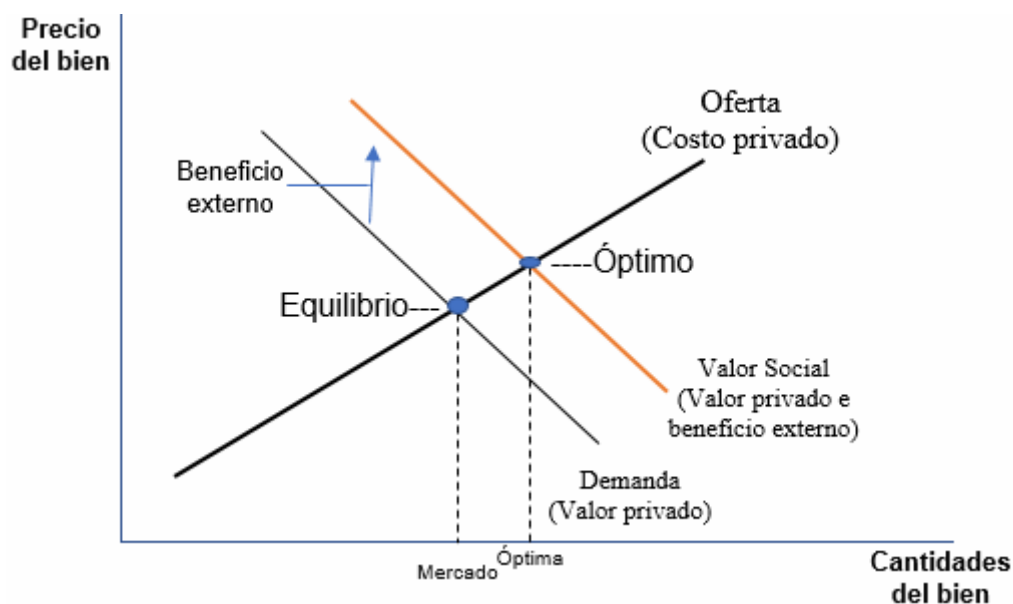
Las variables del mercado a estudiar son:

Oferta. Es una propuesta de valor la cual es representada por un bien o servicio, éste ofrece beneficios al público, el cual solventa necesidades y carencias. Se aplica tanto para bienes como para servicios de carácter privado como para públicos y sociales; es decir aquellos que tienen por objetivo obtener rentabilidad desde un marco de beneficio y no económico. La mayoría de la teoría está fundamentada para proyectos de inversión privada, es por ello que, autores famosos como: (Álvarez et al, s.f.; Armstrong y Kloter, 2013; Pindyck; Rubinfeld, 2009) fundamentan la ley de la oferta como una estrecha relación entre cantidad y precio, es decir entre mayor sea el precio, mayor será la oportunidad de producir más, lo cual se genera beneficios para el ofertante. Sin embargo, autores como Gregory (2014) dan énfasis a la relación entre el

producto y beneficio y como éste también repercute en el ámbito privado, por ejemplo, los hospitales, las personas al contar con un lugar, el cual puedan curar sus dolencias y malestares, son personas más saludables logrando ser trabajadores con mayor fuerza, generando un buen rendimiento para las empresas e industrias. Esto sin conocer otros beneficios como, baja mortalidad, mitigación y prevención de enfermedades entre otros. En la Figura 3 se muestra una gráfica que visualiza mejor el comportamiento expresado.

Figura 3.

Ley de la oferta desde el ámbito social



Nota: Gregory (2014).

Para el análisis de la oferta se requiere investigar datos históricos y actuales sobre las necesidades, gustos y preferencias del mercado, lo cual permite determinar si el bien o servicios a ofrecer es el más conveniente; además conocer la sostenibilidad en el tiempo.

Demanda. Consiste en la disposición del público por comprar o utilizar el bien o servicio, sus determinantes desde el ámbito privado son ingresos, precio, población, moda, gustos y preferencias y desde la perspectiva social se determina problema, necesidad, población y oportunidad. (Arboleda, 2001; Gómez, 2006). Los tipos de demanda son:

❖ Según Grado de Satisfacción: Éste compete al grado de aprovechamiento del bien por parte de los demandantes, se divide en, satisfecha, ésta es cuando los oferentes han cumplido con la necesidad, carencia, gustos y preferencias del mercado; e insatisfecha, es cuando el bien ha tenido un gran impacto que los oferentes no han logrado cubrir con la totalidad del mercado.

❖ Según su necesidad: Como su nombre lo indica se relaciona con la solvencia de la necesidad, puede estar ligado con la demanda social y nacionalmente importante por ejemplo la salud, vestimenta, alimentación etc. O la demanda no necesaria, esto ocurre cuando el mercado reacciona de manera positiva por un bien o servicio el cual no es una necesidad, pero aun así lo adquieren, ya sea por moda, gustos y preferencia del mercado.

❖ Según su temporalidad: Este consta en el mantenimiento del producto o bien en el mercado, existe la demanda continua la cual perdura por periodos largos de tiempo, por ejemplo, la alimentación, entre mayor sea el crecimiento poblacional mayor será sus ventas; mientras que la demanda cíclica o estacional, ésta está ligada con la permanencia del producto durante un periodo determinado, por ejemplo, venta de adornos navideños.

Producto. Es el ofrecimiento que se le hace al mercado en función a solventar una necesidad, gustos y/o preferencias. Cuando se menciona la palabra producto, podría interpretarse como un bien tangible, pero en términos de mercadotecnia también es utilizado como para bienes intangibles como lo son los servicios. El ofrecimiento de servicios psicológicos son el producto de este proyecto. (Armstrong y Kloter, 2013).

Precio. Corresponde al monto de dinero el cual tendrán que pagar los clientes para recibir el producto, los factores determinantes del precio son los costos de operación o producción, competencia y en cierta parte disposición del mercado (Armstrong y Kloter, 2013).

Plaza. Este se basa en los canales de distribución los cuales son los encargados de llevar el producto al cliente meta, existen dos mecanismos por ejemplo llevar el producto al cliente o cliente llegar al producto (Armstrong y Kloter, 2013).

Comercialización: Es el mecanismo por el cual se da a conocer al público sobre el producto o servicio, para ello se utilizan diferentes medios de comunicación que permitan informar sobre la existencia de este (Armstrong y Kloter, 2013).

Segmentación del Mercado. La segmentación del mercado consiste en fragmentar el mercado en grupos específicos, donde un grupo de personas comparten un sentido común; estos pueden ser por edades, sexo, socio- económico, socio- cultural, profesión, etc. Los procesos de segmentación de mercado son: identificar los deseos actuales y potenciales de un mercado, identificar las características que distinguen unos segmentos de otros y determinar el potencial de los segmentos y el grado en que se satisfacen, es decir factores determinantes como la urgencia y el deseo a la competencia. (Staton, et al., 2007)

Estudio Técnico. El estudio técnico está fundamentado por la ingeniería del proyecto, este implica analizar datos geográficos del terreno, así como factores de riesgo que podrían afectar en el funcionamiento de la organización, también se estudia el diseño de la infraestructura adecuado a la actividad, los mobiliarios y equipos también entran en el desarrollo del estudio técnico, así como los costos de cada uno.

La información estudiada en el análisis técnico es utilizada para conocer los costos de inversión y de operación en el flujo de efectivo, con esta información se puede determinar si un proyecto se puede llevar a cabo desde la perspectiva económica.

Localización del Proyecto: Es la zona espacial elegida para llevar a cabo las actividades correspondientes para ofrecer el bien o servicio a los clientes. En este apartado y en conjunto con el marco referencial, se consideran factores de riesgos, los cuales podrían afectar el establecimiento físico de acuerdo con la ubicación, estos pueden ser a nivel climatológicos, geográficos y demográficos; además se debe tomar en cuenta otros determinantes como, requisitos de legalidad, vías de acceso y disponibilidad de los servicios básicos. Esto permite estudiar y elegir el posicionamiento más efectivo, evitando pérdidas económicas a futuro. (Meza, 2013)

Infraestructura. Es el lugar físico donde se instalan los equipos y el personal, para trabajar en el objetivo de la empresa o institución. Se debe estudiar aspectos como la adaptabilidad de la actividad a realizar con la infraestructura a elegir; es decir si cuenta con las características ideales para efectuar el trabajo.

Tamaño. Este consta de la dimensión de la infraestructura y terreno, los determinantes son: el tamaño del mercado el cual va a cubrir y la disponibilidad económica.

Los términos por estudiarse: capacidad diseñada, es la capacidad normal del establecimiento; capacidad instalada, es lo máximo que se puede producir u ofrecer; y capacidad utilizada, es la medida más próxima a la realidad (Ortega et al., 2015).

Ingeniería del proyecto. Se fundamenta los requerimientos tecnológicos para la operación de la organización, ya sea de bienes o servicios. Con un correcto análisis se logra obtener buenos resultados para la proyección de costos (Meza, 2013).

Determinación de costos. En este apartado se desarrolla una lista de requerimientos técnicos con costos debidamente especificados, lo cual colabora con la definición del presupuesto correspondiente para iniciar con la actividad, estos se dividen en costos de inversión y operación (Migdalia, 2009).

Estudio Administrativo. El estudio administrativo muestra una base de la administración de la fase de operación del proyecto, para ello debe presentarse la estructura administrativa y la planificación estratégica, la cual se va a utilizar para tener éxito en el mercado. Es necesario que una empresa antes de entrar en operación tenga definido los requerimientos y las estructuras bajo un planteamiento, esto le permite tener un control de la actividad. Basándose en la información de Córdoba (2011) y Gutiérrez (2016) Se menciona y se define la estructuración y planificación dentro del desarrollo del estudio administrativo.

Estructura Administrativa. Una organización está conformada por un equipo de trabajo el cual es representado por el recurso humano y un conjunto de funciones, las cuales deben llevarse a cabo para cumplir con la oferta del bien o servicio. Los gerentes o administradores son los encargados de distribuir, asignar y coordinar las tareas correspondientes a cada perfil de puesto. La estructura organizativa está compuesta de la siguiente manera:

Organigrama. Representa el esquema organizacional de una empresa o institución, es una herramienta práctica la cual tiene como función mostrar la posición jerárquica de cada

puesto de trabajo, la división de funciones o el conocimiento de líneas de autoridad y responsabilidad.

Los requisitos del organigrama son: Ser claros, mostrar información en formato resumido, por ejemplo, agregar solo nombres de cargos y responsables de puestos como los supervisores y jefes de planta, y evitar los puestos ordinarios, no se deben incluir los nombres de los representantes del puesto; en caso de ser necesario debe ir en un mismo cuadro, el nombre del puesto en letra mayor y en letra menor el nombre del encargado. Existen varios tipos de organigramas, éstos son: horizontal, representa una mejor comunicación entre departamentos, los canales de información son más cortos, por tanto, las peticiones, las sugerencias y notificaciones tienen una respuesta más fluida, se logra un entorno más colaborativo; vertical, este tipo de organigrama es el más utilizado por las empresas o instituciones, este muestra un nivel de mayor a menor el nivel de autoridad, los canales de información no son muy buenos, los puestos bajos deben utilizar a sus jefes como medio de comunicación, por ejemplo, si existen cinco o más puestos subordinados al jefe superior debe respetar cada posición, por tanto, esto provoca que el mensaje enviado sea interrumpido, mal interpretado o ignorado; mixto, es una mezcla entre el vertical y horizontal, se establece los departamentos y cargos acordes con al esquema horizontal, mientras que se articulan las áreas de la compañía en posición vertical; y matricial, es muy similar a la mixta, pero su propósito es utilizar todas las posiciones de la empresa en la misma matriz.

Perfil de Puestos. Concierno a los tipos de puestos requeridos para el funcionamiento de la empresa.

Análisis de Puestos. Son los requisitos solicitantes para cada puesto, esto permite tener una claridad de ideas en el momento de elegir el candidato óptimo.

Reclutamiento y Contratación. Es el proceso de selección de un candidato, para un puesto específico. Antes de dicha actividad debe formularse un esquema de evaluación, el cual demuestre la persona adecuada para ejercer la posición. Una vez pasada la contratación se inicia con el proceso de inducción, entrenamiento y capacitación. El reclutamiento y contratación requiere de un gasto de dinero elevado, pero se logra instruir el personal de acuerdo con las necesidades de la empresa y es más fácil cumplir con los objetivos organizacionales; algunas empresas prefieren no realizarlo, pero los resultados no son tan eficientes.

Normas y Reglamentos Institucionales. Consiste en el establecimiento de normas empresariales las cuales van a regir en cada puesto, tener un documento de este tipo es de gran ayuda para una empresa o institución primeriza, porque permite que los colaboradores puedan tener un mejor acatamiento desde el inicio.

Salarios y Prestaciones. Los salarios son el pago por el servicio que ofrecen los empleados a una empresa, las prestaciones son las vacaciones, cesantía y aguinaldo que de manera obligatoria las empresas deben darlo a los colaboradores; las organizaciones profesionales utilizan una herramienta llamada planilla en ella se registra el desglose de los montos de los salarios y prestaciones de los trabajadores.

Seguridad Social y Servicios Complementarios. las empresas deben inscribir a sus empleados en un área de salud, para que pueda ser utilizada por los beneficiarios, cuando su salud se vea afectada.

Estudio Legal. El estudio legal concierne en conocer obligaciones y responsabilidades, las cuales deben ser cumplidas por instituciones o empresas. El objetivo de las leyes establecidas en el país no es para afectar a la población, de lo contrario se hace para proteger el bienestar de las partes involucradas (emisor y receptor).

El marco legal tiene muchas ramas, dentro ellas se encuentran las especializadas para instituciones y empresas en función a dotar a la población de beneficios, puede ser del sector público o privado, por ejemplo, en el derecho administrativo se encuentran las leyes y reglamentos para entidades públicas a cargo o en convenio con el Estado, como lo es el Ministerio de Educación Pública de manera directa y el Instituto Nacional de la Mujer en convenio; el derecho comercial concierne en regulación de empresas privadas, aunque estos no tengan relación con el Gobierno, existen entidades reguladas por el Estado, las cuales se supervisan el funcionamiento correcto en el país, como lo es el Ministerio de Trabajo, éste se encarga de velar por el recurso humano, no solo establece beneficios y protección a los colaboradores, sino también obligaciones y sanciones en caso de comportamientos erróneos, los cuales afectan a una empresa. (Bernal, 2008)

Normas. Son reglas establecidas para proteger el bien de todos, por lo general no son de uso obligatorio, pero las organizaciones las utilizan para regular procesos y contrataciones, se suelen adoptar las más comunes y congruentes con la actividad desarrollada. (López, 2018)

Una empresa que utiliza normas no solo le ayuda a tener un ambiente ordenado, sino también en la imagen, ya que el entorno externo puede percibir seriedad y compromiso; por ejemplo, un banco inversionista al estudiar una empresa y al ver que aplica normas en beneficio de sí misma y el de sus empleados se siente más seguro para invertir.

Cabe destacar que existen normas obligatorias y por lo general están vinculadas con la seguridad.

Reglamentos. Los reglamentos son de uso obligatorio, existe los externos y los internos, el primero se refiere a los reglamentos que deben cumplir las empresas o instituciones para su funcionamiento, mientras el segundo es utilizado por las empresas para uso de ordenamiento, no son estándares, es decir cada compañía establece su propio reglamento (ley 36214, 2010).

Pólizas y Seguros. Son suscripciones pagas que hacen las empresas para mitigar el costo por daños, algunos se deben hacer con obligatoriedad y otros por voluntad, los obligatorios son las pólizas y seguros de los trabajadores, éstas cubre accidentes laborales, enfermedad e invalidez, y las voluntarias son las relacionadas con los bienes propios de la empresa, es decir protección a la infraestructura. (MTSS, s.f).

Permisos. Es un documento legal el cual otorga el derecho al interesado para que realice lo solicitado, este debe cumplir una serie de leyes y requisitos para obtenerlo en caso de violar la ley éste puede ser retirado, la Municipalidad es la única autorizada para dar permisos. Este tipo de trámite debe ser realizado por empresas de carácter privado. (Real Academia Española, 2021)

Patentes. Es un impuesto cobrado a los dueños de actividades comerciales, pueden ser bienes o servicios, y no necesariamente debe contar con un puesto físico, la Municipalidad es el único autorizado para cobrar los impuestos de patentes. Las fundaciones y o instituciones públicas están exentas a este pago. (Municipalidad de Pérez Zeledón, 2010)

Responsabilidad Tributaria. Son obligaciones relacionadas con impuestos, tasas y contribuciones especiales, las cuales deben pagar las empresas dedicadas a realizar actividades

comerciales, ya sea por prestación de servicios o venta de productos. El Estado es el encargado de imponer este tipo de ley en el país, autorizando a las Municipalidades el cobro de éstas. Las fundaciones son exentas de este tipo de obligación. (Ministerio de Hacienda, 2022)

Sociedad Mercantil. Es la actividad económica encargada de ofrecer a la población bienes o servicios, con interés de lucro, este tipo de actividad fomenta el desarrollo económico de un país, ya que se disminuye el desempleo, generando mayor riqueza en los hogares (Arrollo, 2016), además dentro de la sociedad mercantil existen diferentes tipos de sociedades las cuales se describen a continuación utilizando como referencia al (Código de comercio de la Ley N°3284, 1964 e INA (s.f)

Sociedad en Comandita Simple. Este tipo de sociedad está conformada por una o más personas, donde una o varias dan como aporte su fuerza física y la(s) otra(s) se encargan de aportar dinero para el funcionamiento, al final se reparten las ganancias.

Sociedad de responsabilidad limitada. Están conformadas por un grupo de personas, quienes se asocian y dan aportes de capital social, el cual se divide en acciones; las responsabilidades y obligaciones de la empresa no son respondidas directamente por los asociados.

La sociedad anónima. Esta modalidad está constituida por un grupo de asociados quienes de manera obligatoria deben pagar por las acciones de la empresa, de acuerdo con el pago de éstas, recibe la ganancia.

Estudio Financiero. Se encarga de proyectar información sobre la rentabilidad económica del proyecto, basándose en la investigación aplicada en el estudio técnico, donde se

determinan los costos operativos, estudio legal, en el cual se obtiene el presupuesto de las obligaciones económicas con el gobierno, y el estudio administrativo genera los gastos administrativos, Según (Morales y Morales, 2009) “Proporciona datos acerca de la cantidad de inversión, ingresos, gastos, utilidad de la operación del proyecto de inversión, nivel de inventarios requeridos, capital de trabajo, depreciaciones, amortizaciones, sueldos, etc.”.

Análisis de Factibilidad Financiera. El análisis de factibilidad financiera consiste en estudiar la evolución que tendrán las variables económicas y financieras del proyecto, es una herramienta de gran importancia para los inversionistas o dueños de proyectos, porque puede analizar los siguientes temas:

Flujo de fondos proyectados: Corresponde a un análisis financiero futuro, el cual, por medio de estudios, observaciones e investigaciones, se deduce una proyección de la situación económica del proyecto, dentro de los respectivos análisis se toman en cuenta riesgos y situaciones que podrían impactar. Sus componentes son: Presupuesto de capital, capital de trabajo, depreciación y amortización, presupuestos de costos y gastos, presupuestos de ingresos (Toledo, 2008).

Estados Financieros Proyectados: Consiste en preparar un Balance General y un Estado de Resultado proyectado. El primero mencionado se basa en estimar, costos, gastos, inventarios, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, efectivo, entre otras cuentas; mientras que, el segundo consiste en presentar información sobre ingresos, egresos y utilidad. Esta información se hace conforme a los análisis realizados durante los estudios aplicados en el proyecto. (Toledo, 2008)

Rentabilidad Financiera Proyectada. Esta herramienta funciona como un control de la situación de la empresa u organización, por lo general, es utilizada para actividades en funcionamiento, pero también puede ser aplicado para proyecciones. Esta se divide en dos: rentabilidad económica, es cuando utiliza los activos de la empresa para obtener beneficios, es decir, aplica la opción de endeudamiento, su interés está en reducir la deuda; y la rentabilidad financiera, es cuando se utilizan los recursos propios, por tanto, su enfoque está en generar ganancias sobre la utilidad.

Flujo de Caja Descontado. Es un método utilizado para conocer la cantidad de dinero que se recibirá a futuro, comparándolo con la inversión actual (Mullins y Komisar, 2009).

Valor Actual Neto (VAN). Muestra la rentabilidad absoluta, por medio de la suma de todos los valores actuales en el flujo de caja descontado, de acuerdo con el resultado obtenido el interesado puede analizar si debe aceptar el proyecto o rechazarlo (O'Leary, 2002).

Tasa Interna de Retorno. Es el porcentaje que el inversionista o dueño recibirá, este es comparado con la tasa de mercado, si este es inferior es mejor invertir el dinero en otro proyecto o hasta en el banco, que, en el proyecto a desarrollar, este criterio de inversión trabaja en conjunto al VAN (Morales y Morales, 2009).

Índice de Deseabilidad. Muestra la ganancia, la cual va a obtener por cada colón invertido, esto le permite al interesado tener un mejor conocimiento sobre el rendimiento que tendrá el proyecto y de acuerdo con ello puede tomar decisiones más acertadas. (Ketelhöhn et al, 2004).

Punto de Equilibrio. Define el punto donde la empresa no genera ni pérdidas ni ganancias, es decir, en qué momento la empresa empieza a cubrir los costos fijos y variables con los ingresos. Podría decirse que existe una estrecha relación entre precio y volumen (O'Leary, 2002).

Análisis de Sensibilidad. Muestra el proyecto en dos escenarios, pesimista y optimista. El primer mencionado consta en sensibilizar el proyecto y verlo en los peores escenarios, esto le permite saber la capacidad de aguante que tiene, si el proyecto sigue siendo rentable, aún cuando los ingresos no sean lo esperado, significa que debe optar por aceptar el proyecto, si sucede caso contrario, debe analizar riesgos y determinar si debe tomar el riesgo. Para el caso del escenario optimista, aunque pareciera poco necesario analizar este escenario, es de suma importancia, porque permite entender y analizar si la empresa tiene la capacidad para solventar el mercado. (Baca, 2006)

Análisis de Riesgos en Proyección de Préstamo. El análisis de riesgos es parte del estudio financiero, ya que se estudia y analiza aquellas afectaciones, las cuales podrían impactar en la economía del proyecto, esto le permite al evaluador crear un plan de contingencia, el cual mitigue las afectaciones. El riesgo frecuente en proyectos de préstamo, son las tasas de interés, existen dos tipos la variable y la fija, por lo general, la última mencionada, el interés es más alto, pero la de interés variable, tiene la desventaja de no tener una estabilidad en el pago, es decir si esta sube el deudor debe pagar más, pero si ésta baja se paga menos, por tanto, es importante analizar el método a utilizar.

CAPÍTULO III. Marco Metodológico

Enfoque de Investigación

Para conocer el enfoque del proyecto se deben tener claro los objetivos de la investigación y analizar qué tipo de herramientas se utilizarán. Para Gómez (2006), “Cuando hablamos de enfoque de una investigación, nos referimos a la adopción de un punto de vista, a asumir una postura epistemológica, que orientará la investigación” (p.32). Dependiendo de la naturaleza del proyecto puede ser de carácter cualitativo, es decir muestra información sobre características y cualidades de un tema, o bien puede ser cuantitativo, que está conformado por datos estadísticos y/o matemáticos (Cortés e Iglesias, 2004). Tomando como referencia los objetivos de estudio de la presente investigación, la caracterización de este demuestra que el enfoque es de tipo mixta, ya que posee particularidades cuanti-cuali con predominio cuantitativo. Con base en (Hernández et al.,2014), “los métodos mixtos caracterizan a los objetos de estudio mediante números y lenguaje e intentan recabar un rango amplio de evidencia para robustecer y expandir nuestro entendimiento de ellos” (p.537).

Tipos de Investigación

Existen diferentes tipos de investigación, estos se clasifican de acuerdo con el propósito del estudio, dependiendo del grado de profundidad, el cual se requiere para la obtención de datos así se caracteriza el proyecto. Para el presente trabajo de investigación se detecta que es una de tipo exploratoria y descriptiva.

Investigación Exploratoria

Se realiza para proyectos novedosos, donde existe poca información, de acuerdo con las características de este proyecto es de alcance exploratorio, ya que el cantón no cuenta con un centro integral de salud mental, para ello deben realizarse una investigación más profunda, la cual permita demostrar si en el cantón debe existir una organización de este tipo. Según Hernández et al., (2014),

Los estudios exploratorios se efectúan, usualmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p.79)

Investigación Descriptiva

Concierno en estudiar ciertas características de una población específica, para el caso de estudio para la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental en Pérez Zeledón, es necesario estudiar a las personas con edad de decisión, con el objetivo de obtener información concreta sobre el uso de los servicios; otra población de estudio son las instituciones que ofrecen servicios de psicología en diferentes campos, con el objetivo de conocer el apoyo que podría tener este proyecto de su parte. La investigación descriptiva es mencionada por Hernández et al (2014), como aquella donde “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Resumen Modelo de Análisis

Conceptualización, Operacionalización e Instrumentalización de las Variables

En este apartado, se realiza una conceptualización detallada de las variables consideradas en los objetivos del estudio. Asimismo, se define cómo estas variables se convierten en indicadores medibles y se describe el proceso mediante el cual se instrumentalizan para su análisis.

Objetivo N°1: Desarrollar un estudio de mercado, que permita determinar la demanda, oferta, precio y canales de comercialización para instalar el centro que se pretende desarrollar.

Variable: Servicio

El producto es conceptualizado como el bien o servicio el cual se va a ofrecer al mercado, para efectos de este proyecto el producto es un servicio. Martínez (2010), “puede definirse el producto como cualquier bien que proporciona una satisfacción deseable por los consumidores” (p.41).

La variable servicio se operativiza por medio de la atención psicológica integral en salud mental, en las áreas de psicología clínica, donde se atienden una multitud de problemas como depresión, estrés, ansiedad, control de las emociones, problemas de pareja y familiar; psicoterapia, se trabajan los problemas más complejos que el psicólogo clínico no ha logrado acudir; psicología educativa-psicopedagogía, para tratar problemas de aprendizaje, psicomotores, así como problemas de conducta y otros; psicología para el trabajo manejo del estrés y ansiedad laboral, tratar el síndrome de Burnout (cuadro ansioso-depresivo), secuelas del mobbing (ansiedad generalizada y depresión), parálisis del análisis (patrón de comportamiento ligado a una mala gestión de tiempo).

El instrumento de medición a utilizar, para determinar la aceptación del público, es por medio de una encuesta aplicada a la población de Pérez Zeledón, los resultados de la opinión de las personas se encuentran en las preguntas S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7.

Variable: Oferta

La oferta es conceptualizada como un bien o servicio, el cual es ofrecido por una empresa u organización, con el objetivo de ser adquirido por un grupo poblacional. Destaca (Shnarch, 2016), que “la oferta de un producto, empresa o emprendimiento es el conjunto de cualidades que hacen que un cliente se incline por una u otra opción” (p.106).

Desde la perspectiva operacional de este proyecto, la oferta son las clínicas que brindan servicios de psicología en Pérez Zeledón, incluyendo las atenciones brindadas por el hospital.

La variable oferta se instrumentaliza por medio de un trabajo de campo donde se indaga sobre los servicios de psicología disponibles para la población de Pérez Zeledón, además por medio de la encuesta aplicada a la población en las preguntas O9 y O10 se encuentra información sobre los servicios que ofrecen las clínicas de psicología de Pérez Zeledón.

Variable: Demanda

Demanda es la variable que determina la cantidad de posibles clientes que el Centro de Atención Integral de Salud Mental va a tener a futuro, de manera conceptualizada se puede decir que, es la población, la cual compra o utiliza, el bien servicio ofrecido por una organización, puede ser con fines de bien social o comercial argumenta Monferrer (2013), “se

entiende que es demanda la cantidad que se desea y se puede comprar por lo compradores” (p.55).

La demanda es la cantidad de clientes que utilizan el servicio, para efectos del presente proyecto se puede decir, que son las personas que requieren de atención psicológica en un área específica, los cuales obtendrían como resultado una mejor salud mental.

Variable Precio

La variable precio se considera como el valor monetario de un producto, el cual debe ser pagado por el demandante para su adquisición. Expresa Puentes (2011) que:

Desde el punto de vista del consumidor, precio es lo que se da a cambio de un bien o servicio; puede ser el dinero que se entrega por un producto deseado, pero en realidad no se adquiere el producto como tal; sino los beneficios que éste puede prestarle al consumidor. (p.53)

El precio desde la perspectiva operacional determina las posibilidades de pago por el servicio por parte de las personas de Pérez Zeledón.

Esta información se recopila por medio de un cuestionario aplicado a la población, las preguntas que dan respuesta a lo indagado son P11 y P12.

Variable: Comercialización

La comercialización es el método utilizado por los oferentes con la finalidad de conectar con el consumidor final. Para Fernández et al. (1999) “se entiende por comercialización el conjunto de actividades relacionadas con las transferencias de bienes y servicios desde los productores hasta el consumidor final” (p.49).

El método de comercialización consiste en que los demandantes lleguen al lugar para ser atendidos por los especialistas del Centro de Atención Integral de Salud Mental. Debe estudiarse vías de acceso y disponibilidad económica, para conocer cuántas personas puedan llegar al centro sin obstáculos.

El elemento instrumental, que brinda información sobre la capacidad de desplazamiento de las personas hasta el centro es por medio de la entrevista de opinión.

Objetivo 2: Determinar los requerimientos técnicos, que permita identificar tamaño, localización, equipos y recursos necesarios, para la operación.

Variable: Tamaño

El tamaño de una empresa se determina a partir del número de clientes potenciales de una empresa, ya que a partir de estos supuestos se tiene certeza sobre la cantidad de equipos, personal y espacio requeridos para gestionar. Para Sapag (2011):

El tamaño de un proyecto muestra su relación con el número de unidades a producir, el número de consultas médicas que atender, la cantidad de empresas a las que prestar servicios contables o el número de cursos a dictar en un periodo de tiempo. (p.134)

El tamaño de este proyecto se determina de acuerdo con la cantidad de personas, las cuales, requieren del servicio y de acuerdo con ello se ajusta los requerimientos técnicos.

La entrevista de opinión y de calidad es el instrumento adecuado para conocer la cantidad aproximada de personas, las cuales, podrían utilizar el servicio, bajo esto se analiza el tamaño del proyecto.

Variable: Localización

La localización es el lugar elegido para ofrecer el bien o servicio, por su parte Rodríguez (2018), expresa que “la localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre: la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) y obtener el costo unitario mínimo (criterio social)” (p.47).

El Centro de Atención Integral de Salud Mental, debe estar ubicado en un área de fácil acceso para las personas de Pérez Zeledón, con amenazas mínimas de afectación natural, contar con buenas vías de comunicación (internet y señal telefónica) entre otros aspectos.

