



**Coordinación de Estudios de Postgrado  
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos**

**Proyecto para la creación de una institución especializada en el cuidado y  
enseñanza infantil, en la ciudad de Guarenas.**

**Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de Especialista  
En Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos**

Autora: María Leticia Sequeda Esteves.  
Tutora: Profesora Nancy Castro.

**Caracas, Julio de 2.012**

## **Dedicatoria**

A mi hija Emma Paula, mi inspiración.

## **Agradecimientos**

A mi esposo Fidel mi compañero, gracias a tu apoyo continué.

A mis hermanos por darme el mejor hogar que una persona puede soñar, en especial a Nita y Margarita, por cuidar de mi pequeña mientras yo estaba en clase.

A mis niños y niñas Emma, Marialis, Andrés, Ana Victoria, Gabriel Eduardo, Gabriel Aron, Mia Carolina, Ignacio, Paola, Jesús, Sebastián, Samantha, Santiago, Samuel, Willian, Miguel Ángel y Valeria -los pioneros- y sus papás porque hicieron realidad este proyecto.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	2
Agradecimiento.....	3
Índice General.....	4
Índice de Tablas.....	6
Índice de Gráficos.....	7
Introducción.....	8
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema</b>	
Objetivos.....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos .....	9
Justificación .....	10
<b>Capítulo II. Marco Teórico Conceptual.....</b>	<b>11</b>
Conceptos básicos del proyecto.....	13
<b>Capítulo III. Marco Organizacional o Situacional.....</b>	<b>14</b>
Población objetivo.....	15
Horario de atención.....	15
Característica del servicio.....	15
Capacidad de planta física.....	15
<b>Capítulo IV. Marco Metodológico.....</b>	<b>16</b>
Tipo de investigación.....	16
Diseño de la investigación.....	16
Población y muestra.....	16
Determinación de Instrumentos de Recopilación de Información.....	17
Descripción de Técnicas e Instrumentos de Recopilación de datos.....	18
Aplicación de Instrumentos.....	18
Observación Directa.....	18
Entrevista No Estructurada.....	18
Premisas del proyecto.....	19

Organigrama del proyecto.....	20
Descripción de las unidades de dirección.....	20
Documentación y permisología.....	20
Localización y procura.....	20
Planta física e infraestructura.....	20
Capital humano.....	20
Riesgos Iniciales.....	21
Estimación de inversión.....	21
Cronograma de actividades.....	22
<b>Capítulo V. Presentación y análisis de los Resultados.....</b>	<b>25</b>
Diagnostico de la situación.....	25
Estructurar y analizar mediante gráficos los resultados.....	26
Proponer un Modelo de Gestión de Calidad.....	31
<b>Capítulo VI. Propuesta.....</b>	<b>33</b>
Visión.....	33
Misión.....	33
Principios.....	33
Valores.....	33
Descripción de los productos.....	34
Horarios de atención maternal.....	35
Estructura organizativa.....	35
Plan de Comunicación.....	35
Criterios de aceptación.....	36
<b>Capítulo VII. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>37</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>38</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

	Pág.
Riesgos Iniciales del proyecto.....	21
Estimación de la inversión .....	21
Cronograma de actividades .....	22-23

## Índice de Gráficos

	<b>Pág.</b>
Organigrama del proyecto.....	20
Distribución de la población infantil estudiada por grupo etario.....	26
Distribución de la población de padres y representantes por lugar de trabajo.....	27
Evaluación subjetiva de los padres y representantes acerca de la cantidad de guarderías y la calidad de sus servicios.....	28
Horario de funcionamiento del centro y estimación del valor monetario.....	29
Evaluación subjetiva de los padres y representantes acerca de los servicios fundamentales para una guardería.....	30
Estructura organizativa de la institución.....	34
Esquema de Comunicación.....	35

## **Introducción**

Todo proyecto nace de la necesidad de un recurso o con la finalidad de proveer soluciones a los diferentes problemas que se presentan en la sociedad, la situación que se pretende abordar con este proyecto es la deficiencia de servicios de cuidados y educación a los niños en los primeros años de vida.

En algunas ciudades de nuestro país caracterizadas por localizarse cerca de las ciudades principales y de mayor actividad económica, por lo general están desasistidas de los servicios básicos, uno de ellos viene representada por el aspecto educativo, en este caso en particular se plantea como solución a este problema social la creación de una institución que provea lo necesario para atender a la población infantil y por ende a las familias de servicios de calidad, lo que se pretende en este trabajo es determinar los aspectos fundamentales para la creación y puesta en marcha de una institución para el cuidado y enseñanza infantil, destacándose en calidad de servicio.

Consiste en un proyecto de emprendimiento social, sistemático, preciso y de fácil comprensión, para destacar que los proyectos exitosos vienen dados por el liderazgo con que se lleven a cabo más que por la inversión económica que se realice.



## **Proyecto para la creación de una institución especializada en el cuidado y enseñanza infantil, en la ciudad de Guarenas.**

### **Capítulo I Planteamiento del problema**

#### **Enunciado del problema en estudio.**

En la actualidad, tanto el padre como la madre, son trabajadores fuera de casa, por lo tanto es imprescindible contar con sitios seguros y agradables donde dejar a los niños, durante el lapso de tiempo que dure la jornada laboral.

De esta manera, resulta necesario este recurso, como lo son las guarderías infantiles o maternas, la escasa disponibilidad de este servicio en forma especializada que provean un ambiente armonioso que contribuya al crecimiento físico y emocional de niños y niñas entre los 3 meses y los 3 años de edad en la ciudad de Guarenas, es la razón principal o la necesidad fundamental que ha motivado a desarrollar una institución capaz de satisfacer las necesidades primordiales de los niños, niñas y padres. Por tales razones se considera esta una oportunidad de negocio en ésta área de servicios.

#### **Objetivo general**

Formular un proyecto para la creación de una institución especializada en el cuidado y enseñanza de niños de 3 meses a 3 años de edad, en la ciudad de Guarenas, Municipio Ambrosio Plaza.

#### **Objetivos específicos**

1. Realizar un estudio de mercado, que permita conocer las necesidades fundamentales de los padres habitantes de la zona de Guarenas, así como también conocer a los competidores en esta área, de manera de mejorar en cuanto a calidad y precio.

2. Desarrollar el modelo de gestión que permita establecer la Misión, Visión, principios, valores y reglamentos por los cuales se regirá el proyecto
3. Seleccionar la tecnología y los materiales e insumos con los que se pretende desarrollar el proyecto que se adapten a las necesidades de los niños y sus cuidadoras y maestras.

## **Justificación**

La educación es un proceso continuo que comienza desde el momento de la concepción y se hace imprescindible durante toda la vida como seres humanos, dentro del proceso educativo, se encuentra la educación inicial, considerada la etapa en la cual se sientan las bases para la formación de la personalidad, el aprendizaje, el desarrollo afectivo, la capacidad de diálogo y tolerancia en las relaciones interpersonales.

Los niños y niñas en edades comprendidas entre los tres meses y los tres años, requieren de cuidados especiales y enseñanzas que le permitan incorporarse progresivamente a la sociedad, siempre basándose en los principios del amor, respeto, la igualdad, la honestidad y la fraternidad.

