

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD PARA LA INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
UNA ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES UBICADA EN LA LOCALIDAD DE
DOMINICAL, DISTRITO BAHÍA BALLENA DEL CANTÓN DE OSA

Informe del proyecto de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en
Administración con énfasis en Gestión Financiera.

Realizado por:

María Gabriela Jiménez Gamboa
Andrea Romero Barboza

Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón, 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

ESTUDIO DE PRE FACTIBILIDAD PARA LA INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
UNA ESTACIÓN DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES UBICADA EN LA LOCALIDAD DE
DOMINICAL, DISTRITO BAHÍA BALLENA DEL CANTÓN DE OSA

Sometido a consideración del tribunal examinador, como requisito parcial para optar al Grado de
Licenciatura en Gestión Financiera

Realizado por:
María Gabriela Jiménez Gamboa
Andrea Romero Barboza

Responsable Académico:
Msc. Geovanny Abarca Jiménez

Campus Pérez Zeledón

2018

Estudio de pre factibilidad para la instalación e implementación de una estación de servicio de combustibles, ubicada en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del cantón de Osa

Tribunal examinador.

M.Sc. Yalile Jiménez Olivares.
Decana de la Sede Regional Pérez Zeledón.

M.L. Joe Montenegro Bonilla.
Director Académico
Campus Pérez Zeledón

M.Sc. Geovanny Abarca Jiménez.
Tutor
Trabajo Final de Graduación

MBA. Yadir Castro Umaña.
Lector.

M.Sc. Melvin Bermúdez Elizondo.
Lector.

DEDICATORIA

El triunfo de haber concluido este proyecto de tesis no es solo mío, pues detrás de este gran esfuerzo hay todo un equipo que me inspiró, me dio fortaleza, confianza, ayuda en los momentos de angustia y, como todo equipo, tiene su entrenador. El mío se lució, colocó a los mejores delanteros y defensas para que de alguna manera construyeran en mí una mejor persona y poder ser la mujer que hoy soy; es por eso que a mi entrenador principal dedico este proyecto: a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y siempre acompañarme en mis logros.

A mi madre, que siempre ha sido mi soporte y fuente de inspiración para seguir luchando por mis metas y no desfallecer ante cualquier obstáculo. A ella que es una luchadora dedico este proyecto, a mi hermana Rocío por siempre guiarme y acogerme cuando lo he necesitado y a mis tres hermanos Olver, Leandro y Danny; por hacerme sonreír en los momentos de ansiedad.

A mi novio Jeison por su apoyo incondicional en todo momento, quien siempre me dio ánimos, consejos, por hacerme reír en los momentos de estrés, por su comprensión y ayuda cuando más la necesité. Eres el mejor regalo que Dios puso en mi camino.

Finalmente, una dedicatoria muy especial a mi compañera de tesis y amiga Andrea, por permitirme embarcar esta travesía con ella, ha sido una experiencia agradable el haber compartido y concluido juntas este proyecto. De todo corazón deseo que Dios llene de muchas bendiciones su vida y a todas aquellas personas, amigos (as) quienes de un modo u otro hicieron posible realizar este objetivo.

*“El camino al éxito es siempre ascendente, por lo que exige
concentración y esfuerzo”*

María Gabriela Jiménez Gamboa

DEDICATORIA

Este proyecto de licenciatura lo dedico en primer lugar a Dios, por brindarme la sabiduría y valentía suficiente para realizar y finalizar con éxito este trabajo; por abrirme las puertas necesarias para sacar adelante el proyecto y por nunca dejarme sola en el proceso. A Dios le debo en primer lugar todo lo que me ha permitido alcanzar.

A mi madre Lidia Barboza Calderón, gracias por su apoyo y amor incondicional; gracias por sus consejos llenos de cariño y por confiar -antes que cualquier otra persona- en mi capacidad y talento. Dedico este trabajo a mi madre por ser una guerrera, un ser humano excepcional y una madre ejemplar.

A mi hermano mayor Andrey, por su increíble apoyo durante este proceso y en general durante toda mi vida; por ser un ejemplo para mí de lo que significa el amor a los demás, por sacarme siempre una sonrisa; lo dedico a mi hermano por ser lo más cercano a un papá que Dios me dio; el mejor que conozco.

A mi hermano menor Pablo, por ser la persona que me motivó a cursar la licenciatura, por confiar en la preparación que la UNA brinda a los profesionales que gradúa; por su insistencia para sacar adelante este proyecto: muchas gracias Pablito, lo amo.

A mis amigos y amigas, dedico también este proyecto, por ser un apoyo inmenso durante este proceso, por sus palabras de motivación y por nunca abandonarme; pero en especial a mi gran amiga Gabriela, por ser la mejor compañera que pude tener para desarrollar el proyecto, por su entrega, comprensión, paciencia y cariño; aprendí demasiado a su lado, Gaby. La admiro mucho como persona y como profesional. ¡Qué Dios la bendiga siempre ;

Gracias a todos.

Andrea Romero Barboza.

AGRADECIMIENTOS

A Dios primordialmente le agradecemos por dejarnos cumplir exitosamente el presente proyecto. Agradecemos también al profesor Msc. Geovanny Abarca Jiménez, por su dedicación, orientación, apoyo y motivación durante el proceso.

Asimismo, queremos agradecer a los socios de la Estación de Servicio por desarrollar en la localidad de Dominical, por brindarnos la información necesaria para la realización del Trabajo Final de Graduación; además de mostrar apoyo en este trabajo con el fin de mejorar la economía y desarrollo de la zona y así generar nuevas fuentes de empleo.

Un agradecimiento especial al profesor Yadir Castro Umaña, por guiarnos en este proceso, por ofrecernos su tiempo y transporte hasta la localidad de Dominical, además de brindarnos su apoyo incondicional.

Finalmente, pero no menos importante, agradecemos al Msc. Melvin Bermúdez Elizondo, por su valioso aporte como lector en este documento.

TABLA DE CONTENIDO

TRIBUNAL EXAMINADOR.....	III
DEDICATORIAS.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	VI

CAPÍTULO 1

ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	1
1.1. Descripción y planteamiento del problema.....	2
1.1.2 Planteamiento del problema	9
1.1.3 Sistematización de la investigación.....	9
1.2. Justificación de la investigación	10
1.3. Delimitación del proyecto	11
1.4. Objetivos de la investigación	12
1.4.1. Objetivos generales	12
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
1.5. Modelo de análisis.....	13
1.5.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables	13
1.5.2. Relaciones e interrelaciones	18
1.6. Estrategia de investigación aplicada.....	21
1.6.1. Tipo de investigación:	21
1.6.2. Fuentes de investigación	23
1.6.3. Población y Muestra.....	25
1.6.4. Recopilación de los datos	27

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA	30
2.1. Análisis del entorno del área de investigación.....	31
2.2. Aspectos legales que afecta la investigación en forma directa o indirectamente.....	38

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO	41
3.1 Desarrollo de la teoría específica del tema de investigación.....	42
3.1.1 Definición de proyecto	42
3.1.2 Fases o etapas de un proyecto	43
3.1.3 Clasificación de los proyectos	46
3.1.4 Estudios requeridos a nivel de pre-factibilidad del proyecto.	47

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS	61
4.1 Estudio de mercado	62
4.1.1 Especificaciones del servicio.....	62
4.1.2 Área económica del proyecto	62
4.1.3 Análisis de la demanda.....	64
4.1.4 Análisis de competencia:	99
4.1.5 Análisis de precios y tarifas.....	110
4.1.6 Estrategia de mercadotecnia	113
4.2 Estudio técnico.....	119
4.2.1 Tamaño del proyecto.....	120
4.2.2 Localización del proyecto	120
4.2.3 Tecnología.....	123
4.2.4 Diagrama de procesos	125
4.2.5 Ingeniería.....	128
4.2.6 Costo de Inversión.....	130
4.2.7 Costos de operación.....	139
4.3 Estudio Organizacional.....	139

4.3.1 Estructura organizativa.....	140
4.3.2 Misión.....	140
4.3.3 Visión	140
4.3.4 Valores.....	141
4.3.5 Análisis interno y externo (FODA)	141
4.3.6 Organigrama.....	142
4.3.7 Perfil de puestos y funciones.....	144
4.3.8 Gastos Administrativos	150
4.4 Estudio Legal	152
4.4.1 Constitución Jurídica.....	152
4.4.2 Obligaciones legales del proyecto	152
4.5 Estudio ambiental.....	160
4.6 Estudio financiero.....	168
4.6.1 Proyección de ventas	169
4.6.2 Proyección de costos y gastos	170
4.6.3 Evaluación contable	172
4.6.4 Evaluación financiera.....	184
CONCLUSIONES.....	200
RECOMENDACIONES.....	202
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	203
ANEXOS.....	207

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: visitación de residentes y no residentes PNMB 2007-2013.....	8
Tabla 2: Relaciones e interrelaciones de variables e indicadores	18
Tabla 3: Frecuencia de visita de conductores encuestados al distrito Bahía Ballena	64
Tabla 4: Venta de combustibles en Costa Rica al año 2017.....	65
Tabla 5: Venta de combustibles en la provincia de Puntarenas, año 2017.....	66
Tabla 6: Venta de combustibles en el cantón de Osa, año 2017.....	66
Tabla 7: Procedencia de conductores encuestados según provincia.....	67
Tabla 8: Distrito procedencia de conductores que indicaron San José como residencia.....	68
Tabla 9: Distrito procedencia de conductores que indicaron Puntarenas como residencia.....	69
Tabla 10: Características estación de combustible, según conductores encuestados	71
Tabla 11: Cantidad total de litros gasolina súper que consumen mensualmente conductores.....	78
Tabla 12: Cantidad total litros gasolina regular consumen mensualmente conductores.....	78
Tabla 13: Cantidad total de litros de diésel que consumen mensualmente los conductores encuestados.....	79
Tabla 14: Cantidad total de litros de gasolina súper que podría consumir mensualmente la población de estudio.....	80
Tabla 15: Cantidad total de litros de gasolina regular que podrían consumir mensualmente la población de estudio.....	80
Tabla 16: Cantidad total de litros de combustible diésel que podrían consumir mensualmente la población de estudio.....	81
Tabla 17: Total de estaciones de combustible que frecuentan los conductores encuestados.....	82
Tabla 18: Razones visita conductores encuestados a estaciones de combustibles mencionadas...83	
Tabla 19: Total de conductores encuestados, según ocupación actual.....	93
Tabla 20: Demanda gasolina Súper en miles de litros para estación de servicio Dominical.....	96
Tabla 21: Demanda gasolina Regular en miles de litros para estación de servicio Dominical	97
Tabla 22: Demanda de Diésel en miles de litros para la estación de servicio Dominical	98
Tabla 23 Vehículos que transitaron sobre costanera Sur, ruta 34 donde se ubica Estación de Combustible El Ceibo, distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas.....	107

Tabla 24: Vehículos que ingresaron a la Estación de Combustible El Ceibo, distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas.....	107
Tabla 25: Vehículos transitaron Servicentro Bahía Ballena, distrito Bahía Ballena.....	108
Tabla 26: Vehículos que ingresaron al Servicentro Bahía Ballena, localidad Uvita.....	109
Tabla 27: Desglose de precios en los combustibles, agosto 2018.....	112
Tabla 28: Presupuesto de la estrategia de mercadotecnia. Cifra en colones y absolutos.....	119
Tabla 29: Tecnología por utilizar en el proceso de la estación de combustible.....	127
Tabla 30: Áreas y servicios del proyecto.....	128
Tabla 31: Costo de inversión del proyecto.....	130
Tabla 32: Inversiones fijas para la instalación total de la Estación de Servicio en Dominical....	131
Tabla 33: Inversión fija para instalación de primera fase de Estación de Servicio Dominical....	132
Tabla 34: Inversión fija en mobiliario y equipo.....	133
Tabla 35: Depreciación de equipo de cómputo.....	133
Tabla 36: Depreciación del edificio Estación de Servicio Dominical.....	134
Tabla 37: Depreciación de mobiliario y equipo.....	135
Tabla 38: Depreciación del equipo dispensador de combustible.....	136
Tabla 39 Depreciación de rotulación publicitaria.....	137
Tabla 40: Inversiones intangibles.....	137
Tabla 41: Capital de trabajo.....	138
Tabla 42: Planilla de la Estación de Servicio Dominical.....	151
Tabla 43: Gastos administrativos de la Estación de Combustible Dominical.....	151
Tabla 44: Escala de ingresos de personas jurídicas.....	158
Tabla 45: Costo total de inscripciones legales.....	160
Tabla 46: Proyección en venta anual de combustible.....	169
Tabla 47: Costo del flete anual por litros de combustible proyectados.....	170
Tabla 48: Total, de gastos operativos y administrativos por año de evaluación del proyecto.....	171
Tabla 49: Proyección estado de resultados Estación de Combustible Dominical.....	174
Tabla 50 Valor de rescate del proyecto Estación de Servicio Dominical.....	186
Tabla 51: Flujo de efectivo del proyecto sin aplicar préstamo	187
Tabla 52: Valor actual neto del flujo de la Estación de Servicio Dominical.....	190
Tabla 53: Flujo del inversionista, cifra en colones.....	192

Tabla 54: Valor actual neto del flujo del proyecto del inversionista.....	194
Tabla 55: Amortización del préstamo Banco Nacional de Panamá durante período 15 años.....	195
Tabla 56: Flujo de efectivo con sensibilidad.....	197

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Mapa del distrito Bahía Ballena, cantón de Osa.....	31
Figura 2: Vista del Parque Nacional Marino Ballena	32
Figura 3: Fotografía de ballena jorobada	33
Figura 4: Fotografía de familia vacacionando en playa Dominical	33
Figura 5: Cantón de Osa: distribución por población total según distrito	34
Figura 6: Cantón de Osa: Población total en el distrito de Bahía Ballena, según sexo, año 2011...34	
Figura 7: Porcentaje población ocupada sector privado y sector público distrito Bahía Ballena...35	
Figura 8: Distribución porcentual población en posición de empleo distrito de Bahía Ballena.....35	
Figura 9: Distribución porcentual de la población en su lugar de trabajo, distrito Bahía Ballena. 36	
Figura 10: Porcentaje viviendas individuales ocupadas con vehículo distrito Bahía Ballena.37	
Figura 11: Porcentaje de población ocupada en los sectores económicos distrito Bahía Ballena. ...37	
Figura 12: Motivo de visita al distrito de Bahía Ballena. Según encuesta aplicada..... 63	
Figura 13: Motivos de visita a estaciones de combustible, según encuesta aplicada.70	
Figura 14: Tipo de vehículo utilizado, según encuesta aplicada a los conductores.....73	
Figura 15: Tipo de combustible utilizado, según encuesta aplicada a los conductores.74	
Figura 16: Gasto en consumo de combustible, según encuesta aplicada a los conductores	75
Figura 17: Frecuencia de compra de combustible, según encuesta aplicada a los conductores.76	
Figura 18: Tipo de combustible y gasto mensual, según encuesta aplicada a los conductores.77	
Figura 19: Disposición en cambiar visita de gasolineras mencionadas. Según encuesta aplicada..84	
Figura 20: Otros servicios que ofrecen las estaciones de combustible. Según encuesta aplicada...85	
Figura 21: Eventual visita a estación de combustible en Dominical, según encuesta aplicada.....86	
Figura 22: Eventual visita residentes en Bahía Ballena a estación de combustible en Dominical ..87	
Figura 23: Eventual visita de residentes en distritos: San Isidro, Daniel Flores y Barú	88
Figura 24: Influencia de ruta en visita a estaciones de combustible, según encuesta aplicada..89	
Figura 25: Nivel de ingreso, según encuesta aplicada a conductores distrito Bahía Ballena	90
Figura 26: Grado académico de conductores, según encuesta aplicada distrito de Bahía Ballena.91	
Figura 27: Nivel académico según conductores que no indicaron nivel de ingreso..92	
Figura 28: Ocupación de conductores que no indicó nivel de ingreso.93	
Figura 29: Sexo de la población consultada, según encuesta aplicada a los conductores	94
Figura 30: Edad de conductores consultados, según encuesta aplicada distrito de Bahía Ballena.95	

Figura 31: Distribución porcentual de visita conductores a El Ceibo y Bahía Ballena..	99
Figura 32: Percepción de conductores sobre el servicio recibido en estaciones de combustible.	100
Figura 33: Fotografía de Estación de combustible El Ceibo, ubicada en el distrito Savegre	102
Figura 34: Fotografía del parqueo Estación de combustible El Ceibo.	102
Figura 35: Fotografía de soda Estación de combustible El Ceibo	103
Figura 36: Fotografía de Estación de combustible Bahía Ballena.	104
Figura 37: Fotografía de tienda de conveniencia Estación de combustible Bahía Ballena	105
Figura 38: Fotografía de tienda de conveniencia Estación de combustible Bahía Ballena.	105
Figura 39: Estructura de precio de los combustibles, colones por litro.	111
Figura 40: Diseño logotipo de Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia, 2018.	117
Figura 41: Dimensiones del rótulo principal de la Estación de Servicio Dominical.	118
Figura 42: Diseño rotulación sobre carretera, Estación de Servicio Dominical.	118
Figura 43: Ubicación del terreno donde se instalará la estación de servicio Dominica.	120
Figura 44: Macro localización de la estación de combustible en Dominical.	121
Figura 45: Micro localización de la estación de combustible en Dominical.	122
Figura 46: Croquis de distribución de estación de servicio Dominical.	122
Figura 47: Diseño 3D de la Estación de Servicio Dominical.	123
Figura 48: Imagen de tanque almacenamiento de combustible.	123
Figura 49: Dispensador de combustible.	124
Figura 50: Dispensador de combustible automático.	125
Figura 51: Diagrama de flujo de procesos, estación de servicio Dominical.	126
Figura 52: Análisis FODA de Estación de Servicio Dominical.	142
Figura 53: Organigrama de Estación de Servicio Dominical.	143
Figura 54: Flujo grama del proceso de tramitología institucional	161
Figura 55: Margen de Utilidad de Explotación y Margen de Utilidad Neta	179
Figura 56: Rendimiento de la inversión para los primeros 15 años de evaluación.	180
Figura 57: Cobertura a Intereses para primeros 15 años de evaluación.	181
Figura 58: Punto de equilibrio en cifras de colones y unidades.	183
Figura 59: Margen e seguridad en porcentaje.	184

LISTA DE ABREVIATURAS

ARESEP: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

ATV: Administración Tributaria Virtual

CATUOSA: Cámara de Turismo de Osa

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

CFIA: Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica

CNE: Comisión Nacional de Emergencias

DEA: Departamento de Evaluación Ambiental

DGTCC: Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles

DGT: Dirección General de Tributación

EIA: Estudio de Impacto Ambiental

FODESAF: Fondo de Desarrollo y Asignaciones Familiares.