Por medio de una entrevista de opinión se puede determinar, cuál es la ubicación óptima para la población y con la observación y cuestionario de evaluación se puede conocer el lugar más indicado, desde el punto vista en seguridad y comodidad para ofrecer un servicio de calidad.

Variable: Equipo

Son los requerimientos materiales necesarios para la función de una actividad. Agrega Córdoba (2011), que “la maquinaria y equipo comprenden todos aquellos elementos o artículos

materiales que se requieren para desarrollar el proceso de producción o prestación del servicio” (p.130).

La variable equipo consta en comprar equipos acordes con la actividad a desarrollar, se estudia desde el área administrativa hasta los consultorios.

Para conocer la maquinaria y equipos necesario para el Centro de Atención Integral de Salud Mental se hace por medio de la observación y análisis de requerimientos instrumentales para el funcionamiento de un centro de atención integral en salud mental.

Variable: Procesos

El proceso son las actividades realizadas en una empresa u organización, está fundamentado por pasos, donde una actividad depende de otra. Indica Méndez (2016):

Los procesos se describen en diagramas de procesos (diagrama del proceso de la operación y diagrama del proceso de circulación o de recorrido), que suministran una visión global de las etapas que conforman el ciclo de producción o prestación del servicio y permite analizar las operaciones para planear o mejorar el orden de la distribución del proceso. (p.185)

En centro de atención integral de salud mental, los procesos son más simples, sin embargo, es fundamental contar con procesos, ya que le permite mantener el orden adecuado.

Para establecer los procesos de la actividad de este proyecto, debe confeccionarse un diagrama de flujo, donde se muestran de manera clara los pasos de la actividad.

Objetivo 3: Desarrollar un estudio organizacional, que permita definir la estructura administrativa adecuada para el negocio.

Variable: Jerarquía

La jerarquía es una estructura organizacional que define el puesto y el rol en la empresa u organización. Para Migdalia (2009), “es el esquema básico en donde se ubican las diferentes unidades de trabajo de la organización, según las funciones y niveles jerárquicos, ejemplo gerencias, departamentos, divisiones y secciones” (p.11). Por otra parte, Álvarez et al (2014) agregan que “para la creación de un cargo en los diferentes niveles jerárquicos, deben analizarse y cuantificarse (de ser posible) y la especialización en las funciones asignadas a cada uno de los cargos” (p.233).

La jerarquización del Centro de Atención Integral de Salud Mental es básica, ya que, por su naturaleza, no se requiere de un esquema complejo.

La jerarquía de esta actividad está representada por un organigrama, el cual es confeccionado por medio de la observación y análisis de fuentes primarias.

Variable: Reglas y Procedimientos

Las reglas y procedimientos son estipulados por la administración de una empresa o institución, estos se efectúan con la finalidad de tener un orden en la operatividad de las funciones, a juicio del Poder Judicial et al. (2007) “es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que constituyen una unidad de funciones en la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación” (p.13).

Para la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental, es fundamental definir las reglas y procedimientos para tener un orden en el análisis de puesto de trabajo.

El instrumento por utilizar para establecer políticas y procedimientos es por medio de la observación y el análisis.

Variable: Estrategias y Control

La estrategia y el control forman parte de los pilares de la administración en los proyectos, la estrategia es el mecanismo utilizado para lograr los objetivos y el control supervisa que la estrategia este cumplimiento con la meta, por la cual fue creada, Gray y Larson (2007), plantean que “la estrategia se pone en práctica a través de proyectos. Cada uno debe tener un enlace claro con la estrategia de la organización” (p. 18). Mientras Gutiérrez (2016), dice que el control “representa la observación y medida de los resultados obtenidos con relación a los objetivos planificados, de forma que se pueda comprobar la existencia o no de desviaciones” (p.161).

La estrategia y control para este proyecto está fundamentado en la estrategia y control de la estructura organizacional.

El instrumento utilizado es mediante la observación y fuentes de información primaria, relacionadas con el tema a fin.

Objetivo 4: Determinar los requerimientos legales que se deben cumplir para operar.

Variable: Requisitos

Cualquier entidad debe estar sujeta ante los requisitos legales establecidos en el gobierno, para lograr el permiso y respaldo de éste, de lo contrario no podrá operar, menciona Sapag (2011), “por la viabilidad legal de un proyecto se determina la existencia o la inexistencia de normas que pudieran restringir la realización del negocio o condicionar su materialización al cumplimiento de algunos requisitos mínimos para poder implementarlo” (p.172).

Para la operación de este proyecto debe cumplir con certificaciones, las cuales están estipulados por la Ley costarricense, específicamente de la entidad Ministerio de Salud, cabe destacar que sea de carácter comercial o social debe sujetarse a lo dictado conforme a la actividad.

El instrumento utilizado para este proyecto son fuentes de información primaria, los cuales son presentados en la página Web de su institución autorizada por el gobierno.

Permiso Sanitario de Funcionamiento o Permiso de Funcionamiento (P.S.F.), es un documento emitido por el Ministerio de Salud, en el cual, previamente debe cumplirse con una serie de requisitos, tal y como se establece en el Decreto ejecutivo 34728 (2008):

P.S.F Certificado que emite el Ministerio de Salud autorizando el funcionamiento de un establecimiento con actividad agrícola, comercial, industrial o de servicios, en una ubicación

determinada. Para efectos de establecimientos de salud y afines, el certificado de habilitación es sustituido por el certificado de permiso sanitario de funcionamiento. (p.18)

Para obtener el certificado de permiso de funcionamiento para el Centro Integral de Salud Mental, debe cumplirse una serie de requisitos en función a la actividad de servicios de psicología.

Para la investigación se requiere del uso de fuentes primarias solventadas por el Ministerio de Salud.

El ente rector es la figura máxima, la cual, otorga el permiso para efectuar algo, el Ministerio de Salud cumple con esta función en cuanto al tema de salud mental, según indica el (Ministerio de Salud, 2012).

El Ministerio de Salud, como ente rector del sector salud, lidera, promueve y articula, de manera efectiva, los esfuerzos de los actores sociales claves y ejerce potestades de autoridad sanitaria, para proteger y mejorar la salud de la población por medio de la Política Nacional de Salud Mental. (p.9)

El Ministerio de Salud es el órgano relevante para la funcionalidad del proyecto, ya que no solo se encarga de otorgar permisos y certificaciones de funcionamiento, sino, también tiene un compromiso serio con la salud, por tanto, es un buen aliado para el Centro de Atención Integral de Salud Mental.

La página Web del Ministerio de Salud, publica los instrumentos para obtener información sobre el funcionamiento de la actividad y a la vez investigar sobre la posibilidad de crear un enlace.

Objetivo 5: Determinar la rentabilidad del proyecto a partir de indicadores económicos y financieros.

Variable: Inversión

La inversión es el aporte monetario realizado por la persona o entidad encargada de poner en funcionamiento un negocio, en este caso, el Centro de atención psicológica, con el fin de obtener beneficios futuros, maximizando su ganancia, de tal modo que se convierta en rentable, pueden ser resultados rentables económicamente o por beneficio social. Así lo plantea Ortiz (2013):

Las inversiones representan colocaciones de dinero sobre las cuales una persona o empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, bien sea por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a mayor valor de su costo de adquisición. (p.342).

La inversión por realizar para la apertura de un Centro de atención integral de salud mental no está definida, y puede estar enfocada en obtener resultados económicos o beneficio social. Esto se define de acuerdo con la capacidad de pago de la población y la disponibilidad presupuestal del gobierno para colocar una institución de este fin.

Los instrumentos utilizados fueron: entrevista de opinión, entrevista de calidad y el uso de fuentes primarias sobre presupuesto se puede identificar qué tipo de resultado se espera a cambio de la inversión.

Variable: Ingresos

Es el monto de dinero que entra en una empresa o institución, el cual es utilizado para asuntos varios, los de interés comercial cubre las obligaciones de la empresa y da rentabilidad económica, los de interés social es un dinero proveniente de terceros (donaciones, gobierno, entre otros) y la rentabilidad es el beneficio social, si existe sobrante de dinero, éste es utilizado para la misma actividad. (Garzón et al.,2019), “el ingreso es una retribución que se obtiene por realizar una actividad” (p.75).

Como parte de la investigación se desconoce el tipo de ingreso, el cual se va a recibir y administrar. Si es de interés lucrativo los ingresos son de los usuarios que utilicen el servicio, pero si no es lucrativo, los ingresos son provenientes de terceros.

Los instrumentos que ayudaron a definir el tipo de ingresos que tendría el Centro de Atención Integral de Salud Mental fueron una entrevista de calidad, entrevista de opinión y fuentes primarias.

Variable Egresos

Los egresos son las salidas de dinero, tomando como referencia desde el ámbito empresarial o institucional, estos corresponden a las obligaciones que deben efectuarse para su funcionamiento. Conforme con Córdoba (2011):

Se presenta la secuencia de los egresos previstos a partir de la fase de ejecución del proyecto. Para ello se toma como base el calendario de las inversiones contempladas y las

previsiones para la vida útil del proyecto, donde los egresos de operación y los otros egresos se comportan de modo aproximadamente constante. (p.197)

Los egresos son estimados de los estudios realizados en la investigación como: técnico, legal y administrativo.

Para la estimación de costos es por medio de fuentes primarias, como cotizaciones; además la observación es otra de las herramientas utilizadas, ya que de acuerdo con la actividad se debe visualizar qué necesidades con costo se requieren.

Variable: Flujo de fondos

El flujo de fondos es una fotografía futura del comportamiento económico, en donde se estiman ingresos, costos y gastos, tomando en consideración los riesgos que podrían incidir en la permanencia de la compañía u organización, según comenta Garzón et al. (2019) “el flujo de fondos refleja los ingresos y egresos que tendrá la organización durante la operación del proyecto. Partiendo de un año cero, en donde generalmente se realiza la mayor o la totalidad de la inversión.” (p.78)

El flujo de fondos planteado para el futuro Centro de Atención Integral de Salud Mental se confecciona bajo los resultados obtenidos en cada estudio y de acuerdo con ello se proyecta a un determinado periodo.

Para realizar este análisis debe utilizar hojas de cálculo, las cuales, faciliten la información financiera. La fórmula utilizada es ingresos, menos costos y gastos, menos los impuestos y cargas financieras.

Variable: Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera está compuesta por herramientas que demuestran si un proyecto es rentable o no, expresan Sosa et al (2007) que:

La rentabilidad es el resultado de las decisiones tomadas en las empresas, las razones utilizadas hasta el momento proporcionan algunos aspectos interesantes de las formas en que opera la misma, pero los coeficientes de rentabilidad dan las respuestas finales del grado de efectividad con que se ha administrado la empresa. (p.12)

Para la apertura del proyecto Centro de Atención Integral de Salud Mental, es de suma importancia evaluar la rentabilidad financiera, ya que se determina si debe realizarse o no. Cabe destacar que, aunque el proyecto fuese de carácter social, debe ser analizado bajo esta herramienta.

La herramienta utilizada es una hoja de cálculo electrónica, la cual facilita los resultados financieros como lo son: el VAN, TIR, Costo/beneficio y punto de equilibrio.

Tabla 9.*Modelo de análisis*

Objetivo	Variab le	Conceptualización	Operación	Instrumentalización
Desarrollar un estudio de mercado, que permita determinar la demanda, oferta, precio y canales de comercialización para instalar un Centro de Atención Integral en Salud Mental en el cantón de Pérez Zeledón.	Servicio.	Martínez (2010), “Bien que proporciona una satisfacción deseable por los consumidores” (p.41).	Atención psicológica.	Cuestionario población preguntas S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7.
	Demanda.	Monferrer (2013), “Cantidad que se desea y se puede comprar por los compradores” (p.55).	Población.	Cuestionario población preguntas D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10, D11, D12, D13, D14, D15, D16.
	Oferta.	Shnarch (2006), “Conjunto de cualidades que hacen que un cliente se incline por una u otra opción” (p.106).	Centro de Atención Integral de Salud Mental.	Investigación de campo en Pérez Zeledón.
	Precio.	Puentes (2011), “Precio es lo que se da a cambio de un bien o servicio” (p.53).	Precio por consulta.	Cuestionario población preguntas D17 y D18 e investigación de campo.
	Comercialización.	Fernández et al. (1999), “Transferencias de bienes y servicios desde los productores hasta el consumidor final” (p.49).	Comercialización del Centro de Atención Integral de Salud Mental.	Cuestionario población preguntas C1, C2, C3, C4, C5.
Determinar los requerimientos técnicos, que permita identificar tamaño, localización, equipos y recursos necesarios, para la operación de un Centro de Atención Integral en Salud Mental en el cantón	Tamaño.	Relación entre número de producción o prestación de servicios con estimación de tiempo para culminar Sapag (2011).	Tamaño requerido para un centro de atención integral en salud mental.	Análisis de la demanda.
	Localización.	Pimentel (2008), “Selección de la región geográfica” (p.88).	Análisis de localización para un centro de atención integral de salud mental.	Cuestionario población preguntas U1, U2, U3.
	Equipo.	Córdoba (2011), “Elementos o artículos materiales que se requieren para desarrollar el proceso de producción o prestación del servicio” (p.130).	Maquinaria y equipo para ofrecer servicios de psicología.	Observación y fuentes primarias.
	Procesos.	Méndez (2016), “Suministran una visión global de las etapas que	Análisis de actividades.	Diagrama de Flujo.

de Pérez Zeledón.		conforman el ciclo de producción o prestación del servicio” (p.185).		
Desarrollar un estudio organizacional, que permita definir la estructura administrativa adecuada para la operación de un Centro de Atención Integral en Salud Mental en el cantón de Pérez Zeledón.	Jerarquía.	Álvarez et al (2014), “Esquema básico en donde se ubican las diferentes unidades de trabajo de la organización, según las funciones y niveles jerárquicos” (p.233).	Análisis de departamentalizaciones.	Organigrama y Fuentes primarias.
	Reglas y Procedimientos.	Poder Judicial et al. “Unidad de funciones en la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación” (p.13).	Análisis de puesto de trabajo.	Observación y análisis.
	Estrategias y Control.	Gutiérrez (2016), “Representa la observación y medida de los resultados obtenidos en relación con los objetivos planificados” (p.161).	Perfiles de puestos de trabajo	Observación y fuentes primarias.
Determinar los requerimientos legales que se deben cumplir para operar un Centro Integral de Salud Mental en el cantón de Pérez Zeledón.	Políticas de salubridad mental.	Decreto ejecutivo 34728 (2008), “P.S.F Certificado que emite el Ministerio de Salud autorizando el funcionamiento de un establecimiento” (p.18).	Permisos sanitarios del Ministerio de Salud.	Fuentes primarias.
	Ente rector.	Ministerio de salud (2015), “El Ministerio de Salud, como ente rector del sector salud, lidera, promueve y articula, de manera efectiva, los esfuerzos de los actores sociales” (p.9).	Tramitología Ministerio de Salud.	Fuentes primarias.
	Requisitos legales.	Sapag (2011), “por la viabilidad legal de un proyecto se determina la existencia o la inexistencia de normas que pudieran restringir la realización del negocio” (p.172).	Permisos, patentes y certificaciones.	Fuentes primarias.
Determinar la rentabilidad del proyecto a	Inversiones.	Ortiz (2013), “Las inversiones representan colocaciones de dinero sobre las cuales una persona o empresa espera	Inversiones en capital de trabajo, infraestructura y organización.	

partir de indicadores económico s y financieros .	obtener rendimiento a algún futuro” (p.342).			
Ingresos.	Garzón (2019), “el ingreso es una retribución que se obtiene por realizar una actividad” (p.75).	Proyección de ingresos.		Hoja de cálculo.
Egresos.	Son salidas de dinero Córdoba (2011).	Proyección de costos		Fuentes primarias.
Flujo de fondos .	Garzón et al. (2019), “El flujo de fondos refleja los ingresos y egresos que tendrá la organización durante la operación del proyecto” (p.78).	Inclusión de Impuestos.		Hoja de cálculo.
Rentabilidad financiera.	Sosa et al (2007), “Los coeficientes de rentabilidad dan las respuestas finales del grado de efectividad con que se ha administrado la empresa. (p.12)	VAN TIR Punto de Equilibrio		Hoja de cálculo.

Nota: Elaboración propia.

Población de Estudio

La población de estudio en un plan de mercadeo se refiere al grupo específico de personas o entidades que son objeto de análisis o sobre los cuales se centrarán las estrategias de marketing. Esta población se define en función de características demográficas, geográficas, psicográficas y conductuales relevantes para los objetivos de marketing de la empresa. En términos más simples, es el conjunto de individuos o empresas a los que una empresa se dirige con sus actividades de marketing. Esta definición es crucial para garantizar que los esfuerzos de marketing sean efectivos y estén dirigidos a las personas adecuadas.

Muestra

Ésta es una porción de la población total, basándose en instrumentos estadísticos, se logra obtener resultados específicos de la cantidad de personas que va a entrevistar o encuestar (Cruz y Olivares, 2014) “La muestra es un subconjunto de los miembros de una población” (p.107). Existen dos tipos de muestra, entre ellas se encuentra la muestra probabilística, que para Hernández et al. (2014) es un “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175). La muestra a utilizar en el presente proyecto es de carácter probabilística, ya que cualquier persona de Pérez Zeledón puede ser entrevistada, no existe un parámetro, el cual que sea mejor entrevistar entre una persona u otra; además la investigación es caracterizada por ser cuantitativa y para Cruz y Olivares (2014), “La investigación cuantitativa tiende a emplear un tipo de muestreo basado en teorías de probabilidad llamado muestreo probabilístico, el cual es utilizado por los investigadores por cuestiones tiempo, costo y precisión” (p.107). El muestreo probabilístico posee tres tipos de muestra, la aleatoria, estratificada y la racimo. Para este proyecto la muestra a utilizar es la aleatoria, porque se van a entrevistar a cualquier persona sin distinción, siempre y cuando tenga edad de decisión (mayor de 18 años). Por otro lado, la muestra también es estratificada debido a que se va a seleccionar el distrito primero y segundo de Pérez Zeledón para aplicar las encuestas; además se selecciona las instituciones, las cuales se les va a aplicar la entrevista (Hernández et al.,2014). La fórmula para determinar la cantidad específica de personas, las cuales se van a entrevistar, basándose en la teoría de Acuña (1999) es la siguiente:

$$N=$$

382=

Fuentes de Información

Las fuentes de información dan sustentabilidad a una investigación, ya que, de acuerdo con los conceptos científicos, puede medir riesgos y aplicar técnicas, las cuales pueden contribuir con el éxito del proyecto. Existen dos tipos de fuentes las cuales son de acuerdo con Cabezas et al (2018)

Fuente primaria: Estos documentos son aquellos que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación; como, por ejemplo: libros, publicaciones, periódicas, informes de organismos internacionales, informes científicos y técnicos, actas de congresos y simposio, tesis, monografías, resultados de aplicación de instrumentos entre otros (p.71).

Por otro lado para Ramírez (2012), las fuentes secundarias “Responden principalmente a libros cuyo trabajo ha sido elaborado a partir de información primaria y donde se consolidan teorías en el marco del análisis de numerosas fuentes” (p.69).

Para la presente investigación se utiliza más la fuente primaria que secundaria; algunas informaciones como cotizaciones, precios por servicios de psicología, información sobre tramitología legal, entre otros son provenientes de fuentes de primera mano.

Sujetos de Información

Son las personas involucradas en sustentar información para el proyecto, en esta investigación los sujetos son personas de cualquier género, con edad mayor a 18 años, residentes de Pérez Zeledón.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación son los elementos principales para lograr la efectividad de esta, para el presente proyecto se van a utilizar:

Cuestionarios

Éstos poseen una serie de preguntas estructuradas, las cuales son elegidas estratégicamente para responder las preguntas planteadas en el problema y de esta manera cumplir con el objetivo de la investigación, según (Bernal, 2010)

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p.250)

Entrevista

La entrevista es un conversatorio entre dos partes, el instrumento utilizado es un cuestionario con preguntas estructuradas de acuerdo con el tema de investigación, para Lerma (2009) entrevista es “en ella necesariamente hay interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado, ya sea personal o telefónicamente” (p.100). Existen diferentes tipos de entrevista y Baena (2014) los clasifica de la siguiente manera:

Entrevista con expertos: Primero los maestros, investigadores especializados en el campo de la investigación que se relaciona con el tema de investigación. Entrevista de calidad: Se trata de personas que, por su posición, su acción o sus responsabilidades tienen un amplio conocimiento del tema. Estos testigos pueden pertenecer al público sujeto de estudio o bien ser ajenos a este pero vinculados con éste. Entrevista de opinión: Aquellos que constituyen el público relacionado con el estudio; aquí es importante que las entrevistas abarquen la diversidad del público referido. (p.97)

En el proyecto Centro Atención Integral en Salud Mental, se debe aplicar una entrevista a la población de Pérez Zeledón, la cual se efectuará en el distrito primero y segundo.

La observación

Es otro de los instrumentos utilizados en una investigación, se utiliza en casos especiales como, inspección de un terreno Hernández et al (2014) lo define como:

Descripciones de lo que estamos viendo, escuchando, olfateando y palpando del contexto y de los casos o participantes observados. Regularmente van ordenadas de manera cronológica. Nos permitirán contar con una narración de los hechos ocurridos (qué, quién, cómo, cuándo y dónde). (p.371)

CAPÍTULO IV. Análisis e Interpretación de la Información

Estudio de Mercado

Generalidades

Los problemas de salud mental se han considerado una de las situaciones más comunes en las personas, lo cual repercute en el bienestar físico del ser humano. Durante la pandemia del Covid-19, estos problemas aumentaron, el estrés de la situación, las pérdidas humanas, enfrentamiento de la enfermedad, la mala situación económica y otros factores, fueron los causantes del incremento de trastornos depresivos, ansiedad y estrés en muchas personas. Esta situación se dio a nivel mundial, una gran cantidad de hombres y mujeres recurrieron a la ayuda profesional, para salir adelante. Costa Rica fue uno de los países que ofrecieron ayuda psicológica gratuita, habilitaron líneas telefónicas para que las personas llamaran y recibieran atención psicológica. Otros de los casos de mayor impacto provocados por problemas de salud mental son los problemas sociales como los suicidios, homicidios, femicidios, farmacodependencia y otros más, los cuales han aumentado significativamente los últimos 10 años, donde la población masculina ha sido de mayor impacto en Costa Rica. El cantón de Pérez Zeledón en comparación con los resultados globales de Costa Rica se encuentra en el quinto lugar, donde se registra el mayor número de casos por suicidio y estos problemas se encuentran en ascenso, así lo afirmaron los psicólogos J. Urruela; C. Moya, comunicación personal, 29 de octubre de 2019 (citado por Picado, 2019). Además de otros problemas, que también afectan a la población.

Un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica podría ser una buena opción para la población de Pérez Zeledón, ya que, al ofrecer servicios de psicología especializados a las personas afectadas por alguna situación emocional o mental, estas podrán mejorar el control de las emociones y lograr tener una salud mental adecuada.

Para determinar la viabilidad del proyecto a nivel de mercado se ha realizado un estudio a 382 personas habitantes del cantón de Pérez Zeledón, específicamente en los distritos de San Isidro y Daniel Flores, a hombres y mujeres mayores de edad, para conocer la opinión con respecto a la creación de un centro de atención psicológica.

Definición y Características de Los Servicios de Atención Psicológica

El objetivo de esta investigación es crear un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, donde las personas sean atendidas por un profesional, de acuerdo con su especialidad. El estudio de este centro se focaliza en Pérez Zeledón, concentrándose específicamente en el sector de San Isidro y Daniel Flores. A continuación, se enuncian los servicios previstos a ofrecer en el Centro de Atención Psicológica:

Psicología Clínica. se atienden casos relacionados con trastornos como depresión, ansiedad, estrés, bipolares, obsesivos- compulsivos, somatizaciones entre otros.

Psicoterapia. se encarga de ayudar a las personas con problemas graves los cuales no pueden ser atendidos solo por un psicólogo clínico.

Psicopedagogía- Psicología Educativa. se atienden problemas de desarrollo, aprendizaje, relación entorno-estudio, inclusión y adaptación al entorno.

Psicología del Trabajo. se tratan pacientes con problemas de tema laboral.

Nota: Se espera atender específicamente los casos antes mencionados, debido a que son los más comunes según lo indican (Macanche et al., 2004).

Análisis de los Servicios de la Competencia

Este proyecto es novedoso para este cantón, no existe un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica donde se atiendan diferentes tipos de trastornos; sin embargo, Pérez Zeledón cuenta con una gran cantidad de consultorios de psicología, los cuales tienen muchos años de operar, esto podría considerarse como una competencia directa y fortalecida, lo cual es desfavorable para el proyecto, debido a que las personas tienen la posibilidad de elegir otros consultorios por su prestigio y experiencia. Se ha realizado un estudio a la oferta para estudiar a la competencia.

La oferta es analizada por medio de un estudio de campo (observación), donde se estudia a la competencia de manera estratégica, logrando que los consultorios de psicología no pasaran desapercibidos a la investigación realizada, esto para evitar que ocultaran información importante y que los resultados fueran más confiables, los aspectos analizados fueron los servicios, precios, ubicación y comercialización. Se encontraron una cantidad significativa de consultorios y clínicas de psicología, para este proyecto se analizaron 3 clínicas muy reconocidas en el cantón, además de 9 consultorios de psicología consolidados.

Entre las diversas técnicas utilizadas por cada profesional se logra determinar que 14 de 15 consultorios estudiados ofrecen sus servicios a niños, jóvenes y adultos. Uno de los consultorios, es la excepción, ya que se encarga de atender a niños adolescentes y jóvenes hasta 25 años. Las clínicas antes mencionadas cuentan con un máximo de tres especialistas, lo cual da la oportunidad para que los clientes puedan elegir el profesional de su gusto los servicios que ofrecen son psicodiagnósticos, psicoterapia basada en técnicas florales, psicología clínica, y psicopedagogía. En cuanto a los consultorios investigados, se puede detectar que cada uno se

especializa en trabajar en diferentes campos, a pesar de la similitud de su profesión: por ejemplo se tiene especialistas dedicados a: la psicología integral, la psicoterapia, la psicooncología, la psicología empresarial, la psicología humanista experta en psicología clínica y educativa basada en métodos florales, la terapia psicológica, la psicología clínica con experiencia en adolescentes, la psicología infantil y juvenil, la hipnosis clínica y terapias familiares y de pareja y la psicología clínica e hipnoterapia. La totalidad de los centros y consultorios investigados ofrecen muy buena atención, el personal de recepción muy dispuesto a brindar la información necesaria. Los horarios de atención por lo general se dan entre la mañana y tarde, pero hay consultorios que ofrecen sus servicios de 4:00pm a 8:00 pm, lo cual es ventajoso para las personas que trabajan o estudian durante el día. Los consultorios de las clínicas analizadas son en espacios cerrados con iluminación artificial, por lo general las medidas de las salas de atención rondan entre 5 y 7 mts², las paredes están pintas de color claro, lo cual lo hace ver más elegante. En la sesión de anexos se puede visualizar las imágenes de algunos consultorios de Pérez Zeledón.

Además de los servicios privados de psicología, también se encuentran los servicios públicos como los que ofrece el Hospital Escalante Pradilla, quien hoy en día cuenta con una alta lista de espera de 921 pacientes, los cuales se esperan atender en 254 días, ya que el psicólogo del hospital no solo se encarga de atender consultas, sino también hospitalizaciones, interconsultas, programas, atenciones grupales; lo cual limita al profesional bajar la lista de espera. (J. Solís, comunicación personal, 14 de noviembre de 2022).

Precio de la Competencia. Al realizar la investigación por observación en los consultorios de psicología, en el centro de San Isidro se encuentran varias modalidades y

técnicas para atender a las personas afectadas emocional o mentalmente, en las clínicas donde existen más de 2 psicólogos los precios pueden variar, aunque ofrezcan los mismos servicios, esto varía de acuerdo con los años de experiencia y grado académico. En la siguiente tabla se muestra los resultados obtenidos en la investigación realizada.

Tabla 10.

Servicios y promedio de precios establecidos en los consultorios de San Isidro

Atención	Individual	Grupal
Psicología Clínica	20.000 - 35000	40.000 - 50.000
Psicopedagogía	20.000 - 25.000	35.000
Psicología del Trabajo	20.000 - 30.000	40.000 - 50.000
Psicoterapia	40.000	45.000 - 50.000
Emergencia	40.000	

Nota: Elaboración propia.

Ubicación de la Competencia. Los consultorios investigados se encuentran en el centro de Pérez Zeledón, los cuales son de fácil acceso para los clientes residentes de Pérez Zeledón, la mayoría se encuentra en las cercanías del Hospital Escalante Pradilla. El parqueo privado es un servicio muy poco brindado, ya que por situación de espacio la mayoría tiene dificultad para ofrecerlo, de los sitios analizados en el presente proyecto el Hospital Las Américas es el único en ofrecerlo; no contar con parqueo privado podría ser un factor limitante para pacientes con automóvil, dejar sus vehículos a las afueras del lugar, sin vigilancia y expuesto a daños. En la siguiente figura, exactamente en las señalizaciones con rojo son algunos consultorios localizados en San Isidro Pérez Zeledón.

Figura 4.

Consultorios localizados en San Isidro, Pérez Zeledón



Nota: Google Earth (2023).

Método de Comercialización de La Competencia. Se realizó un estudio a algunas clínicas de Pérez Zeledón, sobre los medios de comunicación más utilizados, en la siguiente tabla se puede visualizar los resultados obtenidos.

Tabla 11.

Medio de comunicación utilizado por las clínicas de psicología de Pérez Zeledón

Medio de comunicación	Resultado
Facebook	86%
Instagram	73%
Página Web	60%
WhatsApp	33%
Anuncios publicitarios	33%
No utilizan ningún medio	13%

Nota: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se presenta los resultados obtenidos de la investigación realizada a algunas clínicas de San Isidro, sobre los medios utilizados para agendar citas.

Tabla 12.

Medio utilizado por algunas clínicas para agendar citas

Medio para agendar citas	Resultado
Presencial	100%
Vía telefónica	93%
WhatsApp	66%
Página Web	20%

Nota: Elaboración propia.

Nota: Durante la investigación se logró detectar que de los 10 consultorios que utilizan WhatsApp como medio para solicitar cita o información el 60% contestaron en menos de 1 hora, el 30% contestó en menos de medio día y un 10% tardaron más de un día.

Mercado Meta

La población estudiada son los habitantes del cantón de Pérez Zeledón, específicamente los distritos de San Isidro de El General y Daniel Flores, personas mayores de edad y sin excepción de género. La encuesta se aplicó de manera aleatoria, donde no se tomó en cuenta a cuántos hombres y mujeres se encuestarían, sin embargo, se obtuvo que el 49% de los participantes eran hombres y el 51% mujeres, lo cual es de provecho para el análisis, ya que se puede visualizar de manera proporcional las opiniones.