Las guarderías infantiles o maternas logran satisfacer o cubrir una necesidad importante, cuando funcionan de forma óptima son una ayuda muy valiosa para asegurarse que los niños se encuentren bien, con nutrición adecuada, estimulados correctamente desde el punto de vista de su desarrollo y rodeados de cariño.

Los niños y niñas merecen la mejor atención, son inocentes e indefensos, que aprenden de su entorno, formándose día a día con lo que ven y escuchan, a su alrededor, por lo tanto es una tarea de vital importancia que exista una institución desarrollada para atender y cubrir esas necesidades, las que padres e hijos demandan. Recuperar los principios y valores familiares en un ambiente

armonioso es el primer paso para formar mejores ciudadanos para el bien de la sociedad.

Con este proyecto se pretende aportar a las familias apoyo, transformarnos en un segundo hogar donde se formen ciudadanos independientes, seguros de sí mismos, facilitando esta transición ya que consideramos que es primer contacto del niño con la sociedad a la cual pertenecerá.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

En Venezuela La educación es considerada un derecho fundamental, como se manifiesta en el artículo 103 de la constitución Bolivariana de Venezuela de la siguiente manera:

Artículo 103. “Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo. La ley garantizará igual atención a las personas con necesidades especiales o con discapacidad y a quienes se encuentren privados o privadas de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencia en el sistema educativo”.

La etapa en la cual se centrará el proyecto es en la educación inicial, en nuestro país la educación inicial está conformada por dos etapas: Educación

maternal, aplica a los niños desde los 0 a los 3 años y la educación preescolar que como bien indica su nombre es una fase previa a la educación básica o escolar propiamente dicha, esta última de carácter obligatoria.

**Artículos 336 y 339.** Permiso pre y post natal: se amplía el permiso por maternidad a 26 semanas (6 meses) para ser disfrutado 6 semanas antes del parto y 20 semanas después.

Es decir que el periodo después del nacimiento del bebé, que permanecerá bajo los cuidados maternos en de 20 semanas, una vez culminado este período la madre deberá reincorporarse al trabajo lo cual hace obligatoria la permanencia del bebé en un establecimiento donde sea provisto de cuidados, alimentación, educación y amor mientras la madre no está con él.

En nuestro país existen diversos centros encargados de esta actividad, pueden ser clasificados como públicos o nacionales y centros privados, en ambos casos se trata de centros donde se conjugan ambas etapas de la educación inicial, lo que trae como consecuencia que los ambientes sean deficientes para cada grupo etario, es por eso que el proyecto que se pretende ejecutar se especializará en el cuidado y educación de los niños en edad maternal, de manera de lograr adecuación de los espacios que provean al niño un ambiente cómodo y apacible donde progresivamente se le vaya insertando a la sociedad. Durante los 3 primeros años de vida de un bebé se obtienen grandes logros que pueden impactar profundamente su vida, el niño comienza a hablar, caminar y relacionarse, es por esto que se considera una transición importante no solo para el bebé sino para su familia, un niño que logre desarrollar su personalidad con libertad es un ser humano feliz y un ciudadano consciente.

## **Conceptos básicos del proyecto.**

Docente o adulto significativo, es el adulto responsable del cuidado y las enseñanzas de los niños, debe tener un profundo conocimiento del desarrollo evolutivo, de sus intereses y necesidades, establecerá una comunicación efectiva con la familia de manera de mejorar la atención dirigida al niño ya que el desarrollo pleno de los niños se obtiene por el esfuerzo y la colaboración conjunta de padres, docentes y familiares.

Educación inicial: es la etapa previa a la educación básica se divide en maternal (de 0 a 3 años) y preescolar (de 3 años hasta la edad de ingresar a primaria que dependerá de cada institución generalmente 6 y 7 años)

Ambiente de aprendizaje: comprende el entorno y como este se encuentra organizado para proveer a los niños y niñas de las herramientas para su desarrollo. La organización del espacio físico y los materiales juegan un papel importante dentro del contexto ya en que en este se ejecutan los planes educativos desarrollados por los docentes.

Dentro de la ejecución del proyecto la organización del ambiente de aprendizaje es un elemento prioritario, por lo tanto describiremos como debe ser estructurado e instalado. En el ambiente de aprendizaje deben relacionarse en perfecto equilibrio espacio físico mobiliario materiales y actividades del plan educativo de la institución.

Miguel Ángel Zabalza en su libro titulado calidad en la educación infantil describe el ambiente de aprendizaje, el cual está constituido por cuatro dimensiones: Física, Funcional, Temporal y Relacional. Son consideradas ambiente de aprendizaje cuando se analizan la interacción que existe entre ellas como un todo, el concepto de ambiente en este contexto no es considerado estático.

- La Dimensión Física es la que hace referencia al aspecto material del ambiente. Es el espacio físico y sus condiciones estructurales. También los objetos del espacio (materiales, mobiliario, elementos decorativos, etc.) y su organización y distribución en el espacio están contemplados en esta dimensión.
- La Dimensión Funcional es la referida al modo de utilización de los espacios, su polivalencia, entendida como las distintas funciones que puede asumir un mismo espacio físico, y el tipo de actividades a que está destinado.
- La Dimensión Temporal corresponde a la organización del tiempo y por lo tanto a los distintos momentos en que se va a distribuir la jornada o rutina diaria y los espacios que se van a utilizar en cada uno.
- La Dimensión Relacional se refiere a las distintas interacciones que se establecen dentro de los espacios internos y externos donde se atienden los niños y las niñas entre 0 y 3 años.

### **Capítulo III**

#### **Marco organizacional o situacional.**

El proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Guarenas, específicamente en la urbanización Altos de Copacabana, esta se encuentra rodeada por tres urbanizaciones importantes en cuanto a población.

En esta parte de la ciudad, la mayoría de los maternos se encuentran funcionando en apartamentos o casas que son la vivienda principal de la familia propietaria del mismo, por lo tanto las instalaciones no están adecuadas de manera óptima para garantizar la seguridad y la estimulación de los niños, son

espacios que surgieron de manera improvisada, debido al rápido crecimiento que ha tenido la población y a la necesidad de contar con este tipo de servicio.

Otra características de estos espacios, es que se atiende a una población con un rango amplio en lo que respecta a edades, se pueden ver en una misma área, niños de menores de 1 año, incluso con niños de 10 u otras edades. El maternal estará enfocado al cuidado y educación de niños y niñas en edades comprendidas entre los 3 meses y 3 años de edad.

- **Población objetivo:** Familias del sector de Guarenas que tengan niños en edad comprendida de 3 meses a 3 años y requieran del cuidado de sus niños durante su jornada laboral.
  
- **Horario de atención:** Desde las 06:00 am hasta las 06:00 p.m.
  
- **Característica del servicio:**
  - Educación inicial.
  - Servicio comedor:
    - Desayuno
    - Almuerzo
    - Meriendas
  - Seguro escolar contra accidentes.
  - Se provee material para higiene y aseo de los niños.
  
- **Capacidad de planta física:**
  - Capacidad mínima de atención para quince (15) y un máximo de veinte cinco (25) niños.
  - Un espacio para actividades educativa
  - Un espacio para comedor y/o áreas múltiples.
  - Un espacio para descanso.