IAP: Impacto Ambiental Potencial

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

ICT: Instituto Costarricense de Turismo

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censo

INS: Instituto Nacional de Seguros

INVU: Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

MIA: Matriz de importancia de Impacto Ambiental

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía

MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transportes

PNMB: Parque Nacional Marino Ballena

RECOPE: Refinadora Costarricense de Petróleo

SENARA: Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento

SETENA: Secretaría Técnica Nacional Ambiental

SIA: Significancia de Impacto Ambiental

SINAC: Sistema Nacional de Áreas de Conservación

TIR: Tasa interna de retorno

TREMA: Tasa de rendimiento mínima aceptable

VAN: Valor Actual Neto

VAP: Viabilidad Ambiental Potencial

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal del presente proyecto final de graduación, consiste en la realización de un estudio de pre-factibilidad para la instalación y operación de una estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa; con la finalidad de determinar la conveniencia para el grupo de inversionistas de llevar a cabo dicho proyecto en la zona.

Con la ejecución de los estudios respectivos, se determina las variables importantes por considerar, este es el caso por ejemplo de la estrategia de mercadotecnia a seguir para el posicionamiento de la Estación de Servicio Dominical entre el público meta. Asimismo, se logró definir los aspectos técnicos necesarios para la operación del proyecto, como maquinaria y equipo, edificio; entre otros.

Como todo proyecto que se encuentra por iniciar, en el presente trabajo se establece la estructura administrativa por seguir. Este aspecto se detalla en el estudio organizacional, al considerar aspectos como el FODA, manual de puestos, organigrama y demás elementos relevantes para el correcto manejo y orden de la estación de servicio.

Asimismo, en el estudio financiero se define los datos numéricos relevantes para la toma de decisiones por parte del grupo de inversionistas. Es así como se obtuvo una utilidad neta para el primer año es de ¢10.196.749, asimismo los ingresos por venta de combustible representan un total de ¢188.013.900, para el primer año de operación. Ambas cuentas aumentarán durante los 15 años de evaluación del proyecto.

Finalmente, se destaca que el costo de inversión total para la instalación y operación de la Estación de Servicio Dominical, es de ¢777.297.484, pero como se detalla en el presente proyecto, la TIR que se obtuvo fue del 13% del flujo del proyecto, la cual es superior a la tasa mínima de rentabilidad del 12% exigida a la inversión; lo que permite una rentabilidad mayor que la rentabilidad mínima requerida, la cual es del 1% más que la TREMA. Al no presentar una inversión en crédito, el proyecto sigue siendo rentable.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de pre-factibilidad busca determinar las posibilidades reales de establecer una estación de servicio en la localidad de Dominical, de acuerdo con el interés inicial del grupo de inversionistas involucrados en el proyecto. Los mismos buscan obtener un rendimiento mayor sobre su capital y al mismo tiempo convertirse en una fuente de empleo para los habitantes de la zona; lo que permita a su vez dinamizar la economía en el distrito de Bahía Ballena, conocida por su fuerte actividad turística.

Con la realización del estudio de pre-factibilidad, se plantea diversas variables en el objetivo general y en los objetivos específicos, con la idea de definir claramente la línea del proyecto, al abarcar aspectos relevantes en cada estudio que compone la pre-factibilidad de éste.

Dichas variables comprenderán: el análisis de oferta y demanda de combustible, conocer los requerimientos técnicos para el establecimiento del local, determinar la estructura administrativa para la instalación y operación de la estación de servicio en Dominical, definir los requisitos ambientales y legales exigidos por la normativa costarricense en estos apartados; así como la determinación de la rentabilidad financiera del proyecto. Este último punto es fundamental para los intereses del grupo de inversionistas, pues es el que influye mayoritariamente en la decisión de inversión.

En el caso del capítulo I, se definen las bases del estudio de pre-factibilidad, al establecer claramente la descripción del problema, es decir, la razón que mueve la realización del proyecto, así como una breve descripción de la historia referente a la temática de la comercialización de combustibles en Costa Rica, su normativa y las respectivas instituciones que regulan esta actividad en el país. Además, se definen los objetivos y el modelo de análisis que contempla a cada variable de estudio, así como la estrategia de investigación por utilizar en este caso.

En el marco de referencia, se detallan aspectos generales del área por estudiar, es decir, los aspectos geográficos que caracterizan al distrito de Bahía Ballena en el cantón de Osa; lo que permita comprender el entorno que rodea la posible localidad donde se podría instalar una estación

de combustible. En este apartado, se agregan datos relevantes relacionados al estilo de vida de los habitantes de este distrito, características poblacionales y geográficas, datos socioeconómicos y demás aspectos que permitirán ampliar el conocimiento en el presente estudio de pre-factibilidad; ello con la finalidad de tener una visión más clara del objeto de estudio, al considerar las características que pueden influir en el mismo.

En el marco teórico, se abarcan todos los aspectos relacionados con la teoría del tema de investigación, es decir, se definirán con detalle los conceptos referentes a un estudio de pre factibilidad y las variables por considerar en cada uno de los estudios que lo conforman (mercado, técnico, organizacional, legal, ambiental y financiero). Cada aspecto definido en el marco teórico, se sustenta en diversas fuentes investigadas, entre ellas el material normativo que regula el tema de combustibles en Costa Rica, con el objetivo de fundamentar adecuadamente el estudio de pre-factibilidad en la localidad de Dominical.

Todo esto permitió obtener resultados apegados a la realidad que rodea el mercado relacionado con la comercialización de combustibles, venta de accesorios para vehículos, cambio de llantas y diversos servicios complementarios tradicionalmente ofrecidos por las estaciones de combustible en el país.

CAPÍTULO I
ASPECTOS METODOLÓGICOS

En el presente capítulo se definen las bases del estudio de pre-factibilidad, con la idea de establecer la descripción del problema, es decir, la razón que mueve la realización del proyecto, así como una breve descripción de la historia referente, en este caso, a la temática de la comercialización de combustibles en Costa Rica, también a la normativa e instituciones que regulan esta actividad en el país. Como parte de los aspectos metodológicos, se encuentra la definición de los objetivos y el modelo de análisis que contempla a cada variable de estudio, también la estrategia de investigación por utilizar en este caso, así como la definición de la población a estudiar.

1.1. Descripción y planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema

La comercialización del combustible en Costa Rica actualmente está en manos de aproximadamente 353 estaciones de servicio que se encuentran activas, lo que deja claro que la oferta de este servicio es amplia a nivel nacional y todas deben acatar lo establecido por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), la cual se encarga de realizar en su totalidad la inspección de los establecimientos encargados de la venta de combustibles (diésel, gasolina súper y regular); esto con el fin de evaluar la calidad del producto que venden a los usuarios (ARESEP, 2017).

El proceso de regulación de servicios públicos en Costa Rica inició en 1928, con la nacionalización de la energía hidroeléctrica, es decir con la idea de contrarrestar el manejo posesivo de dichos recursos por parte de empresas extranjeras, al regular las tarifas de las compañías eléctricas privadas.

En 1961 se fundó RECOPE, la actual refinería encargada de suministrar el combustible a Costa Rica. Esta refinería fue construida al amparo de la Ley 2426 de Protección y Desarrollo Industrial. Además, en 1963, durante la administración de Francisco Orlich Bolmarcich, RECOPE se inscribió como sociedad anónima de capital mixto, con el fin de establecer una refinería que a futuro fuera propiedad estatal. El 28 de junio de ese año, la Asamblea Legislativa aprueba el contrato de Protección y Desarrollo Industrial a favor de RECOPE S.A., el cual se inaugura como

la primera industria nacional dedicada a la refinación y producción de combustibles derivados del petróleo. Luego, en 1975, se firma un Decreto Ejecutivo donde el gobierno decide que RECOPE asuma la importación y distribución de combustibles; sin embargo, se deja la limitación de que RECOPE no debe operar los expendios de combustible al detalle, por lo que las estaciones de servicio se trasladan a manos privadas de empresarios costarricenses (RECOPE, 2013).

Entre 1997 y el año 2000, la ARESEP mejoró su estructura organizativa para la regulación de servicios como la concesión de obra pública, telecomunicaciones, agua, combustibles y transportes; es decir, en el caso de las estaciones de combustible se puede decir que ese sector ya cuenta con 20 años de encontrarse bajo el seguimiento de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, por medio del Programa de Evaluación de la Calidad de los Combustibles.

Dentro del marco regulatorio que rige a las estaciones de servicio se encuentra la Ley 7593, que específicamente en el capítulo III, artículo 5, inciso d) indica que la ARESEP debe encargarse de velar por el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, como el petróleo, gas y asfalto. En este caso la Autoridad Reguladora fija las tarifas del transporte que se emplea para abastecer la demanda nacional.

Los precios de todos los combustibles los fija, por ley, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Esta responsabilidad no le compete a RECOPE. Además, en el caso de Costa Rica y con respecto a otros países, el precio que se establece para la venta de combustibles es único, es decir, que el consumidor paga lo mismo en cualquier parte del país (Elpais.Cr, 2017).

Es importante señalar que la estructura de precios de combustibles en Costa Rica se explica en el sitio web de RECOPE, el cual detalla la distribución porcentual correspondiente en cada combustible (gasolina súper, regular y diésel); considera en los tres casos variables como: el impuesto, margen de operación de RECOPE, el pago del flete y el margen de ganancia para las estaciones de servicio; así como subsidios y cánones.

En cuanto al impuesto, es el establecido por el Ministerio de Hacienda de acuerdo con la inflación trimestral, según la Ley 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributaria, publicada en el

Alcance Digital N.º 53 de La Gaceta N.º 131 del 9 de julio de 2001. Además, las tarifas de este impuesto único por tipo de combustible, fueron publicadas el 26 de abril del 2016, en el decreto ejecutivo N.º 39640-H, del Ministerio de Hacienda.

Seguidamente, el flete y margen en las estaciones de servicio, es aquel que incorpora los siguientes factores: margen estación de servicio (es el monto que ARESEP reconoce a la gasolinera por vender el producto en su establecimiento). El margen del transportista (Flete): es el monto que reconoce al transportista por acarrear el producto del plantel a la estación de servicio. En cuanto al margen de operación de RECOPE, incluye los costos de importación, inversión y costos de operación.

Como se ha visto a lo largo de la historia en la comercialización de combustibles en Costa Rica, se denota que no es un mercado libre y cabe destacar que, en Centroamérica, de los seis países de la región, solo Costa Rica mantiene un monopolio estatal sobre importación y distribución de combustibles, es decir, que la actividad de comercialización de combustibles derivados del petróleo está controlada por el Estado costarricense por medio de RECOPE.

Según Alvarado (2016), citado en el sitio web de RECOPE, en un artículo que detalla el comparativo de precios de la gasolina entre países de ingreso medio y alto, se establece que Costa Rica ocupa una posición intermedia entre 30 países que se consideraron para el estudio. Se detalla que quince países presentan un menor costo al precio de combustibles en Costa Rica, entre ellos se destaca que todos los países del istmo centroamericano tienen un precio de la gasolina menor, es Panamá el de menor precio de la región. (párr. 4)

No obstante, aunque el país costarricense tiene un precio mayor en combustibles con respecto a los países vecinos, se destaca lo siguiente, según Alvarado (2016) citado en el sitio web de RECOPE:

(...) el impacto del precio de la gasolina es menor para la población costarricense que en el resto de países, porque Costa Rica exhibe un ingreso medio más alto que el resto de Centroamérica (Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala) quienes tienen precios e

ingresos más bajos. Costa Rica es, después de Panamá, el país con la relación de precio-ingreso más baja. Mayores niveles de eficiencia para reducir precios y un mayor nivel de ingreso per cápita, harán que en el futuro la posición de Costa Rica mejore e idealmente tienda a acercarse al comportamiento exhibido por países más desarrollados (párr.11).

Seguidamente se puede referir que el panorama de Costa Rica, con respecto al resto del istmo centroamericano, no es tan desfavorable en cuanto al alto precio en combustibles, ya que, al tener un precio único en tarifa de combustible, hace que el impacto del precio de la gasolina sea menor en la población, esto porque los ajustes se realizan aproximadamente cada mes. El precio igualitario para todos los costarricenses, es una característica que diferencia a Costa Rica de los demás países vecinos, ya que el valor de combustible dentro de los mismos países de la región, puede variar de una zona a otra, por lo que el impacto en los ciudadanos es mayor.

Un dato relevante procede de un análisis de La Nación, al utilizar datos de la Administración de Información de Energía de los Estados Unidos (EIA), el Ministerio de Ambiente y las ventas de RECOPE por producto en 2013; pues es importante destacar que, en Costa Rica, pese a que el litro de gasolina es el más caro de Centroamérica, los ciudadanos no dejan de visitar las gasolineras, lo que convierten al país en el segundo de mayor consumo por persona en Centroamérica. Aproximadamente cada habitante consume una media de 1,8 litros de carburantes al día, cantidad superada sólo por los panameños con 4,6 litros (La Nación, 2014).

A su vez, el informe anual de ventas 2016 de la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., menciona que se presentó un incremento de un 7,9% en ventas anuales por productos derivados del petróleo con respecto al año 2015. Este porcentaje es el más elevado en la última década. Dicho dato traducido a colones, representó un monto de ₡ 1.179.031.142, esto equivale a \$ 2.156.357 en ventas totales con impuesto único. Tomando en cuenta la venta de dos productos (Diésel 50 y total de Gasolinas) en el año 2016, se obtuvo un porcentaje representativo de 75,6% del total vendido por RECOPE (RECOPE, 2016).

Según datos de la ARESEP, el servicio de comercialización de combustible en la Zona Sur se encuentra a cargo de aproximadamente 15 estaciones de servicio. Abarca el centro de San Isidro de El General, Daniel Flores, Pejibaye, la Zona Costera y Ciudad Cortés.

Considerando la información anterior, es importante la existencia de estaciones de servicio en la Zona Sur, esto debido a la conexión entre San José, Pérez Zeledón y Osa, lo que indica que las personas que viajan constantemente entre estos puntos requieren contar con estos establecimientos para abastecer sus vehículos de combustible y cubrir los 145 kilómetros de recorrido entre la capital y el cantón de Pérez Zeledón; así como los 45 kilómetros entre Pérez Zeledón y Dominical.

Según datos de RECOPE, las ventas de combustible en el cantón de Osa en el año 2016, fueron de 9.842.000 litros de Diésel, 6.003.000 litros de gasolina Plus y 3.243.000 litros de gasolina Súper, con un total de 19.087.000 litros de combustible en ventas anuales (RECOPE, 2016).

Para el interés del presente estudio, es importante señalar que la estación de servicio se piensa instalar en el sector de Dominical. Al considerar las gasolineras más cercanas a dicha localidad, se encuentran: Bomba El Ceibo en Dominical y Servicentro Bahía en Uvita. Existe entre las dos gasolineras una distancia de 20 kilómetros aproximadamente. Ambas se ubican en la ruta 34, carretera Pacífica Fernández Oreamuno; conocida como Costanera Sur. Esta ruta comprende un total de 202 kilómetros, rodea la costa pacífica de Costa Rica y funciona como enlace en la red vial nacional, al conectar con las rutas: 2 (San José - Paso Canoas) y 27 (Carretera San José – Caldera).

Además, la zona costera del cantón de Osa es muy visitada por los turistas, tanto extranjeros como nacionales, esto por la presencia de hermosas playas, hoteles atractivos y centros comerciales de interés, como, por ejemplo: el Depósito Libre Comercial de Golfito. También se encuentra el Parque Nacional Marino Ballena, el cual cuenta con una gran biodiversidad. Estos lugares son de interés turístico y comercial, lo cual hace que el tráfico vehicular por el distrito de Bahía Ballena sea de importancia. Por ejemplo, la localidad de Dominical es un punto de gran afluencia, tanto comercial como turística, esto debido a su apetecida playa por los surfistas y la belleza natural que alberga en ella; lo que hace que sea visitada por extranjeros y nacionales.

Actualmente no existe una estación de servicio que cubra la necesidad de abastecimiento de combustibles en la zona de Dominical, ya que tanto los habitantes de esa comunidad como los conductores, se deben trasladar 18 kilómetros a la localidad de Uvita o 3,5 kilómetros hacia Barú por la Costanera Sur, puesto que en estos dos sectores se encuentran las gasolineras más cercanas para los usuarios.

Las zonas de Dominical, Bahía Ballena, Uvita y sectores aledaños; han cobrado fuerza para la instalación y operación de estaciones de combustible; esto por los aspectos anteriormente mencionados. Es por ello que se convierte en un trayecto con gran potencial para una eventual instalación de una estación de combustible que pueda abastecer a los conductores que transiten por la zona.