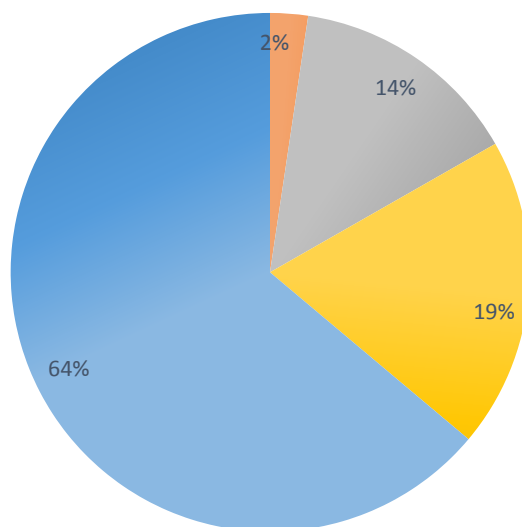
La localización de los encuestados es proporcional, pese a que la mayoría son residentes en el distrito de San Isidro, también hubo buena participación de las personas de Daniel Flores, por ente este proyecto va dirigido a ambos distritos.

Análisis de la demanda. Se estudia el comportamiento de las personas residentes en San Isidro y Daniel Flores con respecto a la importancia de la salud mental, ya que esto determina si las personas de estos distritos se preocupan por su bienestar mental, o bien lo consideran como un tema poco relevante y que no debe tratarse. La demanda será evaluada por las personas que presentan algún trastorno mental o emocional y además utilicen algún método para superar su situación, con base a su opinión se puede determinar factores de interés que permiten establecer la demanda del proyecto. Se razona que los hogares de Pérez Zeledón, específicamente en los sectores Daniel Flores y San Isidro, le dan mucha importancia a la salud mental, ya que 318

personas de 382 le dan alta importancia a la salud mental. Los parámetros de evaluación utilizados para este análisis son de la siguiente manera: Menos de 2 es de poca importancia, de 2,1 a menos de 3,5 es considerada como una moderada importancia y más de 3,5 es considerada como de alta importancia. En la siguiente figura se puede ver las calificaciones dadas por los encuestados, de manera absoluta.

Figura 7.

Grado de importancia que le dan los hogares de Pérez Zeledón a la salud mental

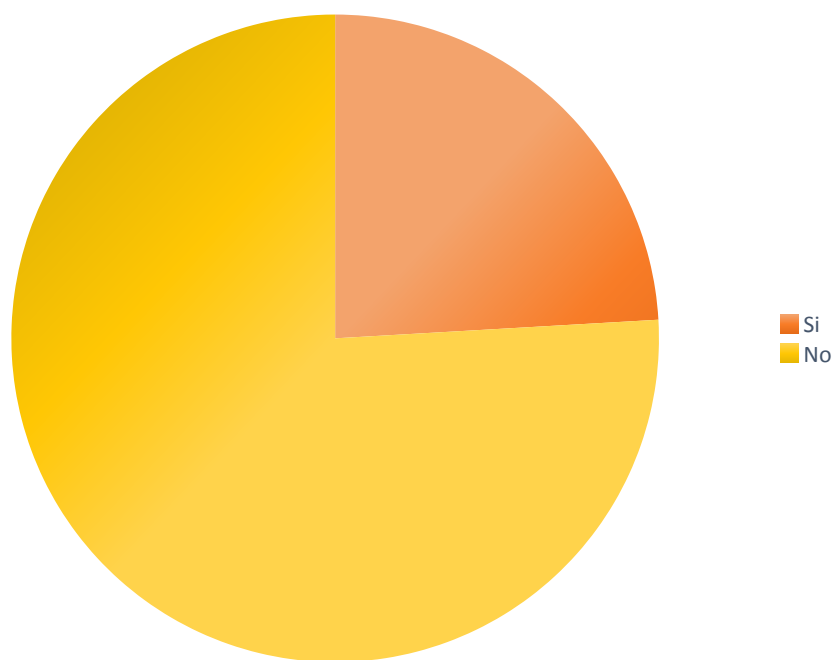


Nota: Elaboración propia.

De los encuestados el 76% indicaron no encontrarse afectados mental o emocionalmente, y 24%, dijeron estar o convivir con afectados mental o emocionalmente. Por tanto, se puede determinar que el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica va a tener poca relevancia en el cantón de Pérez Zeledón, ya que pocas personas utilizarán los servicios de psicología para mejorar su salud mental. En la siguiente figura puede observarse la distribución porcentual de los resultados obtenidos.

Figura 8.

Hogares de Pérez Zeledón afectados mental o emocionalmente



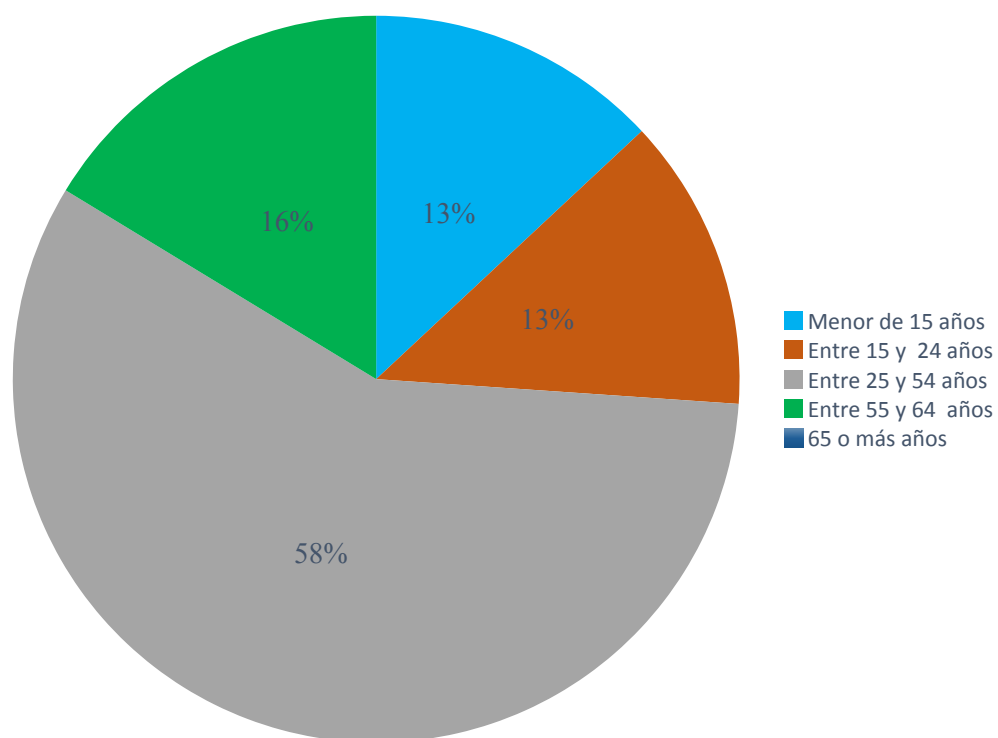
Nota: Elaboración propia.

Con respecto a las 92 personas que indicaron tener un desequilibrio mental o emocional se tiene que el 58% se encuentra en el rango de edad entre 25 y 54. Esto quiere decir que es la

población más afectada durante la etapa adulta, por tanto, el centro de atención psicológica debe concentrarse en ese rango de edad, ya que la mayoría de los clientes podrían encontrarse en esa etapa. En la siguiente figura se visualiza de manera porcentual los resultados obtenidos.

Figura 9.

Rango de edad más frecuente en sufrir alguna enfermedad mental o emocional

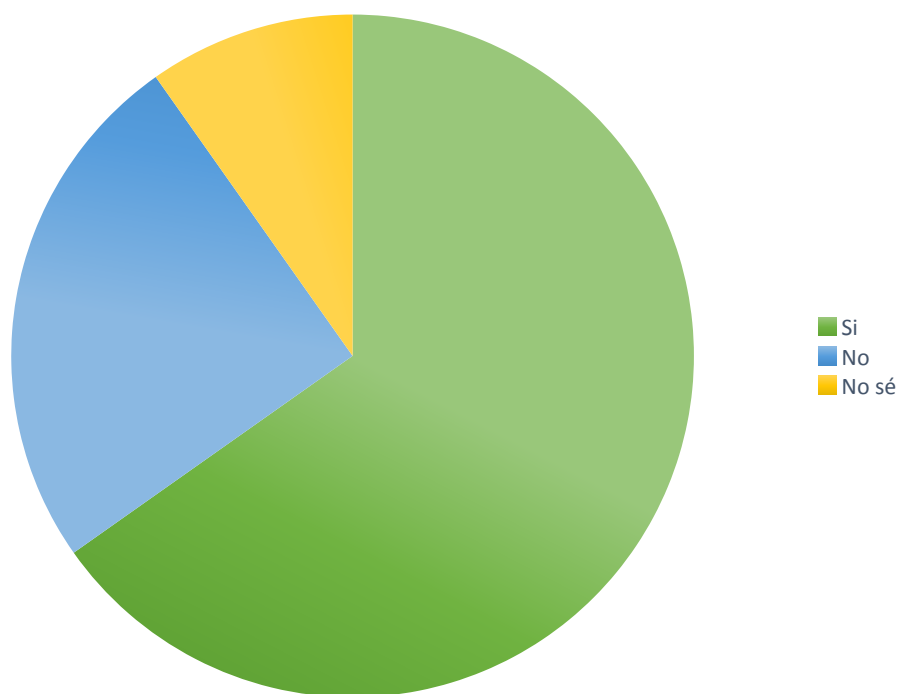


Nota: Elaboración propia.

Tomando en consideración la opinión de los 92 encuestados que manifestaron presentar algún trastorno mental, ellos o algún allegado, se tiene que el 65% dijo que el afectado utiliza un método para mejorar la salud mental y 25% indicó que no hacen nada al respecto. En la siguiente figura se muestra la información distribuida porcentualmente.

Figura 10.

¿Cuántas personas utilizan algún método para mejorar la salud mental?



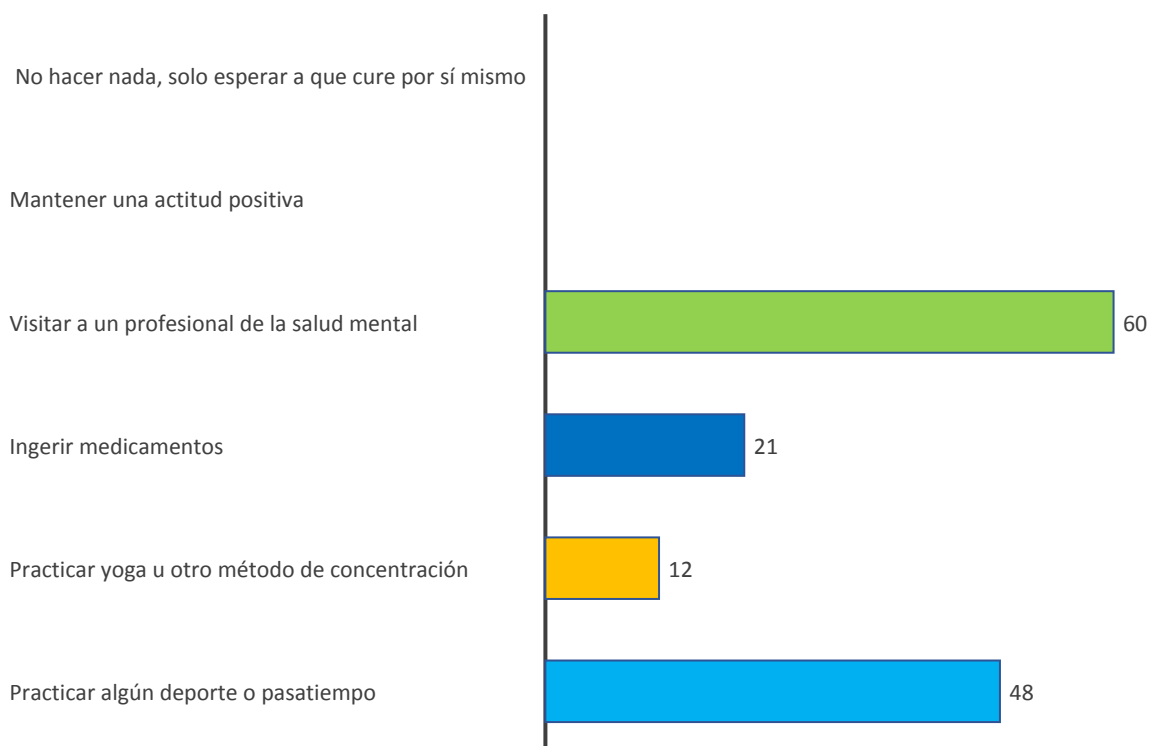
Nota: Elaboración propia.

Con base a la interpretación anterior sobre las 92 personas que realizan algún método para mejorar la salud mental, se tiene que 71 de ellas visitan un profesional, además de practicar

algún deporte o pasatiempo. En base a los resultados obtenidos se puede entender que la mayoría de las personas que enfrentan un problema emocional o mental acude a un profesional.

Figura 11.

Métodos más utilizados para mejorar la salud mental

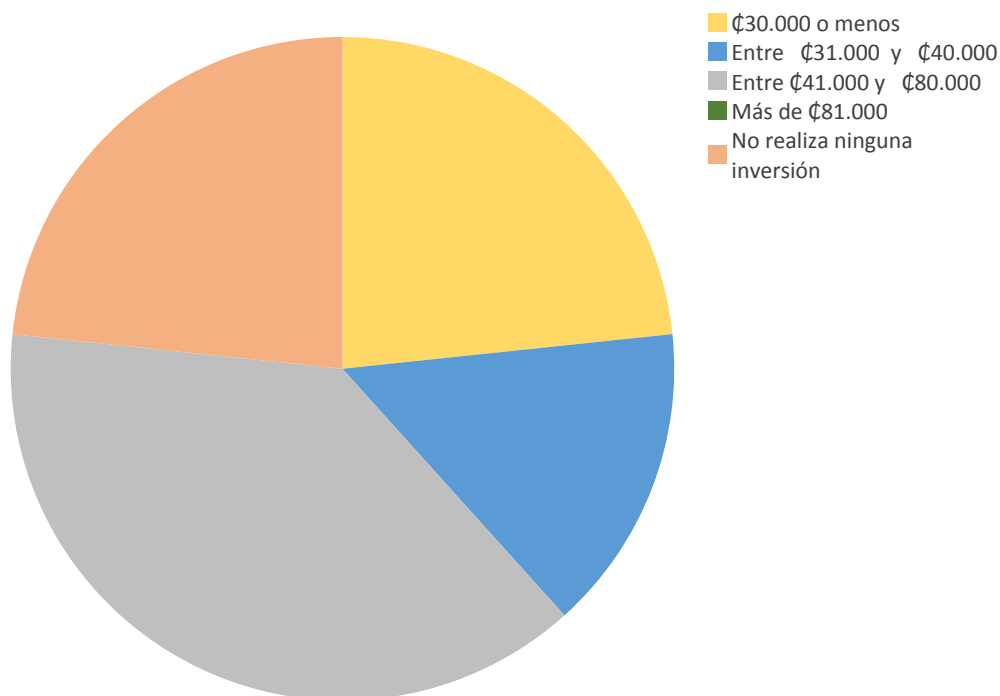


Nota: Elaboración propia.

Con base a la opinión de las 60 personas que se encuentran con un problema de salud mental y que utilizan un método para mejorar su salud mental se tiene que el 39% invierte entre ¢41.000 y ¢80.000 por mes. Cabe destacar que el promedio mensual de ingreso de la mayoría de este grupo de estudio es superior a ¢1.000.000.

Figura 12.

Promedio de inversión familiar mensual en actividades recreativas, medicamentos, terapias de psicología y otros que contribuyen en salud mental

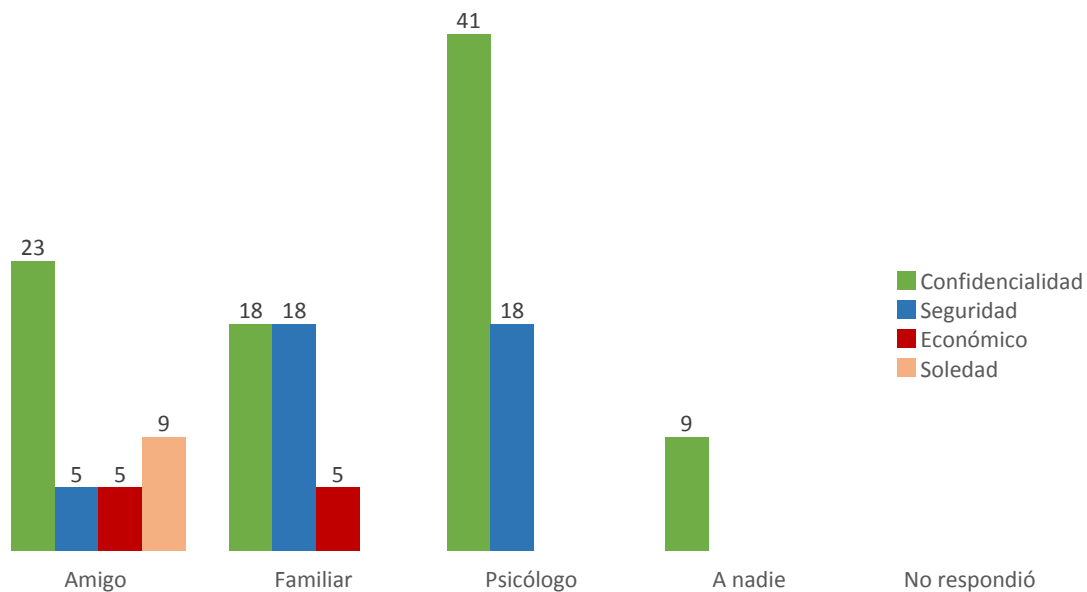


Nota: Elaboración propia.

De las 60 personas que presentan un trastorno mental y que utilizan algún método para mejorar la salud mental, se tiene que todos prefieren acudir a un psicólogo, porque lo consideran más confidente y seguro. Sin embargo, solo 51 vistan el psicólogo, esto indica que un porcentaje de esa población por algún motivo no reciben atención psicológica. En la siguiente figura se puede observar el comportamiento de los encuestados con respecto a las opciones brindadas, cabe destacar que las personas tenían la oportunidad de elegir varias opciones.

Figura 13.

¿A quienes acuden normalmente las personas en caso de presentar un problema y la razón por la cual lo hacen?

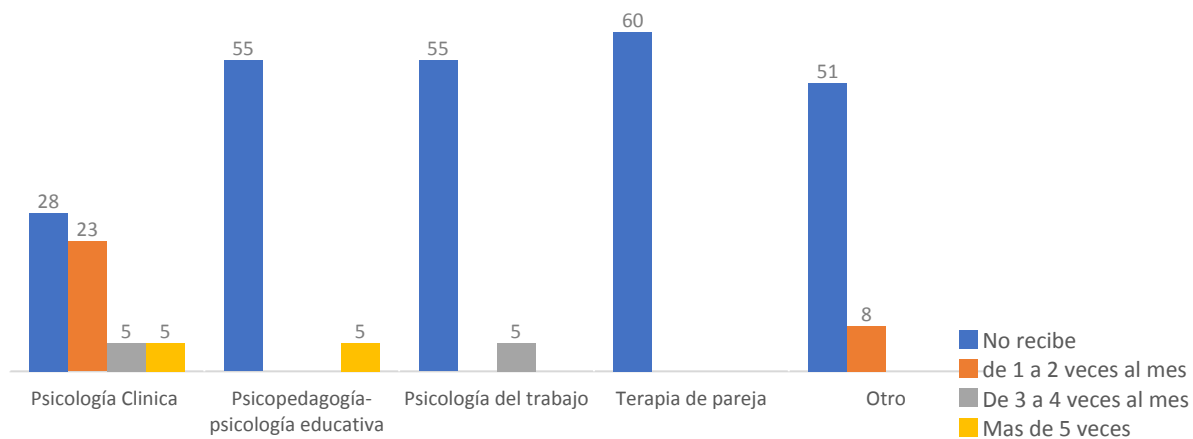


Nota: Elaboración propia.

De las 60 personas que presentan algún problema emocional o mental, ya sean ellos mismos o algún familiar cercano y que además utilizan algún método para superarlo, se tiene que 51 personas reciben atención psicológica y una de ellas recibe tres consultas diferentes. La mayoría utiliza el servicio de psicología clínica de 1 a 2 veces al mes. En la siguiente figura se puede observar de manera gráfica los resultados obtenidos en la investigación.

Figura 14.

Áreas de psicología más utilizadas en Pérez Zeledón

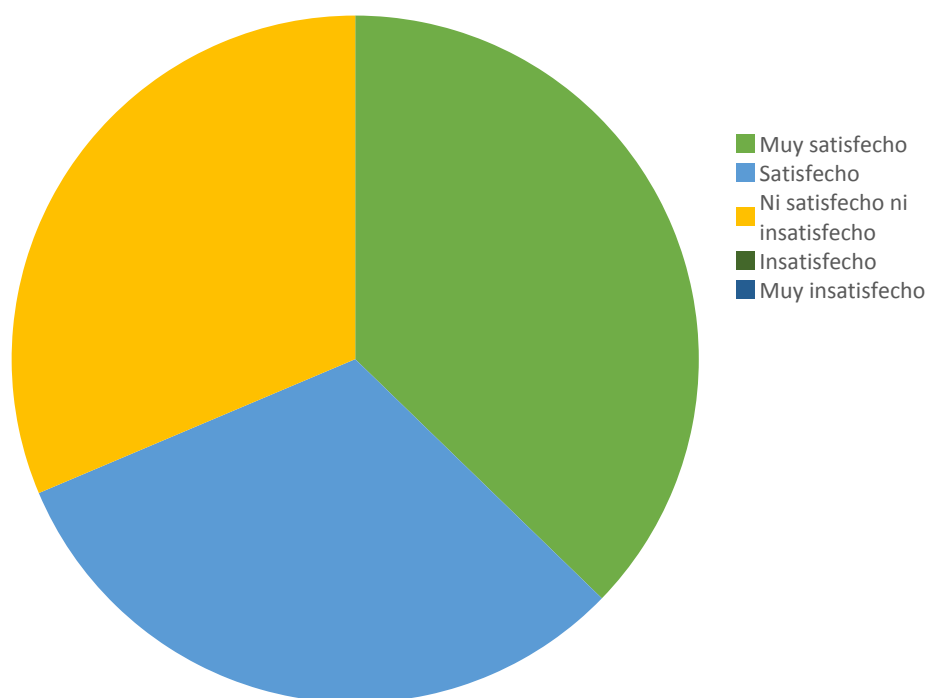


Nota: Elaboración propia.

De las 51 personas que reciben atención psicológica, el 37% se siente muy satisfecho, lo cual es desventajoso para el proyecto, ya que quiere decir que las personas están conformes con la atención recibida, por tanto, no va a ser fácil de cambiar de psicólogo. En la siguiente figura se muestra la distribución porcentual con respecto al grado de satisfacción con el servicio recibido actualmente.

Figura 15.

Grado de satisfacción por el servicio recibido

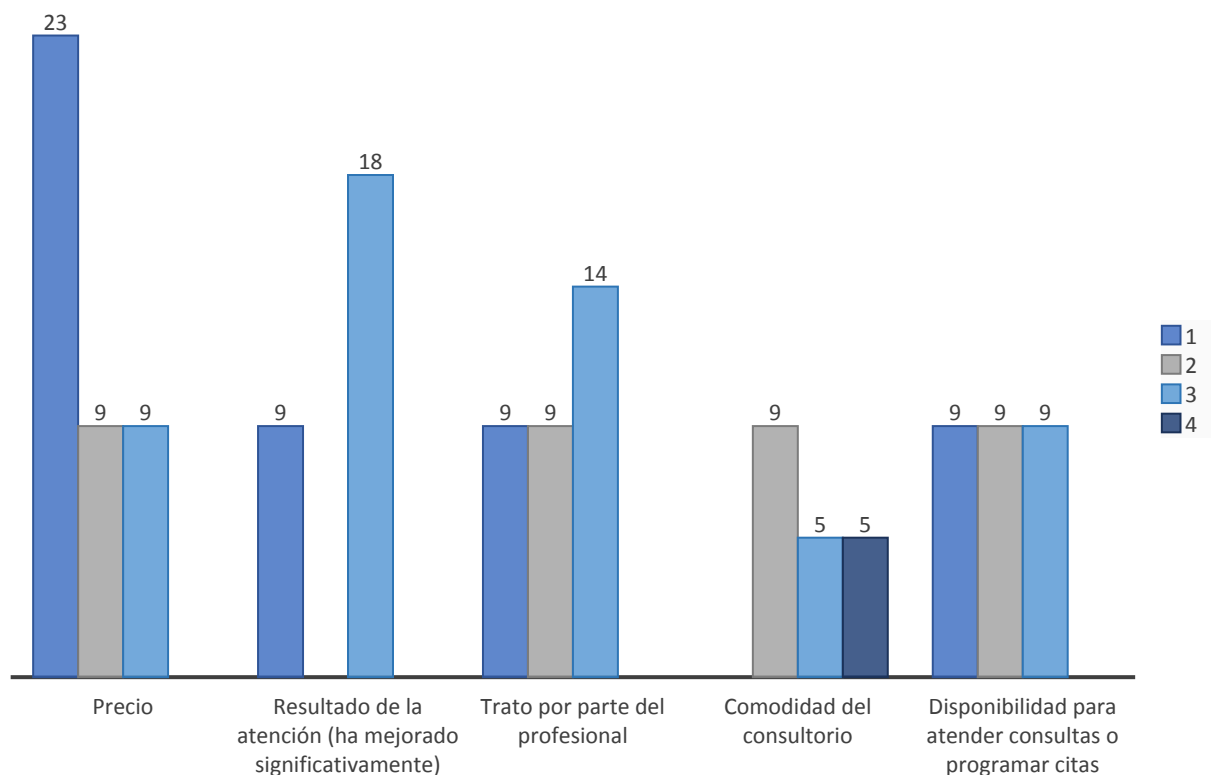


Nota: Elaboración propia.

Basándose en la experiencia de las 51 personas encuestadas que han utilizado el servicio de psicología, se tiene que la mayoría se sienten muy satisfechos con los servicios recibidos, sin embargo 18 personas indicaron que están satisfechos moderadamente con el resultado obtenido. Con este resultado se puede observar que la competencia es fuerte. En la siguiente figura se detalla los resultados obtenidos con respecto al motivo de insatisfacción con el servicio recibido actualmente. Considérese, menos de 2 es de poco insatisfecho, de 2 a menos de 3,5 es considerada como una moderada insatisfacción y más de 3,5 es considerado como de alta insatisfacción.

Figura 16.

Aspectos que generan insatisfacción en el servicio recibido

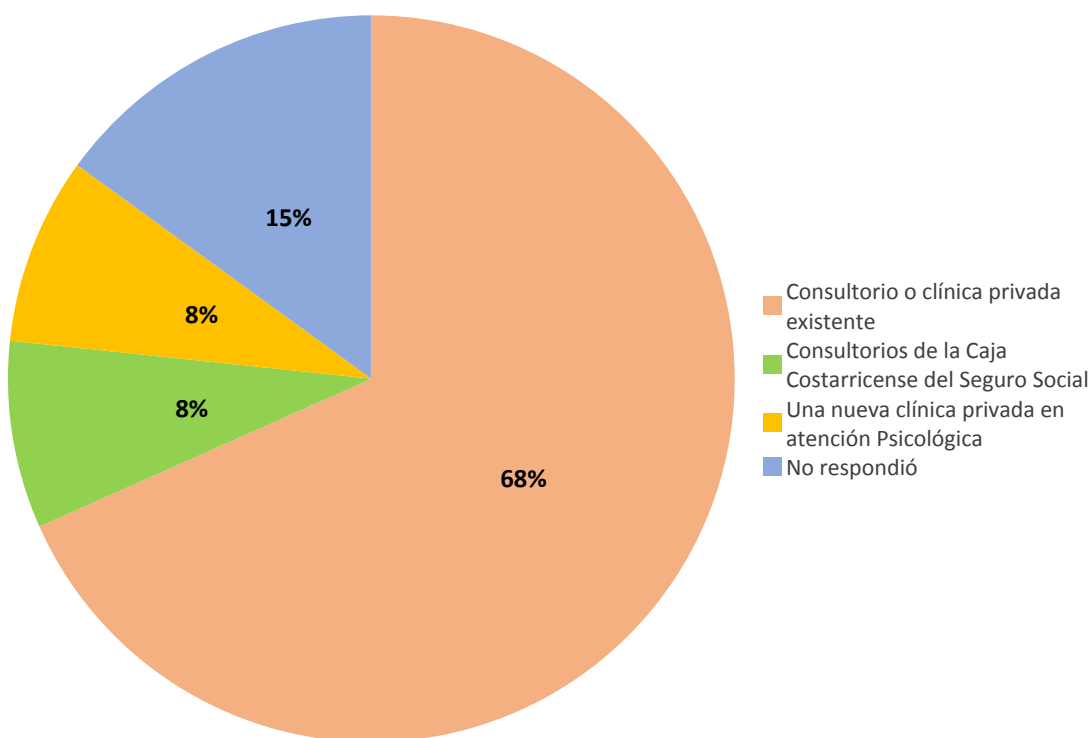


Nota: Elaboración propia.

Basándose en la opinión de las 60 personas que utilizan algún método para mejorar la salud mental, el 68% preferirían utilizar el servicio de un consultorio o clínica privada existente. Estos resultados demuestran una gran desventaja para el presente proyecto, ya que demuestra, la conformidad de la atención recibida en los consultorios actuales.

Figura 17.