## **Marco metodológico IV**

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación consiste en desarrollar un proyecto que se considera factible. El cual en la actualidad se le asigna el nombre de emprendimiento social el cual es un proyecto que incluye tres elementos clave: un objetivo social, una innovación transformadora y un modelo de negocios sostenible. El emprendimiento social suele darse, y tener éxito, en los sectores de la economía donde el mercado ha fallado y la acción del Estado es inexistente o ineficaz. Un emprendimiento social, cuando resulta exitoso, puede no sólo transformar las vidas de los beneficiarios, sino también la forma de abordar un problema en general.

### **Población y muestra**

La población queda delimitada a la ciudad de Guarenas, específicamente a los habitantes de las urbanizaciones aledañas a donde se considera instalar la institución.

La encuesta será aplicada a 50 personas, en edades comprendidas entre los 25 y los 40 años de edad, aproximadamente, con hijos entre las edades con que se pretende trabajar.

Se procesaran los datos extraídos del cuestionario por orden de relevancia, para establecer el punto de diferenciación con respecto a la competencia existente. También para conocer cual ofrecimiento resulta más atractivo o necesario para los padres. Y resaltarlos al momento de iniciar la publicidad.

### **Diseño de la investigación**

#### **Encuestas:**

La estrategia de realización del estudio es de tipo no experimental, está basada principalmente en la recolección de información mediante encuestas



(Aplicación de cuestionarios), a la población a la cual está enfocado el proyecto; esta recopilación de datos también se realizará mediante entrevistas directas, lo que desea lograr es la eficiente recolección de datos claves, que dictarán las pautas básicas del proyecto por ejemplo las necesidades principales y la estimación de los costos.

La observación al momento de abordar a los potenciales competidores, es una herramienta clave para mejorar en cuanto a calidad de servicio. El estudio posterior o el análisis minucioso de la información obtenida mediante la aplicación de los mencionados instrumentos, servirá de guía para la constitución formal del proyecto.

El modelo del proyecto permitirá crear la imagen que la institución pretende exteriorizar para cautivar el mercado objetivo, estas son las bases de la organización.

El diseño del cuestionario que guiará la entrevista, busca responder ciertas interrogantes como lo son las inquietudes o insatisfacciones de los padres con respecto al modelo de guardería existente en la zona. **Anexo A.**

**Información recolectada:**

Se determino la población objetivo o mercado objetivo para los cuales la institución prestará sus servicios.

Se reconocieron los principales servicios demandados en la zona de estudio.

Se determino el valor monetario real que la población esta en la capacidad de manejar por los servicios.

Los materiales y equipos a utilizar deben ser evaluados y seleccionados a detalle ya que la población infantil requiere herramientas especificas para su perfecto desarrollo (materiales hipoalergenicos, acorde con su estatura, que

estimulen su aprendizaje y desarrollo, etc.), este aspecto es evaluado en las inspecciones por lo que se considera base del proyecto.

En conclusión, mediante una herramienta sencilla, se logró el objetivo de la investigación de caracterizar el mercado, los clientes, los productos y el precio.

#### **Entrevista no estructurada:**

Durante la fase de recolección de datos se entrevistó a la directora del Consejo de Derecho del niño, niña y adolescente, de la sede del municipio Ambrosio Plaza, Licenciada Claysed Muñoz, la cual suministro datos importantes acerca del funcionamiento de los maternos y preescolares de la zona, además se obtuvo asesoría en cuanto a la permisología pertinente para la institución y tiempos de renovación de los mismos.

La duración de la misma fue de 20 min, parte de la información de relevancia fue con respecto de la inscripción de la institución en este ente de forma de dar estructura y prestigio a la institución.

#### **Información recolectada:**

- Requisitos de inscripción de la institución ante este centro.
- Obtención del certificado, una vez consignados los requisitos para la inscripción, las autoridades del Consejo de derecho, realizaran una inspección para determinar si la institución cumple con los requisitos mínimos exigidos por la ley para la puesta en marcha.
- El mencionado certificado debe ser renovado anualmente.
- La documentación obtenida es un requisito que exigen las empresas e instituciones para asignar a padres y representantes, el beneficio de

- Guardería que establece la ley. De este modo se distinguen las premisas del proyecto.
- Se identifica la alta rotación de personal como una característica de estos centros.

### **Premisas del proyecto**

- Ubicación de la sede para la guardería, en el municipio Plaza de la ciudad de Guarenas.
- El horario de atención será de lunes a viernes desde las 6:00 am hasta las 06:00pm. se excluyen los días feriados.
- El capital humano debe ser residente de la ciudad de Guarenas.
- El representante debe acogerse a las normas de la Guardería:
  - Se reserva la admisión del niño cuando presente síntomas de enfermedad.
  - Se agradece puntualidad para la salida. En caso que el representante no pueda asistir puntualmente a la salida debe notificar con antelación.
- El capital humano se compromete a cumplir con los valores y principios fundamentales:
  - Respeto a las personas y a la vida familiar
  - Actitud de servicio
  - Responsabilidad
  - Honestidad
  - Equidad
  - Respeto
- Seguir las leyes y normas que rigen las guarderías y para el Municipio Plaza de la ciudad de Guarenas.

- Personal requerido:

Cargos	Descripción
Directora	Coordinación y administración de los recursos y servicios.
Especialista I	Atención y cuidado de niños entre 3 meses y 3 años.
Especialista II	Educación y técnicas de aprendizaje en etapa inicial.
Auxiliar	Apoyo para especialista I y especialista II
Cocinera	Preparación y manipulación de los alimentos
Personal de limpieza	Mantenimiento y limpieza de las áreas comunes

### Organigrama del proyecto



A continuación la descripción de las unidades de dirección:

- **Documentación y permisología:** Se refiere a la unidad encargada de realizar los trámites de documentos para el registro y establecimiento de la guardería.
- **Localización y procura:** Se refiere a la unidad encargada de realizar las actividades correspondientes a la localización de la guardería. Además ésta unidad cumple con los procesos de procura de los proveedores de bienes y servicios.

- **Planta física e infraestructura:** Se refiere a la unidad encargada de realizar los trabajos de acondicionamiento de las instalaciones de la guardería.
- **Capital humano:** Se refiere a la unidad encargada de buscar, evaluar y entrenar al personal que trabajará en la guardería.

## Riesgos Iniciales del proyecto

Fase	Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Impacto	Probabilidad x Impacto	Acciones de Mitigación
Documentación	A nivel de Registro Mercantil ya existía una razón social con el mismo nombre	0.3	0.5	0.15	Llevar nombres alternativos para facilitar el trámite documental
Localización	Muchas Empresas con servicios similares en la zona	0.3	0.1	0.03	Establecer diferenciación en nuestro servicio para posicionarnos y representar una fuerte alternativa de elección de nuestro servicio
Perisología	Burocracia y lentitud en la emisión de los permisos	0.5	0.5	0.25	Asesoría con gestores que puedan agilizar los trámites
Equipamiento	Variabilidad de los costos de los materiales, la mayoría de los materiales son importados y no fabricados en el país	0.3	0.3	0.09	Solicitud de presupuestos y realización de licitaciones de proveedores
Capital Humano	Escasez de personal preparado para atender a bebes en etapa inicial	0.7	0.9	0.63	Alternativas de selección tercerizada bajo el perfil requerido, ofrecer un paquete atractivo
Servicios	Eventual Racionamiento de los servicios de luz y agua	0.5	0.5	0.25	Compra de generadores de luz y tanques de agua para las instalaciones