Según datos del Instituto Costarricense de Turismo, en el año 2017 Costa Rica recibió un total de 2.959.869 turistas que ingresaron por diversas vías (aérea, terrestre y marítima). De acuerdo con informes de la Dirección General de Migración y Extranjería, de los ingresos de turistas que se registraron en el 2017 es importante destacar que un 74% lo hizo por vía aérea, un 25,7% por medio de la vía terrestre y fluvial, mientras un 0,3% ingresó a Costa Rica viajando por mar (ICT, 2017).

En cuanto al motivo de visita de los turistas que ingresan al país, el dato más actualizado que ofrece el ICT corresponde al año 2016 con un total de 2.925.128 turistas y de esa cantidad, un 89% visitó el territorio nacional por motivos personales, es decir: vacaciones, recreo y ocio, visitas a familiares y amigos, educación y formación; así como salud y atención médica. Son los motivos vacacionales el apartado que contó con mayor porcentaje: un 74% de los visitantes. Por su parte, un 10% visitó suelo costarricense por causa de negocios y aspectos profesionales, como conferencias o congresos realizados en el país (ICT, 2016).

Esta información permite comprender la relevancia de la actividad turística en Costa Rica, específicamente en el 74% que ingresó al país como destino vacacional en el año 2016, donde muchos de los turistas eligen las playas como sitio de recreo y zonas como Uvita y Dominical, son lugares muy visitados durante el año.

Por su parte, la Cámara de Turismo de Osa (2018) indica que la localidad de Dominical es una zona costera cuya playa abarca unos 4 kilómetros de mar abierto, la que ofrece a los turistas entre sus principales servicios: áreas de acampar, hospedaje, restaurantes, escuela de surf, tiendas de souvenirs; entre otros (párr. 2). Dentro de esta localidad, en el distrito de Bahía Ballena se encuentra el Parque Nacional Marino Ballena (PNMB), el cual, según datos de la Oficina de Turismo de la Municipalidad de Osa, en el año 2013 el total de personas que visitaron el PNMB (residentes y no residentes) fue de 174.552. Varía en un 20.7% con respecto al año 2012. Estos son los datos más recientes con los que cuenta el Municipio del cantón de Osa en materia de turismo. Esta información se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Visitación de residentes y no residentes al Parque Nacional Marino Ballena 2007-2013

Año	Residentes	%	No residentes	%	Total años	% de cambio
2007	80.644	87	12.579	13	93.323	0
2008	94.689	86	15.732	14	110.521	18,7
2009	81.503	90	9.273	10	90.876	17,8
2010	72.416	84	14.043	16	86.558	4,8
2011	79.143	74	27.800	26	107.043	23,7
2012	115.792	80	28.750	20	144.642	35,2
2013	143.861	82	30.591	18	174.552	20

Nota: Tomado de Oficina Turismo Municipalidad de Osa (2013).

En cuanto a la zona de Uvita, el sitio web de CATUOSA (2018), indica que la playa de dicha localidad ofrece los servicios de hospedaje, entidades financieras, EBAIS, supermercados y tiendas de souvenirs (párr. 7).

Debido a la gran afluencia vehicular proveniente del turismo y el comercio que se desarrolla entre la zona costera del cantón de Osa y el cantón de Pérez Zeledón; se considera importante

realizar un estudio de pre-factibilidad para la instalación de una estación de servicio en la localidad de Dominical.

Este proyecto se encuentra a cargo de un grupo de inversionistas, cuya figura jurídica es Dentrus Antrust Sociedad Anónima, la cual está recibiendo la segregación del lote procedente de una finca madre. El proyecto surgió de la necesidad que se considera existente en el mercado de Dominical y zonas aledañas de una Estación de Servicio, además de brindar servicios complementarios tales como cambios de aceite, así como la venta y reparación de llantas.

Es importante destacar que la principal motivación para buscar ejecutar el proyecto ha sido la oportunidad de negocio para que los inversionistas involucrados puedan obtener rentabilidad sobre dicho proyecto; además de lograr generar más opciones de empleo para la zona de Dominical y abastecer el consumo de combustibles en dicha zona.

1.1.2 Planteamiento del problema

¿Es factible la instalación y operación de una estación de servicio de combustibles y derivados de petróleo en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa?

1.1.3 Sistematización de la investigación

- ¿Cuál es la oferta y demanda de combustible en la localidad de Dominical, Cantón de Osa donde se pretende desarrollar el proyecto?
- ¿Qué aspectos técnicos se requieren para el establecimiento de una estación de servicio?
- ¿Cuál es la estructura organizativa adecuada para la instalación y operación de una estación de servicio en la zona de Dominical, Cantón de Osa?
- ¿Cuáles son los requisitos ambientales y legales exigidos por la normativa vigente para el establecimiento de una estación de servicio en la zona de Dominical, Cantón de Osa?

- ¿Cuál es el impacto ambiental que genera el establecimiento de una estación de servicio en la zona de Dominical, Cantón de Osa?
- ¿Cuál es la rentabilidad financiera que ofrece el establecimiento de una estación de servicio en la zona de Dominical, Cantón de Osa?

1.2. Justificación de la investigación

Desde la perspectiva académica, el proyecto permitirá poner en práctica la metodología de formulación y evaluación de proyectos, por medio de una integración con las áreas de formación recibidas durante la carrera universitaria, como es el caso de recursos humanos, finanzas, mercadeo, legislación laboral; entre otros. Con ello se pretende crear competencias específicas para desarrollar desde el punto de vista profesional en la formulación y evaluación del proyecto.

Por otro lado, al realizar este proyecto, los interesados del mismo tendrán una visión más clara en cuanto al futuro de la idea de negocios, específicamente en el campo comercial, técnico, administrativo, legal-ambiental y financiero. Con dicha información los inversionistas, tendrán apoyo para la toma de decisiones con respecto a la inversión, con ello verificará la rentabilidad por percibir, sobre las operaciones del proyecto; asimismo permitirá tener una visión más clara de la necesidad real de financiamiento para desarrollar el proyecto en la localidad de Dominical, al contemplar las posibles entidades financieras y requisitos solicitados para la obtención de recursos económicos o créditos, en caso de ser necesario.

Además, este proyecto es una oportunidad de crecimiento comercial en la localidad de Dominical, lo que genera fuentes de empleo en dicho lugar; esto a su vez beneficia tanto a los turistas como a las personas que viven en las zonas aledañas, ya que se les brindará un servicio fundamental, como el poder abastecer el combustible de los diferentes vehículos y que se les proporcione un servicio de alta calidad. En el caso de las personas que residen en la zona, permitirá que incremente la actividad económica por venta de souvenirs artesanales, servicios de hospedaje y alimentación; entre otros aspectos.

Antes de realizar una inversión en cualquier proyecto, es necesario realizar un estudio de pre factibilidad, donde permita reducir el margen de incertidumbre a través de los estudios de mercado, técnico, administrativo, ambiental, legal y financiero e indicadores de rentabilidad. Un estudio de pre-factibilidad es un análisis preliminar realizado a una idea de negocio o proyecto, con la finalidad de determinar la viabilidad del mismo. Es por esta razón que se efectúa el presente estudio de pre-factibilidad, con el fin de brindar la información pertinente a los inversionistas a cargo del proyecto para la toma de decisiones.

Mediante el estudio de pre-factibilidad, se determinará la rentabilidad y la necesidad de una estación de servicios de combustible en la localidad de Dominical, ya que actualmente el mercado de las estaciones de servicio que proporcionan combustible es extenso en todo el país, debido a que es un recurso fundamental, el cual no sólo interviene en la variación de los precios en los productos de consumo básico, sino que también es importante para el funcionamiento del comercio dentro de la sociedad. Por consiguiente, el negocio de combustibles es una actividad comercial importante.

1.3. Delimitación del proyecto

El proyecto se ubica en la Zona Sur en la localidad de Dominical, a unos 45 km al sur de Quepos y a 34 km al suroeste de San Isidro de El General, pertenece al distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa. A tan sólo 400 metros sur del puente sobre Río Barú, se construirá la estación de servicio de combustibles derivados del petróleo. Dominical es una de las aglomeraciones demográficas más importantes del distrito de Bahía Ballena, ronda los 500 habitantes entre el sector de Dominicalito y Rocas de Amancio, así como en el sector de Dominical; donde residen unas 150 personas aproximadamente. Su playa, caracterizada por su fuerte oleaje y mar abierto, mide alrededor de dos kilómetros y se encuentra a orillas de la desembocadura del río Barú.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivos generales

1.4.1.1. Realizar un estudio de pre-factibilidad para la posible instalación y operación de una estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1. Realizar un estudio de mercado que permita analizar la oferta y demanda de combustible en la región donde se pretende realizar el proyecto en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.

1.4.2.2. Identificar el proceso y las necesidades técnicas para el establecimiento de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.

1.4.2.3. Determinar la estructura administrativa necesaria para la instalación y operación de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.

1.4.2.4. Realizar un estudio sobre los requisitos ambientales y legales necesarios en el mercado costarricense, para el establecimiento de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical.

1.4.2.5. Determinar la rentabilidad financiera de la instalación y operación de una estación de servicio de combustibles en localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa.

1.5. Modelo de análisis

1.5.1. Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

1.5.1.1 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable competencia: Para el grupo de investigación, la variable competencia se refiere a la presencia de estaciones de servicio de combustibles en el distrito de Bahía Ballena, a las cuales se le denominan oferentes que brindan el servicio y venta de combustible. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: número de gasolineras en la zona, variedad y calidad de los servicios. Para instrumentalizar esta variable, se utilizará la observación, mapeo y ficha de observación.

1.5.1.2 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable demanda: Para efectos de esta investigación se toma el concepto aportado por los autores Pérez y Gardey (2009), quienes definen a la demanda de la siguiente manera: “Suma de las compras de bienes y servicios que realiza un cierto grupo social en un momento determinado. Puede hablarse de demanda individual (cuando involucra a un consumidor) o demanda total (participación de todos los consumidores de un mercado)” (párr. 4). Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: gustos y preferencias, disposición de comprar y nivel de ingresos. Para instrumentalizar esta variable se utilizará el cuestionario estructurado.

1.5.1.3. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable estrategia de comercialización: Para el grupo de investigación, la variable estrategia de comercialización es la selección de un mercado objetivo y el posicionamiento de la empresa en ese mercado, donde se determina la propuesta de valor y como resultado quiénes serán los clientes y quiénes no. También cuál es la competencia, lo que implica que la estrategia de comercialización identifica el valor que ofrecerá la empresa a determinados segmentos de mercado. La estrategia de mercadotecnia es un tipo de plan de acción, con el que la empresa espera lograr sus objetivos de crecimiento y posicionamiento. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: producto, precio, plaza y promoción. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta de técnicas documentales.

1.5.1.4 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable: costo de mercadeo y ventas: Para el grupo de investigación, la variable costo de mercadeo y ventas se define como el costo requerido para desarrollar el plan de mercadotecnia o la estrategia de comercialización. Esta variable será operacionalizada mediante el indicador: costo publicitario. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta y cotización a proveedores.

1.5.1.5 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable localización: Para este proyecto el grupo de investigación define la variable: localización como la ubicación geográfica en donde se implementará la estación de servicio de combustibles derivados de petróleo, en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: delimitación geográfica, acceso y disponibilidad de servicios públicos. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la observación y mapeo.

1.5.1.6 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable diseño de infraestructura: Para el grupo de investigación, la variable de diseño de infraestructura se define como el esquema de las instalaciones apropiadas para construir la estación de servicio y se incorpore efectivamente al mercado. Al ofrecer los servicios de manera eficiente que satisfagan las necesidades del consumidor final. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: distribución de la estación de servicios y diseño constructivo; para instrumentalizar esta variable se utilizará la entrevista estructurada.

1.5.1.7 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable maquinaria y equipo: Para el desarrollo de este proyecto, la variable maquinaria y equipo, se conceptualiza de la siguiente forma: son los elementos que se utilizan para elaborar un servicio de carácter productivo, el cual posee un ciclo de producción constante, así mismo la maquinaria y equipo son activos que se utilizan para elaborar otros productos y servicios, es decir otros bienes. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: equipo tecnológico y maquinaria. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la observación y entrevistas estructuradas.

1.5.1.8. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable proceso de servicio: Para el grupo de investigadores, la variable proceso de servicios se define como un conjunto de acciones planificadas, las cuales involucran la participación de recursos materiales y humanos, con el fin de lograr un objetivo específico que satisfaga las necesidades del consumidor, en este caso de combustibles. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: diagrama de flujo y personal requerido. Para instrumentalizar esta variable, se utilizará la observación e investigación.

1.5.1.9. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable costos técnicos: Para el grupo de investigadores, la variable de costo técnico se define como los costos incurridos para la elaboración y construcción de una estación de servicios de combustibles. Esto incluye el costo esperado del producto final al servicio del cliente. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: costo de infraestructura, maquinaria y equipo, proceso de servicios. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta y cotización a expertos.

1.5.1.10. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable estructura organizativa: Para efectos de esta investigación se toma el concepto aportado por el autor Mintzberg (1984), citado por Sevilla (2013), el cual define la estructura de una organización de la siguiente manera: “Una organización debe ser el resultado de la selección de elementos, hecha teniendo en consideración la búsqueda de consistencia interna y externa, es decir, en el diseño de la estructura se ha de tener en cuenta tanto la armonía interna de la organización como la situación de la organización en el entorno” (p.16). Es decir, la estructura organizativa de una empresa es la forma en que se ordena un conjunto de relaciones entre las diferentes funciones y operaciones que se realizan en la empresa, para llevar a cabo las actividades y formalizar la línea de autoridad, decisiones y niveles jerárquicos en que cada actividad o tarea se pone en práctica. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: organigrama y FODA. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la entrevista estructurada.

1.5.1.11. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable manual de puestos: Para efectos del estudio de pre factibilidad, se tomará en cuenta el concepto de manual de puestos, que de con autor Gary Dessler, (2015) define la matriz de requisitos del puesto de la

siguiente manera: “Incluye las principales responsabilidades del puesto, el propósito de cada responsabilidad y los conocimientos y habilidades con los que debería contar el individuo para cumplir con las responsabilidades” (p.77). Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: perfil de puestos y puestos. Para instrumentalizar esta variable se utilizará técnicas documentales.

1.5.1.12. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable costos administrativos: Este concepto va relacionado con el término salario o sueldo y con la definición de Gary Dessler, (2015) brinda de valuación de puestos: “Es la comparación formal y sistemática de puestos para determinar el valor de un puesto de trabajo en relación con otro, se usa para determinar el valor relativo de un puesto” (p. 303). Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: costos gerenciales y costo de funcionarios administrativos. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta y cotización a expertos.

1.5.1.13. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable normativa requerida: en el estudio legal y ambiental, el grupo de investigación contextualiza la variable normativa requerida de la siguiente manera; se define como las normas, regulaciones y leyes requeridas para el establecimiento de una estación de servicios de combustibles derivados del petróleo. Esta variable será operacionalizada mediante los siguientes indicadores: forma legal inscrita, leyes que regula, inscripción, patentes y permisos. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta de normativa y reglamentos.

1.5.1.14. Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable estudio de impacto ambiental: Para el grupo de investigación, la variable impacto ambiental se entiende para efectos del desarrollo de este proyecto como: las regulaciones y permisos que deben realizarse para desarrollar una estación de servicio, así como también las posibles implicaciones que causa en el medio ambiente la construcción de una gasolinera en la localidad de Dominical. Esta variable será operacionalizada mediante los indicadores: permisos requeridos y análisis del impacto ambiental. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la consulta de normativa, reglamento, consulta a instituciones correspondientes y a expertos en la materia, las que además estén registrados en SETENA como consultores ambientales.

1.5.1.15 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable costos legales y ambientales: se contextualiza la variable costos legales y ambientales como el costo requerido, para poner en marcha la estación de servicios según las regulaciones costarricenses y poder incursionar en el mercado como una empresa formalmente inscrita. Esta variable será operacionalizada mediante los indicadores: permisos requeridos y análisis del impacto ambiental. Para instrumentalizar esta variable se utilizará consulta y cotización a expertos.

1.5.1.16 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable evaluación contable: El grupo de investigación define esta variable como: la evaluación contable tiene como objetivo identificar beneficios y desventajas en referencia a la inversión del proyecto antes de ejecución del mismo. Su finalidad es determinar su rentabilidad, para tomar decisiones sobre resultados arrojados de acuerdo con costos y gastos por realizar. Esta variable será operacionalizada mediante los indicadores: proyección de balance general, estado de resultados y punto de equilibrio operativo. Para instrumentalizar esta variable se utilizará la hoja de cálculo.

1.5.1.17 Definición conceptual, operacional e instrumental de la variable evaluación financiera: en el estudio financiero se toma en cuenta esta variable, el grupo de investigación lo define como: la evaluación financiera tiene como objetivo identificar niveles de rentabilidad del proyecto, para ello compara ingresos que se generan contra costos incurridos para realizar el proyecto. Al tomar en cuenta el costo de oportunidad de los fondos, esta evaluación se realiza con la información que proporciona la contabilidad y toda información disponible que ayude a determinar la situación financiera del proyecto, realizando el respectivo análisis de rentabilidad. Esta variable será operacionalizada mediante indicadores: Flujo de efectivo, VAN, TIR, ID y estudio sensibilización. Para instrumentalizar se utilizará la hoja de cálculo.