Lugares más elegidos para recibir atención psicológica



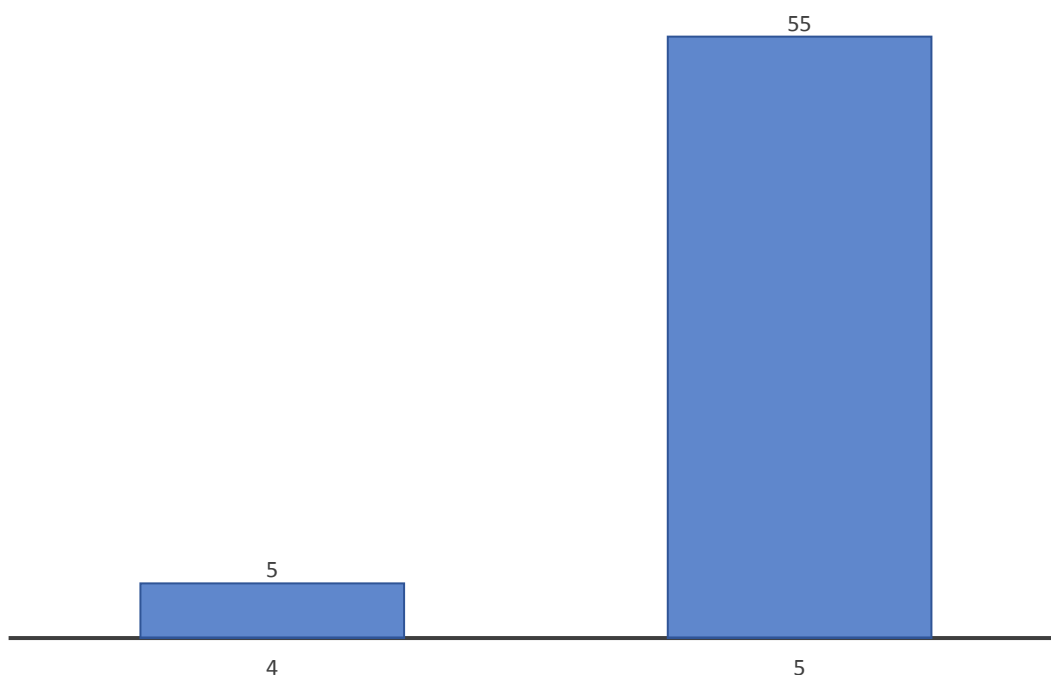
Nota: Elaboración propia.

De las 60 personas, 55 indicaron que es de alta importancia crear un centro de atención psicológica, con servicio integral en Pérez Zeledón, lo cual es un dato alentador para el proyecto, ya que en el cantón no se cuenta con un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica similar y las personas les parece que es necesario. La siguiente figura se visualiza de manera

absoluta el comportamiento del mercado con respecto a la necesidad de contar con un centro de atención psicológica en Pérez Zeledón. Considérese, menos de 2 es de poca importancia, de 2 a menos de 3,5 es considerada como una moderada importancia y más de 3,5 como de alta importancia.

Figura 18.

Grado de importancia que le dan las personas a la creación de un centro privado de atención psicológica en el cantón Pérez Zeledón, con servicio integral



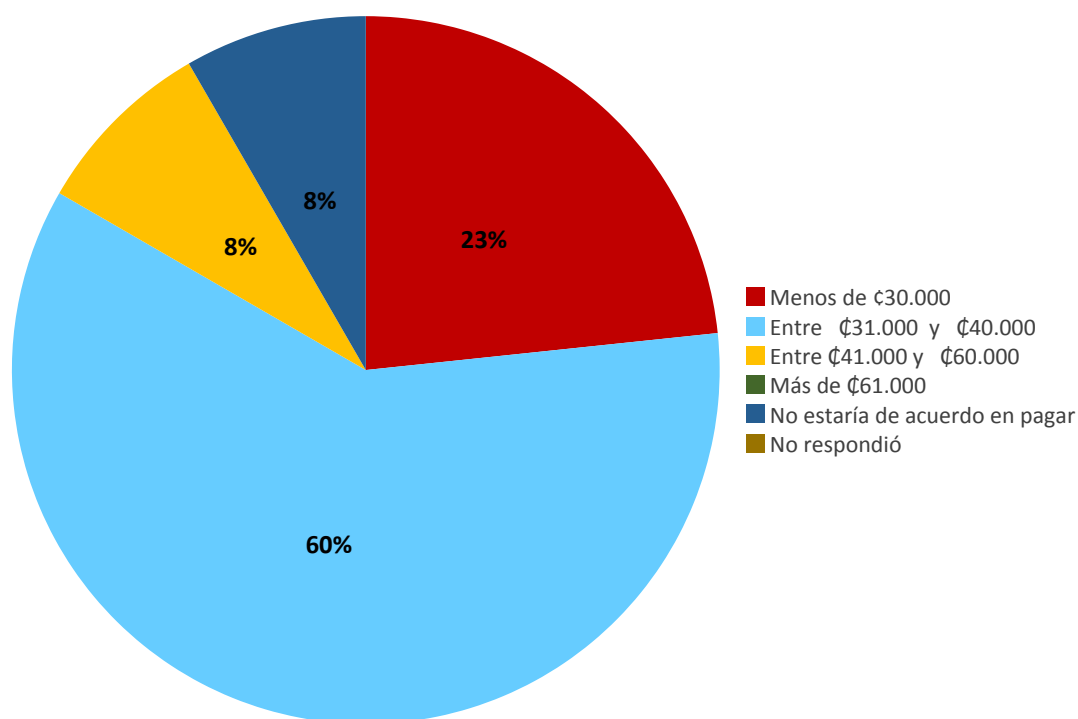
Nota: Elaboración propia.

Como referencia se toma en cuenta las 60 personas que actualmente presentan algún trastorno mental y que además utilizan algún método, el 60% de ellos manifestaron que su

disposición de paga es entre ¢31.000 y ¢40.000 y un 23% no están dispuestos a pagar más de ¢30.000. En la siguiente figura se muestra de manera detallada la opinión de los encuestados.

Figura 19.

Disposición de pago por sesión

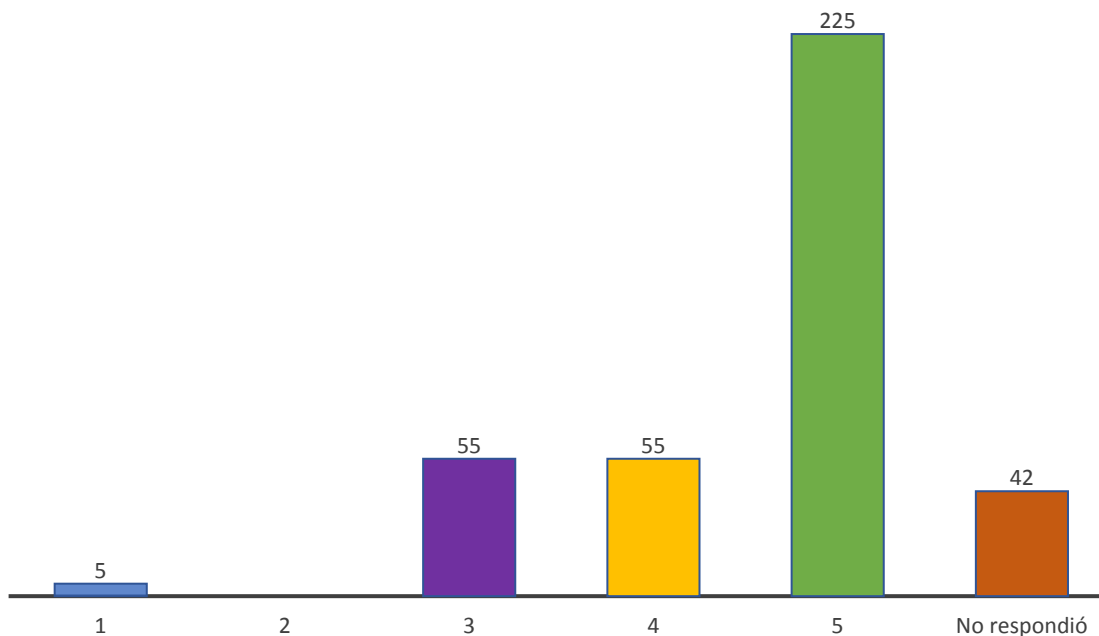


Nota: Elaboración propia.

De los 382 encuestados, el 225 están dispuestos a recibir atención psicológica en caso de tener un problema psicológico, sin embargo, es importante mencionar que solo 60 personas indicaron que actualmente requieren de atención y que utilizan algún método para mejorar la salud mental. En la siguiente figura se muestran los resultados de manera absoluta. Valorando las siguientes clasificaciones: menos de 2 es de poca disposición, de 2 a menos de 3,5 es considerada como una moderada disposición y más de 3,5 como de alta disposición.

Figura 20.

Disposición en recibir atención psicológica para contribuir con la salud mental, por parte de los habitantes de Pérez Zeledón

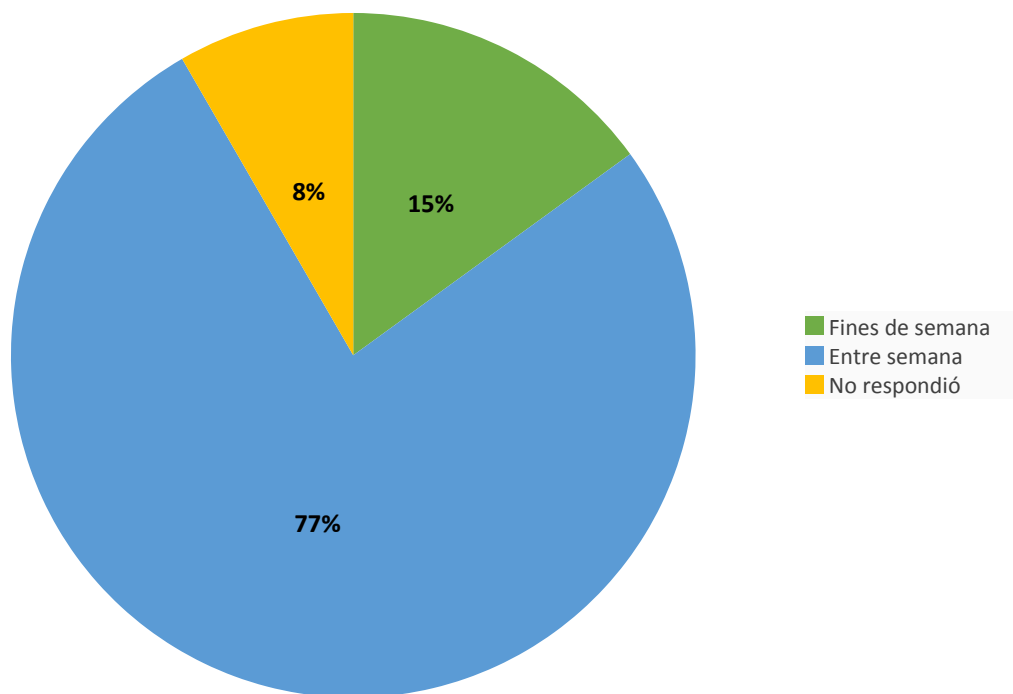


Nota: Elaboración propia.

En consideración de las 60 personas encuestadas, quienes indicaron que presentan algún problema de salud mental y además utilizan algún método para superar el trastorno, se tiene que el 77% prefieren los días entre semana y un 15% los fines de semana, por tanto, debe considerarse los días entre semana como los más demandados. En la siguiente figura se muestra de manera relativa el comportamiento de la demanda con respecto a los días de preferencia para recibir la atención.

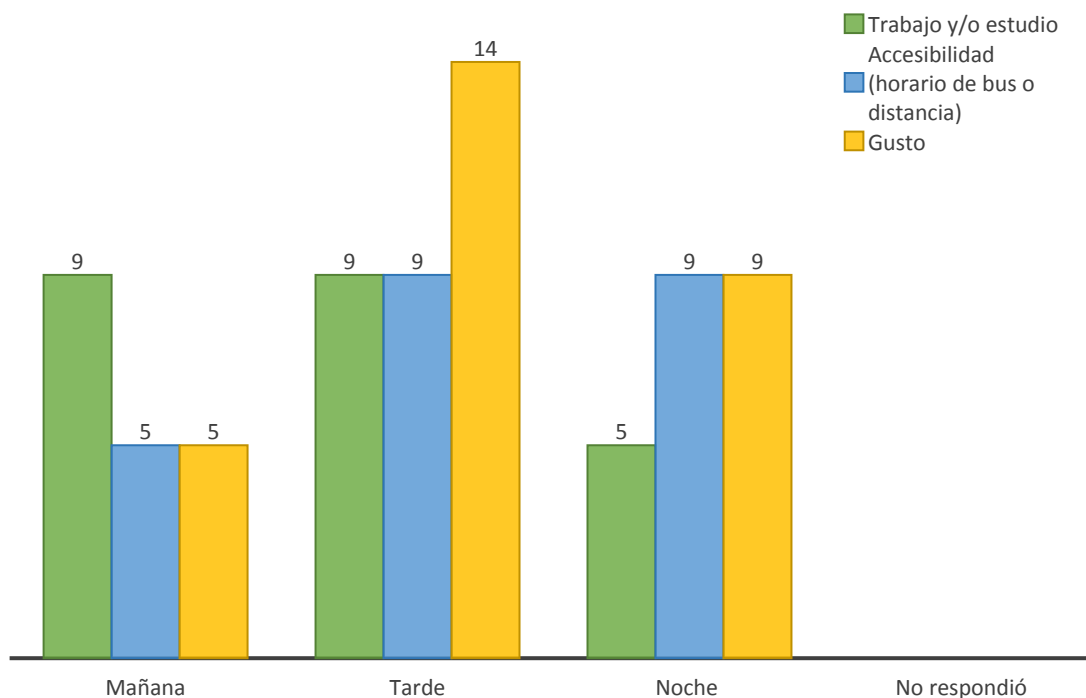
Figura 21.

Días de la semana más atractivos para las personas, recibir atención psicológica



Nota: Elaboración propia.

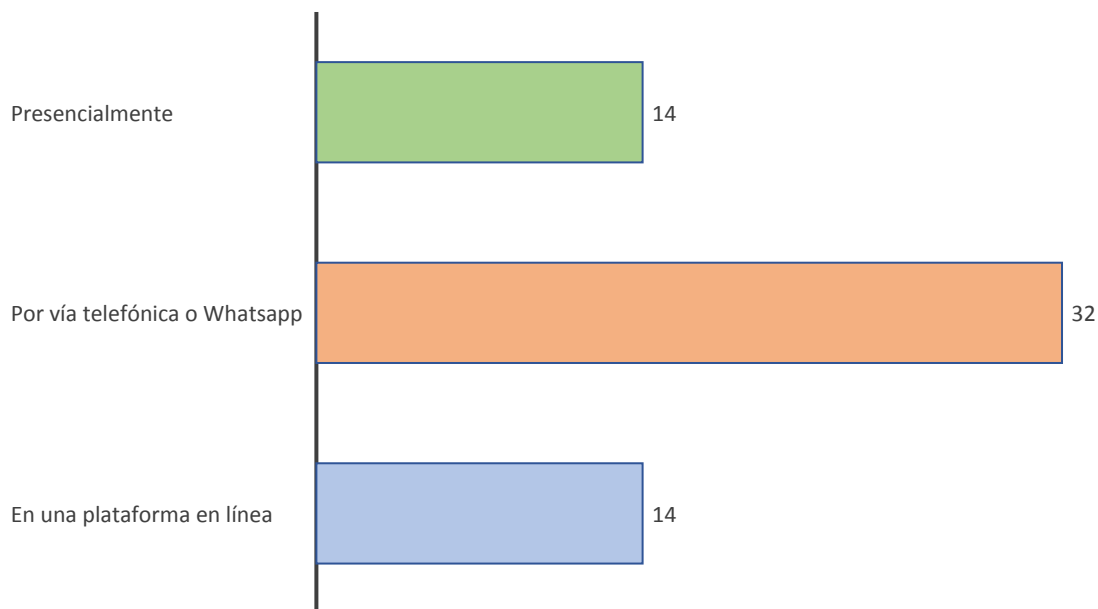
El horario de atención deseado por los usuarios es el vespertino, por tanto, el centro debe concentrar su atención en ese horario. En la siguiente figura se muestra de manera absoluta el comportamiento de los encuestados con respecto a los horarios de atención.

Figura 22.*Horarios de atención psicológica más demandados**Nota: Elaboración propia.*

La mayoría de las personas preferirían sacar cita por vía telefónica o WhatsApp, lo cual se considera importante para ofrecer este servicio, por otro lado, un grupo pequeño de personas se inclinó por reservar la cita en una plataforma en línea, lo cual, no es muy rentable y pocos consideran más cómodo hacerlo presencialmente. En consideración a lo elegido por los demandantes es importante que el centro cuente con la opción de que los usuarios puedan reservar las citas por vía telefónica o WhatsApp y presencialmente. En la siguiente figura se resume la información dicha anteriormente, los datos se encuentran en manera absoluta.

Figura 23.

Maneras más cómodas para los usuarios sacar una cita en atención psicológica

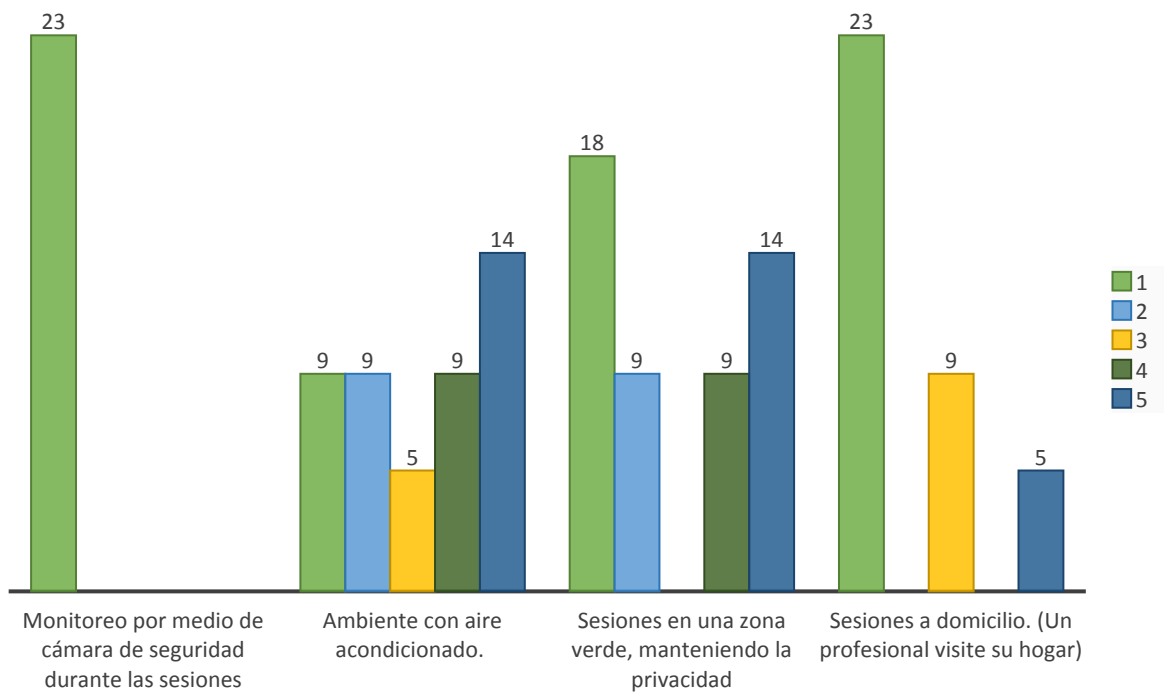


Nota: Elaboración propia.

De la población estudiada, es decir de los 60 seleccionados para la investigación se tiene que 14 se inclinaron por considerar alta importancia recibir la atención psicológica en un área verde privada, y además que los consultorios cuenten con equipamiento de aire acondicionado. Con esta información recibida se puede comprobar que las personas están conformes con el servicio recibido actualmente, por tanto, otros servicios adicionales no son necesarios. En la siguiente figura se muestra de manera absoluta el comportamiento de los sujetos en las alternativas brindadas. Valorando las siguientes clasificaciones: menos de 2 es de poca importancia, de 2 a menos de 3,5 es considerada como una moderada importancia y más de 3,5 como de alta importancia.

Figura 24.

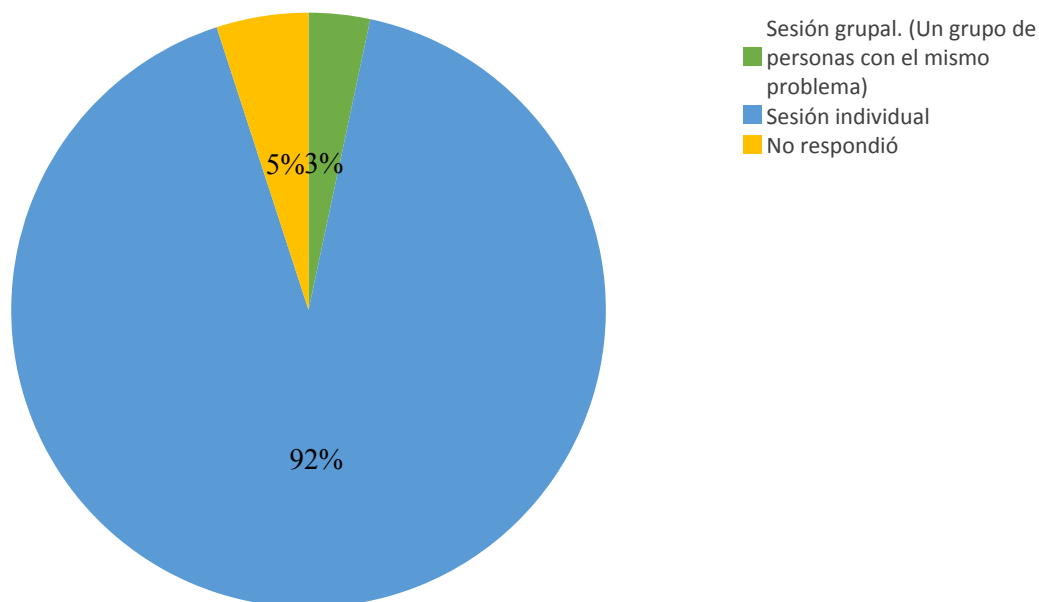
Servicios psicológicos adicionales que resultan gratificantes para las personas



Nota: Elaboración propia.

El 92% de las 26 personas que presentan un problema mental o emocional y que además utilizan un método para sanar su enfermedad mental, indicaron que prefieren recibir la atención de manera individual. Esto permite tener una mejor orientación en cuanto al diseño de la infraestructura, ya que se debe tomar en cuenta que la mayoría de los usuarios van a recibir la atención de manera individual, por tanto, la capacidad de atención psicológica es más reducida.

Figura 25.
Tipo de consulta psicológica preferida por las personas

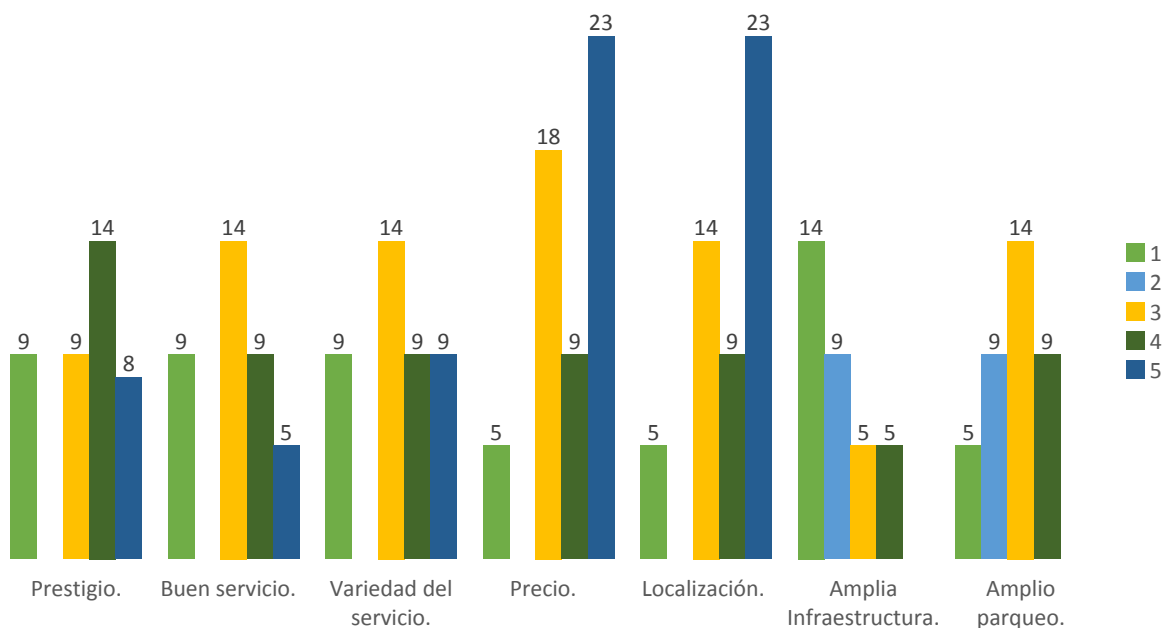


Nota: Elaboración propia.

Tomando en consideración a las 60 personas encuestadas y que se encuentran con problemas de salud mental y que además utilizan algún método para mejorar su situación se tiene que los aspectos influyentes a la hora de elegir un servicio se basan en el precio, localización y prestigio. La amplia infraestructura y amplio parqueo no tienen tanta influencia en las personas. Para efectos del proyecto se debe trabajar por ofrecer los aspectos más influyentes para las personas, ya que esto le permite ser más atractivo que la competencia. En la siguiente figura se puede observar con mayor detalle el comportamiento de la demanda ante las opciones propuestas. Para efectos de calificación se tiene que menos de 2 es de poca importancia, de 2 a menos de 3,5 es considerada como una moderada importancia y más de 3,5 es considerado como de alta importancia.

Figura 26.

Aspectos influyentes en las personas para elegir dónde recibir atención psicológica

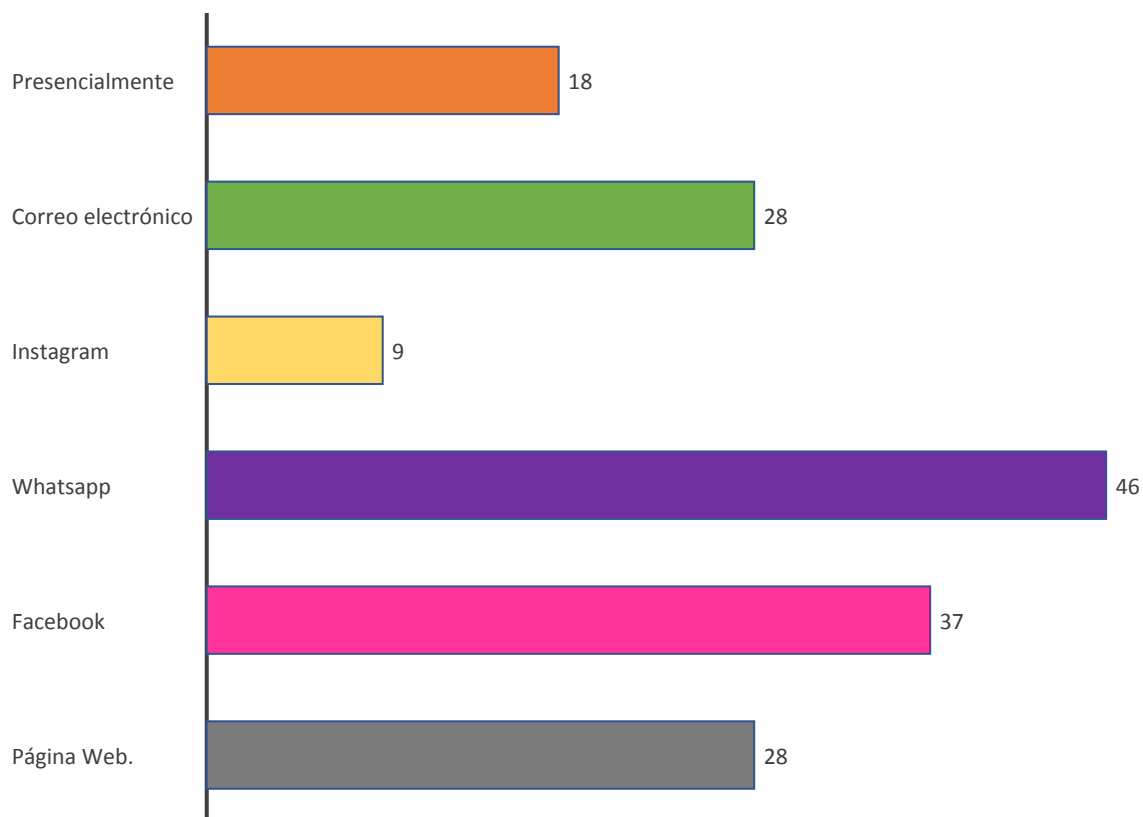


Nota: Elaboración propia.

Los medios de comunicación más utilizados entre las 60 personas encuestadas para este estudio de mercado son: WhatsApp, Facebook, página Web y correo electrónico, por tanto, es importante que la administración del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica se enfoque en propiciar una información pertinente y clara a la población sobre los servicios y características del centro, ya que estos son los medios que hoy en día son utilizados por las personas para obtener información. En el siguiente gráfico se puede visualizar de manera absoluta la información recolectada.

Figura 27.

Medio de información más utilizado por las personas

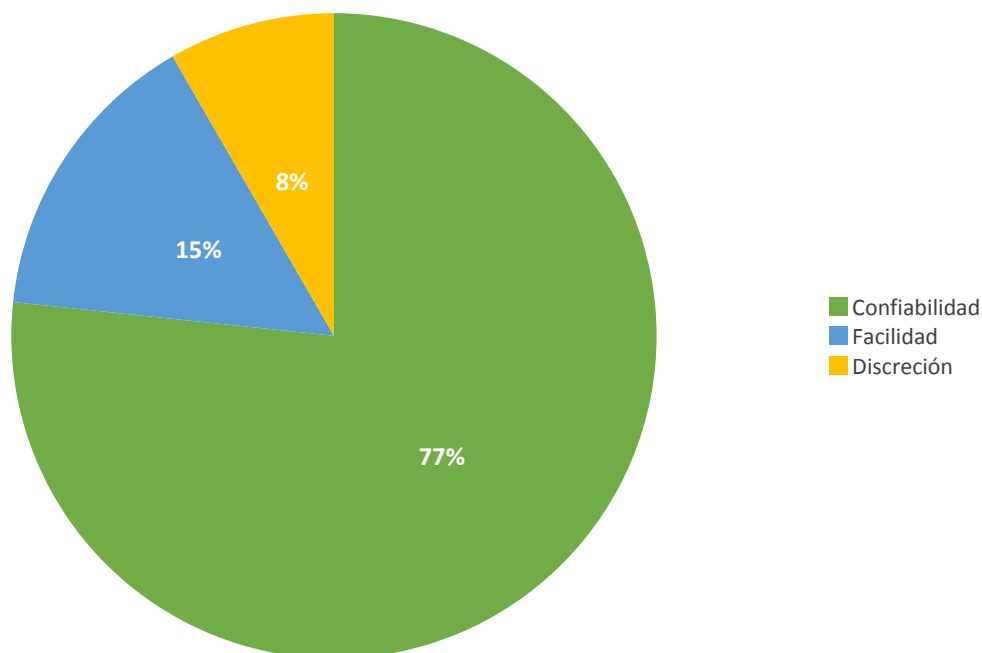


Nota: Elaboración propia.

El 77% de las 60 personas que presentan algún trastorno mental y que utilizan un método para sanar su enfermedad mental, manifestaron que eligieron el medio de comunicación, porque lo consideran confiable, por tanto, el WhatsApp, Facebook y la página web son caracterizados como medios más confiables para obtener información.