## Estimación de inversión

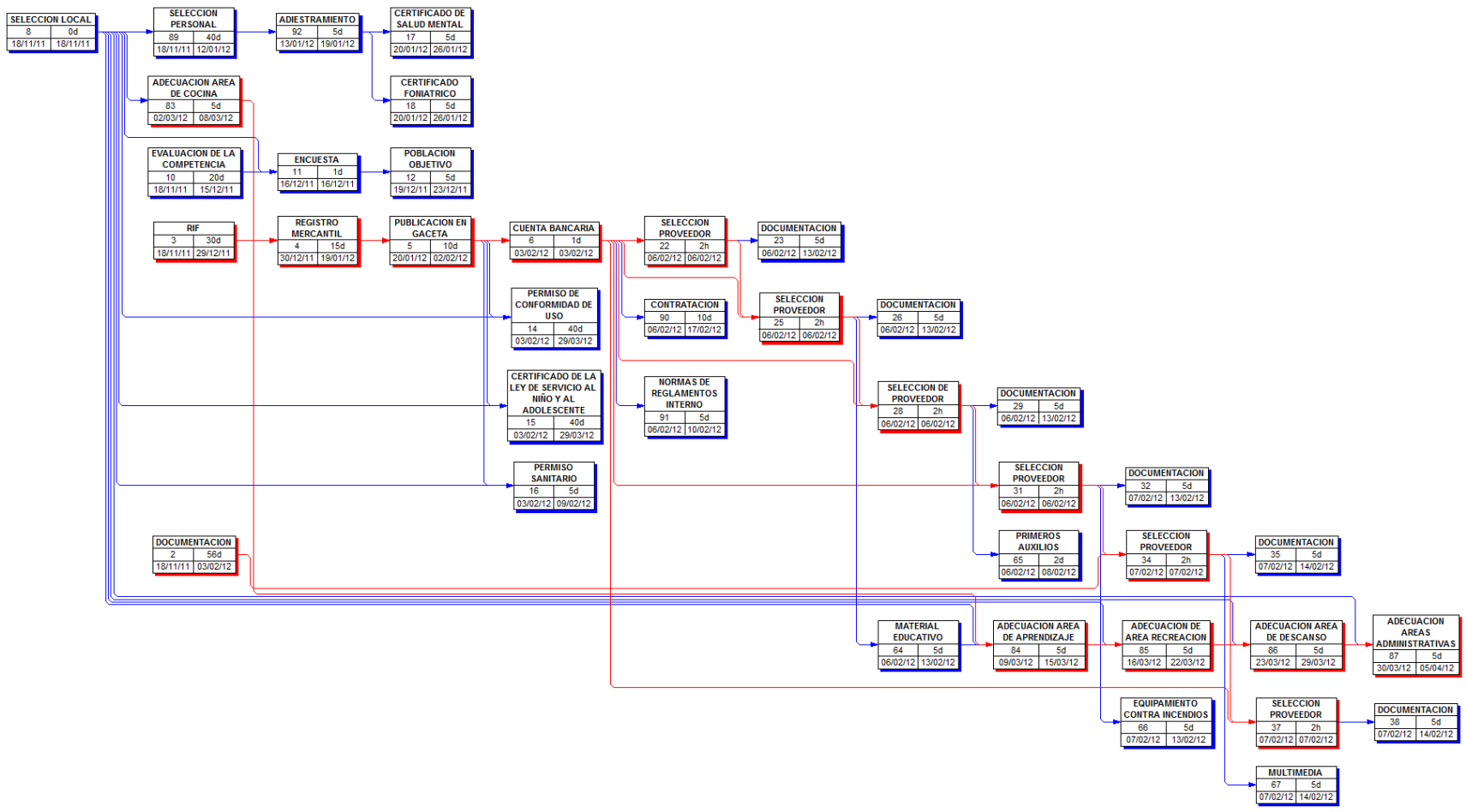
A continuación se presenta un presupuesto estimado para la creación de la institución, considerando variaciones pequeñas por direcciones políticas, económicas y sociales del país. Tomando en cuenta los precios a la fecha de los bienes y servicios.

Fase	Costos asociados
Documentación	7.000,00
Localización	480.000,00
Permisología	100,00
Equipamiento	30.000,00
Planta física	42.800,00
Capital humano	100.000,00
<b>Total</b>	<b>659.900,00</b>

## Cronograma de actividades

### Red Pert Y Camino Crítico

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
1	<b>GUARDERIA SUEÑOS DE ALGODON</b>	<b>95 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>jue 29/03/12</b>		
2	<b>DOCUMENTACION</b>	<b>56 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>vie 03/02/12</b>		
3	RIF	30 días	vie 18/11/11	jue 29/12/11		Maria Leticia Sequeda
4	REGISTRO MERCANTIL	15 días	vie 30/12/11	jue 19/01/12	3	Maria Leticia Sequeda
5	PUBLICACION EN GACETA	10 días	vie 20/01/12	jue 02/02/12	4	Maria Leticia Sequeda
6	CUENTA BANCARIA	1 día	vie 03/02/12	vie 03/02/12	5	Maria Leticia Sequeda; Fidel Melendez
7	<b>LOCALIZACION</b>	<b>26 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>vie 23/12/11</b>		
8	SELECCION LOCAL	0 días	vie 18/11/11	vie 18/11/11		Fidel Melendez
9	<b>ESTUDIO MERCADO</b>	<b>21 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>vie 16/12/11</b>		
10	EVALUACION DE LA COMPETENCIA	20 días	vie 18/11/11	jue 15/12/11		Maria Leticia Sequeda; Fidel Melendez
11	ENCUESTA	1 día	vie 16/12/11	vie 16/12/11	8;10	Fidel Melendez
12	POBLACION OBJETIVO	5 días	lun 19/12/11	vie 23/12/11	11	Fidel Melendez
13	<b>PERMISOLOGIA</b>	<b>50 días</b>	<b>vie 20/01/12</b>	<b>jue 29/03/12</b>		
14	PERMISO DE CONFORMIDAD DE USO	40 días	vie 03/02/12	jue 29/03/12	5;8	Maria Leticia Sequeda
15	CERTIFICADO DE LA LEY DE SERVICIO AL NIÑO Y AL ADOLESCENTE	40 días	vie 03/02/12	jue 29/03/12	5;8	Maria Leticia Sequeda
16	PERMISO SANITARIO	5 días	vie 03/02/12	jue 09/02/12	5;8	Maria Leticia Sequeda
17	CERTIFICADO DE SALUD MENTAL	5 días	vie 20/01/12	jue 26/01/12	92	Maria Leticia Sequeda
18	CERTIFICADO FONIATRICO	5 días	vie 20/01/12	jue 26/01/12	92	Maria Leticia Sequeda
19	<b>PROCURA DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>12,25 días</b>	<b>lun 06/02/12</b>	<b>mié 22/02/12</b>		
20	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>6,5 días</b>	<b>lun 06/02/12</b>	<b>mar 14/02/12</b>		
39	<b>PLANTA FISICA</b>	<b>5,25 días</b>	<b>mar 07/02/12</b>	<b>mar 14/02/12</b>		
42	<b>SERVICIOS</b>	<b>10,5 días</b>	<b>mar 07/02/12</b>	<b>mié 22/02/12</b>		
58	<b>EQUIPAMIENTO</b>	<b>11 días</b>	<b>lun 06/02/12</b>	<b>mar 21/02/12</b>		
59	<b>INMOBILIARIO</b>	<b>5 días</b>	<b>lun 13/02/12</b>	<b>lun 20/02/12</b>		
64	MATERIAL EDUCATIVO	5 días	lun 06/02/12	lun 13/02/12	25	Maria Leticia Sequeda
65	PRIMEROS AUXILIOS	2 días	lun 06/02/12	mié 08/02/12	28	Fidel Melendez
66	EQUIPAMIENTO CONTRA INCENDIOS	5 días	mar 07/02/12	lun 13/02/12	31	Fidel Melendez
67	MULTIMEDIA	5 días	mar 07/02/12	mar 14/02/12	34	Luis Morales
68	<b>PAPELERIA</b>	<b>10 días</b>	<b>mar 07/02/12</b>	<b>mar 21/02/12</b>		
72	<b>PLANTA FISICA</b>	<b>95 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>jue 29/03/12</b>		<b>Luis Morales</b>
73	<b>SERVICIOS</b>	<b>23,25 días</b>	<b>vie 10/02/12</b>	<b>mié 14/03/12</b>		
83	ADECUACION AREA DE COCINA	5 días	vie 02/03/12	jue 08/03/12	8;63;74	Contratista planta fisica
84	ADECUACION AREA DE APRENDIZAJE	5 días	vie 09/03/12	jue 15/03/12	8;60;64;83	Contratista planta fisica
85	ADECUACION DE AREA RECREACION	5 días	vie 16/03/12	jue 22/03/12	8;62;84	Contratista planta fisica
86	ADECUACION AREA DE DESCANSO	5 días	vie 23/03/12	jue 29/03/12	8;61;85	Contratista planta fisica
87	ADECUACION AREAS ADMINISTRATIVAS	5 días	vie 18/11/11	jue 24/11/11	8	Contratista planta fisica
88	<b>CAPITAL HUMANO</b>	<b>66 días</b>	<b>vie 18/11/11</b>	<b>vie 17/02/12</b>		
89	SELECCION PERSONAL	40 días	vie 18/11/11	jue 12/01/12	8	Maria Leticia Sequeda
90	CONTRATACION	10 días	lun 06/02/12	vie 17/02/12	6	Maria Leticia Sequeda
91	NORMAS DE REGLAMENTOS INTERNO	5 días	lun 06/02/12	vie 10/02/12	6	Maria Leticia Sequeda; Luis Morales; F
92	ADISTRAMIENTO	5 días	vie 13/01/12	jue 19/01/12	89	Maria Leticia Sequeda; Coordinador