1.5.2. Relaciones e interrelaciones

Tabla 2

Relaciones e interrelaciones de variables e indicadores

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumento
1. Realizar un estudio de mercado que permita analizar la oferta y demanda de combustible en la región donde se pretende realizar el proyecto en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.	1.1 Competencia	1.1.1 Número de gasolineras en la zona 1.1.2 Variedad y calidad de los servicios	1.1.1.1 Observación y mapeo 1.1.2.1 Ficha de observación
	1.2 Demanda	1.2.1 Gustos y preferencias 1.2.2 Disposición de compra 1.2.3 Nivel de ingresos	1.2.1.1 Cuestionario estructurado 1.2.2.1 Cuestionario estructurado 1.2.3.1 Cuestionario estructurado
	1.3 Estrategia de comercialización	1.3.1 Producto 1.3.2 Precio 1.3.3 Plaza 1.3.4 Promoción	1.3.1.1 Consulta de técnicas documentales 1.3.2.1 Consulta de técnicas documentales 1.3.3.1 Consulta de técnicas documentales 1.3.4.1 Consulta de técnicas documentales
	1.4 Costos de mercadeo y ventas	1.4.1 Costos publicitarios	1.4.1.1 Consulta y cotización a proveedores

Continuación de tabla 2: Relaciones e interrelaciones de variables e indicadores

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumento
2 Identificar el proceso y las necesidades técnicas para el establecimiento de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.	2.1 Localización	2.1.1 Delimitación geográfica	2.1.1.1 Observación y mapeo
	2.2 Diseño de infraestructura	2.2.1 Diseño	2.2.1.1. Entrevista estructurada
		2.2.2 Distribución de la estación de servicios.	2.2.2.1 Entrevista estructurada
	2.3 Maquinaria y equipo	2.3.1 Equipo tecnológico	2.3.1.1 Observación y entrevista estructurada
		2.3.2 Maquinaria	2.3.2.1 Observación y entrevista estructurada
2.4 Proceso de servicio	2.4.1 Diagrama de flujo. 2.4.2 Personal requerido	2.4.1.1 Observación e investigación 2.4.2.1 Observación e investigación	
2.5 Costos técnicos	2.5.1 Costo de infraestructura	2.5.1.1 Consulta y cotización a expertos	
	2.5.2 Costo maquinaria y equipo	2.5.2.1 Consulta y cotización a expertos	
	2.5.3 Costo del proceso de servicios	2.5.3.1 Consulta y cotización a expertos	
3 Determinar la estructura administrativa necesaria para la instalación y operación de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical, Cantón de Osa.	3.1 Estructura organizativa	3.1.1 Organigrama	3.1.1.1 Entrevista estructurada
		3.1.2 FODA	3.1.2.1 Entrevista estructurada
	3.2 Manual de puestos	3.2.1 Perfiles de puestos	3.2.1.1 Consulta de técnicas documentales
3.2.2 Funciones.		3.2.2.1 Consulta de técnicas documentales	
3.3 Costos administrativos	3.3.1 Costos Gerencia	3.3.1.1 Consulta y cotización a expertos	
	3.3.2 Costos de funcionarios administrativos	3.3.2.1 Consulta y cotización a expertos	

Continuación de tabla 2: Relaciones e interrelaciones de variables e indicadores

Objetivo específico	Variable	Indicador	Instrumento
4 Realizar un estudio sobre los requisitos ambientales y legales necesarios en el mercado costarricense, para el establecimiento de la estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical.	4.1 Normativa requerida	4.1.1 Forma legal inscrita 4.1.2 Leyes que regulan 4.1.3 Inscripción 4.1.4 Patentes y permisos	4.1.1.1 Consulta de normativa y reglamento 4.1.2.1 Consulta de normativa y reglamento 4.1.3.1 Consulta de normativa y reglamento 4.1.4.1 Consulta de normativa y reglamento
	4.2 Estudio de Impacto Ambiental	4.2.1 Permisos requeridos 4.2.2 Análisis del impacto ambiental	4.2.1.1 Consulta de normativa y reglamento 4.2.2.1 Consulta a instituciones correspondientes
	4.3 Costos legales y ambientales	4.3.1 Costos inscripción 4.3.2 Costos de formalización	4.3.1.1 Consulta y cotización a expertos 4.3.2.1 Consulta y cotización a expertos
5. Determinar la rentabilidad financiera de la instalación y operación de una estación de servicio de combustibles en localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del Cantón de Osa.	5.1 Evaluación contable	5.1.1 Proyección de balance general 5.1.2 Proyección de estado de resultados 5.1.3 Punto de equilibrio operativo	5.1.1.1 Hoja de cálculo 5.1.2.1 Hoja de cálculo 5.1.3.1 Hoja de cálculo
	5.2 Evaluación financiera	5.2.1 Flujo de efectivo 5.2.2 VAN 5.2.3 TIR 5.2.4 índice de deseabilidad 5.2.5 Estudio Sensibilización	5.2.1.1 Hoja de cálculo 5.2.2.1 Hoja de cálculo 5.2.3.1 Hoja de cálculo 5.2.4.1 Hoja de cálculo 5.2.5.1 Hoja de cálculo

Nota: Estudio de pre factibilidad para la instalación e implementación de una estación de servicio de combustibles derivados del petróleo, ubicada en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del cantón de Osa. 2017. Elaboración propia. 2017

1.6. Estrategia de investigación aplicada

1.6.1. Tipo de investigación:

Con la finalidad de lograr los objetivos planteados en el presente estudio de pre-factibilidad; el enfoque que caracteriza el proyecto, es el mixto ya que según los autores Hernández, Fernández y Batista (2007) definen al enfoque mixto como: “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p.755). Asimismo, Hernández citado por Ulate y Vargas (2014) considera que el enfoque mixto “implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (p.16).

Cabe destacar que, en el presente estudio, el enfoque es mixto con preponderancia cuantitativa, ya que los elementos cualitativos que se toman en cuenta son una porción minoritaria con respecto al resto de la investigación, que contiene aspectos en su mayoría cuantitativos. Según detalla Barrantes (2014): “hay que tener como base un determinado enfoque y enriquecerse con alguna técnica característica del otro, o sea, ambos enfoques se complementan” (p.99). Lo que significa que, en el presente estudio con enfoque mixto y preponderancia cuantitativa, no minimiza las virtudes de alguno de los dos enfoques combinados, sino que se acude a las fortalezas del enfoque cualitativo, para combinarlo con herramientas cuantitativas; esto para responder al planteamiento del problema en la investigación.

Como parte del tipo de investigación que se debe realizar en el presente proyecto, el cual en su mayoría es cuantitativo, cabe aclarar la razón del porqué los elementos cualitativos que se toman en cuenta son una porción minoritaria con respecto al resto de la investigación y se define como un tipo de investigación mixta, esto porque en el objetivo uno, donde se especifica el estudio de mercado, en la variable de competencia, uno de los indicadores es la variedad y calidad de los servicios. Para ello se debe realizar una ficha de observación, en donde se observe, califique y se tomen imágenes de la competencia más cercana al establecimiento de la estación de combustible en Dominical. Para ello se debe observar discrecionalmente cómo es la calidad y

variedad de servicios en esas estaciones de combustibles que se consideran competencia y según Patton citado por Hernández (2014), “define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (p.9).

De acuerdo a Ulate y Vargas (2014) define el enfoque cuantitativo de la siguiente manera:

En el enfoque cuantitativo, los planteamientos por investigar son específicos y delimitados desde su inicio. Además, la recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis, es decir, en procedimientos estadísticos. Este tipo ofrece la posibilidad de generalizar los resultados y brinda un punto de vista numérico. Sus características hacen posible replicar los resultados, o bien comparar los resultados con estudios similares (p. 12).

Una vez definido el enfoque cuantitativo y con base en los objetivos planteados para la investigación del proyecto, al implementar una estación de servicios de combustibles en Dominical, se denota claramente que el proyecto tiene preponderancia a los resultados cuantitativos, ya que se necesita de resultados numéricos para determinar los gustos, preferencias, disposición de compra y nivel de ingresos de los consumidores y además que los datos cualitativos que se necesitan son una porción minoritaria, lo que deja en claro que el enfoque es mixto con preponderancia a lo cuantitativo.

1.6.1.1. Alcances de la investigación

La presente investigación está constituida por un estudio de alcance descriptivo y correlacional, ya que se busca identificar los gustos, preferencias y disposición de compra, por parte de los conductores que transitan sobre la Costanera Sur ruta 34 en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena, cantón de Osa; en cuanto al servicio de una estación de combustibles en Dominical.

Se orienta a lo descriptivo, puesto que se busca describir las características y atributos que debería tener una gasolinera en cuanto a gustos y preferencias del consumidor y así obtener resultados sobre cuáles características debe poseer la estación de servicio, para que los conductores -llámense consumidores finales- adquieran el servicio. Según Ulate y Vargas (2014) definen al estudio descriptivo de la siguiente forma: “Su objetivo es describir un fenómeno, una situación, un contexto o un evento, es decir, el investigador detalla cómo son y se manifiestan” (p.72).

Se identifica el alcance correlacional, ya que se busca conocer la relación o el grado de asociación que exista entre los gustos y preferencias que valora el cliente con la disposición de compra o adquirir el servicio de una gasolinera, con la finalidad de identificar cierta información explicativa que ayude a determinar la demanda del servicio en Dominical.

El proceso metodológico como parte del estudio de pre-factibilidad, permite establecer la razón del porqué se realiza el proyecto, además detalla la forma en la cual se ejecuta cada objetivo establecido, así como los lineamientos por implementar en cada estudio. En cuanto a la estrategia de investigación, aplicar al presente estudio de pre-factibilidad y según las necesidades que se presentan para el desarrollo del estudio, el enfoque es mixto con una preponderancia al enfoque cuantitativo. Estos aspectos que se detallan en la metodología por aplicar, son necesarios para el desarrollo de la instalación e implementación de una estación de servicio de combustibles derivados del petróleo, en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena del cantón de Osa.

1.6.2. Fuentes de investigación

Para el desarrollo del presente estudio de pre-factibilidad, el papel que desempeña la información es fundamental para el proceso investigativo, ya que por medio de la obtención de datos se respaldan los argumentos establecidos por los investigadores y así mismo le da credibilidad y confiabilidad a las conclusiones y resultados obtenidos, con la idea de ofrecer un trabajo final bien documentado. Los medios para obtener información y datos están orientados en el diseño de campo y la revisión bibliográfica.

En el diseño de campo se implementa la recolección de datos primarios y en la revisión bibliográfica se obtienen los datos secundarios. Para los investigadores, es de suma importancia realizar la selección de las fuentes de información que suministren datos relevantes que brinden credibilidad al estudio; de acuerdo a Hernández et al (2014) “Las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son: libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares” (p. 65).

Según El Centro de Recursos de Información y Aprendizaje (2012) “Las fuentes secundarias o derivadas son las que contienen información que se extrae de las fuentes primarias, como por ejemplo compilaciones, resúmenes, listados de fuentes primarias, documentos donde se comenta respecto de libros publicados o informes, en el área del conocimiento en particular” (p. 18).

Con la finalidad de desarrollar el presente estudio, se pretende extraer información de la zona costera, Dominical y alrededores; esto con la idea de obtener datos y estadísticas, por medio de la consulta a los conductores que transiten por ese trayecto. Además, se utilizaron los recursos disponibles en la biblioteca de la Universidad Nacional, así como sitios web. Los medios anteriormente mencionados, suministrarán información pertinente a la investigación.

Fuentes primarias:

- Sitio web de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, ARESEP.
- Instituto Nacional de Censo y Estadísticas, INEC.
- Consejo de Seguridad Vial, COSEVI
- Consumidores
- Refinadora Costarricense de Petróleo, RECOPE.

Fuentes secundarias:

- Páginas o sitios Web
- Libros físicos y digitales
- Publicaciones corporativas
- Informes

1.6.3. Población y Muestra

La población de estudio son los conductores que transitan sobre Costanera Sur ruta 34 en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena, cantón de Osa, la cual será analizada de manera independiente con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo del proyecto; además de realizar un análisis sobre las estaciones de servicio presentes en el distrito de Bahía Ballena, cantón de Osa, consideradas como competencia.

Una vez definida cuál es la unidad de análisis denominada también casos o elementos, se procede a delimitar la población que será estudiada. Hernández et al (2014) definen la población como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Es importante aclarar que, en el caso del estudio de pre factibilidad para instalación y operación de una gasolinera, se requiere seleccionar una muestra, pues se presenta una cantidad difícil de determinar de usuarios que cumplan con las características para el estudio. Asimismo, Hernández et al (2014) indican que la muestra probabilística se refiere a un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175).

En los procesos cuantitativos, la muestra es un subgrupo de la población por estudiar, sobre la cual se obtendrán datos e información. Es por ello que delimitar con precisión y representatividad el diseño muestral, es fundamental para los investigadores del proyecto. La finalidad es que la muestra sea estadísticamente representativa.

Para realizar la selección de la muestra en el estudio de pre-factibilidad para la instalación y operación de una estación de servicio de combustible, el método que mejor se adapta a la investigación es la probabilística, ya que según Hernández et al (2014) “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria” (p. 175).

Para efectos de la selección de la muestra, en el presente estudio se considera la población de los usuarios de estaciones de servicios (residentes y no residentes del cantón de Osa).

Para realizar la selección de la muestra de los usuarios de gasolineras, se utilizará los datos suministrados en el Anuario de Información de Tránsito (2015), en el cual se establece una población finita proyectada al año 2014 de 4857 vehículos en promedio que transitan diariamente en la ruta 34. Este dato contempla a las personas que se movilizan en el tramo Boca Río Barú y Uvita, considerando además una estimación de crecimiento del 9.97% anual, sobre el dato del año 2014.

En este caso, dado que la población definida abarca una amplia cantidad de conductores que transitan en esa ruta diariamente, se procede a realizar la selección de muestra por medio de la siguiente fórmula:

$$n^0 = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad n1 = \frac{n^0}{1 + \frac{n^0 - 1}{N}}$$

En donde:

Z: Desviación estándar (Nivel de confianza) = 95%

E: Margen de error = 8%

P: Estimación de la muestra = (0.5)

Pq: Confiabilidad = (0.5)

N: Población de estudio: 4857

n0: Muestra sin ajustar

n1: Tamaño de la muestra

$$n^0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.08)^2} = 150 \quad n1 = \frac{150}{1 + \frac{150-1}{4857}} = 145$$

Para seleccionar la muestra de la competencia existente, se tomará en cuenta las estaciones de servicio de combustible que se localizan en la ruta 34, específicamente en el tramo desde el puente de Quebrada Matapalo hasta Uvita. De acuerdo con la ARESEP, en dicho trayecto se localizan dos estaciones de servicio, las cuales son: Servicentro Bahía Ballena y Estación de Servicio El Ceibo.

En cuanto al análisis de la competencia, se realizó un estudio de las dos gasolineras que se encuentran más cercanas al punto donde se pretende desarrollar la Estación de servicio Dominical; en este caso, Servicentro Bahía Ballena ubicada en Uvita y la Estación de servicio El Ceibo en Barú, se busca realizar este análisis por medio del método de observación para analizar e identificar la calidad y variedad de los servicios ofrecidos por la competencia.

1.6.4. Recopilación de los datos

Para el desarrollo del presente estudio, con el objetivo de recopilar información sobre el tema de investigación, es importante utilizar técnicas de recolección de datos que brinden credibilidad a la información requerida. Con la finalidad de captar la información necesaria para la elaboración de este proyecto, serán aplicados las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

1.6.4.1. Técnicas de recolección

Las técnicas de recolección de datos son los medios que proporcionarán al estudio una mayor validez, confiabilidad y credibilidad de los resultados obtenidos. Las técnicas por utilizar, son las siguientes:

- **Encuesta:** Según Ulate y Vargas (2014) consiste en “técnica utilizada para conocer la opinión de la gente sobre una situación o un problema en el cual está involucrada. Cuando la población es muy numerosa, se muestra un subgrupo para que toda la población esté representada en la muestra” (p. 79).
- **Observación:** Para efectos de esta investigación, se considera el concepto aportado por Ortiz y García, citados por las autoras Ulate y Vargas (2014), que definen este concepto de la siguiente manera: “la observación es el procedimiento para obtener datos de la realidad mediante la precisión intencionada y selectiva de un objeto o fenómeno determinado. El objeto de estudio son las conductas manifestadas de uno o varios individuos dentro de cierto contexto” (p. 76).

1.6.4.2. Instrumento de recolección:

Los instrumentos son herramientas que instrumentalizan las técnicas, empleadas en la investigación con el fin de abarcar la necesidad o el problema de estudio. Para la elaboración del proyecto se utilizará como instrumento de recolección de datos:

- **Cuestionario estructurado:** Para efectos de esta investigación, se toma el concepto aportado por Chasteauneuf, (2009), citados por los autores Hernández et al (2014), quienes definen este concepto como: “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Los cuestionarios son instrumentos para el desarrollo de una investigación o proyecto. Mediante la técnica de encuestas, estos son utilizados como instrumento para la recopilación de datos, con el propósito de obtener información.

Este instrumento fue dirigido a los conductores que transitaban sobre la Costanera Sur, ruta 34 en la localidad de Dominical, los cuales fueron seleccionados de forma aleatoria, el cuestionario fue aplicado en el transcurso del primer trimestre del año 2018.

- **Ficha de observación:** Es un instrumento en donde se registra la descripción precisa de lugares o personas entre otras cosas observables, según sea el tipo de investigación. Como por ejemplo en el caso de observar lugares, se realizan descripciones detalladas del lugar. Según Hernández et al (2014) “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, valiosos y confiables de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.252).

Para el presente estudio, la ficha de observación fue dirigida a la competencia más cercana al proyecto, en este caso las estaciones de servicio seleccionadas fueron: Estación de Servicio El Ceibo y Servicentro Bahía Ballena. Este instrumento se aplicó en el primer trimestre del año 2018.

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se definen aspectos generales del área por estudiar, como es el caso de los aspectos geográficos que caracterizan al distrito de Bahía Ballena en el cantón de Osa; esto con la finalidad de comprender el entorno que rodea la localidad donde se va a instalar una estación de combustible. Además, se agregan datos relevantes relacionados con el estilo de vida de los habitantes de este distrito, características geográficas y poblacionales, datos socioeconómicos y demás aspectos que permitan ampliar el conocimiento en el presente estudio de pre-factibilidad, esto con la finalidad de tener una visión más clara del objeto de estudio.