Figura 28.

Motivo por el cual utilizan el medio de comunicación utilizado



Nota: Elaboración propia.

Los medios de comunicación que preferirían los usuarios para recibir información sobre la apertura del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica son por medio de las redes sociales, estas son utilizadas normalmente para recibir información sobre algún producto o servicio. Con dicha información se puede confirmar que invertir en volantes o perifoneo, no resulta rentable, ya que no solo se gasta dinero, sino también que constituyen métodos en los que existe un marcado desinterés por parte de las personas.

Figura 29.

Medio de comunicación preferido para recibir información sobre la apertura del centro de atención psicológica

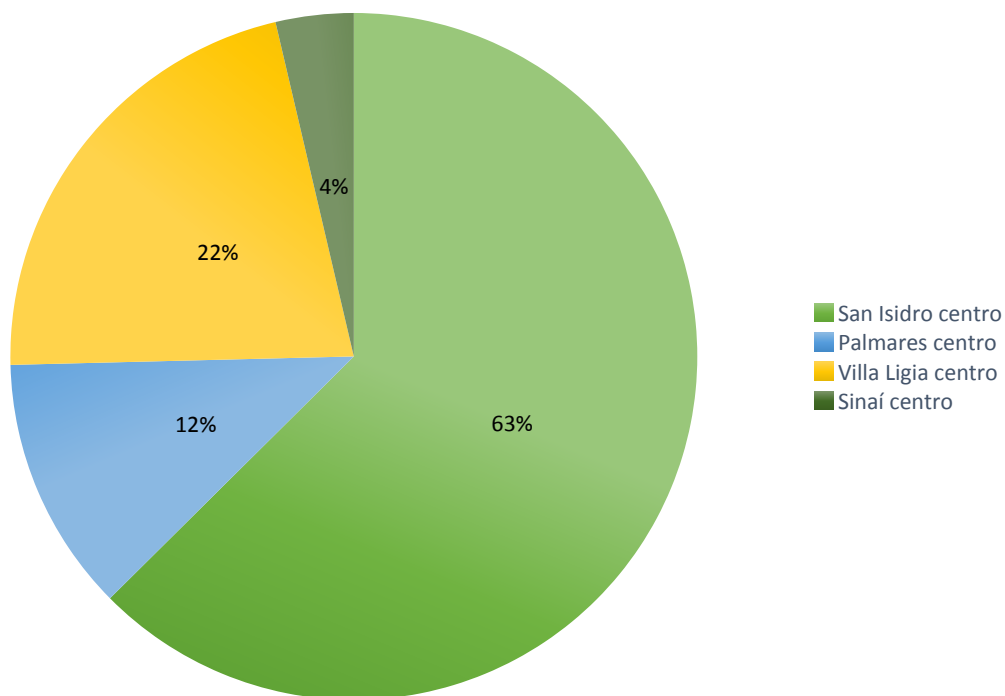


Nota: Elaboración propia.

Con base a la opinión de los 382 encuestados el 62% consideran que el mejor acceso para abrir un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, en el centro de San Isidro. La siguiente figura se puede apreciar de manera relativa el comportamiento de la demanda con respecto a la elección del lugar para construir el centro de atención psicológica.

Figura 30.

Localización de mejor acceso para abrir un centro de atención psicológica

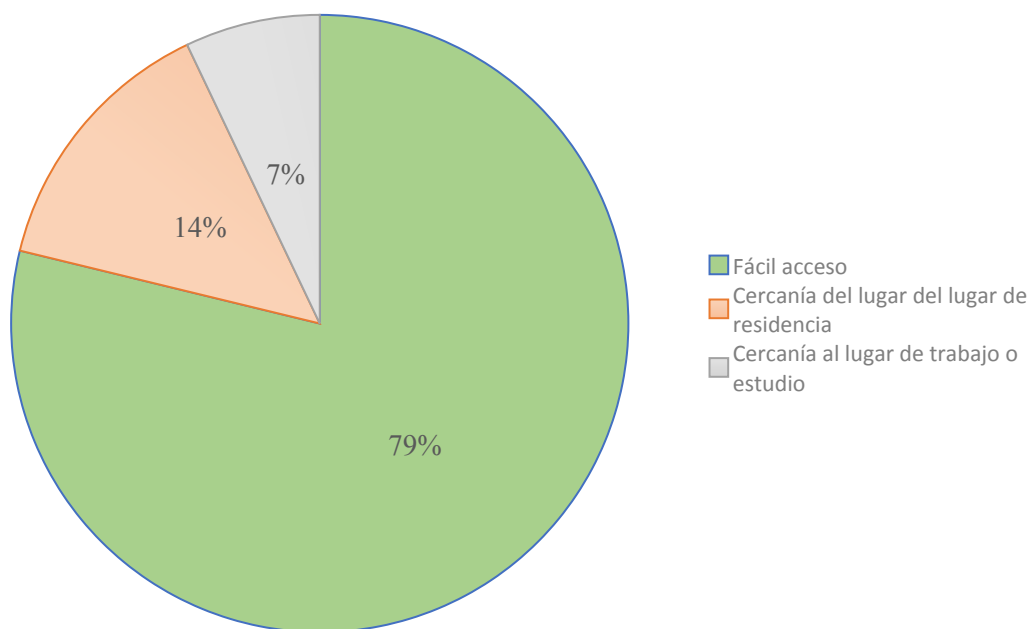


Nota: Elaboración propia.

Conforme a la opinión de las 382 personas encuestadas se tiene que el 79% dijeron que el motivo por el cual consideran conveniente un sector es por el fácil acceso. Lo cual demuestra que la mayoría consideran el centro de San Isidro de mejor acceso, es importante resaltar que la cercanía del lugar de residencia o de trabajo no tiene mucha influencia.

Figura 31.

Motivo por el cual se considera más conveniente ese sector



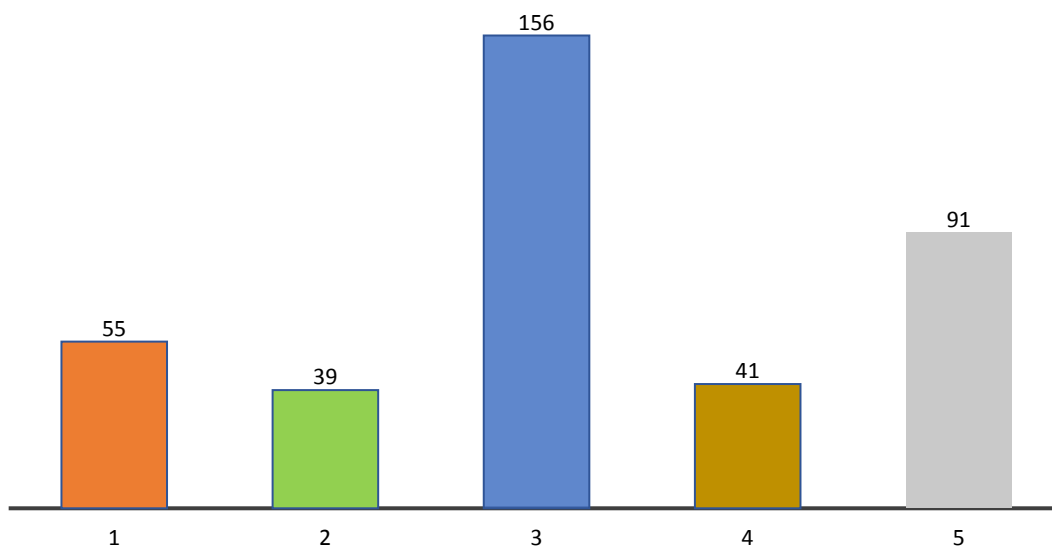
Nota: Elaboración propia.

Evaluated on a scale of 1 to 5, where 1 is considered no impact, 2 little impact, 3 moderate impact, 4 significant impact, 5 much impact. The people consider that the level of impact that they would have if the center is not located in the selected place has a great impact because the majority indicated so. This should be taken into account the opinion of the majority of the surveyed, because a location that is uncomfortable for people could be detrimental to the project. In the following figure, the rating given by

los sujetos de estudio al nivel de afectación que tendría en caso de no localizarse en lugar que eligieron, los datos están expresados absolutamente.

Figura 32.

Nivel de afectación para las personas si el centro de psicología no se ubica en el lugar seleccionado



Nota: Elaboración propia.

Estudio Técnico

Aspectos Técnicos de un Centro Integral en Salud Mental

Los centros integrales de salud mental son instituciones encargadas de velar por el bienestar mental de las personas, logrando cumplir con el objetivo de sanar personas desde el ámbito psicológico. Estos centros poseen una gran responsabilidad, ya que debe asistir diferentes tipos de problemas, tanto individuales como familiares, sin distinción de edad y sexo.

La función del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica en Pérez Zeledón es ofrecer atención inmediata o con cita previa. Las atenciones son para cuidados paliativos, es decir, para personas que están sufriendo alguna situación, la cual esté afectando su salud. La imagen de este centro debe proyectar un ambiente tranquilo, relajado y que transmita paz y seguridad, para lograr que los pacientes puedan sentirse en confianza, logrando a contribuir con una pronta recuperación.

Localización. La localización elegida para el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica es una casa ubicada, en barrio Santa Cecilia al frente de la Caja de Ande, la elección de este sitio se debe varios factores, uno de ellos la elección por parte de los encuestados, quienes en su mayoría prefieren el Distrito de San Isidro para construir el centro, debido a la facilidad de acceso. Otros motivos por el cual se elige este lugar son por la oportunidad de alquiler que brindan los propietarios, ya que para inicio de operación no se cuenta con el dinero para comprar la propiedad, además se considera que es importante conocer bien el lugar, antes de adquirirlo, ya que se desconoce si existe algún factor negativo que afecte al centro, de ser así tener la oportunidad de trasladarse para otro lugar sin tener que perder dinero.

Esta propiedad ya ha estado en funcionamiento, por tanto, dispone de servicios públicos como agua, luz, teléfono e internet; en la actualidad están desconectados, lo cual solo se requiere de la reconexión para continuar utilizando los servicios. El sector es una área residencial y muy céntrica, por tanto, cuenta con servicios de recolección de basura, mantenimiento de calles y aceras por parte de la Municipalidad de Pérez Zeledón y parqueo público con boleta de estacionamiento. Las coordenadas son 9°22'06" N 83°42'02" W. En la siguiente figura se puede visualizar la localización de la propiedad.

Figura 33.

Localización Centro de Atención Psicológica



Nota: Google Earth (2023).

La infraestructura recomendada para este proyecto se ajusta a las características necesarias para el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, ya que posee un terreno de aproximadamente 1.236 mts², es una vivienda la cual posee una infraestructura de 256 mts², lo cual podría dividirse para establecer los consultorios, el área de recepción y los departamentos del centro, además cuenta con una amplia área libre, la cual puede ser utilizada para brindar atención psicológica a las personas, cuenta con amplia recepción, baños adaptados de acuerdo a la ley 7600, así como otros implementos establecidos por esta ley como rampas, ventanas ajustadas a altura de una silla de ruedas, así como los tomacorrientes y otros implementos. En la siguiente figura se puede visualizar las medidas de la infraestructura.

Figura 34.

Infraestructura Centro de Atención Psicológica



Nota: Google Earth (2023).

Distribución de la Planta. Está constituido por los requerimientos físicos del Centro Integral de Salud Mental indispensables para la operación de este. Además, se detallan los precios y características de cada uno.

Equipos y Recursos. Para la presente investigación se recabó información sobre los equipos y recursos correspondientes para la puesta en marcha del Centro de Atención Psicológica, para ello se tomó como referencia algunos establecimientos los cuales van a funcionar como proveedores. A continuación, se muestra en las tablas, los equipos y recursos, cantidad, precio y proveedores.

Mobiliario y Equipo. El mobiliario y equipo está diseñado para sustentar las necesidades de operación del Centro de Atención Psicológica, para este estudio se ha

contemplado los equipos de los consultorios donde los clientes van a utilizar los servicios y los departamentos que trabajarán para el correcto funcionamiento.

A continuación, se muestra los artículos por departamento.

El área de recepción mide aproximadamente 7 mts cuadrados, está diseñada para que una persona encargada brinde información y reciba a los pacientes. A continuación, se muestra el Mobiliario y equipo de Recepción.

Tabla 13.

Mobiliario y equipo de oficina del área de Recepción

Departamento	Mueble	Precio	Cantidad
	Juego de sala de espera	239.764	4
	Dispensador de agua	155.600	1
	Aire acondicionado	859.899	1
	Alfombra	71.500	1
	Organizador de oficina	13.990	1
	Teléfono	32.900	1
Subtotal			

Nota: Elaboración propia.

En cuanto a los consultorios en su mayoría se requiere el mismo mobiliario y equipo a excepción del consultorio de psicopedagogía, el cual requiere de un mobiliario adaptado al aprendizaje, este cuenta con equipos infantiles, diseñado para niños, además de otros implementos para adolescentes. El área aproximada para cada consultorio es de 18 mts². En la siguiente tabla se puede apreciar los datos del inmobiliario requeridos para los consultorios.

Tabla 14.*Mobiliario y equipo de oficina de los consultorios*

Departamento	Mueble	Precio	Cantidad
	Escritorio	169.500	4
	Sillón cama	236.900	4
	Silla Oficina	75.000	4
	Silla	71.500	4
	Silla	21.600	4
	Computadora	309.000	4
	Impresora	104.000	4
	Teléfono	32.900	4
	Planta	12.890	4
	Pizarra	10.990	4
	Pizarra de corcho	38.990	4
	Gabinete pequeño	77.600	4
	Gabinete Grande	193.990	4
	Archivero	203.899	4
	Subtotal	6 235 036	

Nota: Elaboración propia.

Como se ha mencionado anteriormente el consultorio de psicopedagogía, adicional a los equipos mencionados anteriormente, requiere de otros complementos, el espacio del área es de

21 mts² esto con la finalidad de incluir estos otros equipos sin perjudicar el espacio, a continuación, se detalla el mobiliario adicional.

Tabla 15.

Mobiliario y equipo de oficina Psicopedagogía

Mueble	Precio	Cantidad
Pizarra infantil	67.990	1
Mercado stop y go	124.990	1
Juegos de mesa	19.890	1
Alfombra rompecabezas	6.950	1
Arena Mágica	4.390	10
Total	263 720	

Nota: Elaboración propia.

Suministros de oficina. Los consultorios y el área de recepción requieren una serie de productos los cuales son indispensables para ofrecer los servicios de psicología. Las hojas, los papeles, marcadores, lapiceros, lápices, borradores, tintas y demás se estiman de acuerdo con la cantidad de personas que visiten el centro de atención psicológica. En la siguiente tabla se muestra los recursos y materiales requeridos.

Tabla 16.*Suministros de oficina de consultorios y recepción*

Suministros de Oficina	Producto	Precio	Cantidad
	Hoja bond tamaño carta (1 resma 500 hojas)	3.590	2
	Lapicero (paquete 100)	340	3
	Lápiz (paquete 100)	2.390	3
	Borrador pizarra blanca	990	12
	Borrador de lápiz (2 unid)	1.690	12
	Hojas pequeñas adhesivas (paquete 100)	1.990	12
	Tinta para impresora (todos los colores impresora EPSON multifuncional l3250)	27.360	12
	Almohadilla para mouse	6.590	12
	Marcadores (Azul, rojo, negro y verde)	1.240	12
	Grapadora (10 unidades)	5.490	1
	Grapas (paquete de 100 cajas)	1.290	1
	Clips (caja de 100 unidades)	2.290	1
	Tijeras oficina (12 unidades)	1.090	1
	Humedecedor de dedos (12 unidades)	1.790	1
	Folder (100 unidades)	7.290	5
	Regla	440	10
	Cinta adhesiva	4.990	12
	Lápices de colores	9.790	4

Goma	2.190	10
Corrector	2.090	12
Libro para colorear	3.990	20
Sello	4.990	1
Tinta para sello	1.690	12
Subtotal		

Nota: Elaboración propia.

Los implementos de baño sanitario son de suma importancia para cualquier entidad o negocio, ya que son recursos obligatorios que deben estar a la disposición, tanto del personal como de los clientes. En la siguiente tabla se presentan los equipos de baño. Es importante mencionar que no es necesario adquirir los equipos contemplados en este proyecto, sin embargo, se consideraron para brindar comodidad y aseo.

Tabla 17.

Equipos para Baño

Departament o	Mueble	Precio	Cantida d
Baño			
	Dispensador de jabón	9.130	2
	Dispensador de papel Higiénico	8.790	4
	Dispensador toalla de manos.	32.800	2
Subtotal			

Nota: Elaboración propia.

Los implementos de limpieza son contemplados en este proyecto, ya que ayudan a agilizar las labores de limpieza y mantener limpia las instalaciones. Un negocio debe permanecer limpio, con olor agradable para que las personas se sientan en un ambiente de placer, por lo que invertir en equipos de limpieza es una buena opción. En la siguiente tabla se muestra los equipos recomendados.

Tabla 18.

Equipo de Limpieza

Departamento	Mueble	Precio	Cantidad
Limpieza			
	Aspiradora	94.900	1
	Cepillo eléctrico	388.437	1

Nota: Elaboración propia.

En la siguiente tabla se muestra los insumos de limpieza, los cuales se utilizan en conjunto con los equipos de limpieza, la estimación de las cantidades es mensual.

Tabla 19.*Insumos de limpieza*

Insumos de Limpieza	Producto	Precio	Cantidad
	Desinfectante	3.978	12
	Pastilla para Inodoro	2.916	12
	Paños de limpieza	2.739	12
	Detergente	7.075	12
	Cloro	4.243	12
	Aromatizante	2.650	12
	Jabón de manos	6.150	12

Nota: Elaboración propia.

Los implementos de seguridad son indispensables en las empresas, ya que la integridad física de las personas son lo más importante. En la siguiente tabla se muestra los equipos básicos.

Tabla 20.*Implementos de seguridad*

Departamento	Mueble	Precio	Cantidad
	Extintor	7.995	2
	Botiquín primeros auxilios + férula rígida para extremidades + set de suministros	129.600	1
Subtotal			

Nota: Elaboración propia.

Servicios Públicos. Las instalaciones las cuales van a ser utilizadas por el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica ya han sido utilizadas, por tanto, cuenta con los servicios básicos, sin embargo, debe solicitarse la reinstalación de los servicios, ya que desde hace varios meses ésta dejó de funcionar.

Tabla 21.

Servicios Públicos Centro de Atención Psicológica

Servicio	Reinstalación	Mensual
Agua	2.880	38.048
Electricidad	-	100.000
Total		138.048

Nota: Elaboración propia.

El AYA, mide el consumo de agua por metros cúbicos más el costo fijo, este último mencionado quiere decir que, aunque no se consuma agua debe cancelar el monto

correspondiente; por ente para efectos de este proyecto se contempla la tarifa fija, la cual es de ₡32.068 y la tarifa por consumo, la cual se estima 18 m³ por mes, por tanto, el precio sería de ₡7.162; el total a pagar ronda los 39.230 colones. En la siguiente tabla se muestra el tarifario del AYA, así como los cálculos respectivos.

Tabla 22.

Tarifario AYA

Bloque de Consumo	Tarif a
1 a 10	373
11 a 30	429
31 a 60	536
Más de 60	536

Nota: Elaboración propia, a partir de ARESEP (s.f.)

Para calcular el consumo de agua se multiplicó cada bloque por el precio de metro cúbico, por ejemplo, para efectos de este proyecto se estima que el consumo es de 18 m³ el cálculo correspondiente es multiplicar 10 por 373 y 8 por 429, si existe un consumo mayor y entra en el tercer bloque se debe multiplicar la cantidad de m³ sobrantes por 536.

El ICE tiene un costo fijo de 40 kWh, esto quiere decir que el consumo puede ser de 0 hasta 40 kWh y el usuario deberá cancelar el mismo monto, de acuerdo con ARESEP (s.f.) el consumo monómico tiene un costo de ₡121 por kWh, por tanto, serían más de ₡100.000 mensuales, ya que son varios aires acondicionados. El Centro de Atención Integral de Psicología Clínica deberá ser evaluado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)

durante 6 meses, si esta muestra una facturación menor a 3000 kWh, es considerado monómico, es decir cargo por electricidad y no por potencia. Desde el análisis previo se puede decir que el centro se encuentra en ese rubro, debido a que no se requiere de equipos de alta potencia.

Aproximadamente el 80% de los negocios prestadores de servicio de Pérez Zeledón, consume menos de 400 kWh mensuales y el consumo medio residencial ronda los 250 kWh mensuales, por tanto, el consumo promedio para una entidad como la del presente proyecto puede rondar entre 60.000 y 90.000 colones.

Los departamentos administrativos requieren de mobiliario y equipo ajustado a las necesidades de cada departamentalización, en la siguiente tabla se presenta los mobiliarios y equipos correspondientes.

Estudio Legal

El Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, es de carácter lucrativo, por tanto, debe cumplir con los siguientes requisitos para operar de manera legal en Costa Rica.

Inscripción Ante La CCSS

El Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, será una organización, la cual debe contar con personal fijo y con un horario establecido, por tanto, deberá inscribirse de manera obligatoria como patrono ante la Caja Costarricense de Seguro Social, y pagar las cargas sociales estipuladas por esta institución.

El trámite de inscripción como patrono es:

- ❖ Documento de identificación del representante legal vigente y en buen estado: Cédula de identidad, si es nacional, DIMEX, Pasaporte o Cédula de residencia si es persona extranjera.
- ❖ Escritura de Constitución de la sociedad. (Documento físico será solicitado a los usuarios en caso de no poder ser obtenido por medio del convenio RN-CCSS).
- ❖ Certificación de Personería Jurídica emitida por el Registro Nacional (Documento físico será solicitado a los usuarios en caso de no poder ser obtenido por medio del convenio RN-CCSS).
- ❖ Fotocopia de documento de identificación de cada persona trabajadora vigente y en buen estado: Cédula de identidad, si es nacional, DIMEX, Pasaporte o Cédula de residencia si es persona extranjera.

Nota: Trámite puede realizarse con firma digital.

Una vez realizado el trámite de inscripción, los inspectores de la CCSS procederán a realizar una visita al lugar de trabajo para verificar los datos aportados por el patrono.

Cuando la CCSS aprueba la solicitud el patrono deberá cancelar la primera planilla en las oficinas, para los siguientes pagos se pueden realizar en otros lugares establecidos e incluso en la página Web.

El porcentaje que deberá aportar el patrono a la CCSS corresponden al 26.67% aplicable al salario de cada colaborador como lo representa la siguiente tabla y el aporte que debe hacer cada trabajador es de 10.67% (CCSS, 2023).

Póliza de Riesgos de Trabajo (INS)

Para las organizaciones públicas y privadas, es de manera obligatoria suscribirse ante el Instituto Nacional de Seguros para adquirir la póliza de riesgos del trabajo, en beneficio de cada trabajador, esto es para cubrir las atenciones médicas e incapacidades ocurridas accidentes imprevistos en horario laboral. Según (Código de Trabajo de la ley N° 6727, 1982) indica lo siguiente

Los riesgos del trabajo serán asegurados, exclusivamente, por el Instituto Nacional de Seguros, a cargo del patrono, y a favor de sus trabajadores. Se autoriza el Instituto Nacional de Seguros a emitir recibos pólizas, para acreditar la existencia de este seguro.

Para adquirir la póliza se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ❖ Nombre del patrono o asegurado, persona física o jurídica.
- ❖ Copia de la cédula física o certificación de personería jurídica.
- ❖ Dirección para notificaciones o correspondencia, dirección exacta del lugar de residencia del patrono o apoderado de la empresa, u oficinas, dirección por señas, indicando el número telefónico, fax, apartado postal y correo electrónico.
- ❖ Dirección exacta donde se efectúan los trabajos.
- ❖ Clase de trabajos a realizar en forma temporal o permanente.
- ❖ Actividad económica de la empresa, indicando la actividad principal a la que se dedica.

- ❖ Nombre, número de cédula, ocupación, salario de cada una de las personas contratadas o estimación de las personas por contratar.
- ❖ Nombre y firma del patrono o representante autorizado. En caso de personas jurídicas, se debe indicar la relación existente entre el firmante y la empresa (Propietario, Gerente o Representante Legal).

Permiso Sanitario

De acuerdo con el Ministerio de Salud Costa Rica (2022) “Todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar con la autorización o permiso sanitario de funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad”.

Los requisitos que se deben cumplir son:

- ❖ Presentar el formulario único del Ministerio de Salud.
- ❖ Presentar la Personería Jurídica de la Asociación, Cooperativa u organización encargada del proyecto.
- ❖ Depósito de \$50 en el Banco Nacional por concepto de registro sanitario.

Según el Ministerio de Salud de acuerdo con las actividades a realizar el Centro de Atención Psicológica, caracterizada como grupo B, por ente el monto a pagar es de \$50, además estos indicaron que este trámite se tiene que hacer anualmente.

Patente Municipal

Tener la patente comercial que otorga la municipalidad local es indispensable para el proyecto, se debe tener claro que la municipalidad cobra a razón de ¢2 por cada ¢1000 sobre las ventas brutas en la declaración de renta ante el Tributación Directa, y se debe presentar cada año antes del 09 de enero, los requisitos a cumplir para la solicitud de la patente son:

- ❖ El formulario de la solicitud de la patente comercial.
- ❖ Copia de la cédula del representante legal.
- ❖ Personería jurídica con un mes máximo de vigencia.
- ❖ Copia del permiso sanitario de funcionamiento vigente.
- ❖ Timbres fiscales por ¢100 (cien colones) y timbres de Parques Nacionales por ¢100 (cien colones).
- ❖ Copia de la póliza de riesgos del trabajo.
- ❖ Certificado que indique estar al día con la C.C.S.S.
- ❖ Los impuestos municipales.
- ❖ fotografía del local.
- ❖ copia de la inscripción ante Tributación Directa.

Requisitos para uso de suelo:

- ❖ 2 copias del plano catastrado sin reducir y sin pegas

- ❖ Timbre Archivos por ¢5,00
- ❖ Timbre Fiscal por ¢20,00
- ❖ Cancelar el monto de ¢6000,00 por emisión del certificado, rige a partir del 15 de enero del 2024
- ❖ Propietario al día con obligaciones municipales

Inscripción Ante La Administración Tributaria

El Ministerio de Hacienda es la institución encomendada por el Gobierno para recabar los impuestos del valor agregado y los impuestos de la renta, por tanto, las organizaciones privadas deben inscribirse en esta institución para funcionar correctamente. Según (Ley 7092, 1988) “Se establece un impuesto sobre las utilidades de las personas físicas, jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, domiciliados en el país, que desarrollen actividades lucrativas de fuente costarricense”. Periodo fiscal ordinario del impuesto inicia el 1 de enero y excluye el 31 de diciembre (12 meses).

En la siguiente tabla se muestran los datos de las tarifas tributarias que se deben realizar cada período de acuerdo con los ingresos mensuales durante el año.

Tabla 23.*Tarifas del impuesto sobre las utilidades para personas jurídicas*

Periodo 2023	Tarifa (se aplica sobre renta neta total)
Ingresos brutos hasta ₡5.761.000.	5%
Sobre el exceso de ₡5.761.000y hasta ₡8.643.000.	10%
Sobre el exceso de ₡8.643.000 y hasta ₡11.524.000.	15%
Sobre el exceso de ₡11.524.000.	20%
Renta bruta superior a ₡122.145.000.	30%

Nota: Elaboración propia, a partir de Ministerio de Hacienda, 2023.

Los requisitos para inscribirse en el Ministerio de Hacienda son los siguientes:

- ❖ Ingresar a la página www.hacienda.go.cr y crear una cuenta de usuario.
- ❖ Inscribirse como contribuyente.

Reconexión y Cambio de Nombre del Titular Acueductos y Alcantarillados (AYA)

El Terreno donde se encontraba la antigua Casa de la Juventud contaba con agua potable, por tanto, actualmente cuenta con el medidor más no cuenta con el servicio, ya que

este se encuentra desconectado para volver a obtener esa conexión se debe cumplir con los siguientes Requisitos:

- ❖ Completar el formulario de solicitud respectivo.
- ❖ Presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente del propietario, poseedor o representante legal, según corresponda.
- ❖ Las facturaciones del servicio que recaigan sobre el inmueble respecto al cual se realiza la gestión deberán encontrarse al día con AyA.
- ❖ En caso de poseedores de terrenos sin inscribir, el solicitante deberá de suscribir ante el plataformista, la declaración jurada cuyo formulario será suplido por AyA, la cual será firmada por el solicitante y dos testigos con una descripción de la naturaleza del inmueble, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.
- ❖ Igualmente podrá aportar alguna resolución judicial que le otorgue esa condición, o bien alguna escritura ante Notario Público en el que demuestre el traspaso o adquisición del derecho de posesión del inmueble.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y deberá realizar una nueva solicitud. Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un

plazo de 20 días hábiles para el cambio de nombre (Instituto Costarricense de Acueducto y Alcantarillado (AYA), 2023).

Instalación de Medidor de Electricidad en el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)

En el caso del servicio eléctrico, la situación se repite al igual que con el AYA, por tanto, se debe hacer una solicitud para reestablecer la conexión.

- ❖ Presentar original de la cédula de identidad, cédula de residencia o pasaporte del representante legal.
- ❖ Presentar certificación original o digital emitida por el registro nacional, de personería jurídica (no más de un mes de emitida). En caso de ser digital, el cliente puede mostrar el documento impreso por el sistema de certificaciones y consultas del Registro Nacional, el cual tiene una vigencia de 15 días naturales.
- ❖ Entregar poder especial del representante legal, en caso de ser requerido.
- ❖ Presentar copia del contrato de arrendamiento y autorización por escrito de parte del dueño del inmueble. En caso de no existir contrato de arrendamiento, se requiere una declaración jurada, que demuestre ser el usuario del servicio. Para este tipo de caso, se requiere obligatoriamente, la autorización del propietario del inmueble.

Nota: En caso de que tramite un tercero, deberá presentar autorización del interesado, autenticada, sobre el trámite a realizar.

Estudio Administrativo

En este apartado se encuentra la parte administrativa del proyecto, por tanto, se analizan temas sobre los salarios, perfiles, método de comercialización y normas y reglamentos básicos que se deben cumplir en la organización para tener buen éxito en la inserción al mercado.

Estructura Organizacional

Este apartado está conformado por los requisitos, responsabilidades, funciones, habilidades y destrezas de cada puesto diseñado para el centro de atención psicológica, esto permite orientar al encargado de contratación de personal, sobre el candidato idóneo para cada puesto. Esta información es relevante no solo para la elección de colaboradores, sino también para evaluar el cumplimiento del mismo por parte de los empleados.

Puesto: Administrador.