## **Fechas de inicio y fin**

Las actividades para la instalación de la guardería tendrán una duración de noventa y cinco (95) días hábiles, con fecha de inicio el 18/11/2012 y culminación 29/03/2013. Estimamos, según la programación anexa sea tiempo en cual se sentarán las bases necesarias para que la institución inicie sus operaciones.

Se realizará la constitución formal de la empresa (se realizará el registro mercantil, obtención de RIF, publicaciones oficiales, sellos y facturas de la empresa)

Luego el estudio previo de mercado dará la orientación necesaria para que tipo de servicios ofrecer, y en definitiva las proyecciones de oferta y demanda que tendrá la institución.

Se comienza, una vez seleccionado el local, las labores de reparación y acondicionamiento que amerite, para dar la imagen, seguridad y practicidad a los espacios donde se atenderán a los niños y donde se desenvolverán las cuidadoras.

El reclutamiento y selección es el proceso de mayor importancia porque de las personas que laboren en la institución dependerá la calidad de servicio que se pretende ofrecer, por lo tanto las aspirantes serán sometidas a un proceso de prueba y entrenamiento donde serán evaluadas y capacitadas para que cumplan con el perfil de su cargo. Se deberá crear un banco de talentos, para incluir dentro de la organización en caso requerido, en caso de suplencias, despidos y/o renuncias, ya que no se debe dejar desprovista a la población del servicio.



La apertura engloba, inauguración y puesta en marcha, se da inicio al proceso de entrevistas e inscripciones. Y comienzo de actividades propiamente dicho.

## **Capítulo V. Presentación y análisis de los Resultados**

### **Diagnóstico de la situación.**

**Ubicación:** las zonas a continuación se encuentran ubicadas en la ciudad de Guarenas, Municipio Ambrosio Plaza del Estado Miranda.

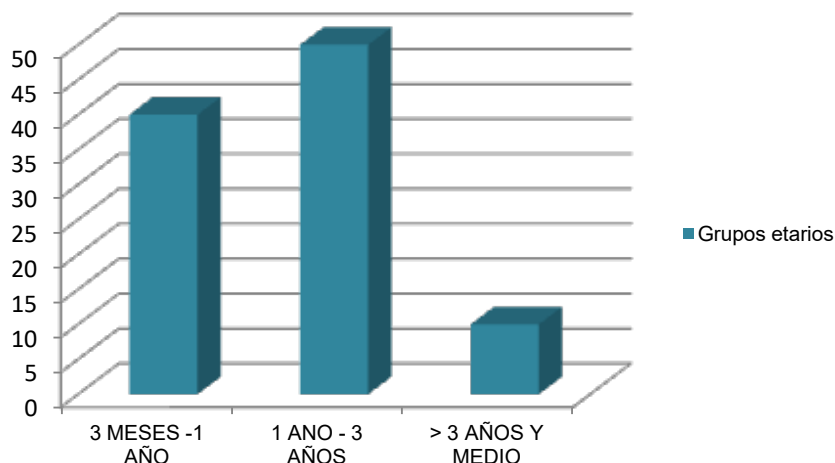
Los cuestionarios fueron aplicados en las siguientes zonas de interés:

- Parque infantil Urbanización Terrazas del Este.
- Centro Comercial Terrazas del Este.
- Polideportivo Terrazas del Este.
- Centro Comercial Ciudad Casarapa, Urbanización Ciudad Casarapa.
- Urbanización Altos de Copacabana (Avenida principal).
- Centro Comercial Nueva Casarapa, Urbanización Nueva Casarapa.

### **Estructurar y analizar mediante gráficos los resultados.**

A continuación se presentan los resultados, mediante gráficos para visualizar el comportamiento y las preferencias de la población en estudio posteriormente la interpretación dada a la información extraída.

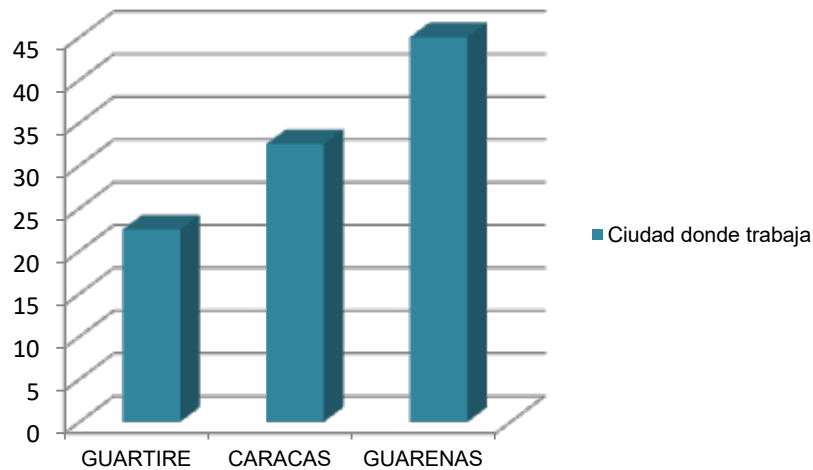
**Gráfico I. Distribución de la población infantil estudiada por grupo etario.  
Municipio Ambrosio Plaza Año 2012.**



El gráfico muestra que del total de los encuestados alrededor de un 50% , son representante con hijos en edades comprendidas entre 1 año y 3 años, por el conocimiento que se tiene de estas zonas y urbanizaciones se trata de familias conformada por parejas y familias jóvenes en etapa de expansión, con uno o dos niños por grupo familiar, esto se hizo evidente durante las encuestas y por observación directa.