2.1. Análisis del entorno del área de investigación

El cantón de Osa cuenta con una extensión de 160,7 Km², y su principal actividad económica es la prestación de servicios turísticos, así como la venta de productos a extranjeros y nacionales que visitan la localidad. Dentro de los principales atractivos turísticos que ofrece este cantón se encuentra el Parque Nacional Marino Ballena, Tómbolo de Punta Uvita, Playa Ventanas, Playa Dominical y Playa Hermosa.

En la figura 1, se observa el mapa que representa gráficamente el cantón de Osa, que abarca los distritos de Puerto Cortés, Palmar, Sierpe, Bahía Ballena y Piedras Blancas. Abarca las principales localidades turísticas de Dominical y Uvita, así como la Ruta 34 conocida como la Costanera Sur que conecta a San Isidro de El General con San José:



Figura 1 Mapa del distrito Bahía Ballena, cantón de Osa. Comprende las localidades de Dominical, Uvita y el límite con la zona de Ojochal. Recuperado de Google Maps 2017.

Uno de los puntos fuertes en esta zona turística es el avistamiento de ballenas y delfines, pues genera una importante afluencia de turistas que se evidencia en la dinamización de la economía de comercios como restaurantes y hoteles. Esta actividad tiene dos temporadas de fuerte movimiento en Costa Rica: de julio a noviembre y mediados de diciembre al mes de abril, pues es más probable que el avistamiento más claro se presente en setiembre e inicios de octubre, pues depende de la migración anual de las ballenas jorobadas desde el sector Pacífico.

En la figura 2, se observa imágenes de la ballena jorobada y parte de los atractivos que se localizan en el distrito Bahía Ballena, sin dejar de lado a la actividad de surf, la cual es muy importante en la localidad de Dominical, ya que se caracteriza por su fuerte oleaje en la playa



Figura 2: Vista del Parque Nacional Marino Ballena y uno de sus principales atractivos, la conocida “Cola de la ballena” Recuperado de: Salazar, M (2016) <http://conozcasucanton.com>



Figura 2 Figura 3: Fotografía de ballena jorobada, parte de su habitat se encuentra en el Parque Nacional Marino Ballena. Recuperado de: Cordero, A (2017) <http://www.gruposiba.com>



Figura 3 Fotografía playa Dominical, que es uno de los puntos turísticos más visitados en el distrito de Bahía Ballena, Cantón de Osa. Recuperado de: Family Surf Vacations in Costa Rica (2016) <http://dominicalsurfschool.com/2016/11/fam>

En cuanto a la cantidad de residentes en la zona, según datos del Censo Nacional (2011) del INEC, el cantón de Osa cuenta con una población de 29.433 personas, de ellas 15.038 son hombres y 14.395 mujeres; en cuanto al distrito de Bahía Ballena, este se encuentra habitado por 3306 personas, donde 1745 son hombres y 1561 son mujeres. En términos porcentuales este aspecto se expresa en los gráficos.

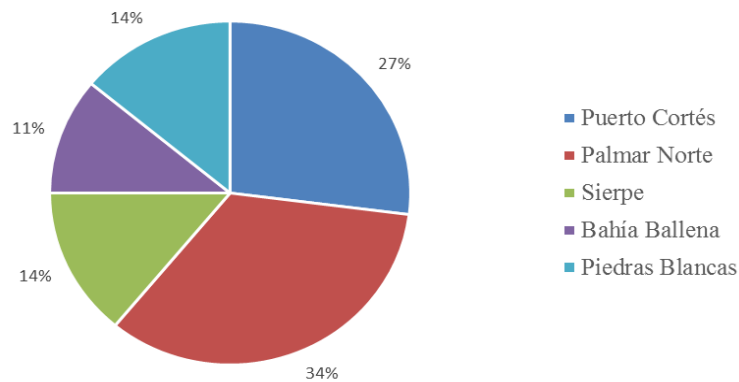


Figura 4 Cantón de Osa: distribución por población total según distrito, Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

En la Figura 5 se muestra la distribución de la población del cantón de Osa con el desglose porcentual de la población en los cinco distritos correspondientes, donde el distrito de Bahía Ballena representa el 11% de la población total de Osa. En la figura 6 se destaca en números absolutos la población total de Bahía Ballena, dividida en la población masculina y femenina de la localidad

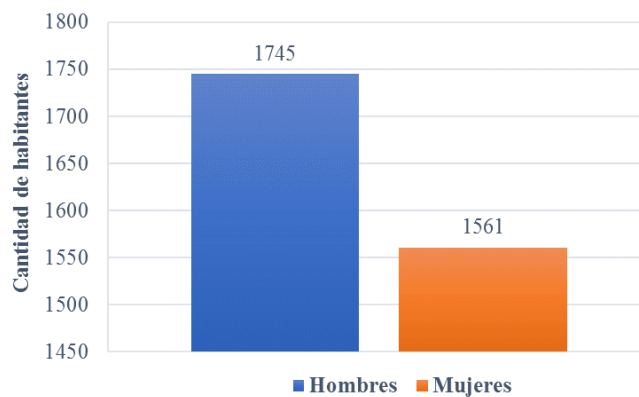


Figura 5 Cantón de Osa: Población total en el distrito de Bahía Ballena, según sexo, año 2011. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

En cuanto a los indicadores económicos, el distrito de Bahía Ballena cuenta con una población de 1362 personas ocupadas. La tasa de desempleo abierto según el INEC (2011) es de 2,4%, donde un 96% de la población ocupada se desempeña en el sector privado y un 4% en el sector público. En total un 62,3% representa a la población asalariada.

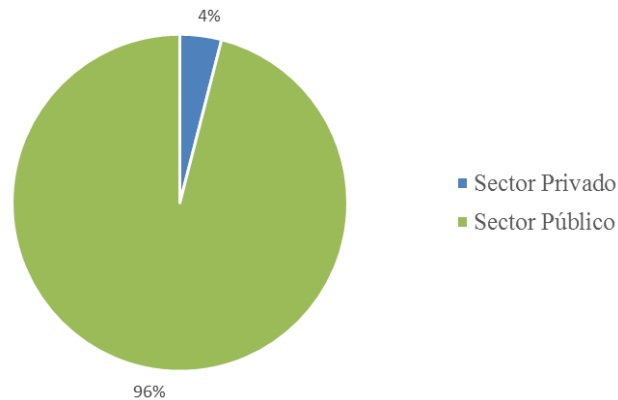


Figura 6 Porcentaje de población ocupada en el sector privado y sector público en el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

En la figura 8 se muestra la distribución porcentual de la población del distrito de Bahía Ballena. Se toma en cuenta el porcentaje de personas que forman parte de la fuerza laboral en la zona y que son asalariadas, la población remunerada económicamente, las personas que son empleadoras y aquellas que trabajan por cuenta propia en la localidad.

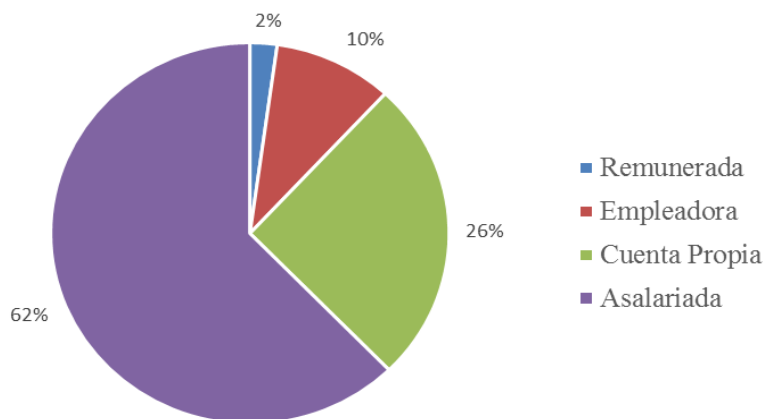


Figura 7 Distribución porcentual de la población en posición de empleo en el distrito de Bahía Ballena, año 2011. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

Otro aspecto por considerar es el porcentaje de la población que labora y reside simultáneamente en Bahía Ballena o bien que residen en este distrito y se desplazan a otros cantones para trabajar; es decir, del total de la población que reside en el distrito de Bahía Ballena, un 92% labora en el cantón, por lo tanto no deben trasladarse; un 6,8% trabaja en otro cantón, pero viven en Bahía Ballena y un 0,7% hace referencia a la población que reside en este distrito, pero labora en varios cantones aledaños. Esto refleja que al menos en el apartado de empleo en este cantón, los habitantes cuentan con buenas posibilidades de laborar cerca de su lugar de residencia. Lo anterior se muestra en la figura 9.

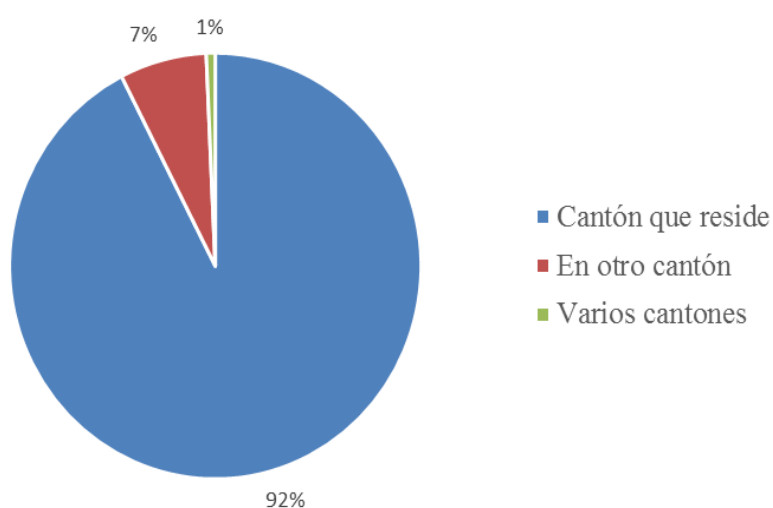


Figura 8 Distribución porcentual de la población en su lugar de trabajo, distrito Bahía Ballena, año 2011. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

Del total de 1093 viviendas ocupadas, un 41% cuenta con carro y un 17,3% con motocicleta, es decir, un 58,3% de la población que habita una vivienda en el distrito de Bahía Ballena requieren consumir combustible.

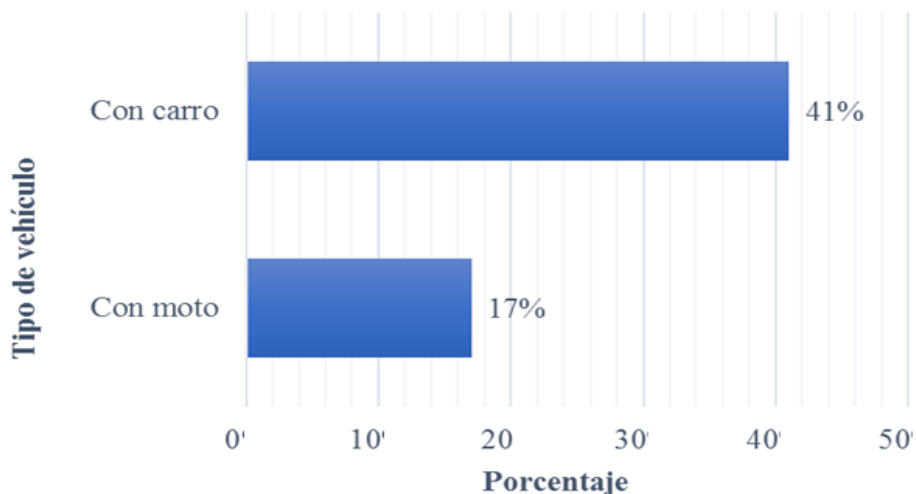


Figura 9 Porcentaje de viviendas individuales ocupadas con algún vehículo en el distrito Bahía Ballena, año 2011. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

En la figura 11 se describen los sectores económicos que forman parte de la fuerza laboral en el distrito de Bahía Ballena.

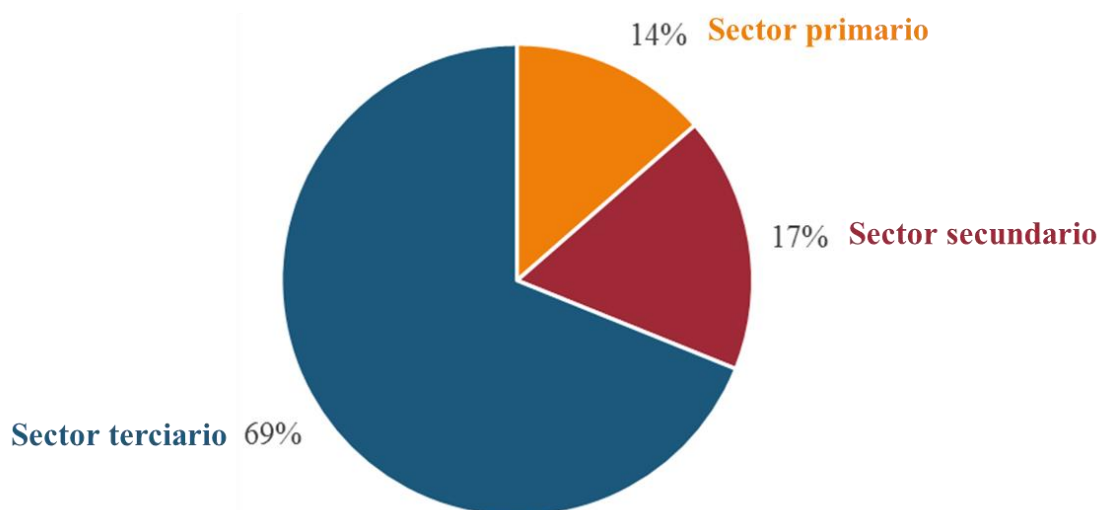


Figura 10 Porcentaje de población ocupada en los sectores económicos en distrito Bahía Ballena, año 2011. Elaboración propia. Según datos INEC Censo Nacional de Población y Vivienda (2011).

En este caso, un 14% se encuentra en el sector primario, es decir, el relacionado con la obtención de la materia prima para los procesos productivos. Un 17% de la población se encuentra en el sector secundario, el cual se enfoca en procesar esos insumos para el consumidor

final y un 69% de la población ocupada se desempeña en el sector terciario, es decir, las actividades que se vinculan con la prestación de servicios en el distrito de Bahía Ballena, por ejemplo, al transportar los productos al consumidor final.

2.2. Aspectos legales que afecta la investigación en forma directa o indirectamente

Leyes y reglamentos que regulan la actividad comercial de las estaciones de servicio de combustibles en Costa Rica:

- **Ley 7593: Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.**

Esta ley establece las pautas fundamentales que ARESEP debe velar y que estas se cumplan por parte de los prestatarios de servicios públicos, como es el caso de garantizar que estos se brinden a los usuarios de acuerdo con sus necesidades como consumidores finales. Además, procurar que se respeten las exigencias de calidad en la prestación de servicios públicos, que incluyen también el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos. Se definen claramente las condiciones, funciones y características de los prestatarios de servicios públicos, así como las sanciones en caso de incumplir lo estipulado en la presente ley.

Esta ley puede considerarse como una de las bases para el funcionamiento de servicios públicos en el país, con todas las pautas que deben cumplir los entes prestatarios de dichos servicios. Por ejemplo: temas de financiamiento por medio de cálculos del canon respectivo por cada actividad regulada, el cual se cobra anualmente.

Entre los artículos sobresalientes en la regulación de gasolineras, se encuentra el artículo 5 inciso d) de la ley 7593, donde estipula que ARESEP fijará precios y tarifas en los suministros de combustibles derivados de hidrocarburos.

- **Ley 9078: Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial.**

Su objetivo principal es regular la circulación de vehículos que se encuentren al servicio del público en general. Incluye la circulación en las estaciones de servicio o gasolineras. Además, busca regular el pago de impuestos y derechos de tránsito de vehículos, tanto de propiedad pública como privada.

Asimismo, esta ley establece los requisitos para la circulación de vehículos, que incluye la correcta inscripción en el Registro Nacional, así como el pago de gravámenes prendarios, requisitos para acreditación de conductores, tipos de licencias, vigencia y procedimiento de renovación de licencias, correcto uso de vías públicas, sanciones administrativas, retiro y devolución de vehículos; entre otros aspectos.

- **Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos. Decreto N° 30131-Minae-S:**

Este reglamento busca definir requisitos, tanto técnicos como jurídicos, para el almacenamiento, distribución y comercialización de los combustibles que se derivan de hidrocarburos. Contempla además la construcción y requerimientos físicos de las estaciones de servicio para que cumplan las condiciones de seguridad necesarias para una óptima prestación de servicios al consumidor final. También se especifican los requerimientos técnicos para proyectos de construcción de Estaciones de Servicio Marinas y mixtas. Asimismo, en el presente reglamento se contempla la instalación de tanques de almacenamiento de combustible industrial (autoconsumo); entre otros aspectos.

En cuanto a el aspecto legal que afectan al proyecto, sobresale la ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Al ser una Estación de Servicio de Combustibles, se denota que es prestataria a un servicio público, el cual debe ser regulado, para el bienestar de la población favorecida con el servicio.

- **Ley 6588: Regulación a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)**

Esta Ley busca respaldar que los productos de RECOPE sean de óptima calidad, donde se establece que el precio de venta de los productos de la Refinadora Costarricense de Petróleo S.A., serán establecidos por el Servicio Nacional de Electricidad. Toma en cuenta costos totales relacionados con las necesidades del país. Se definen las restricciones de la Junta Directiva, establecimiento de tarifas en la actividad petrolera y el papel del Servicio Nacional de Electricidad en la regulación de RECOPE; entre otros aspectos.