Requisitos para el puesto:

- ❖ Licenciado en Administración financiera.
- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.
- ❖ Hoja de delincuencia limpia.
- ❖ Hablar tres idiomas (español, inglés y portugués).
- ❖ Conocimiento básico de office.
- ❖ Excel avanzado.

Responsabilidades y Funciones:

- ❖ Proteger los activos del centro de atención psicológica.
- ❖ Planificación financiera del centro de atención psicológica.

- ❖ Implementar mejoras en los procesos del área administrativa y financiera administrativa.
- ❖ Administrar los recursos necesarios para el funcionamiento del centro de atención psicológica.
- ❖ Velar por el cumplimiento de las normas de control interno, tanto a nivel administrativo como financiero.
- ❖ Fijar los precios de los servicios.
- ❖ Maximizar los recursos financieros del centro.
- ❖ Hacer estudios de factibilidad de nuevos proyectos.
- ❖ Coordinar actividades y procedimientos relacionados con las funciones del personal a cargo.
- ❖ Establecer estrategias de negocio en beneficio de la organización.
- ❖ Aplicar el análisis FODA.
- ❖ Aplicar el análisis DAFO.
- ❖ Hacer alianzas estratégicas en beneficio del centro.

Habilidades y destrezas

- ❖ Ser dinámico.
- ❖ Ser responsable.
- ❖ Tener facilidad de palabras.
- ❖ Poseer liderazgo.
- ❖ Tener capacidad para trabajar en equipo.

Puesto: Recepcionista.

Requisitos del puesto:

- ❖ Técnico medio en la recepción.
- ❖ Hoja de delincuencia limpia.
- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.
- ❖ Manejo del paquete office.

Funciones:

- ❖ Brindar información sobre los servicios que se ofrecen y los precios de cada uno.
- ❖ Atender el teléfono.
- ❖ Atender a los clientes.
- ❖ Servir café o té a los clientes.
- ❖ Orientar a los clientes en las instalaciones.
- ❖ Recibir órdenes de las jefaturas y psicólogos.
- ❖ Hacer llamadas de emergencia.
- ❖ Tomar datos de los clientes.
- ❖ Guardar y ordenar los expedientes digitales de cada cliente.
- ❖ Asesorar sobre la elección del psicólogo.

Habilidades y destrezas

- ❖ Ser dinámico.

- ❖ Ser activo.
- ❖ Tener buena presentación personal.
- ❖ Ser respetuoso.
- ❖ Ser educado.
- ❖ Tener principios morales.

Puesto: Psicólogo Clínico.

Requisitos del puesto:

- ❖ Licenciatura en psicología clínica.
- ❖ Hoja de delincuencia limpia.
- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.
- ❖ Manejo del paquete office.

Funciones

- ❖ Hacer evaluaciones psicológicas.
- ❖ Diagnosticar trastornos existentes o potenciales.
- ❖ Desarrollar planes de tratamiento efectivos a los problemas mentales.
- ❖ Supervisar el progreso del cliente a través de consultas periódicas y chequeos regulares.
- ❖ Atender pacientes con problemas de depresión, estrés, ansiedad, control de las emociones, problemas de pareja y familiar.
- ❖ Extender dictámenes médicos.

- ❖ Hacer reuniones grupales de evaluación.

- ❖ Brindar charlas grupales.

Habilidades y destrezas:

- ❖ Tener capacidad de enfrentar situaciones estresantes y llenas de dolor.

- ❖ Excelente comunicación verbal.

- ❖ Capacidad para trabajar en equipo.

- ❖ Ser empático.

- ❖ Ser responsable.

- ❖ Ser honesto.

Puesto: Psicopedagogo

Requisitos del puesto:

- ❖ Licenciatura en psicopedagogía.

- ❖ Hoja de delincuencia limpia.

- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.

- ❖ Manejo del paquete office.

Funciones:

- ❖ Atender estudiantes con problemas de aprendizaje, motricidad y relaciones sociales.

- ❖ Seguimiento a los problemas.

- ❖ Asesorar a las familias de los estudiantes afectados.

- ❖ Asesoramiento a los docentes de los estudiantes afectados.
- ❖ Analizar el entorno de estudio.
- ❖ Desarrollo de materiales de apoyo para los pacientes.
- ❖ Orientar a los estudiantes a elegir una carrera.
- ❖ Atender pacientes entre los 6 hasta los 25 años.

Habilidades y destrezas

- ❖ Tener capacidad de enfrentar situaciones estresantes y llenas de dolor.
- ❖ Excelente comunicación verbal.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo.
- ❖ Ser empático.
- ❖ Ser responsable.
- ❖ Ser honesto.

Puesto: Psicólogo laboral

- ❖ Licenciado en psicología del trabajo.
- ❖ Hoja de delincuencia limpia.
- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.
- ❖ Manejo del paquete office.

Funciones:

- ❖ Atender pacientes con problemas en el área de trabajo.

- ❖ Identificar el problema.
- ❖ Proponer soluciones.
- ❖ Dar seguimiento periódico al problema.
- ❖ Extender incapacidades.
- ❖ Hacer reuniones grupales.
- ❖ Brindar charlas sobre los problemas de salud mental en el trabajo a empresas e instituciones.

Habilidades y destrezas

- ❖ Tener capacidad de enfrentar situaciones estresantes y llenas de dolor.
- ❖ Excelente comunicación verbal.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo.
- ❖ Ser empático.
- ❖ Ser responsable.
- ❖ Ser honesto.

Puesto: Psicoterapeuta.

Requisitos del puesto:

- ❖ Doctorado en psicología.
- ❖ Hoja de delincuencia limpia.
- ❖ Mínimo 2 años de experiencia en el puesto afín.
- ❖ Manejo del paquete office.

Funciones

- ❖ Atender fenómenos psicopatológicos.
- ❖ Diagnosticar trastornos.
- ❖ Desarrollar planes de tratamiento efectivos a los problemas mentales.
- ❖ Recetar medicamentos.
- ❖ Supervisar el progreso del cliente a través de consultas periódicas y chequeos regulares.
- ❖ Atender pacientes con problemas esquizofrenia, confusión, depresión severa,
- ❖ Extender dictámenes médicos.

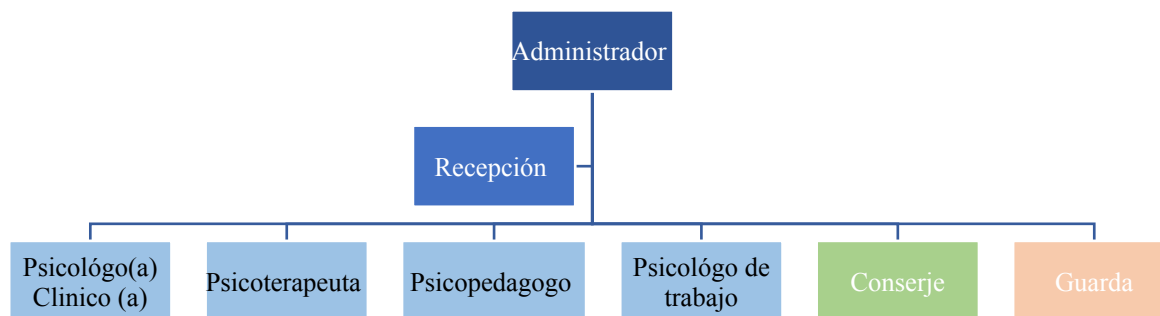
Habilidades y destrezas

- ❖ Tener capacidad de enfrentar situaciones estresantes y llenas de dolor.
- ❖ Excelente comunicación verbal.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo.
- ❖ Ser empático.
- ❖ Ser responsable.
- ❖ Ser honesto.

En el siguiente organigrama se puede visualizar de manera más clara la estructura organizacional del Centro de Atención Psicológica.

Figura 35.

Centro de Atención Psicológica



Nota: Elaboración propia.

Salarios

Los salarios de los trabajadores del centro de atención psicológica se establecen de acuerdo con la lista del MTS. En la siguiente tabla se muestra los puestos, salarios y deducciones.

Tabla 24.

Estimación de salarios del Centro de Atención Psicológica

Puesto	Hrs Ord.	Salarios	Cargas sociales	Salario +cargas
Salario Recepcionista	48	¢381.433	¢210.399	¢591.832
Salario Guarda de Seguridad	48	¢381.433	¢210.399	¢591.832
Salario Conserje	48	¢352.165	¢194.254	¢546.419
Psicólogo Clínico	48	¢752.220	¢414.925	¢1.167.145
Psicopedagogo	35	¢752.220	¢414.925	¢1.167.145
Psicología laboral	48	¢752.220	¢414.925	¢1.167.145
Psicoterapeuta		¢752.220	¢414.925	¢1.167.145
Salario Administrativo	48	¢752.220	¢414.925	¢1.167.145
Total Salarios		¢4.876.131	¢2.689.674	¢7.565.805

Nota: Elaboración propia.

Entes Externos

Se considera que el contador, auditor e ingeniero en sistemas es mejor contratar los servicios profesionales, debido a que no es necesario tener una persona fija diariamente; esto implicaría mucho gasto sin necesidad.

Tabla 25.*Presupuesto entes externos*

Ente externo	Precio mensual
Contador	€25.000
Auditor	€65.000
Ingeniero en sistemas	€50.000

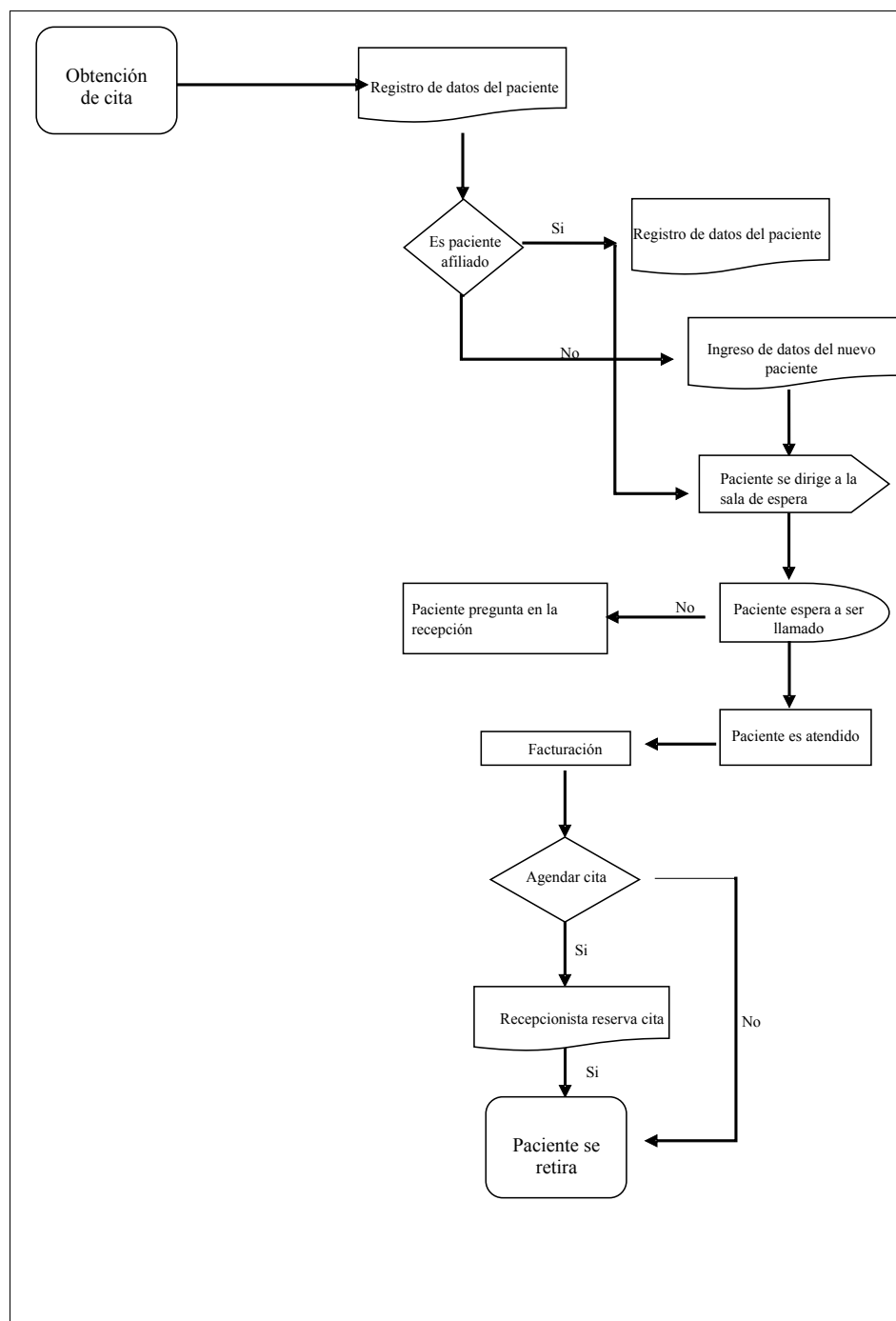
Nota: Elaboración propia.

Proceso de Servicio

El proceso de servicio del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica de Pérez Zeledón es básico, por tanto, no existen muchos pasos desde la obtención de una cita hasta la salida del centro, a continuación, se muestra el flujo de proceso de servicios.

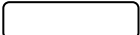
Figura 36.


Diagrama de Flujo

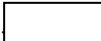



Nota: Elaboración propia.


A continuación, se presenta la descripción del proceso del servicio de atención psicológica:

❖ El símbolo de inicio y fin está representado por un rectángulo con esquinas redondeadas, ya que su significado es finalización de alguna actividad. 

❖ El símbolo de decisión es representado por un rombo, ya que su significado es que tiene dos alternativas y debe escoger una de ellas. 

❖ Las actividades continuas en general están representadas por un rectángulo 

❖ El símbolo de transporte se identifica por ser un Pentágono, ya que significa traslado de materiales, mobiliario y equipo o personal en ral.

❖ La espera es representada por un semi círculo ovalado. 

Normas y Reglamentos Institucionales

- ❖ Cumplir con el horario.
- ❖ Atender a los clientes de manera respetuosa.
- ❖ No abusar de los horarios de descanso.
- ❖ Ser respetuoso con las personas que le rodee.
- ❖ No se permite acciones de hostigamiento sexual ni actos discriminatorios.
- ❖ Tratar los equipos con el máximo cuidado.
- ❖ Trabajar en equipo cuando sea necesario.
- ❖ Fomentar los valores, Amor, paciencia, tolerancia, paz, respeto e igualdad.
- ❖ Portar el uniforme mientras labora.
- ❖ No fumar dentro del establecimiento.

❖ Personas con algún tipo de discapacidad requiera de un animal de asistencia, puede ingresar al edificio de lo contrario queda prohibido el ingreso de animales.

Estudio Financiero

El presente apartado presenta los resultados obtenidos del análisis financiero, aplicado a este proyecto, en la evaluación realizada se contempló los flujos proyectados, en tres escenarios probable, optimista y pesimista, durante un periodo de diez años, con la finalidad de tener un panorama amplio del crecimiento del negocio, además de permitir una mejor distribución de las cargas financieras; estos fueron evaluados con los indicadores Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR); los cuales permiten conocer la sensibilidad del proyecto en varias circunstancias que podría enfrentar el proyecto.

Ingresos

Los ingresos del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica serán provenientes de las consultas de psicología clínica y psicología para el trabajo, tanto a nivel grupal como individual, las consultas individuales tendrán un costo de 30.000 colones con una duración de 1 hora, con una participación del 59%, mientras que las grupales son de 40.000 colones, se estima un tiempo de atención de 2 horas y con una participación del 2%. Psicopedagogía, consulta individual con un valor de ₡20.000, con una participación del 10%, consulta grupal con un costo de ₡35.000, presenta una participación del 1%. Psicoterapia, la consulta individual tiene un valor de ₡40.000, este representa una participación del 19% del proyecto. Para la determinación de los ingresos se estudió a la población habitante en los distritos San Isidro y Daniel Flores, personas con problemas mentales y que estuvieran recibiendo atención psicológica y que consideran importante una nueva clínica de psicología. De acuerdo con los

datos obtenidos solo el 1,30% estaba dispuesto a utilizar los servicios de la nueva clínica. Sin embargo, para el análisis financiero se considera captar un 3% del mercado el cual hoy en día están satisfechos con el servicio recibido en alguna clínica.

El crecimiento de la empresa anualmente es de un 1%, estos datos se basan en el incremento poblacional de San Isidro y Daniel Flores, indicado por el INEC; se toma como referencia dicho porcentaje debido a la escasez de información sobre los casos clínicos de salud mental. Según lo indicado por (M. Segura, comunicación personal, 12 de abril de 2024), esta información no se maneja específicamente, por lo general cada psicólogo lleva su propio registro.

Aporte Capital

El Centro de Atención Integral de Psicología Clínica debe aportar un monto de 7.500.000 de colones para dar inicio con el proyecto, esto corresponde al 50% de la inversión inicial, esto con la finalidad de equilibrar las cargas financieras.

Costos del Proyecto

Son los costos que conlleva la operación del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, estos se dividen en costos operativos, administrativos, comercialización y financieros, los primeros tres grupos encuentran de manera detallada en el estudio técnico.

Inversión Inicial

Considera los egresos principales para la puesta en marcha del negocio, para efectos del presente proyecto es necesario que 50% de la inversión total inicial sean financiados por una entidad financiera de carácter crediticio, para cubrir parte del mobiliario y equipo, equipos de seguridad, capital de trabajo e imprevistos iniciales, estos dos últimos mencionados, son utilizados en casos especiales y de urgencia.

El capital de trabajo

Para el presente proyecto se consideran los costos operativos, administrativos y de comercialización de un mes de trabajo, para dar inicio con la operación del negocio. En el caso de los permisos de operación deben contemplarse en este apartado, ya que deben cubrirse antes de operar. A continuación, se muestra la tabla con los requerimientos de puesta en marcha del primer mes, así como los montos.

Tabla 26.

Capital de Trabajo

Insumos	Total
Recepcionista	¢346.456
Salario Guarda de Seguridad	¢346.456
Salario Conserje	¢319.871
Psicólogo Clínico	¢683.241
Psicopedagogo	¢752.220
Psicología laboral	¢752.220
Psicoterapeuta	¢752.220
Insumos de Oficina	¢797.580
Servicios públicos	¢138.048
Gastos de promoción	¢93.833
Alquiler	¢825.000
Trámites municipales	¢58.479
Permiso Salubridad	¢15.000
Total	¢5.880.625

Nota: Elaboración propia.

Costos Operativos

El Centro de Atención Integral de Psicología Clínica requiere de costos operativos muy básicos, ya que su función es brindar servicios de atención psicológica, por tanto, solo encontrarán los salarios y la depreciación de los mobiliarios y equipos de los consultorios. Esta información puede visualizarse de manera detallada en el estudio técnico.

Costos Administrativos

Los costos administrativos son parte de la operación, pero no se contemplan dentro de los costos operativos, ya que no están directamente ligados con los costos para brindar el servicio. En este rubro se encuentran el salario administrativo, contratación de servicios externos, servicios públicos, suministros de oficina, depreciación del equipo, trámites municipales y permiso de salubridad.

Costos Comercialización

Estos son utilizados para promocionar el negocio y así lograr un posicionamiento adecuado de la marca, esta inversión se registra como un gasto, ya que no se refleja en los costos de operación, estos son cubiertos con la misma ganancia. Para el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica se contempla invertir en página web, dominio, página en Facebook, gastos de promoción (anuncios, volantes etc.), lo cual ayudará a posicionarse en el mercado de manera concreta.

Gastos Financieros

En este rubro se encuentra el pago de intereses y amortización de la deuda adquirida para el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, de acuerdo con el estudio realizado se requiere del 50% de la inversión inicial, es decir ¢15.000.000, con una tasa de interés del 10% a un plazo de dos años. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de los gastos financieros durante un periodo de dos años.

Tabla 27.*Amortización*

Mes	Mensualidad	Amortización	Intereses	Saldo
1	¢ 692 174	¢ 567 174	¢ 125 000	¢ 14 432 826
2	¢ 692 174	¢ 571 900	¢ 120 274	¢ 13 860 926
3	¢ 692 174	¢ 576 666	¢ 115 508	¢ 13 284 260
4	¢ 692 174	¢ 581 472	¢ 110 702	¢ 12 702 788
5	¢ 692 174	¢ 586 317	¢ 105 857	¢ 12 116 471
6	¢ 692 174	¢ 591 203	¢ 100 971	¢ 11 525 267
7	¢ 692 174	¢ 596 130	¢ 96 044	¢ 10 929 137
8	¢ 692 174	¢ 601 098	¢ 91 076	¢ 10 328 039
9	¢ 692 174	¢ 606 107	¢ 86 067	¢ 9 721 933
10	¢ 692 174	¢ 611 158	¢ 81 016	¢ 9 110 775
11	¢ 692 174	¢ 616 251	¢ 75 923	¢ 8 494 524
12	¢ 692 174	¢ 621 386	¢ 70 788	¢ 7 873 138
13	¢ 692 174	¢ 626 564	¢ 65 609	¢ 7 246 573
14	¢ 692 174	¢ 631 786	¢ 60 388	¢ 6 614 788
15	¢ 692 174	¢ 637 051	¢ 55 123	¢ 5 977 737
16	¢ 692 174	¢ 642 359	¢ 49 814	¢ 5 335 378
17	¢ 692 174	¢ 647 712	¢ 44 461	¢ 4 687 665
18	¢ 692 174	¢ 653 110	¢ 39 064	¢ 4 034 555
19	¢ 692 174	¢ 658 553	¢ 33 621	¢ 3 376 002
20	¢ 692 174	¢ 664 041	¢ 28 133	¢ 2 711 962
21	¢ 692 174	¢ 669 574	¢ 22 600	¢ 2 042 388
22	¢ 692 174	¢ 675 154	¢ 17 020	¢ 1 367 234
23	¢ 692 174	¢ 680 780	¢ 11 394	¢ 686 453
24	¢ 692 174	¢ 686 453	¢ 5 720	(¢ 0)

Nota: Elaboración propia.

Flujo de Efectivo Proyectado

Se realiza el Flujo de Efectivo Proyecto del Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, el cual por medio de los resultados obtenidos se demuestra que el proyecto es rentable y sostenible en el tiempo, ya que los ingresos son suficientemente sustentables para cubrir los gastos; además acorde con a las características del proyecto, el periodo de recuperación se encuentra en el primer semestre del primer año.

Cabe rescatar que, para el análisis de materiales de oficina, se ha considerado realizar la compra semestralmente, con la finalidad de adquirir rebajas en los precios por compra masiva, además del aprovechamiento del tiempo.

En la primera tabla se puede visualizar el Flujo de Efectivo Proyecto mensualmente.

Tabla 28*Flujo de Efectivo Proyectado Mensualmente*

		MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
INGRESOS								
	Préstamo recibido	₡ 15.000.000						
	Aporte de Capital	₡ 7.500.000						
Psicología Clínica	Individual		₡ 2.509.616	₡ 3.654.002	₡ 3.162.117	₡ 2.517.531	₡ 3.785.054	₡ 5.455.688
	Grupal		₡ 113.429	₡ 165.153	₡ 142.921	₡ 113.787	₡ 171.076	₡ 246.585
Psicopedagogía	Individual		₡ 283.572	₡ 412.882	₡ 357.301	₡ 284.467	₡ 427.690	₡ 616.462
	Grupal		₡ 49.625	₡ 72.254	₡ 62.528	₡ 49.782	₡ 74.846	₡ 107.881
Psicología del Trabajo	Individual		₡ 255.215	₡ 371.593	₡ 321.571	₡ 256.020	₡ 384.921	₡ 554.816
	Grupal		₡ 170.143	₡ 247.729	₡ 214.381	₡ 170.680	₡ 256.614	₡ 369.877
Psicoterapia	Individual		₡ 1.077.575	₡ 1.568.950	₡ 1.357.745	₡ 1.080.974	₡ 1.625.221	₡ 2.342.555
	Grupal		₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
TOTAL INGRESOS		₡ 22.500.000	₡ 4.459.177	₡ 6.492.562	₡ 5.618.563	₡ 4.473.241	₡ 6.725.420	₡ 9.693.864
EGRESOS								
	Servicios Profesionales		₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000
	Pago de Planilla		₡ 1.950.453	₡ 2.730.634	₡ 2.457.570	₡ 2.211.813	₡ 2.941.712	₡ 4.876.131
	Cargas Sociales		₡ 1.075.870	₡ 1.506.217	₡ 1.355.596	₡ 1.220.036	₡ 1.622.648	₡ 2.689.674
	Mobiliario y Equipo	₡ 9.331.055						
	Permisos de funcionamiento	₡ 34.725						
	Materiales y Equipo de Oficina	₡ 797.580						
	Materiales de Aseo	₡ 357.012						
	Servicios Públicos Agua Luz Etc		₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970
	Alquileres		₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000
	Pago de publicidad y Promoción		₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000
	Imprevistos		₡ 133.775	₡ 194.777	₡ 168.557	₡ 134.197	₡ 201.763	₡ 290.816
TOTAL EGRESOS		₡ 10.520.372	₡ 4.293.067	₡ 5.564.598	₡ 5.114.693	₡ 4.699.017	₡ 5.899.092	₡ 8.989.591
Flujo de caja económico		₡ 11.979.628	₡ 166.110	₡ 927.964	₡ 503.871	-₡ 225.776	₡ 826.328	₡ 704.272
	Pago de préstamos	₡ -	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174
Caja Inicial		₡ -	₡ 11.979.628	₡ 11.453.564	₡ 11.689.354	₡ 11.501.051	₡ 10.583.101	₡ 10.717.256
Flujo de caja financiero		₡ 11.979.628	₡ 11.453.564	₡ 11.689.354	₡ 11.501.051	₡ 10.583.101	₡ 10.717.256	₡ 10.729.354

		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
INGRESOS								
	Préstamo recibido							₺ 15.000.000
	Aporte de Capital							₺ 7.500.000
Psicología Clínica	Individual	₺ 6.274.041	₺ 6.274.041	₺ 6.901.445	₺ 10.038.466	₺ 11.293.274	₺ 13.050.006	₺ 74.915.281
	Grupal	₺ 283.572	₺ 283.572	₺ 311.930	₺ 453.716	₺ 510.430	₺ 589.831	₺ 3.386.001
Psicopedagogía	Individual	₺ 708.931	₺ 708.931	₺ 779.824	₺ 1.134.290	₺ 1.276.076	₺ 1.474.577	₺ 8.465.004
	Grupal	₺ 124.063	₺ 124.063	₺ 136.469	₺ 198.501	₺ 223.313	₺ 258.051	₺ 1.481.376
Psicología del Trabajo	Individual	₺ 638.038	₺ 638.038	₺ 701.842	₺ 1.020.861	₺ 1.148.469	₺ 1.327.119	₺ 7.618.503
	Grupal	₺ 425.359	₺ 425.359	₺ 467.895	₺ 680.574	₺ 765.646	₺ 884.746	₺ 5.079.002
Psicoterapia	Individual	₺ 2.693.939	₺ 2.693.939	₺ 2.963.332	₺ 4.310.302	₺ 4.849.089	₺ 5.603.392	₺ 32.167.013
	Grupal	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -
TOTAL INGRESOS		₺ 11.147.943	₺ 11.147.943	₺ 12.262.738	₺ 17.836.709	₺ 20.066.298	₺ 23.187.722	₺ 155.612.181
EGRESOS								
	Servicios Profesionales	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 1.680.000
	Pago de Planilla	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 46.425.100
	Cargas Sociales	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 25.608.085
	Mobiliario y Equipo							
	Permisos de funcionamiento							
	Materiales y Equipo de Oficina	₺ 797.580					₺ 797.580	₺ 1.595.160
	Materiales de Aseo	₺ 357.012					₺ 357.012	₺ 1.071.036
	Servicios Públicos Agua Luz Etc	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 1.835.640
	Alquileres	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 9.900.000
	Pago de publicidad y Promoción	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 180.000
	Imprevistos	₺ 334.438	₺ 334.438	₺ 367.882	₺ 535.101	₺ 601.989	₺ 695.632	₺ 3.993.365
TOTAL EGRESOS		₺ 10.187.806	₺ 9.033.214	₺ 9.066.658	₺ 9.233.877	₺ 9.300.764	₺ 10.548.999	₺ 92.288.387
Flujo de caja económico		₺ 960.138	₺ 2.114.730	₺ 3.196.080	₺ 8.602.832	₺ 10.765.533	₺ 12.638.723	₺ 63.323.793
	Pago de préstamos	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 8.306.087
Caja Inicial		₺ 10.729.354	₺ 10.997.318	₺ 12.419.873	₺ 14.923.779	₺ 22.834.438	₺ 32.907.798	₺ 44.854.347
Flujo de caja financiero		₺ 10.997.318	₺ 12.419.873	₺ 14.923.779	₺ 22.834.438	₺ 32.907.798	₺ 44.854.347	₺ 99.872.053

Nota: Elaboración propia.

4.5.5.

Indicadores Financieros

Este proyecto se evalúo con los indicadores financieros VAN y TIR, el primero determina el valor futuro del proyecto en el presente y el segundo se compara la tasa de mercado con el valor del proyecto si este es mayor al primero debe considerarse como un proyecto rentable, el cual puede llevarse a cabo, de lo contrario se rechaza la propuesta.

El VAN del proyecto en el primer año es de ¢85.508.620, lo cual son datos relativamente atractivos, donde se recomienda la aceptación de este; se puede considerar que, si a corto plazo se tienen estos resultados, donde solo se está tomando en cuenta el 4% como posibles clientes de los afectados que reciben atención, en varios años cuando el Centro Integral de Atención Psicológica haya generado posicionamiento en el mercado, el valor será aún más alto. Por otro lado, la TIR es de 52%, comparándose con la tasa de mercado del 10%, se argumenta que el proyecto puede llevarse a cabo.

Análisis de Sensibilización

En este análisis se consideran dos escenarios uno optimista, donde se estudia las posibles causas positivas que le puede suceder al proyecto y un escenario pesimista donde se visualiza los posibles riesgos que podría enfrentar el proyecto y analizar si aun así fuese capaz de soportar cualquier impacto.

En este proyecto el escenario optimista se analizó partiendo de que la población habitante en los distritos San Isidro y Daniel Flores que presentan problemas mentales

utilizarían el servicio de psicología como un método para sanar este tipo de padecimiento clínico, esta población corresponde al 5% de los encuestados.

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento del escenario optimista en el primer año, los datos se muestran anualmente.

Tabla 29.

Escenario Optimista

Tasa de corte	10%
TIR	75%
VAN	¢202 569 448

Nota: Elaboración propia.

Con estos datos se logró obtener una TIR de 75%, sobrepasando la tasa de mercado del 10%, en el caso del VAN el resultado es de ¢202.569. 448, indicando un valor suficientemente alto, por lo que se refleja datos muy alentadores.