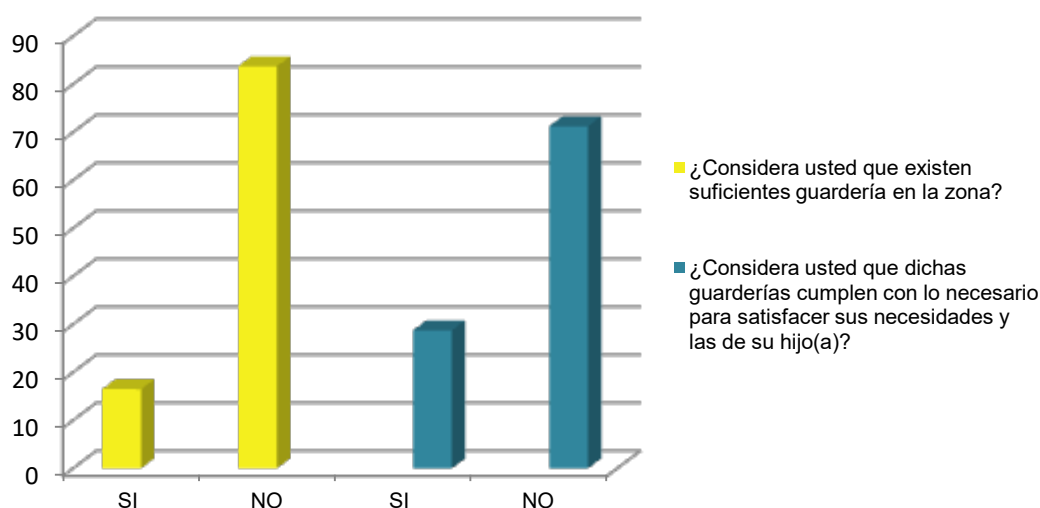
La importancia de este dato radica en que hacia esta población va destinada el proyecto por lo tanto se encuentra con un importante mercado que transforma el proyecto en una excelente oportunidad de negocio.

**Gráfico II. Distribución de la población de padres y representantes por lugar de trabajo. Municipio Ambrosio Plaza Año 2012.**



La población que se tomó para este estudio declara y se comporta de la forma como se presenta en el gráfico, un 22.5 % tiene su lugar de trabajo en la ciudad de Guatire, un 32.5 % se traslada a Caracas para laborar y un 45 % tiene sus empleos en la ciudad de Guarenas. Los valores más altos se consideran aspecto clave a la hora del horario que se pretende implementar en la institución.

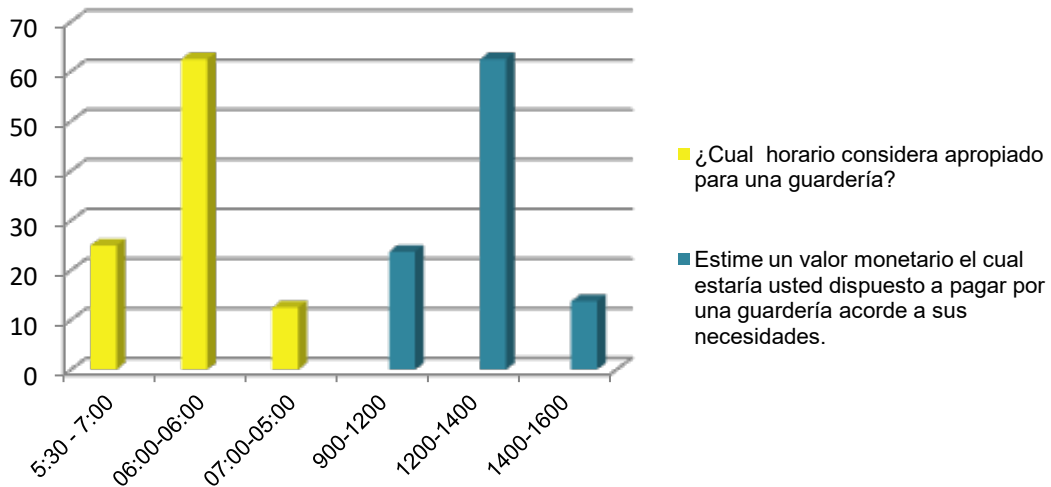
**Gráfico III. Evaluación subjetiva de los padres y representantes acerca de la cantidad de guarderías y la calidad de sus servicios.**



En este gráfico se analiza el conocimiento de los representantes acerca de las posibles instituciones existentes en la zona, el alto porcentaje del primer ítem es evidencia clara de que en la zona existe deficiente de este tipo de institución con la correspondiente deficiencia de servicios de calidad, los establecimientos están representados por hogares de cuidado, por lo tanto no son del reconocimiento público de manera notoria, sin la necesaria documentación y por ende de publicidad para darse a conocer.

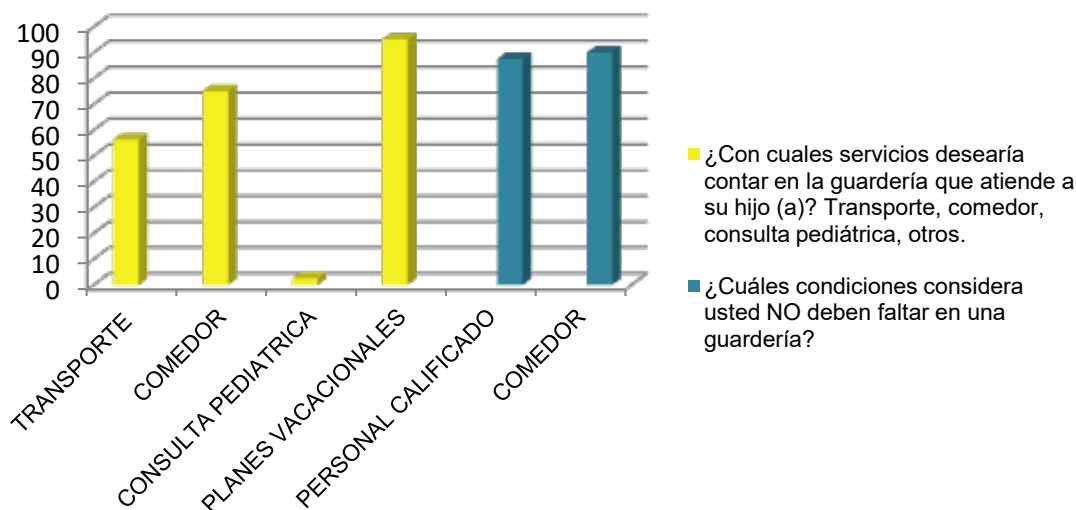
Dentro del grupo de maternales o centros de educación inicial, se reconoce que no cuentan con los servicios requeridos por la población, dificultando la escogencia de estos centros, un 70% de padres y representantes manifiestan no estar conformes con las instituciones existen en la zona para el cuidado de los niños en período de maternal.