Como parte de lo que establece este reglamento, se encuentra el control interno de todas las actividades de la Refinadora, que serán analizadas por un auditor interno y el personal necesario para cumplir dicha función. Asimismo, en el artículo 6, se establecen los objetivos de RECOPE, entre ellos se encuentran: la comercialización, el transporte y refinación a granel del petróleo y sus derivados y se establecen las restricciones en sus actividades, tales como: otorgamiento de préstamos, donaciones o subsidios, sin contar con previa autorización legal; entre otros.

Se concluye que en este marco referencial se sintetiza la ubicación geográfica del proyecto por realizar, las características de la población y datos referenciales a la zona en donde se pretende implementar la Estación de Servicios de Combustibles, la cual se ubicará en la comunidad de Dominical. Además, se destaca por su atracción turística, tanto extranjera como nacional. Asimismo, es importante mencionar que Dominical se caracteriza por la riqueza turística y comercial, ya que esta comunidad se identifica por el fuerte oleaje en la playa, lo que llama la atención de surfistas, sin dejar de lado a la gran oferta hotelera y villas que ofrece la zona en sus alrededores. Esto evidencia que existe una importante oferta comercial en esta zona.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan todos los aspectos relacionados con la teoría del tema de investigación, es decir, se definirán con detalle los conceptos referentes a un estudio de pre factibilidad y las variables por considerar en cada uno de los estudios que lo conforman (mercado, técnico, organizacional, legal, ambiental y financiero). Cada aspecto definido en el marco teórico, se sustenta en diversas fuentes investigadas, como es el caso de literatura específica y sitios web especializados en la temática de formulación de proyectos. También la consulta realizada al material normativo que regula el tema de combustibles en Costa Rica, con la finalidad de fundamentar adecuadamente el presente estudio de pre factibilidad en la localidad de Dominical.

3.1 Desarrollo de la teoría específica del tema de investigación

Es importante definir diferentes términos ligados con el desarrollo del proyecto, con la finalidad de comprender de mejor manera todo el contenido teórico que contempla un estudio de pre factibilidad.

3.1.1 Definición de proyecto

Un proyecto es un plan de acción que responde a satisfacer una necesidad individual o colectiva, a través de la asignación eficiente de los recursos necesarios para producir el bien o servicio. Como lo detalla Córdoba (2006): “un proyecto es un conjunto de actividades estructuradas para satisfacer una necesidad en la forma de productos o servicios” (p.XXIII), asimismo describe al proyecto como: “conjunto metódicamente diseñado de actividades planificadas y relacionadas entre sí, que utilizan recursos para generar resultados concretos, con los cuales apuntan alcanzar objetivos definidos” (p.3).

En este sentido, Clements (1999) señalan: “un proyecto es un intento por lograr un objetivo específico mediante un juego único de tareas interrelacionadas y el uso efectivo de los recursos” (p. 4).

Se podría decir que un proyecto se encuentra consignado a cumplir objetivos específicos que logren satisfacer una necesidad, la cual surge de un problema que se resuelve mediante la

identificación, formulación y evaluación de proyectos. Existen algunos que buscan satisfacer necesidades personales o familiares, como por ejemplo la construcción de vivienda o la organización de un evento especial; entre otros. También existen proyectos con mayor complejidad que buscan satisfacer una necesidad colectiva y presente en la sociedad, como por ejemplo el suministro de combustibles a los vehículos, mediante las estaciones de servicio. Esta necesidad se puede resolver mediante la elaboración de proyecto de inversión, la cual es más ambiciosa y compleja que un proyecto de carácter personal como la construcción de una vivienda, por lo tanto, se recurre a un plan de acción con actividades más estructuradas que ejecuten la correcta asignación de recursos, tanto humanos como económicos.

3.1.2 Fases o etapas de un proyecto

Según Rosales (1999), “el ciclo de vida de un proyecto independientemente de la forma en que se conceptualice y de su naturaleza, es posible identificar cuatro fases las cuales son: pre inversión, promoción, negociación y financiamiento, inversión o ejecución y operación o funcionamiento” (p.22). De acuerdo con Miranda (2005), las fases se describen de la siguiente manera:

- **Pre inversión:** Corresponde a todos los estudios que se precisa adelantar antes de tomar la decisión formal de canalizar o no recursos hacia algún objetivo particular. Esta fase incluye los procesos de identificación, selección, formulación, evaluación y negociación del proyecto.
- **Inversión o ejecución:** es una etapa de movilización de recursos, tanto humanos como financieros y físicos, con el propósito de garantizar los medios idóneos para el cumplimiento posterior del objetivo social de la empresa.
- **Operación:** corresponde a una actividad permanente y rutinaria encaminada a la producción de un bien o a la prestación de un servicio.
- **Evaluación ex – post (operación o funcionamiento):** análisis con el fin de contrastar si los planteamientos y expectativas resultantes del estudio de pre inversión se dieron en la

ejecución y si se están presentando en la operación (p. 6). De igual manera, MIDEPLAN (2010) define esta fase como: “un examen minucioso al final de la ejecución del proyecto considerando aspectos de eficiencia y eficacia, resultados, efectos y los impactos alcanzados” (p. 80).

De acuerdo con la información anterior, el proyecto de inversión para instalar una estación de servicio de combustibles en la localidad de Dominical y dado que es un estudio de pre factibilidad, este se ubica en la etapa de pre inversión, por consiguiente, solo se procede a profundizar en dicha etapa.

3.1.2.1 Fase de Pre inversión

Esta fase o etapa también es conocida como fase de planificación del proyecto. Para Rosales (1999), en esta fase “se realizan todos los estudios y estimaciones tendentes a determinar la factibilidad y viabilidad del proyecto. Consiste en identificar los proyectos, formularlos, evaluarlos y seleccionar los más rentables desde el punto de vista del mercado, técnico, financiero, económico, social y ambiental” (p.26).

Dentro de esta fase existen cuatro requerimientos importantes, los cuales son cuatro sub-procesos denominados como niveles y que según Rosales (1999) son:

a. Identificación del proyecto

Un proyecto a nivel de su identificación, es un documento con información muy precisa sobre alguna variable que permita visualizar el problema o necesidad a resolver, la viabilidad política desde la perspectiva de las estrategias de desarrollo institucional o nacional, la disponibilidad o posibles recursos, diferentes alternativas de solución, logro de objetivos y la importancia de la posible inversión (p.78).

b. Perfil

Un proyecto a nivel de perfil, es un documento bien estructurado, coherente, con cierto grado de información y análisis de los siguientes aspectos: contexto del proyecto, antecedentes, necesidad / problema, justificación, objetivos, metas, ámbito del mercado, aspectos técnicos, financieros, económicos – sociales y ambientales del proyecto (p.38).

c. Pre factibilidad

Un proyecto a nivel de pre-factibilidad, es un documento bastante acabado, coherente, con información y análisis muy profundo sobre variables importantes como: el mercado, la tecnología, la rentabilidad financiera, económica – social y el impacto ambiental. Es un documento completo con niveles mínimos de incertidumbre y facilita al gerente la toma decisiones sobre el proyecto (p.89).

d. Factibilidad.

En este nivel se perfecciona la alternativa que en la etapa de pre factibilidad haya resultado con mejor opción técnica posibilidades de éxito en el mercado, mejores indicadores financieros, mayor impacto económico y social y con menores impactos ambientales, reduciendo el rango de incertidumbre de mismo a límites aceptables (p.93).

Teniendo definido el concepto de proyecto y la etapa en la cual se desarrolla este, es necesario comprender con mayor detalle el estudio de pre-factibilidad, esto con el fin de que no se presenten confusiones durante el proceso del proyecto; ya que el estudio de pre-factibilidad de implementar una estación de combustible es una idea de negocio, la cual un inversionista desea evaluar y para reforzar el concepto. Según Córdoba (2006), un estudio de pre-factibilidad, se define como: “un anteproyecto y un análisis que profundiza la investigación en las fuentes secundarias y primarias en el estudio de mercado, detalla la tecnología que se empleará,

determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto, y es la base en que se apoyan los inversionistas para tomar una decisión” (p.15).

Otra definición sobre el concepto de pre-factibilidad la suministra MIDEPLAN (2010) como: “un estudio avanzado, coherente, con información y análisis profundo sobre variables importantes de un proyecto, como: el mercado, la tecnología, la rentabilidad financiera, económica-social y el impacto ambiental” (p. 83).

También Miranda (2005) señala que “al terminar el estudio de pre factibilidad se espera, mejorar el nivel de información para tomar una decisión más ponderada y pasar al estudio de factibilidad, o proceder al diseño definitivo para ejecutarlo o abandonar el proyecto de manera temporal o definitiva al no presentar ventajas comparativas que ameriten su ejecución” (p.13).

Por lo tanto, un proyecto de pre-factibilidad es un estudio en el cual se realiza un análisis de factores que podrían afectar al proyecto, sea en aspectos legales, administrativos o ambientales. Además, se realiza una investigación sobre las diferentes técnicas para producir el bien o servicio, un estudio para determinar las posibilidades de mercado y finalmente un análisis financiero que permite identificar la viabilidad del proyecto.

3.1.3 Clasificación de los proyectos

Según Córdoba (2006), los proyectos se pueden clasificar como dependientes, independiente y mutuamente excluyentes:

- Dependientes: son los proyectos que requieren que se haga otra inversión para ser realizados, por ejemplo, el sistema de enfriamiento de la leche en un depósito depende de que se construya el depósito; mientras que este último necesite del sistema de enfriamiento para funcionar adecuadamente.
- Independiente: son los proyectos que se pueden realizar sin depender ni ser afectados por otros proyectos.

- Mutuamente excluyentes: son proyectos operacionales donde aceptar uno impide que no se haga el otro, o lo hace innecesario. Por ejemplo, adoptar el sistema de siembra directa, hace innecesaria la inversión en maquinaria tradicional (p.5).

En el caso del presente estudio de pre-factibilidad de la instalación e implementación de una estación de combustibles, es un proyecto de inversión independiente, ya que se puede realizar sin depender ni ser afectado por otros proyectos; además de ser un proyecto de inversión privada.

Según Córdoba (2006): “Un proyecto puede ser de carácter privado, público o social. Los proyectos de inversión privada son realizados por un empresario particular para satisfacer sus objetivos. Los proyectos de inversión pública o social, buscan cumplir con objetivos sociales a través de metas gubernamentales o alternativas” (p.7).

3.1.4 Estudios requeridos a nivel de pre-factibilidad del proyecto.

El grupo de inversionistas a cargo de desarrollar el proyecto de una estación de servicio en la localidad de Bahía Ballena, requiere determinar la pre-factibilidad por medio de diversos estudios (mercado, técnico, organizacional, legal, ambiental y financiero). Los mismos se detallan a continuación:

3.1.4.1 Estudio de Mercado

Se puede detallar que el objetivo de un estudio de mercado es identificar la necesidad potencial en los consumidores sobre algún bien o servicio, el cual se pueda distribuir y solventar mediante la venta o fabricación del mismo. Según Córdoba (2006) un estudio de mercado es:

El primer punto y el más importante a considerar en la elaboración del informe del proyecto. Su objetivo es demostrar la existencia de la necesidad en los consumidores por el bien que se pretende fabricar o vender, es decir proporcionar los elementos de juicio necesarios para establecer la presencia de la demanda, así como la forma para suministrar el producto a los consumidores (p.22).

Chain (2011) también detalla al estudio de mercado como:

La economía es la ciencia que estudia el mercado con objeto de elegir la mejor forma de asignar recursos limitados a la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades y los deseos ilimitados de los individuos y las empresas. Para decidir respecto de la mejor opción de inversión, la empresa debe investigar las relaciones económicas actuales y sus tendencias, y proyectar el comportamiento futuro de los agentes económicos que se relacionan con su mercado particular (p.45).

El estudio de mercado permite conocer la interacción entre la oferta y demanda que podría existir sobre un determinado bien o servicio. En el caso de la instalación e implementación de una nueva estación de servicio de combustible en el sector de Dominical, es necesario realizar un estudio de mercado en donde se detalle la demanda del servicio, así como también la competencia y mediante el análisis de estas dos variables implementar una estrategia de mercado que permita establecer el precio, plaza y promoción del producto a distribuir, con el fin de brindar el aumento o requerimientos necesarios del bien o servicio a la población analizada. Para desarrollar el estudio de mercado, es importante enfocar el análisis en los siguientes factores, según Córdoba (2006):

- **La demanda:** consiste en estudiar la evolución histórica y proyectada del requerimiento del producto mediante la ayuda de estadísticas, entrevistas, cuestionarios y otros.
- **La oferta:** Consiste en establecer el vínculo entre la demanda y la forma en que ésta será cubierta por la producción presente o futura de la imagen que se pretende introducir al mercado.
- **El precio:** Se refiere a la cantidad de dinero que se tendrá que pagar para obtener el producto. Los factores por considerar para determinar el precio de un producto son: el precio existente en el mercado, el establecimiento en sector público y el estimado en el costo de producción.

- **Los canales de distribución:** Se trata de la forma en que el bien será distribuido a los consumidores. Los aspectos referentes a la comercialización se pueden dividir en tres variables: producto, precio, publicidad y propaganda (p.22).

Existen varios conceptos sobre los aspectos que inciden a la hora de realizar un estudio de mercado. Entre ellos Miranda (2005) detalla que los elementos para un estudio de mercado son “la identificación del bien o servicio, la demanda, la oferta, el precio y la comercialización” (p. 85).

La demanda, según Chain (2011) se define como: “la búsqueda de satisfactores de un requerimiento o necesidad que realizan los consumidores, aunque sujeta a diversas restricciones”, asimismo define a la oferta como: “los bienes y servicios que los productores libremente desean ofertar para responder a esta demanda” (p.46).

Para poder comercializar combustibles o implementar una estación de servicios en la localidad de Dominical, distrito Bahía Ballena, es importante identificar la demanda en la zona para así poder determinar la oferta al consumidor final, ya que en el mercado donde intervienen estos dos factores se busca determinar un equilibrio, representados por la relación entre el precio, gustos y preferencias del consumidor y la cantidad de productos y servicios que la gasolinera tenga para ofrecer; en donde los consumidores estén dispuestos a adquirir los productos y servicios.

Una vez identificado el bien o servicio, en donde se especifica el uso, los usuarios o consumidor final, características, presentación, posibles sustitutos; entre otros elementos que identifican el producto o servicio como tal, se procede a identificar la demanda con respecto a los gustos y preferencias del consumidor. Se analiza la oferta o competencia del mismo, con el fin de proceder a implementar un plan de acción o estrategia de mercado que permita una óptima comercialización del producto. Sin duda, una vez identificada la necesidad del servicio a brindar como el abastecimiento de combustible, es importante atraer al consumidor mediante una estrategia de mercado.

3.1.4.2 Estudio Técnico

Para el establecimiento de una estación de servicio de combustible, es necesario identificar el proceso y las necesidades técnicas que conlleva implementar una gasolinera en la localidad de Dominical, es por ello que el estudio técnico es indispensable para dar respuesta a las siguientes interrogantes; ¿Cuánto?, ¿dónde?, ¿cómo? y ¿con qué? producirá el bien o el servicio. De acuerdo con Rosales (1999) un estudio técnico es el que “permite analizar y proponer las diferentes opciones tecnológicas para producir el bien o servicio que se requiere, al verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. El análisis identificará los equipos, maquinarias e instalaciones necesarias para el proyecto y por lo tanto, los costos de inversión y capital de trabajo requeridos” (p.143).

Por otra parte, Córdoba (2006) detalla que el estudio técnico “tiene por objeto proveer información para cualificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertenecientes a esta área. Su propósito es determinar las condiciones técnicas de realización del proyecto. E este estudio se incluyen los aspectos de tamaño, localización e ingeniería” (p.24).

a) Elementos del estudio técnico

Para Rosales (1999) la elaboración del estudio técnico implica analizar variables como:

• Localización del proyecto:

Tiene como propósito seleccionar la ubicación más conveniente para el proyecto, es decir, aquellas que frente a otras alternativas posibles produzcan el mayor nivel de beneficio para los usuarios y para la comunidad, con el menor costo social, dentro de un marco de factores determinantes o condicionantes (p.143).

- **Tamaño del proyecto:**

El concepto de tamaño dependerá del tipo de proyecto que se esté formulando. El tamaño del proyecto se mide por su capacidad de producción de bienes o prestación de servicios definida en términos técnicos en relación con la unidad de tiempo de funcionamiento normal del proyecto (p.146).

- **Tecnología:**

En forma general se puede decir que la tecnología del proyecto se refiere al conjunto de procedimientos y medios que el proyecto utiliza o utilizará para la producción del bien o servicio, para el cual se concibe. Por lo tanto, el análisis de la tecnología para un determinado proyecto, tendrá que considerar y escoger las diversas alternativas de esos medios y procedimientos y los beneficios y consecuencias de usar una u otra opción, de manera que se puede expresar la tecnología de un proyecto en función de las características de personas usuarias, la disponibilidad de insumos, el recurso humano requerido, el equipo necesario, el impacto en el ambiente y los efectos sociales (p.148).

- **Ingeniería del proyecto:**

Se entenderá por la ingeniería como las inversiones que se realizan en infraestructura básica, las instalaciones y el equipamiento básico que se requiere; dada la alternativa tecnológica seleccionada. Esto quiere decir que la ingeniería es un aspecto complementario al componente tecnológico (p.149).

- **Aspectos de organización:**

Las fases o etapas de la inversión (ejecución) y operación de un proyecto exigen la coordinación de una cantidad significativa de actividades especializadas, para las

cuales se requieren de una determinada organización, una para construcción o ejecución del proyecto y la otra para la su operación o funcionamientos (p.150).

3.1.4.3 Estudio Organizacional

En el caso de la estructura organizativa requerida para la implementación y operación de una estación de servicio en la localidad de Dominical, es importante considerar los conceptos mencionados por diversos autores. En referencia con el tema organizacional en una estación de servicio, es indispensable contemplar –como en todo proyecto- que se requiere contar con una eficiente definición de un organigrama, manual de puestos con los requisitos y perfil de cada puesto de trabajo, así como la definición de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la estación de combustible en Dominical.