Para el escenario pesimista se proyecta una captación del 3% del mercado estudiado, logrando obtener resultados positivos a pesar de considerarse un porcentaje menor al esperado. En la siguiente tabla se muestra los datos del escenario pesimista, expresado anualmente.

Tabla 30.*Escenario Pesimista.*

Tasa de corte	10%
TIR	41%
VAN	₡ 45 900 361

Nota: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la imagen del escenario pesimista la TIR es de 41% y el VAN de ₡45 900 361, donde ambos resultados demuestran que el proyecto es rentable a pesar de que los resultados esperados no se den como tal.

El punto de equilibrio de ventas, donde el proyecto no genera ni pérdidas ni ganancias es cuando se abarque solo el 2.5% de la población estudiada, el VAN sería de ₡5 936 605 y la TIR de 19%.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se determina que el proyecto estudiado, es factible, rentable y sostenible en el tiempo, acorde con el estudio realizado al cantón de Pérez Zeledón, específicamente a los distritos San Isidro y Daniel Flores el 24% de 382 personas, quienes fueron encuestadas dijeron presentar problemas de salud mental, lo cual son datos lamentables para la población, sin embargo, para el proyecto son alentadores, ya que indica que existe mercado para este negocio.

A pesar de los datos brindados por las noticias y otros medios informativos sobre el incremento de casos por problemas de salud mental, no se cuentan con datos estadísticos por región, lo cual dificultó para el cálculo de crecimiento en las ventas, para ello se consideró el aumento poblacional, el cual es de 1% anual.

El género sigue siendo una tendencia en los temas de salud mental, en esta investigación se logró comprobar que de las 117 el 99% fueron mujeres que reconocieron presentar algún problema mental en sus hogares, además de tratarlo, por otro lado, solo el 1% de los hombres lo reconocieron, lo cual es un dato preocupante, ya que de acuerdo con los datos suministrados por el INEC el 84% de los suicidios registrados en el 2021 fueron hombres.

El cantón cuenta con una cantidad significativa de consultorios de psicología en diferentes campos, si esto se asocia con la poca población que utiliza servicios de atención psicológica, puede considerarse como una sobre oferta, donde hay poco aprovechamiento del mercado.

El objetivo de este proyecto fue hacer un estudio de prefactibilidad para la apertura de un Centro de Atención Psicológica, en el cantón de Pérez Zeledón., donde se ofreciera atención

en varios campos de psicología, pero de acuerdo con la información recopilada en las encuestas, se determinó que la mayoría de las personas requieren de los servicios de psicología clínica, por tanto, en el análisis se consideró el salario del psicólogo clínico como tiempo completo y para los demás profesionales como medio tiempo.

A pesar de la pobreza que enfrentan muchos hogares, se contempló que el 68% de los encuestados están dispuestos a pagar entre ₡30 000 y ₡40 000, donde el precio no es una amenaza para el proyecto.

La ubicación sugerida es en el distrito de San Isidro, ya que es una ubicación centralizada de mejor acceso para la población, sin embargo, se considera que tenga una propiedad con áreas verdes que le permita a los clientes sentirse en un ambiente armonioso y de mucha tranquilidad.

Los canales de comercialización elegidos por la población es recibir el servicio de manera presencial, con opción de agendar sus citas por medio de vía WhatsApp o servicio en línea. Para la promoción de la apertura de la clínica de psicología puede utilizarse los medios de redes sociales, debido a que en la actualidad es la opción más asertiva de llegar a los consumidores.

Los proveedores de maquinaria, equipo e insumos, en su mayoría son de San José, ofrecen unidades adaptadas para el equipamiento de consultorios, además al comprar montos altos se puede adquirir un descuento, se desconoce cuánto rebajo podría ser, ya que en las facturas proforma no lo indican.

Desde el ámbito legal, la apertura de una clínica de psicología, no presenta dificultad, simplemente debe sujetarse a los requerimientos legales establecidos para actividades comerciales como lo son trámite de patentes, permiso uso de suelo, permiso de salubridad, inscripción ante el Ministerio de Hacienda, inscripción en la CCSS, entre otras generalidades basadas en la actividad.

En base a los datos recopilados en el estudio de mercado y con los resultados obtenidos del estudio financiero el proyecto de abrir un Centro de Atención Integral de Psicología Clínica en Pérez Zeledón es rentable, debido a que las ventas son capaces de soportar los gastos.

Recomendaciones

Establecer campañas de Salud Mental en el cantón donde involucre, tanto a hombres como a mujeres para darle importancia a este tema, a fin de construir una cultura que entienda la importancia de integrar tanto la salud física como mental y se entienda el cuerpo humano como un todo armónico, favoreciendo también la tolerancia y la convivencia pacífica tanto al interior de la familia como en las relaciones laborales y de estudio. Esto ayudaría a aumentar las visitas a la clínica.

Hacer alianzas estratégicas con instituciones como la CCSS, INAMU, Instituto WEN, IMAS, PANI e IAFA; donde estos contraten los servicios de psicología de nueva clínica, con esta estrategia podría establecer el Centro de Atención Integral de Psicología Clínica, debido a que estas instituciones ofrecen atención psicológica en diferentes campos de la psicología.

Mantener el rango de precios entre ¢30 000 y ¢40 000, para que sea accesible, ya sea para la población o para las alianzas, siempre controlando que los ingresos puedan cubrir los egresos.

La ubicación no debe salirse del centro de San Isidro, ya que debe ser un lugar accesible para toda la población.

Obtener una tasa de interés fija, para tener mayor seguridad en el pago de esta, puede que la tasa fija sea más alta que la variable, sin embargo, resulta más estable en el futuro, evitando variaciones altas, las cuales podrían repercutir en el negocio.

Incorporar la tecnología en los canales de comercialización para llegar a los clientes potenciales con mayor facilidad, y además para que sea más cómodo a la hora de adquirir información o cita.

Agrandar la estructura organizacional cuando sea necesario, siempre controlando el margen de utilidad bruta, para evitar el fracaso del negocio.

Se recomienda dar continuidad al proyecto en las siguientes fases, debido a que, según el estudio de mercado, existe buena demanda y el estudio financiero comprueba la factibilidad de llevar a cabo este proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Acuña, J. (1999). Manual de fórmulas y tablas estadísticas. Tecnológica de Costa Rica. 2 edición.

Aliss. Servicio en línea. <https://aliss.cr/>

Almacenes el Rey. <https://almaceneselrey.com/>

Alvarado Furniture. Servicio en línea

<https://www.mueblesalvarado.com/products/137825/butaca-de-4-asientos-color-silver>

Alvares, A y Sánchez, B. (2014). Formulación y evaluación de proyectos agrarios. Eco ediciones. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/129836?page=219>. 1ª edición.

Álvarez, C; Becerra, M; Cáceres, R; Osorno, M; y Rodríguez, O. (s.f.). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA ECONÓMICA. <http://bit.ly/8l8DDu>

Arboleda, G. (2001). Proyectos FORM ULACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL.

ARESEP (s.f.). [Conexos acueducto]. 12 de julio del 2023
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiM2FiMzNINzAtNWQzOC00NDZjLWJkZGYtYWQ1NWl0NzMwYjAzIiwidCI6IjBkNzIzOGY4LWI3ODQtNDk2MCIiZGUyLTZIMzM1MWQyNDcwZCIsImMiOiR9>

ARESEP (s.f.). [Tarifa electricidad]. el 12 de julio del 2023
<https://aresep.go.cr/electricidad/tarifas/>

Armstrong, G y Kloter, P. (2013). Fundamentos de Marketing. (A. Mues, trad.). PEARSON EDUCACIÓN, México

Arrollo, J. (2016). Las sociedades mercantiles. Perspectiva jurídica y contable-financiera. Editorial Académica Española.

<https://www.profesorajenniferarroyo.com/images/documentos/derecho/economico/sociedadesmercantiles.pdf>

Baca, G. (2006). Evaluación de Proyectos. McGraw-Hill companies, Inc.

Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/40362?page=108>

Banco Mundial en Costa Rica. (2022). Costa Rica: Panorama General.
<https://www.bancomundial.org/es/country/costarica/overview#1>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia. 3ª edición.

Bernal, F. (2008). Derecho administrativo programa administración pública territorial. Escuela superior de administración pública agosto Álvarez Collazos.
<https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/2-Derecho-Administrativo.pdf>

Braidot, N. (2013). El género en el cerebro diferencias que contribuyen a explicar estilos de liderazgo y gestión de organizaciones, Braidot Business y Neuroscience International Network.

Brizendine, L. (2010). El cerebro Masculino las claves científicas de cómo piensan los hombres y los niños (M. Pino, trad.) (Titulo original The Male Brain)

Burgos, A. (2017). Clasificación de los proyectos.
http://www.xprtraining.com/proyectos_inversion/clasificacion_proyectos.html

Cabezas, E; Andrade, D y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. 1ª edición.

Caja Costarricense de Seguro Social. Calculadora Patronal. <https://www.ccss.sa.cr/calculadora>

Caja Costarricense de seguro social. Catálogo de Tramites institucionales.
<https://www.ccss.sa.cr/tramites>

Carrión, I; Berasategi, L (2010). GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS.

Casa de La Mujer. (2022). <https://casadelamujer.or.cr/>

Castellani, F. (2015). El misterio detrás del desempleo femenino. BID Mejorando Vidas.<https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/desempleo-femenino-una-nueva-clase-de-maleficio/>

Código de comercio. Ley N° 3284 de 1964. Art. 1. De 30 de abril de 1964 (Costa Rica).
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6239&nValor3=89980&strTipM=TC

Código de Trabajo. Ley N°6727 de 1982. Art. 204. De 9 de marzo de 1982 (Costa Rica).chromeextension://efaidnbmninnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf

COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA (2023). CDP: Colegio de Profesionales en Psicología alerta a las autoridades de la CCSS sobre la urgente necesidad de abrir nuevas especialidades en el área clínica.
<https://psicologiacr.com/colegio-de-profesionales-en-psicologia-alerta-sobre-la-urgente-necesidad-de-abrir-nuevas-especialidades-en-el-area-clinica/>

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. (14 de enero, 2022). Actualización de las tarifas mínimas para los honorarios profesionales para el periodo 2022.
<https://psicologiacr.com/actualizacion-de-las-tarifas-minimas-para-los-honorarios-profesionales-para-el-periodo-2022/>

Córdoba, M. (2011). Formulación y evaluación de proyectos. Ecoe Ediciones.

Cortés, M y Iglesias, M (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma del Carmen. 1ª edición.

Cruz, C y Olivares, S. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. 1ª edición.

Cruz, C; Olivares, S; González, M. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/39410?page=1>

Daros, W. (2002). ¿QUÉ ES UN MARCO TEÓRICO? Enfoques. <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>

Decreto ejecutivo 34728 de 2008. Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud. 09 de septiembre del 2008. D.O. No.174.

Decreto Ejecutivo 36214 de 2010. Reglamento para elaborar Reglamentos Técnicos Nacionales. 13 de agosto de 2010. D.O. No. 201.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68851&nValor3=92347&strTipM=TC

Edward, R; y Wayne, D. (2010). Construction Project Administration. Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall.

Entidades Jurídicas. (s.f). Definición de una Fundación. Castilla la Mancha. <https://ejuridicas.castillalamancha.es/fundaciones/definicion-fundacion>

EPA. Servicio en línea. <https://cr.epaenlinea.com/extintor-abc-2-5-lb.html>

Estudios económicos de la OCDE de Costa Rica. (2020). <https://www.oecd.org/economy/surveys/costa-rica-2020-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>

Fernández, G; Mayagoita, V y Quintero, A. (1999). FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN. Instituto Politécnico Nacional. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/72668>

Fundación Veni Vidi Vici. (2022). NEXDO. <https://www.nexdu.com/cr/perez-zeledon-sj/empresa/fundacion-veni-vidi-vici-27715#galeria-de-fotos>

- García, J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U.
<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/70269?page=146>
- Garzón D; Sarmiento, J; Gutiérrez, O. (2019). Formulación y evaluación de Proyectos de Ingeniería. Editorial UPTC.
<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/135291?page=3>. 1ª edición.
- Gido, J; Clements, J; y Baker, R. (2018). Successful Project Management. Cengage Learning.
- Gobierno de Costa Rica, Ministerio de la Presidencia de la Republica e Instituto Costarricense sobre Drogas. (2019). Informe de Situación Nacional sobre Drogas y Actividades Conexas. <https://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/uid/informes/SituacionNac/ISND-ICD.pdf>
- Goetz, M. (2016). PROJECT ADMINISTRATION GUIDE. San Diego State University Research Foundation.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. 1ª edición.
- Gómez, M. (2006). INTRODUCCIÓN A LA MICROECONOMÍA.
<https://es.scribd.com/document/316045012/UNI>
- Google. [Casa de Ande-Pérez Zeledón]. 30 de junio de 2023
<https://earth.google.com/web/search/casa+de+ande+perez+zeledon%3fb3n+/@9.3683673,-83.7008477,687.87217238a,1040.78350268d,35y,0h,45t,0r/data=CoYBGlwSVgolMHg4ZmExNGVIZDBkM2FjY2FkOjB4YTc3MTFmZmEyNGM0NGU4OBmNiYM6m7wiQCFswZzq2uxUwCobY2FzYSBkZSBhbmRlIHBlcmV6IHplbGVkw7NuGAIgASImCiQJMGqsjsraMkARLWqsjsraMsAZ4x7H5SNuQkAhBn6U3TNXT8AoAg>
- Grandío, A. (19 de abril, 2017). Historia de la Psicología: autores y teorías principales. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/historia-de-la-psicologia>.
- Gray y Larson. (2007). Project Management: The Managerial Process. McGraw-Hill/Irwin. 4ª edición.

Gregory, N. (2014). *Introdução À Economia*. (A. Vidigal; y E. Paes, trads.). Cengage Learning. (Obra original publicada en 2012).

Guillermo, E; Barquero, R; Taylor, W; Mora, M; Peraldo, G; Salazar, G; y Aguilar, T. (2009). GEOLOGÍA DE LA HOJA SAN ISIDRO, COSTA RICA. *Revista Geológica de América Central*. 40: 111-122. <http://repositorio.ucr.ac.cr/handle/10669/22616?locale-attribute=en>

Gutiérrez, Ó. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. EDICIONES PIRÁMIDE.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 6ª edición.

Importadora Monge. Servicio en línea.

https://www.tiendamonge.com/?cid=ps_cr_a41_b01_c4_na_e2_220119_1&gclid=CjwKCAjwg-GjBhBnEiwAMUvNWydHbg2kNk216F-fcG860NlpgaF3XhyA-nJMgJT6Jflq_dkWvch60BoCNAkQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds

Instituto Costarricense Acueducto y Alcantarillados (2023). Cambio de nombre del titular del servicio a solicitud del usuario. `chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aya.go.cr/servicioCliente/FormulariosdeServicio/Formulario%20COM-73-02%20F5%20Cambio%20de%20nombre%20del%20titular%20del%20servicio%20a%20solicitud%20del%20usuario.pdf`

Instituto Costarricense de Electricidad (2022). Residencial. <https://www.grupoice.com/wps/portal/ICE/electricidad/servicios/residenciales/requisitos>

Instituto Costarricense de masculinidad, pareja y sexualidad. (2016). Peace Direct. <https://www.peaceinsight.org/es/organisations/wem/?location=&theme>

Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia. (2022). Quienes somos. <https://www.iafa.go.cr/sobre-iafa/quienes-somos/>

Instituto Desarrollo Rural. (2016). Caracterización del Territorio de Pérez Zeledón. <https://www.inder.go.cr/perez-zeledon/Caracterizacion-territorio-Perez-Zeledon.pdf>

Instituto Nacional de Aprendizaje. (s.f). 1.9 Clases de organizaciones mercantiles.
https://www.ina-pidte.ac.cr/pluginfile.php/16358/mod_resource/content/6/1.9.4-sociedad-en-coman.html

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022a). Estadísticas INEC Defunciones pestaña C8.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022b). Estadísticas INEC Costa Rica hombres: Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad. pestaña C1 y C2.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022c). Costa Rica. Distribución de los hogares Por condición pobreza multidimensional Según zona y región de planificación, Julio 2021. pestaña C1.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022d). Costa Rica: Población total proyectada al 30 de junio por grupos de edades, según provincia, cantón, distrito y sexo. pestaña 2022.

Instituto Nacional de la Mujer. (07 de abril, 2022). Proceso de formación y sensibilización Empléate Pérez Zeledón. <https://www.inamu.go.cr/taller-perez-zeledon>

Instituto Nacional de Seguros (2023). Ficha Técnica del Seguro RT Especial Formación Técnica Dual.
<chromeextension://efaidnbmninnbpcjpcglclefindmkaj/https://www.grupoins.com/media/9523/ficha-rt-especial-formaci%C3%B3n-t%C3%A9cnica-dual.pdf>

Ketelhöhn, W; Marín, J y Montiel, E. (2004). Análisis de inversiones estratégicas. Grupo Editorial Norma.

Lerma, H. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones. 3ª edición.

Ley 1340 de 2017. Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, de tasas de interés y tipo de cambio (Acuerdo SUGEF 23-17). 14 de junio del 2017. D.O. No.128.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84380&nValor3=108857&strTipM=TC

Ley 7600 de 1998. Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. 19 de mayo de 2022. D.O. No. 92.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC

Ley Orgánica del Ambiente. 27 de mayo de 1998. D. O. 101.

<https://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Leyes/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Ambiente%20N%C2%BA%207554.pdf>

López, A; y Lankenau, D. (2017). ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS La clave para la coordinación efectiva de actividades y recursos. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

López, J. (2021). Tipos de Proyectos Empresariales. <https://opmintegral.com/portafolio-de-programas-y-proyectos/tipos-de-proyectos-empresariales/>

López, R. (2010). LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>

López. M. (2018). Una Mirada a la Normas Técnicas Qué Son y Para Qué Sirven. hojitas de conocimiento. file:///C:/Users/Argentina/Documents/Tesis%20Argentina/Documentos%20Citados/Estudio%20Legal/cnea-ieds-hojitas_normas_tecnicas_iram.pdf

Macanche, C; González R; y Cruz, M (2004). Situación Actual de la Salud Mental en Costa Rica (X. Bustamante Ed)

Macer, R. (2022). La importancia de un equilibrio entre la salud mental y física. La Voz de Almería. <https://www.lavozdealmeria.com/noticia/364/especial-salud-2022/240260/la-importancia-de-un-equilibrio-entre-la-salud-mental-y-fisica#:~:text=Actualmente%2C%20se%20ha%20calculado%20que,y%20de%20mama%20por%20ejemplo>

- Martínez, J. (2010). Marketing. Firmas Press.
<https://books.google.co.cr/books?id=YtPnDwAAQBAJ>
- Méndez, R. (2016). Evaluación y formulación de proyectos enfoque para emprendedores. 9ª edición.
- Meza, J. (2013). Evaluación financiera de proyectos. Ecoe Ediciones.
- Migadalia, M. (2009). Instructivo para la formulación de proyectos de inversión. Universidad Autónoma de Chiriquí Dirección General de Planificación Departamento de Desarrollo Institucional.
http://www.unachi.ac.pa/assets/descargas/planificacion/instructivo_proyecto_unachi.pdf
- Ministerio de economía y finanzas de Perú. (2022). Ciclo del Proyecto.
https://www.mef.gob.pe/mefportal35/index.php?option=com_content&view=article&id=876&Itemid=100884&lang=es#:~:text=En%20la%20Fase%20de%20Inversi%C3%B3n,effect%C3%BAa%20la%20evaluaci%C3%B3n%20ex%20post.
- Ministerio de Hacienda (2023). Tarifa de impuesto sobre las utilidades. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.hacienda.go.cr/docs/TarifasPeriodoFiscal2022.pdf
- Ministerio de Hacienda. (2022). Fundamentos Legal.
<https://www.hacienda.go.cr/docs/FundamentoLegalInscripcionModifDesinsc.pdf>
- Ministerio de Salud Costa Rica (2022). Trámite Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios.
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites/empresas/30-tramites/permisos-a-establecimientos/115-tramite-para-autorizaciones-y-permisos-sanitarios-de-funcionamiento-para-establecimientos-industriales-comerciales-y-de-servicios>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2012). Política Nacional de Salud Mental 2012-2021.
<https://www.bvs.sa.cr/saludmental/politicasaludmental.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (s.f.). Seguro de Riesgos del Trabajo.
<https://oaf.ucr.ac.cr/system/files/Riesgos%20del%20Trabajo%20MTSS.pdf>

- Monferrer, D. (2013). Fundamentos de marketing. Universitat Jaume.
<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/51743?page=14>. 1ª edición.
- Morales y Fernández. (2021). Situación socioeconómica de la región Brunca. Estado de la Nación.
https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/8282/Morales_N_Situacion_socioeconomica_region_Brunca_IEN_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, J; y Morales, A. (2009). PROYECTOS DE INVERSIÓN EVALUACIÓN Y FORMULACIÓN. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Muente. G (2019). Aprende cómo puede ayudarte saber cuáles son los tipos de productos para tus estrategias de marketing. <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-productos/>
- Mullins, J y Komisar, R. (2009). ¿Cuál es tu modelo de fondo de maniobra? Estudio de caso. Guías HBR (ED). Finanzas Básicas. Harvard Business Review Press.
- Municipalidad de Pérez Zeledón. (16 de marzo, 2022). ABREN CURSO PARA QUE HOMBRES DE PÉREZ ZELEDÓN MEJOREN SU MASCULINIDAD Y APRENDAN A MANEJAR SUS EMOCIONES. [Imagen Adjunta]. Facebook.
<http://www.88stereo.com/abren-curso-para-que-hombres-de-perez-zeledon-mejoren-su-masculinidad-y-aprendan-a-manejar-sus-emociones/>; y
<https://www.facebook.com/765853666854787/posts/5454714051302035/>
- Municipalidad de Pérez Zeledón. (2010). Ley Regulación de Patentes y Licencias de Pérez Zeledón. <https://www.perezzeledon.go.cr/index.php/municipalidad/servicios-y-tributos/licencias-y-patentes.html>
- Municipalidad de Pérez Zeledón. (2022). Información General. <https://www.perezzeledon.go.cr/index.php/canton/informacion-general.html>
- Muñoz, E. Universidad de Costa Rica. (2022). La salud mental es prioridad en el período de pospandemia. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2022/10/10/la-salud-mental-es-prioridad-en-el-periodo-de-pospandemia.html>

O'Leary, J (2002). Aprende la lengua del ROI. Guías HBR (ED). Finanzas Básicas. Harvard Business Review Press.

Obregón, C. (2019). Las mujeres tienen un 30% menos de oportunidades de ser contratadas. *Eleconomista.es*. <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/9744979/03/19/Las-mujerestienen-un-30-menos-de-oportunidades-de-ser-contratadas.html>

Observatorio de la Violencia. (2022). VIOLACIONES SEGÚN AÑO Y MES 2020-2021. <http://observatorio.mj.go.cr/recurso/violaciones-segun-ano-y-mes-2020-2021>

Observatorio de Violencia de Género Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia. (2022). Cantidad de personas Ofendidas e imputadas, según sexo, en el periodo 2019. <https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/index.php/soy-especialista-y-busco/estadisticas/violencia-domestica>

OECD (2020), Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica 2020, OECD Publishing, Paris,

Office Depot. Servicio en línea. <https://www.officedepot.co.cr/>

Ollé, C; y Cerezuela, B. (2017). Gestión de proyectos paso a paso. UOC.

ONU Mujeres. (2013). Centros de atención integral. Centro Virtual de Conocimiento para Poner Fin a la Violencia Contra las Mujeres y Niñas. <https://www.endvawnow.org/es/articles/1564-centros-de-atencion-integral.html#:~:text=Los%20centros%20de%20atenci%C3%B3n%20integral%20administran%20los%20casos%20de%20sobrevivientes,polic%C3%ADa%20mediante%20mecanismos%20de%20remisi%C3%B3n.>

Organismo de Investigación Judicial. (2020). Estadísticas Policiales OIJ. <https://sitiooij.poder-judicial.go.cr/index.php/apertura/transparencia/estadisticas-policiales>

Ortega, A., Maradiegue, R., Zúñiga, G., & Rodríguez. G., (2015). Formulación DE PROYECTOS DE INVERSIÓN: Diagnóstico, estudio de mercado y análisis técnico. Ediciones Didácticas Nexo E.I.R.L.

- Ortiz, H. (2013). Fianzas básicas para no financieros. CENGAE Learnng. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/68912?page=26>. Edición Revisada.
- Ovalle, L., Palma, S., Rosales. P. (s.f.). Modelo de Atención Integral en Salud. Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social. https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPA_S.pdf
- Pérez, A. (2021). Tipos de proyectos y sus principales características. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-proyectos-y-sus-principales-caracteristica>
- Picado, C (29 de octubre de 2019). Pérez Zeledón es el quinto cantón en el país que registra más suicidios. TV Sur Pérez Zeledón. <https://www.tvsur.co.cr/noticias/perez-zeledon-es-el-quinto-canton-en-el-pais-que-registra-mas-suicidios/>
- Pierre, T. (1970). SITUACIÓN DE LA PSICOLOGÍA EN COSTA RICA. 2(1), 9-13. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80502102.pdf>
- Pimentel, E. (2008). Formulación y Evaluación de Proyecto de Inversión.
- Pindyck, R; & Rubinfeld, D. (2009). MICROECONOMÍA. (E. Rabasco; & L. Toharia, trads.). PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid.
- Pinto, J. (2015). Gerencia de Proyectos cómo lograra la ventaja competitiva. PEARSON, Colombia. <https://idoc.pub/documents/pinto-jeffrey-k-gerencia-de-proyectos-como-lograr-la-ventaja-competitiva-2015-pearson-1pdf-jlkqejm6q515>
- Poder judicial; Dirección General de la Carrera Judicial; Dirección Para Asuntos de la Carrera Judicial y Div.(2007). de Reclutamiento y Selección de Personal. División de Reclutamiento y Selección de Personal Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para el Personal Administrativo. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf
- Project Management Institute. (2021). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK).

- Puentes, G. (2011). Formulación y evaluación de proyectos agropecuarios. Eco ediciones. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/69181?page=57>. 1ª edición.
- Ramírez, A. (2012). Metodología de la investigación científica. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
- Real Academia Española. (2021). Permiso. En RAE. Recuperado del 30 de Octubre del 2022, de <https://dle.rae.es/permiso>
- Reeco. Servicio en línea. <http://www.reecosa.com/productos/21/cat/equipos-de-primeros-auxilios>
- Rivera, F; y Hernández, G. (2010). Administración de proyectos. PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodríguez, F. (2018). Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/116949?page=40>. 1ª edición.
- Sapag, N. (2011). Proyectos de inversión. Formulación y evaluación. Pearson Educación, Chile (2da edición)
- Saunders, M; Lewis, P; y Thornhill, A. (2019). RESEARCH METHODS FOR BUSINESS STUDENTS. Pearson.
- Según Ley 7092. Impuesto sobre la Renta. Art. 1. 21 de abril de 1988. D.O. No.46. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=10969
- Shnarch, A. (2016). El marketing como estrategia de emprendimiento. Ediciones de la u. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/93368?page=104>. 1ª edición.
- Sosa, M; Arencibia y Hernández, F. (2007). Selección y aplicación de técnicas, métodos e indicadores para el análisis económico-financiero y la planeación financiera: caso de estudio. Santa Fe: El Cid Editor. <https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/16145?page=1>.
- Stanton, W; Etzel, M; Walker, B. (2007). FUNDAMENTOS DE MARKETING. (M.Ortiz, Trad.). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Tienda virtual. Cruz Roja. Cursos de Primeros Auxilios.

<https://www.tiendacruzroja.com/categories/17174/cursos-de-primeros-auxilios>

Toledo, M. (2008). Fundamentos de administración financiera. Mc Graw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

Torres, M. (25 de mayo, 2018). Nacimiento y evolución de la psicología como ciencia. Centro Eleila. <https://www.centroeleia.edu.mx/blog/nacimiento-y-evolucion-de-la-psicologiacomociencia/#:~:text=Corr%C3%ADa%20el%20a%C3%B1o%20de%201879,rama%20s%20parada%20de%20la%20filosof%C3%ADa>

Walmart. Servicio en línea.

https://www.walmart.co.cr/?utm_source=search_paid&utm_medium=cpa&utm_campaign=aons_earch_ecommerce_ecommerce&utm_content=txt_ecommerce_na&utm_term=kw_marca_Home&utm_source=search_paid&utm_medium=cpa&utm_campaign=aons_earch_ecommerce&utm_content=txt_ecommerce_na&utm_term=walmart_Home&gclid=CjwKCAjwg-GjBhBnEiwAMUvNWzTEGsyBPziy9Uge9xjQ9Nte_MgSAveUlnOSBi86-MNceNgd1IKhxxoCKKwQAvD_BwE

Zamorano, J. (s.f.). El marco teórico. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n2/m4.html>

Apéndices

Apéndice A. Dirección de información sobre estudios de mercado.

<https://operagb.com/wp-content/uploads/2017/09/8448169298.pdf>

Apéndice B. Encuesta

Presentación

Soy una estudiante de la Universidad Nacional, Sede Brunca, Campus Pérez Zeledón y me encuentro realizando una investigación sobre la prefactibilidad de la apertura y operación de un Centro Integral de Salud Mental, en Pérez Zeledón. El presente cuestionario tiene la finalidad recolectar información para el desarrollo de la investigación y sus respuestas al mismo serán de gran utilidad, por eso desde ya las agradezco, dándole la seguridad que la información será tratada en forma confidencial y únicamente para fines académicos.

Demanda

D1. En una escala del 1 al 5, donde 1 es “nada importante” y 5 “muy importante” ¿Cuánta importancia le da a la salud mental?

1	2	3	4	5
Nada Importante				Muy importante

D2. ¿En que invierte usted para el cuidado de su salud mental?

- a. Hacer actividad recreativa.
- b. Compra de medicamentos.
- c. Visitar un profesional de la salud mental.
- d. No hace ninguna inversión.

D3. ¿Cuál es aproximadamente su inversión mensual promedio en actividades recreativas, medicamentos, terapias de psicología y otros que contribuyen en salud mental?

- a. ₡20.000 o menos
- b. Entre ₡20.000 y ₡40.000.
- c. Entre ₡40.000 y ₡80.000.
- d. Más de ₡80.000.

e. () No realiza ninguna inversión.

D4. Ante un problema emocional ¿A quién acude y por qué? Puede marcar varias opciones.

	Confidencialidad	Seguridad	Económico	Soledad
Amigo				
Familiar				
Psicólogo				
A nadie				

D5. En una escala de 1 al 5, donde 1 es “nada importante” y 5 “muy importante” ¿Considera importante un centro de atención psicológica en el cantón Pérez Zeledón?