**Gráfico IV. Horario de funcionamiento del centro y estimación del valor monetario. Municipio Ambrosio Plaza. Año 2012**



Alrededor de un 60 % de los encuestados manifestaron preferencias a un horario de 6 a.m. a 6 p.m. con un costo estimado entre 1200 y 1400 Bs. bajo estas premisas se debe establecer la rotación del personal, conformar los equipos de trabajo en ambos turnos, y además conocer mediante los indicadores financieros el flujo de caja real de la institución.

**Gráfico V. Evaluación subjetiva de los padres y representantes acerca de los servicios fundamentales para una guardería.**



En cuanto a la selección de los productos y servicios a brindar en la institución se consideró la opinión del mercado objetivo, los cuales hacen énfasis en un 90 % en planes vacacionales, o actividades en las cuales los niños sean cuidados en época de vacaciones, ya que los padres y representantes declaran no disfrutar de vacaciones en estos meses y requieren de un lugar donde sus hijos puedan estar con actividades de entretenimiento.

Siguiendo en orden de prioridad, se evidencia la necesidad de servicio de comedor y transporte respectivamente.

En el ítem donde se indaga acerca de las condiciones que no pueden faltar son personal calificado y suficiente, para el cuidado de los niños y servicio de comedor.

Estos aspectos son clave para diferenciar este proyecto de las instituciones que le son competencia, la calidad de estos servicios, captarán rápidamente los clientes y fijarán una importante posición en el mercado.

## **Plan de Calidad**

Para determinar si el proyecto se está llevando a cabo, bajo los principios de calidad y excelencia, es fundamental la existencia de comunicación abierta y efectiva con los padres y representantes. Se plantea abordar este aspecto desde dos perspectivas la primera será denominada interna, y vendrá dada por las condiciones que se producen dentro de la institución y la segunda o externa vendrá dada por la relación que se tiene con el entorno o la comunidad.

**Internas:** esta a su vez la clasificaremos en 4 aspectos de calidad a evaluar de vital importancia: Nutrición infantil, educación, salud y desarrollo social de los niños y niñas, cabe destacar que toda información será suministrada a través de entrevistas y notificaciones escritas por los padres. Las cuales servirán de guía para canalizar el negocio.

**Nutrición infantil:** como el maternal provee los alimentos a los niños y niñas durante todo el día, consideramos este aspecto como termómetro para verificar si este proceso se está llevando de la manera adecuada, en este caso interviene la opinión y el seguimientos del médico pediatra, y en consecuencia nos indica si los alimentos son los apropiados, si el proceso de alimentación se lleva a cabo de forma correcta y si existe algún problema de mala absorción.

**Educación:** en este renglón se evalúa si el proceso de aprendizaje se lleva de manera continua y satisfactoria, como se observa o mide, comparando los cambios de los niños en cuanto a aprendizaje con tablas persistentes desarrollada por organismos oficiales donde se establece cual actividad se corresponde con un grupo etario y los casos de alerta de desarrollo cognitivo, también deberán ser detectados en este renglón.

**Salud:** a nivel pre maternal y maternal, lo que resulta más preocupante para los padres es el hecho de la transmisión de enfermedades la cual se considera dentro de lo que cabe normal ya que en primer lugar se trata de la formación del sistema inmunológico del ser humano y segundo por el contacto

estrecho entre niño y niño la transmisión de enfermedades se hace mas sencilla. Se podrá detectar la morbilidad de la institución monitoreando las causas de inasistencia descritas con exactitud, de manera de conocer cuáles son las principales a fin de controlarlas. Conociendo el riesgo puede ser controlado de manera satisfactoria.

**Desarrollo social:** se caracteriza a cada niño por su relación con otros y la forma de comunicarse y expresarse, en esta etapa del desarrollo humano se va desarrollando la personalidad, y es por esta razón fundamental que cada niño debe ser observado para detectar algún obstáculo de socialización ya que lo que se busca es el grado de adaptación e incorporación del niño a la sociedad a la cual pertenece.

**Externas:** en este aspecto nos referimos a como la institución se adapta al entorno y como se vislumbra el futuro de la institución a lo largo del tiempo.

Surge la siguiente interrogante **¿Como determinar si el ambiente de la guardería esta en total armonía con su entorno?**

Este punto es un tanto subjetivo y quizás los puntos negativos serán los primeros en detectarse, pero podemos enumerar razones por las cuales garantizamos la adaptabilidad de la institución a la comunidad, en primer lugar criticas o quejas de vecinos y transeúntes, por ejemplo el factor ruido (por llanto de los niños por ejemplo) podría ser motivo de queja, y puede ser un factor importante para evaluar el desempeño realizar encuestas a los integrantes de la comunidad para determinar las condiciones diarias de la institución y de transformarla en una oportunidad de mejora, insistimos en el poder que tiene la comunicación en el proyecto, y el uso ventajoso que se puede dar a la recopilación de información.

Otro punto importante, que describe la calidad del proyecto, es el número de personas que inscriben o solicitan información, es decir si de forma constante se reciben e inscriben niños esto confirma que todo marcha según la calidad



deseada, y poco a poco se va forjando el prestigio y el crecimiento sustentable del negocio.

## **Capítulo VI. Propuesta.**

### **Misión**

Contribuir con el desarrollo psico–motor de los niños y niñas bajo nuestro cuidado, en espacios seguros y confortables, ofreciendo servicios de calidad para la tranquilidad y la satisfacción de padres y representantes.

### **Visión**

Ser una organización reconocida por su calidad de servicio y sus principios de responsabilidad, confiabilidad y respeto a la comunidad, a las personas, al medio ambiente y a la vida familiar.

### **Principios**

- Excelencia en el servicio.
- Actuar siempre bajo el fundamento de respeto hacia los niños, las personas y la vida familiar.
- Priorizar el bien común sobre el bien individual.
- Fomentar el desarrollo integral de los niños y niñas.
- Promover el afecto, las relaciones interpersonales y la solidaridad.
- Impulsar el desarrollo de competencias en nuestro equipo de trabajo en Pro del Mejoramiento Continuo.
- Reconocer los logros a todo nivel.
- Fomentar una comunicación abierta y cercana.
- Brindar apoyo social a Nuestra Comunidad.

### **Valores**

- Respeto a las personas y a la vida familiar
- Compromiso con la Calidad
- Actitud de servicio

- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Integridad
- Honestidad
- Equidad
- Lealtad
- Creatividad

### Descripción de los productos

- Servicio de cuidado infantil con diferentes planes y horarios.
- Servicio de alimentación (basado en lo indicado en el instituto nacional de nutrición).
- Personal calificado y debidamente entrenado en el cuidado infantil.
- Circuito cerrado de cámaras, podrás ver a tu bebé desde tu lugar de trabajo y teléfono móvil.
- Cursos y talleres de entrenamiento para padres y representantes.
- Planes vacacionales y servicio de organización de eventos infantiles.
- Infraestructura con los servicios y áreas de formación y esparcimiento para la formación educativa.

### Estructura organizativa de la institución



## Horarios de atención maternal

Mañana

Entrada: De 6:00am a 7:00am.