Según lo define Miranda (2005), “es preciso entonces estudiar los diferentes factores de los cuales se derivan variadas opciones de organización cuyo análisis y ponderación nos conducen a elegir aquella que mejor apunte al logro de metas y objetivos del proyecto” (p. 143).

Otra definición importante es la que realiza MIDEPLAN (2010), de la organización y estructura administrativa:

Se refiere a la estructura organizativa y administrativa que se requiere implementar para llevar a cabo el proyecto y el grado de responsabilidad y autoridad sobre el mismo, estableciendo un resumen de lo que implica la ejecución administrativa del proyecto, diseñar la estructura organizativa básica y ubicar la responsabilidad gerencial (p.40).

En cuanto al recurso humano con el cual se pretende contar y administrar para desarrollar el proyecto en la práctica, Miranda (2005) indica que:

Se diseña el organigrama, con sus correspondientes manuales de procedimientos, que deberán soportar cualquier análisis en cuanto a: que todas las funciones estén

incluidas en las unidades administrativas creadas; que cumpla con los objetivos y misión de la organización; que su diseño funcional sea lo suficientemente estable pero flexible que se pueda adaptar sin complicaciones a las cambiantes circunstancias propias de entorno dinámico que rodea al proyecto (p.144).

a)Elementos de la estructura organizativa:

- Organigrama organizacional: De acuerdo con Miranda (2005): “es la acción que se encamina a determinar las líneas de autoridad, responsabilidad y compromiso entre las diferentes jerarquías de la empresa. Es muy útil al diseñar una empresa nueva o al diagnosticar una existente, construir un esquema gráfico (organigrama) que ilustre dichas relaciones” (p. 155-156).
- Planeación estratégica (FODA): Toda empresa requiere contar con aspectos claramente definidos, como es el caso de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; teniendo claro esto, la empresa o proyecto por desarrollarse en palabras de Miranda (2005) puede: “diseñar procedimientos administrativos, de producción y mercadeo para contrarrestar el impulso de la competencia” (p. 157).
- Definición de cargos o manual de puestos: Según Miranda (2005): “es la función que corresponde a la definición de las tareas propias de cada cargo, así como la remuneración que corresponda al nivel de responsabilidad y capacidad propia de quien lo ejerce” (p. 155).

3.1.4.4 Estudio Legal

En cuanto a este estudio, es fundamental contemplar todos los requisitos legales del mercado costarricense, necesarios para establecer una estación de combustible en la localidad de Dominical, por lo que para llevar a cabo este estudio se contempla el concepto de MIDEPLAN (2010), donde define el objetivo del análisis legal de la siguiente manera:

Lograr que el proyecto se adecue a las normas legales vigentes, así como identificar las características del marco legal relacionado con la implementación del proyecto. Es necesario revisar, analizar y evaluar la legislación existente relacionada con el proyecto (leyes, decretos, reglamentos, códigos, normas; entre otras), requisitos legales (patentes, salud pública, laborales, municipales, ambientales; entre otros aspectos), que se consideren pertinentes para el proyecto (p. 40).

3.1.4.5 Estudio Ambiental

Todo proyecto trae sus efectos positivos y negativos sobre la naturaleza, por lo que es fundamental que cada vez que se emprenda una idea de negocio nueva o proyecto de inversión, ser precavido y consciente de los efectos que esto cause sobre el ambiente, es por ello que realizar un estudio ambiental es indispensable para la correcta ejecución del mismo.

Cada país tiene sus diferentes leyes, regulaciones, reglas y trámites por realizar según sea la naturalidad del proyecto. En este caso, Costa Rica cuenta con normativa referente a la gestión ambiental y conservación de recursos, la cual se debe tomar en cuenta a la hora de implementar y desarrollar un proyecto o empresa.

a) Evaluación ambiental y regulaciones de Costa Rica

Según la Ley 8436 de Pesca y Acuicultura, define la evaluación ambiental de la siguiente forma:

Procedimiento científico – técnico que permite identificar y predecir los efectos que ejercerá sobre el ambiente una acción o un proyecto específico realizado por el ser humano. Incluye los efectos específicos al sitio del proyecto y a sus áreas de influencia; su evaluación global, las alternativas de mayor beneficio ambiental, un programa de control y minimización de los efectos negativos, un programa de monitoreo, un programa de recuperación; así como la garantía de un cumplimiento ambiental. (LPA art.2).

En cuanto al análisis ambiental, MIDEPLAN (2010) establece que la metodología por utilizar para identificar y valorar los impactos ambientales, corresponde a la indicada en el Decreto Ejecutivo 32966 MINAE, Anexo 2 “Instructivo para la Valoración de Impacto Ambiental”, donde se establece la elaboración de la Matriz de importancia de Impacto Ambiental (MIA).

Esta guía de MIDEPLAN, también establece que la viabilidad ambiental potencial (VAP) del proyecto en la pre inversión, es otorgada por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) y los estudios deben contener la siguiente información:

b) Cuando el proyecto se encuentra en etapa de pre-factibilidad, se debe indicar lo siguiente:

- Elaborar los estudios requeridos para completar el Documento D1 o D2 dependiendo de la categoría IAP.
- Presentar el D1 o D2 a SETENA para su análisis y evaluación.
- Presentar el resultado de la calificación de significancia de Impacto Ambiental que emite dicha institución, donde se especifique los documentos por elaborar para obtener la viabilidad ambiental.
- Declaración Jurada de Compromisos Ambientales (DJCA), Pronóstico, Plan de gestión ambiental (P-PGA) o Estudio de Impacto Ambiental (EIA) (p.37).

Una vez realizado los contenidos que la guía de MIDEPLAN describe como normativa de Costa Rica, según el estudio de pre-factibilidad en este caso en la instalación e implementación de una gasolinera en el sector de Dominical, se procede a realizar la identificación y valoración de impactos ambientales, medidas correctivas y compensatorias, así como los costos que esto representa.

Es importante para los inversionistas interesados en el desarrollo del presente proyecto conocer los factores que repercuten en el medio ambiente, el que se desarrolle este proyecto, con el fin de tomar en cuenta las medidas preventivas y correctivas que genere la instalación de la estación de servicio del combustible.

3.1.4.5 Estudio Financiero

Para la instalación e implementación de la Estación de Servicio Dominical, es necesario realizar un estudio financiero en donde se visualice la distribución de los ingresos, los costos de inversión y de ventas del combustible, gastos tanto administrativos como operativos; con la finalidad de conocer la posible rentabilidad del proyecto. Esto se obtiene por medio de las razones financieras, punto de equilibrio, análisis del estado de resultados y flujo de efectivo. Al considerar estas variables se desarrolla un análisis de sensibilidad para medir la capacidad financiera del proyecto.

De acuerdo con Miranda (2005), este estudio se define de la siguiente manera:

Tiene por objetivo investigar el comportamiento de algunas variables tales como: la tasa de crecimiento de la población, los niveles de ingresos de la misma, el precio de los bienes competitivos y complementarios, las tarifas de los servicios públicos, los subsidios al consumo o a la producción, las políticas de restricción o apertura del mercado externo, la situación de empleo, las normas fiscales, tributarias y de regulación, la distribución del ingreso, las políticas públicas de inversión, etc. (p. 3).

Asimismo, MIDEPLAN (2010), lo define como: “estudiar la rentabilidad de un proyecto, desde el punto de vista de sus resultados financieros y evaluar la conveniencia de ejecutarlo” (p. 45).

Como parte de las variables por considerar en este estudio, se encuentra la evaluación contable y la evaluación financiera, que Miranda (2005) define de esta manera:

1. Evaluación contable: se define de acuerdo con el autor como “la técnica que permite recolectar, registrar y resumir en forma oportuna y veraz todas las transacciones de la empresa. Con base en los registros diarios de las transacciones, se elaboran los “estados financieros” que constituyen un resumen detallado del comportamiento contable durante un período determinado” (p.154).

Precisamente, como parte de la información contable con la cual todo proyecto de inversión debe contar, se encuentran los estados financieros proyectados constituidos por el estado de resultados o pérdidas y ganancias, el flujo de efectivo y el balance general; además se debe considerar el punto de equilibrio operativo necesario para desarrollar el proyecto. Estos conceptos se definen a continuación:

a) Estado de pérdidas y ganancias proyectado: Según Córdoba (2006):

Mide las utilidades de la unidad de producción o de prestación de servicios durante el período proyectado. Como ingresos usualmente se toman en cuenta las ventas realizadas durante el período; y como costos los concernientes al costo de producción, gastos de administración y ventas e intereses por concepto de préstamos; igualmente, se deduce la cuota por depreciación y amortización de activos (p. 334).

b) Balance General: Este concepto Córdoba (2006) lo define así: “Aunque no es un estado financiero muy relevante con respecto al cálculo de la rentabilidad, es importante considerarlo por cuanto en él se refleja la situación patrimonial de la empresa” (p. 339). El Balance General se encuentra constituido por los activos corrientes y fijos, los pasivos a corto y largo plazo, así como el patrimonio de la empresa.

c) Punto de equilibrio operativo: En el caso de este aspecto, Córdoba (2006) define su objetivo como: “Orienta la estimación del equilibrio entre ingresos y egresos, más no sirve para prever otras perspectivas en relación con el producto y su comportamiento en el mercado”

(p.332). El punto de equilibrio contempla elementos como: precios y costos, pérdidas y utilidades de la actividad comercial.

Para el desarrollo de la Estación de Servicio Dominical, se debe determinar el punto de equilibrio, el cual permite identificar el nivel mínimo en venta de combustible, en donde la gasolinera no obtiene ni pérdidas ni ganancias, ya que comprende los márgenes mínimos de operación.

Asimismo, Córdoba (2006) lo considera como: “un elemento más para el análisis y la planeación empresarial y sirve para respaldar la toma de decisiones en situaciones poco complejas y además permite captar con mayor facilidad muchos aspectos económicos de los negocios” (p. 332).

2. Evaluación financiera: “Es la técnica que permite analizar los estados contables de la empresa con el fin de tomar decisiones encaminadas a la optimización de los recursos financieros, vale decir, a la planeación y control financiero de la empresa” (p. 154).

Dentro de las variables detalladas anteriormente, existen indicadores financieros que son necesarios conocer como requisito básico para desarrollar de forma exitosa el estudio financiero, en este caso, para la instalación e implementación de la Estación de Servicio Dominical.

a) Elementos financieros del proyecto:

- **Flujo de efectivo:** De acuerdo con Miranda (2005), define este indicador: “representa en una forma esquemática las salidas y entradas de dinero al proyecto lo que permite aplicar criterios de rentabilidad para conocer la bondad del proyecto desde el punto de vista financiero” (p. 195).
- **Estudio de sensibilidad:** Según Miranda (2005): “los estudios de sensibilidad se han convertido en los sustitutos idóneos que permiten analizar los proyectos en

diferentes escenarios dependiendo del comportamiento de sus variables relevantes” (p. 247).

- **Valor Actual Neto (VAN):** Según MIDEPLAN (2010), se refiere al: “valor actualizado de los ingresos menos el valor actualizado de los costos, descontados a la tasa de descuento convenida (TREMA), durante la vida útil del proyecto” (p. 49).

La fórmula por utilizar es la siguiente:

$$VAN = \sum_{t=0}^n \frac{B_t - C_t}{(1+r)^t}$$

0= año inicial del proyecto, en el cual comienza la inversión.

B_t= ingresos del año t del proyecto

C_t= costos del año t del proyecto

t= años correspondientes a la vida del proyecto, varía entre 0 y n.

r= TREMA

Precisamente el VAN es fundamental para determinar si el proyecto es rentable o no, esto porque si es mayor a 0 se considera rentable, si es igual a 0 se considera indiferente, pero si el VAN resulta menor a 0, indica que el proyecto no es rentable, por lo tanto, no sería recomendable invertir recursos en desarrollar el proyecto.

- **Tasa Interna de Retorno (TIR):** Asimismo, MIDEPLAN (2010), define este indicador: “como aquella tasa de descuento que hace igual a cero el valor actual de un flujo de ingresos netos (VAN), es decir, los ingresos actualizados iguales a los costos actualizados” (p. 50). En este caso, se utiliza la siguiente fórmula para determinar la Tasa Interna de Retorno:

$$0 = \sum_{t=0}^n \frac{B_t - C_t}{(1+r)^t}$$

0= año inicial del proyecto, en el cual comienza la inversión.

B_t= ingresos del año t del proyecto

C_t= costos del año t del proyecto

t= años correspondientes a la vida del proyecto, varía entre 0 y n.

r= TIR

La TIR como indicador es muy importante, pues permite medir la rentabilidad financiera del proyecto, esto porque permite hacer una comparación de este indicador con la TREMA o Tasa de Descuento Convenida, para medir el rendimiento que se podría alcanzar con la ejecución del proyecto. Al definir lo anterior, se considera que si la TIR es mayor a la TREMA, el proyecto se puede considerar rentable, si es igual a la TREMA se considera indiferente, pero si la TIR es menor a TREMA se estima que el proyecto no es rentable, por lo tanto, los encargados del mismo deben replantearse la opción de invertir o no en éste.

En síntesis, el marco teórico es una base fundamental para desarrollar el estudio de pre factibilidad, ya que se realiza con la finalidad de aclarar los puntos y lineamientos sobre los cuales se efectuará el análisis de los datos que proyecte la investigación. Todos los conceptos y teoría detallados en este capítulo, son parte importante del estudio por realizar, puesto que son parte de la validación y naturaleza de lo investigado, así como la confirmación de los datos, para plantear los objetivos pertinentes al estudio de pre-factibilidad. Tener claro los conceptos permite identificar los límites y alcances que la investigación puede dar, además de ser una guía que facilita la interpretación u obtención de información.

CAPITULO IV
ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Estudio de mercado

El estudio de mercado es fundamental en el desarrollo de todo proyecto de inversión, pues permite conocer la interacción entre las variables de oferta y demanda de la estación de servicio. En el caso de la instalación y operación de una estación de combustible en el sector de Dominical, el realizar un análisis del estudio de mercado permite identificar cuáles son los gustos y preferencias de los consumidores de combustible, en cuanto a la oferta del mismo. Una vez definidas estas variables, se busca implementar una estrategia de mercado que permita satisfacer los gustos y preferencias de una demanda no cubierta.

4.1.1 Especificaciones del servicio

Al realizar la instalación e iniciar la operación de una estación de combustible en la zona de Dominical, se espera resultados rentables para el grupo de inversionistas involucrados en el proyecto; al buscar ofrecer un servicio de calidad en la venta de combustible (Gasolina Súper, Diésel, Gasolina Regular), además del cambio de llantas, venta de aceites, accesorios y lubricantes o tienda de conveniencia; entre otros productos y servicios para los conductores que utilicen la Costanera Sur (ruta 34) para trasladarse por fines personales o laborales. No sólo para visitar la localidad de Dominical, sino que también deben trasladarse a otros cantones de la Región Brunca como: Pérez Zeledón en San José y los cantones de Osa, Buenos Aires, Corredores, Golfito y Coto Brus en Puntarenas. Una vez finalizado el estudio de mercado, se procede a definir la estrategia acorde con las necesidades de oferta y demanda de la empresa.

4.1.2 Área económica del proyecto

El proyecto busca medir la pre-factibilidad de la instalación y operación de una estación de servicio en Dominical, distrito de Bahía Ballena del cantón de Osa. Considerando que se espera instalar el proyecto en una zona altamente turística y por ende muy transitada para fines vacacionales y laborales por personas que requieren abastecer de combustible su vehículo. Si se toma en cuenta que los competidores más cercanos en la venta de combustible y servicios adicionales se encuentran aproximadamente a 20 kilómetros (Servicentro Bahía Ballena) y a 3

kilómetros (Estación de combustible El Ceibo), del punto donde se pretende instalar el proyecto en Dominical.

Si bien es cierto la población residente en la zona es escasa -rondando los 500 habitantes aproximadamente- entre el sector del Río Barú y Rocas de Amancio; la mayor cantidad de conductores que circulan en la zona corresponde a turistas de diversas zonas del país, que por lo general visitan las playas y centros turísticos que se encuentran en el distrito de Bahía Ballena o los alrededores del cantón de Osa.

Es importante identificar el área económica del proyecto y cuáles son las principales razones de visita por parte de las personas no residentes en la zona del distrito de Bahía Ballena, así como también la frecuencia de visita a la zona. Según encuesta aplicada a 145 conductores, de los cuales 26 entrevistados son residentes de la zona, se detalla en la figura 12 la distribución porcentual de conductores encuestados no residentes en la zona del distrito de Bahía Ballena, según motivo de tránsito o visita en la localidad de Dominical.

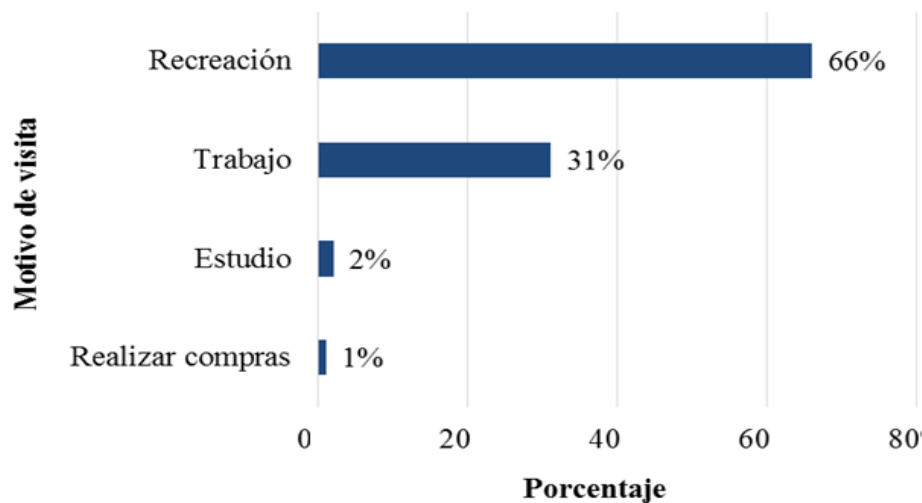


Figura 11 Motivo de visita al distrito de Bahía Ballena. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia, año 2018.