1	2	3	4	5
Nada Importante				Muy importante

D6. En una escala de 1 al 5, donde 1 es “nada” y 5 es “mucho”. ¿Qué tan dispuesto estaría a recibir atención psicológica para contribuir a su salud mental?

1	2	3	4	5
Nada				Mucho

D7. En una escala de 1 al 5, donde 1 es “nada frecuente” y 5 “muy frecuente” ¿Qué tan frecuente ha sido para usted y su familia la necesidad de recibir atención psicológica?

1	2	3	4	5
Poco frecuente				Muy frecuente

D8. ¿En caso de requerir atención psicológica usted o algún familiar ¿Por cuál servicio de psicología se inclinaría?

- a. Público.
- b. Privado.

D9. Si actualmente usted o algún familiar recibe atención psicológica ¿En qué área de psicología es atendido y con qué frecuencia asiste? Puede marcar varias opciones. Si no recibe ningún tipo de atención, pase a la pregunta S1.

Servicio	No recibe	De 1 a 2 veces al mes.	De 3 a 4 veces al mes.	5 o más veces por mes.
Psicología Clínica.				
Psicología educativa.				
Psicopedagogía.				
Psicología del trabajo.				
Terapia de pareja.				
Otro				

D10. ¿Cuál es el motivo por el cuál no recibe atención psicológica?

- a. Situación económica.
- b. Falta de tiempo.
- c. Temor a ser juzgado por la sociedad.
- d. Considera que no lo requiere.

Servicio

S1. ¿Cómo le gustaría recibir la atención psicológica?

- a. Presencial.
- b. Virtualmente.

S2. En caso de elegir presencialmente, califique en una escala de 1 a 5, donde 1 es “nada importante” y 5 “muy importante” ¿Cómo considera que sería más gratificante recibir las sesiones de terapia psicológica? Puede marcar varias opciones.

Servicio	1 Nada Importante	2	3	4	5 Muy Importante
Monitoreo por medio de cámara de seguridad durante las sesiones.					
Ambiente con aire acondicionado.					
Sesiones en una zona verde, manteniendo la privacidad					
Sesiones a domicilio. (Un profesional visite su hogar)					

S3. En caso de requerir ayuda psicológica usted o algún familiar: ¿Qué tipo de sesión psicológica preferiría?

- a. Sesión grupal. (Un grupo de personas con el mismo problema)

b. Sesión individual.

S4. ¿Qué días de la semana considera más cómodos para recibir la atención psicológica?

a. Entre semana.

b. Fines de semana.

S5. ¿Qué horarios de atención serían más accesibles para usted y cuál sería el motivo? Puede marcar varias opciones.

	Trabajo y/o estudio	Accesibilidad (horario de bus o distancia)	Gusto
Mañana			
Tarde			
Noche			

S6. ¿Cómo le gustaría reservar una cita para la atención psicológica?

a. En una plataforma en línea.

b. Por vía telefónica o Whatsapp.

c. Presencialmente.

S7. Para cada uno de los aspectos que se incluyen en la siguiente tabla, marque el nivel de importancia que tiene en el momento de elegir un servicio de psicología. La escala va de 1 a 5, donde 1 es “no incluye” y 5 “Incluye mucho”. Puede marcar varias opciones.

Servicio	1 No Incluye	2	3	4	5 Incluye mucho.
Prestigio.					
Buen servicio.					
Variedad del servicio.					
Precio.					
Localización.					
Amplia Infraestructura.					
Amplio parqueo.					

Precio

P1. De acuerdo con el índice precios por sesión en atención psicológica se encuentra en un promedio de C\$40.000 ¿cuántas sesiones podría recibir al mes? Marque una opción.

Precio por sesión	Ninguna	Entre 1 y 2 sesiones.	Entre 3 y 4 sesiones.	Más de 5 sesiones al mes.
Entre C\$40.000 y C\$60.000.				

Entre C\$61.000 y C\$80.000.				
Entre de C\$81.000 y C\$100.000.				
Más de C\$100.000.				

Ubicación

U1. ¿Cuál de las siguientes localizaciones considera de más fácil acceso para abrir un centro de atención psicológica?

- a. San Isidro centro.
- b. Palmares centro.
- c. Villa Ligia centro.
- d. Sinaí centro.

Comercialización

C1. ¿Cuál medio de comunicación considera más conveniente para hacerle llegar la información sobre la apertura del Centro de Atención Psicológica? Puede marcar una o varias opciones.

- a. Redes Sociales.
- b. Perifoneo.
- c. Volantes.
- d. Otra: IndiqueCuál? _____.

C2. Por cuál de los siguientes medios le gustaría recibir información directa sobre promociones, apertura de nuevos servicios, amplitud de horarios y otros:

- a) Correo electrónico Si No
- b) WhatsApp Si No
- c) Messenger Si No
- d) Otro medio: Indique cuál? _____

Demografía

Dm1. Actualmente ¿En cuál distrito vive?

- a. San Isidro.
- b. Daniel Flores.
- c. Rivas.
- d. Cajón.
- e. Otro, Indique cuál? _____ .

Dm2. ¿Cuál es su género?

- a. Hombre.
- b. Mujer.
- c. Otro.

Dm3. ¿En qué rango de edad se encuentra?

- a. Entre 18 y 30 años.
- b. Entre 31 y 64 años.
- c. Más de 65 años.

Dm4. ¿Cuál es el promedio de ingreso familiar mensual?

- a. Menos de C200.000.
- b. De C200.000 a C400.000.
- c. De C401.000 a C600.000.
- d. De C601.000 a C800.000.
- e. De C801.000 a C1.000.000.
- f. Más de C1.000.000.

Apéndice C. Escenario Esperado anualmente

		AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS								
	Préstamo recibido		₡ 15.000.000					₡ 15.000.000
	Aporte de Capital		₡ 7.500.000					₡ 7.500.000
Psicología Clínica	Individual		₡ 74.915.281	₡ 75.664.434	₡ 76.421.078	₡ 77.185.289	₡ 77.957.142	₡ 382.143.225
	Grupal		₡ 3.386.001	₡ 3.419.861	₡ 3.454.060	₡ 3.488.601	₡ 3.523.487	₡ 17.272.010
Psicopedagogía	Individual		₡ 8.465.004	₡ 8.549.654	₡ 8.635.150	₡ 8.721.502	₡ 8.808.717	₡ 43.180.025
	Grupal		₡ 1.481.376	₡ 1.496.189	₡ 1.511.151	₡ 1.526.263	₡ 1.541.525	₡ 7.556.504
Psicología del Trabajo	Individual		₡ 7.618.503	₡ 7.694.688	₡ 7.771.635	₡ 7.849.351	₡ 7.927.845	₡ 38.862.023
	Grupal		₡ 5.079.002	₡ 5.129.792	₡ 5.181.090	₡ 5.232.901	₡ 5.285.230	₡ 25.908.015
Psicoterapia	Individual		₡ 32.167.013	₡ 32.488.684	₡ 32.813.570	₡ 33.141.706	₡ 33.473.123	₡ 164.084.097
	Grupal		₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
TOTAL INGRESOS		₡ -	₡ 155.612.181	₡ 134.443.302	₡ 135.787.736	₡ 137.145.613	₡ 138.517.069	₡ 701.505.901
EGRESOS								
	Servicios Profesionales		₡ 1.680.000	₡ 1.696.800	₡ 1.713.768	₡ 1.730.906	₡ 1.748.215	₡ 8.569.688
	Pago de Planilla		₡ 46.425.100	₡ 46.889.351	₡ 47.358.245	₡ 47.831.827	₡ 48.310.146	₡ 236.814.670
	Cargas Sociales		₡ 25.608.085	₡ 25.864.166	₡ 26.122.808	₡ 26.384.036	₡ 26.647.876	₡ 130.626.972
	Mobiliario y Equipo	₡ 9.331.055						₡ 9.331.055
	Permisos de funcionamiento	₡ 34.725						₡ 34.725
	Materiales y Equipo de Oficina		₡ 1.595.160	₡ 1.611.112	₡ 1.627.223	₡ 1.643.495	₡ 1.659.930	₡ 8.136.919
	Materiales de Aseo	₡ 357.012	₡ 1.071.036	₡ 1.081.746	₡ 1.092.564	₡ 1.103.489	₡ 1.114.524	₡ 5.820.372
	Servicios Públicos Agua Luz Etc		₡ 1.835.640	₡ 1.853.996	₡ 1.872.536	₡ 1.891.262	₡ 1.910.174	₡ 9.363.609
	Alquileres		₡ 9.900.000	₡ 9.999.000	₡ 9.999.000	₡ 10.098.990	₡ 10.098.990	₡ 50.095.980
	Pago de publicidad y Promoción		₡ 180.000	₡ 181.800	₡ 199.980	₡ 219.978	₡ 241.976	₡ 1.023.734
	Imprevistos		₡ 3.993.365	₡ 4.033.299	₡ 4.073.632	₡ 4.114.368	₡ 4.155.512	₡ 20.370.177
TOTAL EGRESOS		₡ 9.722.792	₡ 92.288.387	₡ 93.211.271	₡ 94.059.756	₡ 95.018.352	₡ 95.887.343	₡ 480.187.901
Flujo de caja económico		₡ 11.979.628	₡ 63.323.793	₡ 41.232.031	₡ 41.727.980	₡ 42.127.261	₡ 42.629.726	₡ 221.317.999
								₡ -
	Pago de préstamos		₡ 8.306.087	₡ 8.306.087	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
	Caja Inicial		₡ 44.854.347	₡ 99.872.053	₡ 132.797.998	₡ 174.525.978	₡ 216.653.239	₡ 668.703.614
Flujo de caja financiero		₡ 11.979.628	₡ 99.872.053	₡ 132.797.998	₡ 174.525.978	₡ 216.653.239	₡ 259.282.965	₡ 890.021.614

Nota: Elaboración propia.

Apéndice C. Escenario Optimista mensual

		MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
INGRESOS								
Préstamo recibido		₡ 15.000.000						
Aporte de Capital		₡ 7.500.000						
Psicología Clínica	Individual		₡ 3.585.166	₡ 5.019.233	₡ 4.517.310	₡ 4.065.579	₡ 5.407.220	₡ 7.170.333
	Grupal		₡ 162.041	₡ 226.858	₡ 204.172	₡ 183.755	₡ 244.394	₡ 324.083
Psicopedagogía	Individual		₡ 405.104	₡ 567.145	₡ 510.430	₡ 459.387	₡ 610.985	₡ 810.207
	Grupal		₡ 70.893	₡ 99.250	₡ 89.325	₡ 80.393	₡ 106.922	₡ 141.786
Psicología del Trabajo	Individual		₡ 364.593	₡ 510.430	₡ 459.387	₡ 413.449	₡ 549.887	₡ 729.186
	Grupal		₡ 243.062	₡ 340.287	₡ 306.258	₡ 275.632	₡ 366.591	₡ 486.124
Psicoterapia	Individual		₡ 1.539.393	₡ 2.155.151	₡ 1.939.636	₡ 1.745.672	₡ 2.321.744	₡ 3.078.787
	Grupal		₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
TOTAL INGRESOS		₡ 22.500.000	₡ 6.370.253	₡ 8.918.355	₡ 8.026.519	₡ 7.223.867	₡ 9.607.743	₡ 12.740.507
EGRESOS								
Servicios Profesionales			₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000
Pago de Planilla			₡ 1.950.453	₡ 2.730.634	₡ 2.457.570	₡ 2.211.813	₡ 2.941.712	₡ 4.876.131
Cargas Sociales			₡ 1.075.870	₡ 1.506.217	₡ 1.355.596	₡ 1.220.036	₡ 1.622.648	₡ 2.689.674
Mobiliario y Equipo		₡ 9.331.055						
Permisos de funcionamiento		₡ 34.725						
Materiales y Equipo de Oficina		₡ 797.580						
Materiales de Aseo		₡ 357.012						
Servicios Públicos Agua Luz Etc			₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970
Alquileres			₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000
Pago de publicidad y Promoción			₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000
Imprevistos			₡ 191.108	₡ 267.551	₡ 240.796	₡ 216.716	₡ 288.232	₡ 382.215
TOTAL EGRESOS		₡ 10.520.372	₡ 4.350.400	₡ 5.637.372	₡ 5.186.931	₡ 4.781.535	₡ 5.985.562	₡ 9.080.991
Flujo de caja económico		₡ 11.979.628	₡ 2.019.854	₡ 3.280.983	₡ 2.839.588	₡ 2.442.332	₡ 3.622.181	₡ 3.659.516
Pago de préstamos		₡ -	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174
Caja Inicial		₡ -	₡ 11.979.628	₡ 13.307.308	₡ 15.896.117	₡ 18.043.530	₡ 19.793.688	₡ 22.723.696
Flujo de caja financiero		₡ 11.979.628	₡ 13.307.308	₡ 15.896.117	₡ 18.043.530	₡ 19.793.688	₡ 22.723.696	₡ 25.691.038

		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
INGRESOS								
Préstamo recibido								₺ 15.000.000
Aporte de Capital								₺ 7.500.000
Psicología Clínica	Individual	₺ 8.962.916	₺ 8.962.916	₺ 9.859.208	₺ 14.340.666	₺ 16.133.249	₺ 17.925.832	₺ 105.949.626
	Grupal	₺ 405.104	₺ 405.104	₺ 445.614	₺ 648.166	₺ 729.186	₺ 810.207	₺ 4.788.684
Psicopedagogía	Individual	₺ 1.012.759	₺ 1.012.759	₺ 1.114.035	₺ 1.620.414	₺ 1.822.966	₺ 2.025.518	₺ 11.971.709
	Grupal	₺ 177.233	₺ 177.233	₺ 194.956	₺ 283.572	₺ 319.019	₺ 354.466	₺ 2.095.049
Psicología del Trabajo	Individual	₺ 911.483	₺ 911.483	₺ 1.002.631	₺ 1.458.373	₺ 1.640.669	₺ 1.822.966	₺ 10.774.538
	Grupal	₺ 607.655	₺ 607.655	₺ 668.421	₺ 972.249	₺ 1.093.780	₺ 1.215.311	₺ 7.183.025
Psicoterapia	Individual	₺ 3.848.484	₺ 3.848.484	₺ 4.233.332	₺ 6.157.574	₺ 6.927.271	₺ 7.696.967	₺ 45.492.495
	Grupal	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -
TOTAL INGRESOS		₺ 15.925.633	₺ 15.925.633	₺ 17.518.197	₺ 25.481.013	₺ 28.666.140	₺ 31.851.266	₺ 210.755.126
EGRESOS								
Servicios Profesionales		₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 1.680.000
Pago de Planilla		₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 46.425.100
Cargas Sociales		₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 25.608.085
Mobiliario y Equipo								
Permisos de funcionamiento								
Materiales y Equipo de Oficina		₺ 797.580					₺ 797.580	₺ 1.595.160
Materiales de Aseo		₺ 357.012					₺ 357.012	₺ 1.071.036
Servicios Públicos Agua Luz Etc		₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 1.835.640
Alquileres		₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 9.900.000
Pago de publicidad y Promoción		₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 180.000
Imprevistos		₺ 477.769	₺ 477.769	₺ 525.546	₺ 764.430	₺ 859.984	₺ 955.538	₺ 5.647.654
TOTAL EGRESOS		₺ 10.331.136	₺ 9.176.544	₺ 9.224.321	₺ 9.463.206	₺ 9.558.760	₺ 10.808.905	₺ 93.942.676
Flujo de caja económico		₺ 5.594.497	₺ 6.749.089	₺ 8.293.875	₺ 16.017.807	₺ 19.107.380	₺ 21.042.361	₺ 116.812.451
Pago de préstamos		₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 8.306.087
Caja Inicial		₺ 25.691.038	₺ 30.593.361	₺ 36.650.276	₺ 44.251.977	₺ 59.577.611	₺ 77.992.817	₺ 98.343.004
Flujo de caja financiero		₺ 30.593.361	₺ 36.650.276	₺ 44.251.977	₺ 59.577.611	₺ 77.992.817	₺ 98.343.004	₺ 206.849.368

Nota: Elaboración propia.

Apéndice D. Escenario Optimista Anual

		AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS								
Préstamo recibido			₺ 15.000.000					₺ 15.000.000
Aporte de Capital			₺ 7.500.000					₺ 7.500.000
Psicología Clínica	Individual		₺ 105.949.626	₺ 107.009.122	₺ 108.079.213	₺ 109.160.006	₺ 110.251.606	₺ 540.449.573
	Grupal		₺ 4.788.684	₺ 4.836.570	₺ 4.884.936	₺ 4.933.786	₺ 4.983.123	₺ 24.427.099
Psicopedagogía	Individual		₺ 11.971.709	₺ 12.091.426	₺ 12.212.340	₺ 12.334.464	₺ 12.457.809	₺ 61.067.748
	Grupal		₺ 2.095.049	₺ 2.116.000	₺ 2.137.160	₺ 2.158.531	₺ 2.180.116	₺ 10.686.856
Psicología del Trabajo	Individual		₺ 10.774.538	₺ 10.882.284	₺ 10.991.106	₺ 11.101.018	₺ 11.212.028	₺ 54.960.973
	Grupal		₺ 7.183.025	₺ 7.254.856	₺ 7.327.404	₺ 7.400.678	₺ 7.474.685	₺ 36.640.649
Psicoterapia	Individual		₺ 45.492.495	₺ 45.947.420	₺ 46.406.894	₺ 46.870.963	₺ 47.339.672	₺ 232.057.444
	Grupal		₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -
TOTAL INGRESOS		₺ -	₺ 210.755.126	₺ 190.137.678	₺ 192.039.054	₺ 193.959.445	₺ 195.899.039	₺ 982.790.342
EGRESOS								
Servicios Profesionales			₺ 1.680.000	₺ 1.696.800	₺ 1.713.768	₺ 1.730.906	₺ 1.748.215	₺ 8.569.688
Pago de Planilla			₺ 46.425.100	₺ 46.889.351	₺ 47.358.245	₺ 47.831.827	₺ 48.310.146	₺ 236.814.670
Cargas Sociales			₺ 25.608.085	₺ 25.864.166	₺ 26.122.808	₺ 26.384.036	₺ 26.647.876	₺ 130.626.972
Mobiliario y Equipo		₺ 9.331.055						₺ 9.331.055
Permisos de funcionamiento		₺ 34.725						₺ 34.725
Materiales y Equipo de Oficina			₺ 1.595.160	₺ 1.611.112	₺ 1.627.223	₺ 1.643.495	₺ 1.659.930	₺ 8.136.919
Materiales de Aseo		₺ 357.012	₺ 1.071.036	₺ 1.081.746	₺ 1.092.564	₺ 1.103.489	₺ 1.114.524	₺ 5.820.372
Servicios Públicos Agua Luz Etc			₺ 1.835.640	₺ 1.853.996	₺ 1.872.536	₺ 1.891.262	₺ 1.910.174	₺ 9.363.609
Alquileres			₺ 9.900.000	₺ 9.900.000	₺ 9.900.000	₺ 9.999.000	₺ 9.999.000	₺ 49.698.000
Pago de publicidad y Promoción			₺ 180.000	₺ 198.000	₺ 217.800	₺ 239.580	₺ 263.538	₺ 1.098.918
Imprevistos			₺ 5.647.654	₺ 5.704.130	₺ 5.761.172	₺ 5.818.783	₺ 5.876.971	₺ 28.808.710
TOTAL EGRESOS		₺ 9.722.792	₺ 93.942.676	₺ 94.799.302	₺ 95.666.115	₺ 96.642.379	₺ 97.530.375	₺ 488.303.639
Flujo de caja económico		₺ 11.979.628	₺ 116.812.451	₺ 95.338.375	₺ 96.372.939	₺ 97.317.066	₺ 98.368.665	₺ 494.486.704
Pago de préstamos			₺ 8.306.087	₺ 8.306.087	₺ -	₺ -	₺ -	₺ 16.612.173
Caja Inicial			₺ 98.343.004	₺ 206.849.368	₺ 293.881.656	₺ 390.254.595	₺ 487.571.661	₺ 1.476.900.284
Flujo de caja financiero		₺ 11.979.628	₺ 206.849.368	₺ 293.881.656	₺ 390.254.595	₺ 487.571.661	₺ 585.940.326	₺ 1.954.774.815

Nota: Elaboración propia.

Apéndice E. Escenario Pesimista mensual

		MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
INGRESOS								
	Préstamo recibido	₡ 15.000.000						
	Aporte de Capital	₡ 7.500.000						
Psicología Clínica	Individual		₡ 2.151.100	₡ 3.132.001	₡ 2.710.386	₡ 2.157.884	₡ 3.244.332	₡ 4.676.304
	Grupal		₡ 97.225	₡ 141.559	₡ 122.503	₡ 97.531	₡ 146.636	₡ 211.358
Psicopedagogía	Individual		₡ 243.062	₡ 353.898	₡ 306.258	₡ 243.829	₡ 366.591	₡ 528.396
	Grupal		₡ 42.536	₡ 61.932	₡ 53.595	₡ 42.670	₡ 64.153	₡ 92.469
Psicología del Trabajo	Individual		₡ 218.756	₡ 318.509	₡ 275.632	₡ 219.446	₡ 329.932	₡ 475.556
	Grupal		₡ 145.837	₡ 212.339	₡ 183.755	₡ 146.297	₡ 219.955	₡ 317.038
Psicoterapia	Individual		₡ 923.636	₡ 1.344.814	₡ 1.163.781	₡ 926.549	₡ 1.393.046	₡ 2.007.905
	Grupal		₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -	₡ -
TOTAL INGRESOS		₡ 22.500.000	₡ 3.822.152	₡ 5.565.053	₡ 4.815.911	₡ 3.834.206	₡ 5.764.646	₡ 8.309.026
EGRESOS								
	Servicios Profesionales		₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000	₡ 140.000
	Pago de Planilla		₡ 1.950.453	₡ 2.730.634	₡ 2.457.570	₡ 2.211.813	₡ 2.941.712	₡ 4.876.131
	Cargas Sociales		₡ 1.075.870	₡ 1.506.217	₡ 1.355.596	₡ 1.220.036	₡ 1.622.648	₡ 2.689.674
	Mobiliario y Equipo	₡ 9.331.055						
	Permisos de funcionamiento	₡ 34.725						
	Materiales y Equipo de Oficina	₡ 797.580						
	Materiales de Aseo	₡ 357.012						
	Servicios Públicos Agua Luz Etc		₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970	₡ 152.970
	Alquileres		₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000	₡ 825.000
	Pago de publicidad y Promoción		₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000	₡ 15.000
	Imprevistos		₡ 114.665	₡ 166.952	₡ 144.477	₡ 115.026	₡ 172.939	₡ 249.271
TOTAL EGRESOS		₡ 10.520.372	₡ 4.273.957	₡ 5.536.773	₡ 5.090.613	₡ 4.679.846	₡ 5.870.269	₡ 8.948.046
Flujo de caja económico		₡ 11.979.628	-₡ 451.805	₡ 28.281	-₡ 274.702	-₡ 845.639	-₡ 105.623	-₡ 639.020
	Pago de préstamos	₡ -	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174	₡ 692.174
	Caja Inicial	₡ -	₡ 11.979.628	₡ 10.835.649	₡ 10.171.756	₡ 9.204.880	₡ 7.667.067	₡ 6.869.271
Flujo de caja financiero		₡ 11.979.628	₡ 10.835.649	₡ 10.171.756	₡ 9.204.880	₡ 7.667.067	₡ 6.869.271	₡ 5.538.077

		MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
INGRESOS								
	Préstamo recibido							₺ 15.000.000
	Aporte de Capital							₺ 7.500.000
Psicología Clínica	Individual	₺ 5.377.750	₺ 5.377.750	₺ 5.915.525	₺ 8.604.399	₺ 9.679.949	₺ 11.185.719	₺ 64.213.098
	Grupal	₺ 243.062	₺ 243.062	₺ 267.368	₺ 388.899	₺ 437.512	₺ 505.569	₺ 2.902.287
Psicopedagogía	Individual	₺ 607.655	₺ 607.655	₺ 668.421	₺ 972.249	₺ 1.093.780	₺ 1.263.923	₺ 7.255.717
	Grupal	₺ 106.340	₺ 106.340	₺ 116.974	₺ 170.143	₺ 191.411	₺ 221.187	₺ 1.269.751
Psicología del Trabajo	Individual	₺ 546.890	₺ 546.890	₺ 601.579	₺ 875.024	₺ 984.402	₺ 1.137.531	₺ 6.530.146
	Grupal	₺ 364.593	₺ 364.593	₺ 401.053	₺ 583.349	₺ 656.268	₺ 758.354	₺ 4.353.430
Psicoterapia	Individual	₺ 2.309.090	₺ 2.309.090	₺ 2.539.999	₺ 3.694.544	₺ 4.156.362	₺ 4.802.908	₺ 27.571.726
	Grupal	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	
TOTAL INGRESOS		₺ 9.555.380	₺ 9.555.380	₺ 10.510.918	₺ 15.288.608	₺ 17.199.684	₺ 19.875.190	₺ 136.596.155
EGRESOS								
	Servicios Profesionales	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 140.000	₺ 1.680.000
	Pago de Planilla	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 4.876.131	₺ 46.425.100
	Cargas Sociales	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 2.689.674	₺ 25.608.085
	Mobiliario y Equipo							
	Permisos de funcionamiento							
	Materiales y Equipo de Oficina	₺ 797.580					₺ 797.580	₺ 1.595.160
	Materiales de Aseo	₺ 357.012					₺ 357.012	₺ 1.071.036
	Servicios Públicos Agua Luz Etc	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 152.970	₺ 1.835.640
	Alquileres	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 825.000	₺ 9.900.000
	Pago de publicidad y Promoción	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 15.000	₺ 180.000
	Imprevistos	₺ 286.661	₺ 286.661	₺ 315.328	₺ 458.658	₺ 515.991	₺ 596.256	₺ 3.422.885
TOTAL EGRESOS		₺ 10.140.029	₺ 8.985.437	₺ 9.014.103	₺ 9.157.434	₺ 9.214.766	₺ 10.449.623	₺ 91.717.907
Flujo de caja económico		-₺ 584.649	₺ 569.943	₺ 1.496.815	₺ 6.131.174	₺ 7.984.918	₺ 9.425.567	₺ 44.878.248
	Pago de préstamos	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 692.174	₺ 8.306.087
Caja Inicial		₺ 5.538.077	₺ 4.261.254	₺ 4.139.023	₺ 4.943.664	₺ 10.382.664	₺ 17.675.408	₺ 26.408.802
Flujo de caja financiero		₺ 4.261.254	₺ 4.139.023	₺ 4.943.664	₺ 10.382.664	₺ 17.675.408	₺ 26.408.802	₺ 62.980.963

Nota: Elaboración propia.

Apéndice F. Escenario Pesimista anual

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS							
Préstamo recibido		₺ 15.000.000					₺ 15.000.000
Aporte de Capital		₺ 7.500.000					₺ 7.500.000
Psicología Clínica		₺ 64.213.098	₺ 65.178.325	₺ 65.830.108	₺ 66.488.409	₺ 67.153.293	₺ 328.863.234
	Individual						
	Grupal	₺ 2.902.287	₺ 2.945.913	₺ 2.975.372	₺ 3.005.126	₺ 3.035.177	₺ 14.863.875
Psicopedagogía		₺ 7.255.717	₺ 7.364.782	₺ 7.438.430	₺ 7.512.815	₺ 7.587.943	₺ 37.159.687
	Individual						
	Grupal	₺ 1.269.751	₺ 1.288.837	₺ 1.301.725	₺ 1.314.743	₺ 1.327.890	₺ 6.502.945
Psicología del Trabajo		₺ 6.530.146	₺ 6.628.304	₺ 6.694.587	₺ 6.761.533	₺ 6.829.148	₺ 33.443.719
	Individual						
	Grupal	₺ 4.353.430	₺ 4.418.869	₺ 4.463.058	₺ 4.507.689	₺ 4.552.766	₺ 22.295.812
Psicoterapia		₺ 27.571.726	₺ 27.986.173	₺ 28.266.035	₺ 28.548.696	₺ 28.834.182	₺ 141.206.812
	Individual						
	Grupal	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -	₺ -
TOTAL INGRESOS	₺ -	₺ 136.596.155	₺ 115.811.205	₺ 116.969.317	₺ 118.139.010	₺ 119.320.400	₺ 606.836.086
EGRESOS							
Servicios Profesionales		₺ 1.680.000	₺ 1.696.800	₺ 1.713.768	₺ 1.730.906	₺ 1.748.215	₺ 8.569.688
Pago de Planilla		₺ 46.425.100	₺ 46.889.351	₺ 47.358.245	₺ 47.831.827	₺ 48.310.146	₺ 236.814.670
Cargas Sociales		₺ 25.608.085	₺ 25.864.166	₺ 26.122.808	₺ 26.384.036	₺ 26.647.876	₺ 130.626.972
Mobiliario y Equipo	₺ 9.331.055						₺ -
Permisos de funcionamiento	₺ 34.725						₺ -
Materiales y Equipo de Oficina		₺ 1.595.160	₺ 1.611.112	₺ 1.627.223	₺ 1.643.495	₺ 1.659.930	₺ 8.136.919
Materiales de Aseo	₺ 357.012	₺ 1.071.036	₺ 1.081.746	₺ 1.092.564	₺ 1.103.489	₺ 1.114.524	₺ 5.463.360
Servicios Públicos Agua Luz Etc		₺ 1.835.640	₺ 1.853.996	₺ 1.872.536	₺ 1.891.262	₺ 1.910.174	₺ 9.363.609
Alquileres		₺ 9.900.000	₺ 9.900.000	₺ 9.900.000	₺ 9.999.000	₺ 9.999.000	₺ 49.698.000
Pago de publicidad y Promoción		₺ 180.000	₺ 198.000	₺ 217.800	₺ 239.580	₺ 263.538	₺ 1.098.918
Imprevistos		₺ 3.422.885	₺ 3.474.336	₺ 3.509.079	₺ 3.544.170	₺ 3.579.612	₺ 17.530.083
TOTAL EGRESOS	₺ 9.722.792	₺ 91.717.907	₺ 92.569.508	₺ 93.414.023	₺ 94.367.766	₺ 95.233.015	₺ 467.302.219
Flujo de caja económico	₺ 11.979.628	₺ 44.878.248	₺ 23.241.696	₺ 23.555.293	₺ 23.771.244	₺ 24.087.384	₺ 139.533.867
Pago de préstamos		₺ 8.306.087	₺ 8.306.087	₺ -	₺ -	₺ -	₺ 16.612.173
Caja Inicial		₺ 26.408.802	₺ 62.980.963	₺ 77.916.573	₺ 101.471.866	₺ 125.243.110	₺ 394.021.314
Flujo de caja financiero	₺ 11.979.628	₺ 62.980.963	₺ 77.916.573	₺ 101.471.866	₺ 125.243.110	₺ 149.330.495	₺ 516.943.008

Nota: Elaboración propia.