Salida: De 12m a 1:00pm.

Tarde

Entrada: 12:30pm a 1:00pm.

Salida: 5:00pm a 6:00pm.

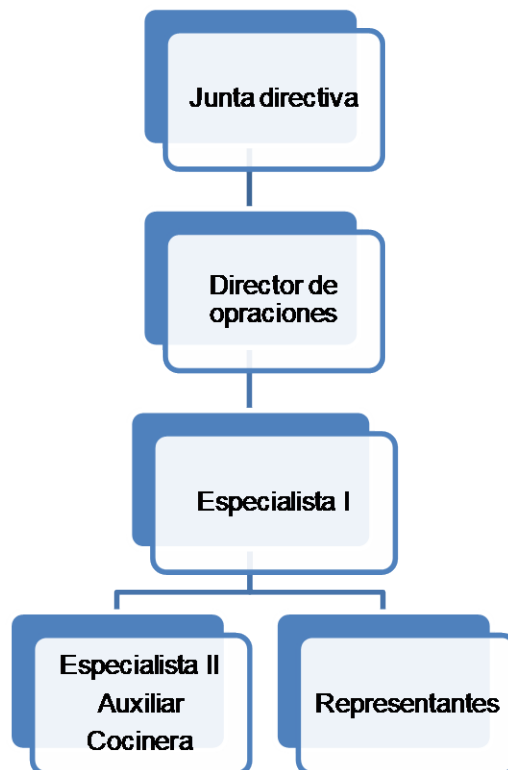
Alumnos con horario completo

Entrada: De 6:15am a 7:00am

Salida: De 5:00pm a 6:00pm

## Esquema de Comunicación

A continuación presentamos el plan de comunicación establecido para los integrantes del proyecto:



## **Criterios de aceptación**

- Registro de documentación y permisología para prestar el servicio.
- Ubicación y establecimiento de sede con servicios básicos, fácil acceso al transporte público y vialidad.
- Establecimiento de áreas aptas:
  - Educación inicial.
  - Esparcimiento y recreación.
  - Descanso.
  - Comedor.
- Establecimiento de un capital humano para:
  - Coordinación.
  - Educación y atención inicial.
  - Servicio de comedor.
  - Servicios generales.
- Disponibilidad de material:
  - Didácticos.
  - Docente.
  - Higiene y aseo personal.
  - Alimentos.
- Registro de matrícula estudiantil inicial.
- Reconocimiento local como prestadores de servicio de guardería.
- Constancia y soporte de servicio y asistencia médico y ambulatorio.

## **Conclusiones.**

El proyecto descrito anteriormente brinda los siguientes beneficios a la comunidad involucrada: activación económica, creación de fuentes de empleo, estabilidad laboral de los trabajadores, aporte educativo de excelencia a niños y niñas, defensa de los valores y principios ciudadanos, tranquilidad emocional a padres y representantes.

Cada día se hacen necesarios estos proyectos independientes para la vida en sociedad, los inconvenientes vienen dados por la inestabilidad política económica y social del país. La gerencia estratégica es un factor clave en el éxito del proyecto, y la defensa del fin u objetivo que es la formación de niños y niñas con valores sólidos capaces de cambiar la sociedad, asegurando la vida en ciudadanía.

## Referencias

1. Sociedad Venezolana de Puericultura y Pediatría, (2008, Septiembre). Archivos Venezolanos de Puericultura y Pediatría. Primer consenso de la SVPP sobre guarderías, Volumen 71, suplemento 2, pp. 2-29.
2. Pruissen, C. (1999) Como iniciar y administrar un jardín infantil.
3. Child Care Aware®: Escogiendo Cuidado de niños; Enero 2008 En [http://www.childcareaware.org/sp/child\\_care\\_101/choosing\\_child\\_care.php](http://www.childcareaware.org/sp/child_care_101/choosing_child_care.php).
4. Committee on Early Childhood, Adoption and Dependent care. Selecting appropriate toys for young children: The pediatrician's role. AAP News Vo. 13 No 3 March 1997, p.25. Disponible: <http://www.aap.org>.
5. Osasun E. Kontsumoa S. Normas higiénicas-sanitarias de guarderías-escuelas infantiles. Sanidad ambiental e higiene urbana. Disponible: [http://www.bilbao.net/castella/salud\\_consumo/normativas\\_sanitarias/guarderías.pdf](http://www.bilbao.net/castella/salud_consumo/normativas_sanitarias/guarderías.pdf). [Consulta 2.011, junio 02].
6. Merino, M. & Bravo, J. ¿Qué pasará si llevo a mi hijo a la guardería?. [Transcripción en línea] Disponible: En <http://www.aepap.org>. [Consulta 2.011, Mayo 9].
7. Sociedad Venezolana de Puericultura y Pediatría, (2008, Septiembre). Archivos Venezolanos de Puericultura y Pediatría. Primer consenso de la SVPP sobre guarderías, Volumen 71, suplemento 2, pp. 2-29. Disponible <http://pediatria.org>.
8. Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria No<sup>0</sup> 5.453. Caracas, (2000, Marzo 24). [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm> [Consulta 2.011, Mayo 29]
9. Ley orgánica del trabajo. Gaceta Oficial Extraordinaria N<sup>0</sup> 5.152 (1997, Junio 9). [Transcripción en línea] Disponible: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/lot.html> [Consulta 2.011, Mayo 5].
10. Ley orgánica para la protección del niño y del adolescente. Gaceta Oficial Extraordinaria N<sup>0</sup> 5.266 (1998, Octubre 2). [Transcripción en línea]

11. Disponible: <http://www.incret.gov.ve/leyes/LOPNA.pdf>. [Consulta 2.011, Mayo 5].

Ley de Alimentación para los trabajadores y trabajadoras. Gaceta Oficial Extraordinaria N<sup>o</sup> 39.666 Decreto 8.189. (2.011, Mayo 3). [Transcripción en línea] Disponible: [http://www.shbconsultora.com/guia\\_laboral/leyeslaborales/ley\\_alimentacion.htm](http://www.shbconsultora.com/guia_laboral/leyeslaborales/ley_alimentacion.htm) . [Consulta 2.011, Junio

## ANEXOS

### ANEXO A

#### Cuestionario para estudio de mercado.

Fecha:

Instrucciones:

Lea con atención cada pregunta, y responda de forma sincera. Su opinión es muy importante.

1. ¿Tiene hijos? SI  NO

De ser afirmativa su respuesta indique la edad del niño(a): \_\_\_\_\_

2. Indique Ciudad donde trabaja Guarenas  Puatire  Caracas

3. Indique Ciudad de habitación Guarenas  Puatire

4. ¿Considera usted que existen suficientes guardería en la zona?

5. Mencione al menos 3 Guarderías conocidas por usted.

6. ¿Considera usted que dichas guarderías cumplen con lo necesario para satisfacer sus necesidades y las de su hijo(a)?

SI  NO

7. ¿Qué horario considera apropiado para una guardería?

8. ¿Con cuales servicios desearía contar en la guardería que atiende a su hijo (a)? Transporte, comedor, consulta pediátrica, otros  
Comente su respuesta:

9. Estime un valor monetario el cual estaría usted dispuesto a pagar por una guardería acorde a sus necesidades.

10. ¿Cuáles condiciones considera usted NO deben faltar en una guardería?

Muchas Gracias