En la figura 12, se muestra un alto porcentaje de personas que visitan la localidad por motivos recreativos, los cuales toman como destino las diferentes playas ubicadas en el distrito de Bahía Ballena. Esta variable representa un 66,2% del total de conductores encuestados no

residentes del distrito; seguido por la variable trabajo, que representa un 30,8% y que hace referencia al sector de la población que visita la zona por motivos laborales.

En cuanto a la frecuencia de visita al distrito Bahía Ballena de los conductores encuestados en la localidad de Dominical, según principales distritos de residencia más cercanos a la zona del proyecto como San Isidro de El General, Daniel Flores y Barú, en donde la opción: Otros, corresponde a los distritos de las provincias lejanas al proyecto. En la tabla 3, se muestra que el mayor porcentaje de visita se presenta entre los conductores residentes en el distrito de San Isidro de El General, con un 36% de visitas de 1 a 2 veces al mes, Daniel Flores con un 32% de conductores que visitan el distrito Bahía Ballena de 1 a 2 veces al año y la mayor afluencia de visita se presenta en los conductores residentes en el distrito de Barú, con un 67% de la muestra de estudio que transitan por ese sector más de una vez a la semana. Se indica que por ubicación geográfica es normal que la mayor frecuencia de visita al distrito Bahía Ballena corresponde a vecinos del sector de Barú.

Tabla 3

Frecuencia de visita de conductores encuestados al distrito Bahía Ballena

Frecuencia de visita	San Isidro		Daniel Flores		Barú		Otros	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Primera vez	1	3	1	5			6	12
De 1 a 2 veces al año	6	17	7	32	1	11	18	36
Cada tres meses	7	19	4	18	1	11	11	22
De 1 a 2 veces al mes	13	36	3	14			3	6
Cada 15 días	3	6	3	14	2	11	2	4
Cada 8 días	2	6					3	6
Más de una vez a la semana	5	14	4	18	6	67	7	14
TOTAL	37	100	22	100	10	100	50	100

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena, año 2018.

4.1.3 Análisis de la demanda

Como parte del estudio de mercado se requiere analizar la demanda que se busca satisfacer en la localidad de Dominical. Es precisamente en esta variable que se estudian aspectos como: la

cantidad de combustible vendido en Costa Rica, en la provincia de Puntarenas y en el cantón de Osa, según datos de RECOPE al año 2017, con la finalidad de determinar la demanda en la zona; asimismo, otro aspecto importante a considerar es el cliente final, el cual hace referencia a los conductores que residen o no en el distrito de Bahía Ballena, los gustos y preferencias de ellos como usuarios de los servicios de una estación de combustible y, finalmente, el punto de venta, que en este caso comprende la instalación física de la estación de combustible.

Precisamente la Refinadora Costarricense de Petróleo establece datos estadísticos que permiten la visualización de la demanda de combustible, es por esto que en la tabla 4 se detalla la venta de combustibles a nivel nacional durante el año 2017.

Tabla 4

Venta de combustibles en Costa Rica al año 2017

Tipo de combustible	Total de litros anuales	Porcentaje
Diesel 50	1.230.332.000	49
Regular	629.864.000	25
Super	655.493.000	26
Total	2.515.689.000	100

Nota: Elaboración propia. Según datos estadísticos de RECOPE, Año 2017.

Los datos que se muestran en la tabla 4, se obtuvieron de acuerdo a la información histórica de RECOPE en cuanto a la venta anual de combustible a nivel nacional (país) y local (provincia y cantón), en este caso, para el 2017 se presentó una venta del 49% de diésel, un 25% de gasolina Regular y un 26% de gasolina Súper, lo que equivale a un total de 2.515.689.000 litros de combustible entre las tres categorías. Asimismo, del año 2016 al 2017 –según datos de RECOPE- se presentó un crecimiento del 1,7% en la venta de combustible.

En la tabla 5 se desglosa la venta de combustibles en la provincia de Puntarenas en el año 2017, de la misma manera, según los datos estadísticos de RECOPE.

Tabla 5**Venta de combustibles en la provincia de Puntarenas, año 2017**

Tipo de combustible	Total de litros anuales	Porcentaje
Diesel 50	132.393.000	57
Regular	56.685.000	24
Super	44.734.000	19
Total	233.812.000	100

Nota: Elaboración propia. Según datos estadísticos de RECOPE, Año 2017.

Para el año 2017, la venta de combustible diésel correspondió a un 57% del total vendido en la provincia de Puntarenas, la gasolina Regular obtuvo un 24% y la gasolina Súper se ubicó con un 19% del total de combustible vendido en dicha provincia, para un total de 233.812.000 litros vendidos entre los tres tipos de combustible durante el año 2017. Finalmente, la situación del cantón de Osa se detalla en la tabla 6, que desglosa la venta de combustibles en el año 2017.

Tabla 6**Venta de combustibles en el cantón de Osa, año 2017**

Tipo de combustible	Total de litros anuales	Porcentaje
Diesel 50	8.569.000	47
Regular	6.015.000	33
Super	3.461.000	19
Total	18.045.000	100

Nota: Elaboración propia. Según datos estadísticos de RECOPE, Año 2017.

En este caso, el combustible diésel vendió un 47% del total, la gasolina Regular obtuvo un 33% y la gasolina Súper se ubicó en tercer lugar con un 19% de venta, para un total (entre los tres combustibles) de 18.045.000 litros vendidos en el cantón de Osa en el año 2017.

4.1.3.1 Análisis del cliente final

Con la finalidad de conocer la opinión de los conductores con respecto a una estación de servicio, en cuanto a venta de combustibles y uso de servicios adicionales en una gasolinera, se aplicó como instrumento de medición un cuestionario a una muestra de 145 personas, que transitaban en el sector de Dominical y alrededores (playa Dominicalito y playa Hermosa). Estos corresponden a la posible demanda para la empresa encargada del proyecto.

De acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación de cuestionarios a los conductores ubicados en la zona descrita anteriormente, se logró identificar el mercado meta para establecer una estación de combustible en Dominical; en este caso, el público meta corresponde a hombres entre 26 y 55 años que cuenten con vehículo propio y que además perciban de manera estable un ingreso mensual para abastecer de combustible su vehículo. También es fundamental que dentro de lo posible el consumidor final transite regularmente por el distrito de Bahía Ballena y específicamente en la localidad de Dominical.

- **Ubicación geográfica de los conductores encuestados**

En cuanto al total de conductores encuestados según provincia, se obtuvo la información detallada en la tabla 7.

Tabla 7

Procedencia de conductores encuestados según provincia

Provincias	Nº de encuestados	Porcentaje
San José	86	59
Puntarenas	39	27
Alajuela	9	6
Cartago	7	5
Heredia	4	3
Total	145	100

Nota: Elaboración propia, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena, año 2018.

Al analizar la información, se muestra que el mayor porcentaje de conductores encuestados pertenece a la provincia de San José con un 59%, seguido en segundo lugar por un 27% de residentes de la provincia de Puntarenas, 6% de Alajuela, 5% de los encuestados residen en Cartago y sólo un 3% de la muestra viajó desde la provincia de Heredia. Tomando en cuenta sólo las provincias de San José y Puntarenas -por abarcar los puntos más cercanos a la ubicación del proyecto en Dominical- se obtuvo resultados que se expresan en la tabla 8.

Tabla 8

Distrito de procedencia de los conductores que indicaron San José como provincia de residencia

Provincia	Cantón	Distrito	Nº de encuestados	Porcentaje	
San José	Pérez Zeledón	Barú	10	12	
		Cajón	1	1	
		Daniel Flores	22	26	
		Páramo	1	1	
		Pejibaye	2	2	
		San Isidro de El General	37	43	
		Rivas	3	3	
		San Pedro	1	1	
		Platanares	2	2	
		Curridabat	Granadilla	1	1
		Puriscal	Mercedes	1	1
		Desamparados	San Antonio	2	2
		Goicoechea	Purrál	3	3
				Total	86

Nota: Elaboración propia, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena, año 2018.

Los resultados obtenidos muestran que el mayor número de personas entrevistadas pertenecen al cantón de Pérez Zeledón, representado por un 43% del distrito de San Isidro de El General, 26% residentes en Daniel Flores y 12% en el distrito de Barú; esto es un excelente indicador para el objetivo del presente proyecto, pues hace referencia a dos de los distritos que cuentan con un gran porcentaje de la población total de generaleños, como es el caso de San Isidro de El General y Daniel Flores. En cuanto a los conductores que residen en la provincia de Puntarenas, la información obtenida se detalla en la tabla 9 y comprende los cantones y distritos de residencia de los encuestados.

Tabla 9**Distrito de procedencia de los conductores que indicaron Puntarenas como provincia de residencia**

Provincia	Cantón	Distrito	Nº de encuestados	Porcentaje	
Puntarenas	Osa	Bahía Ballena	26	66	
		Ciudad Cortes	2	4	
	Coto Brus	San Vito	1	3	
		Agua Buena	1	3	
	Buenos Aires	Buenos Aires	1	3	
	Puntarenas	Chacarita	1	3	
	Corredores	Laurel	1	3	
		Paso Canoas	1	3	
	Quepos	Quepos	5	12	
			TOTAL	39	100

Nota: Elaboración propia, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena, año 2018.

Analizando los datos obtenidos, se observa que en su mayoría los conductores encuestados y que pertenecen a esta provincia, se encuentran representados en un 67% por residentes del distrito Bahía Ballena del cantón de Osa y le sigue en orden de importancia el distrito y cantón de Quepos con un 10% del total de los encuestados que residen en la provincia de Puntarenas. Esto permite comprender que gran parte de los residentes de ambos cantones de la provincia transitan por la zona debido a distintos motivos, tal y como se indicó en la figura 12, lo que podría indicar un flujo constante de conductores por la localidad de Dominical y que eventualmente podrían abastecer sus vehículos en una estación de combustible ubicada en dicha zona.

a) Gustos y preferencias:

Es necesario conocer los gustos y preferencias de los consumidores finales con respecto a los combustibles y otros servicios ofrecidos regularmente en una gasolinera; esto con el fin de determinar el nivel de aceptación de servicios y productos ofrecidos.

En la figura 13 se muestra los motivos por los cuales los encuestados eligen visitar una estación de servicio, de acuerdo con lo que ellos consideran más importante como usuarios.

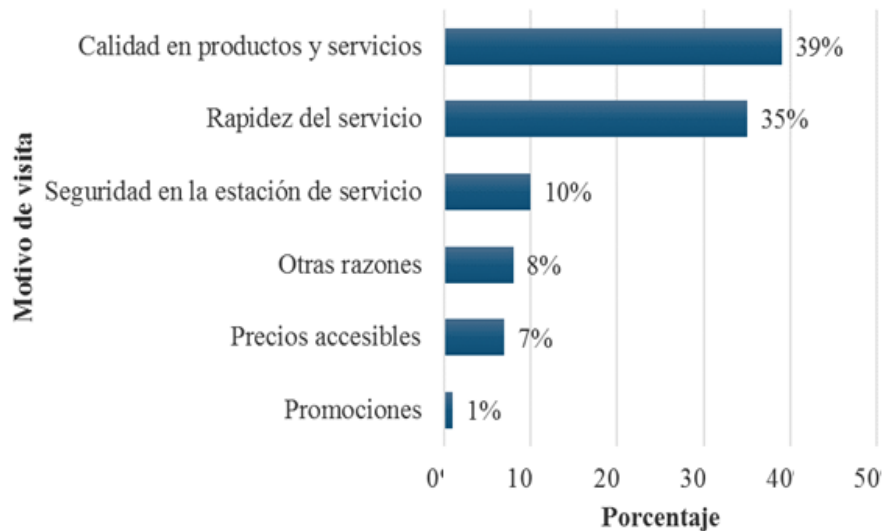


Figura 12 Motivos de visita a estaciones de combustible, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena: Elaboración propia, año 2018.

De la figura 13, se puede destacar que un 39% de los entrevistados menciona la calidad en productos y servicios como el aspecto que consideran más importante al momento de elegir visitar una estación de combustible, pues para ellos es de suma relevancia saber que, tanto los productos (combustible, accesorios, aceites, etc.) y el servicio (atención al cliente), sean de calidad y que les permita quedar satisfechos como clientes.

Otro de los motivos más importantes es la rapidez del servicio, al contar con un 35% de las menciones por parte de las personas encuestadas. Estas dos variables dejan en evidencia lo importante que es para los conductores contar con un servicio que no les ocupe mucho tiempo, pero sin dejar de lado la buena atención recibida. También se realizó la consulta sobre cuáles consideraban las características que debería tener una estación de combustible ubicada en Dominical; como se indica en la tabla 10.

Tabla 10**Características de estación de combustible, según conductores encuestados en la localidad de Dominical.**

Categorías	Nº de respuestas	Porcentaje
Servicio al cliente	93	30
Infraestructura amplia y segura	35	11
Tienda de conveniencia	32	10
Calidad en productos	24	8
Servicio sanitario aseado	13	4
Precios razonables	12	4
Aceites y lubricantes	11	4
Accesorios para el vehículo	11	4
Restaurante 24/7	10	3
Servicios adicionales	10	3
Cajero automático	10	3
Reparación de llantas	8	3
Buena ubicación	8	3
Surtido y variedad en abarrotes	7	2
Pago de servicios públicos	7	2
Venta de repuestos	6	2
Cambio de aceite	5	2
Venta de gas LP	4	1
Taller mecánico	4	1
Promociones	2	1
Personal bilingüe	1	0
TOTAL	313	100

Nota: Elaboración propia, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena, año 2018.

En la tabla 10, los datos obtenidos son resultado de una pregunta con opción de respuesta múltiple, en donde cada consumidor encuestado mencionó, según su criterio, de una a tres posibles características con las cuales debe contar una estación de combustible en la localidad de Dominical.

La categoría que obtuvo mayor número de menciones fue Servicio al Cliente, que representa un 30% del total de encuestados y deja claro que para los conductores lo más importante que debería ofrecer una estación de combustible en la zona, es un excelente servicio al cliente. Es decir, que los usuarios puedan percibir un ambiente agradable, confianza y amabilidad hacia ellos por parte de la persona que los atienda, sin dejar de lado el respeto y el que estén atentos a cualquier servicio adicional que ellos como clientes puedan requerir.

En segundo lugar, en orden de importancia, se ubicó con un 11% la categoría de infraestructura amplia y segura, es decir, según la muestra encuestada, para ellos es de suma relevancia poder visitar una gasolinera que cuente con las condiciones físicas que se adapten a las necesidades reales de personas adultas mayores o con discapacidad, así como también que sean instalaciones amplias para evitar accidentes entre vehículos por falta de espacio y que permitan una cómoda circulación dentro de la estación de combustible.

En tercer lugar, se ubicó con un 10% la tienda de conveniencia, lo que significa que para los conductores es necesario que una gasolinera ofrezca productos como: abarrotes, refrescos y snacks.

Además de las características que debería tener una estación de combustible según cada encuestado, es relevante conocer el tipo de vehículo que frecuenta conducir. En la figura 14 se destaca el tipo de vehículo conducido por las personas entrevistadas.

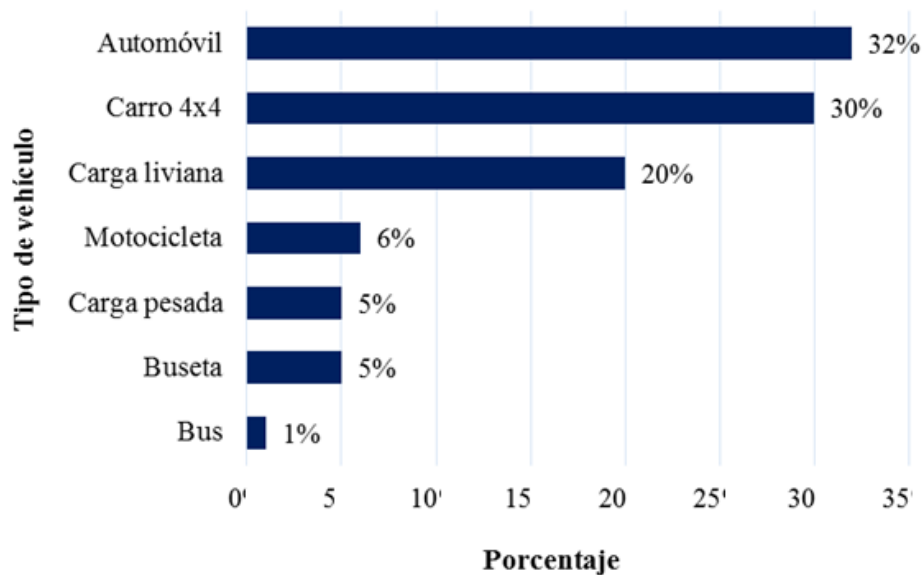


Figura 13 Tipo de vehículo utilizado, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia, año 2018.

En este aspecto se destaca un 32% de la muestra de estudio que cuenta con automóvil como vehículo propio, seguido por un 30% que posee carro 4x4 y en tercer lugar se ubicó un 20% que cuenta con vehículo de carga liviana. Es importante destacar que estos tres tipos de vehículos cuentan con características que permiten la comodidad y buen espacio interno para que los conductores se transporten con tranquilidad, tanto para fines laborales como recreativos según los resultados obtenidos en la figura 12. De acuerdo con este punto, en la figura 15 se establece la relación con el tipo de combustible utilizado por la población encuestada.

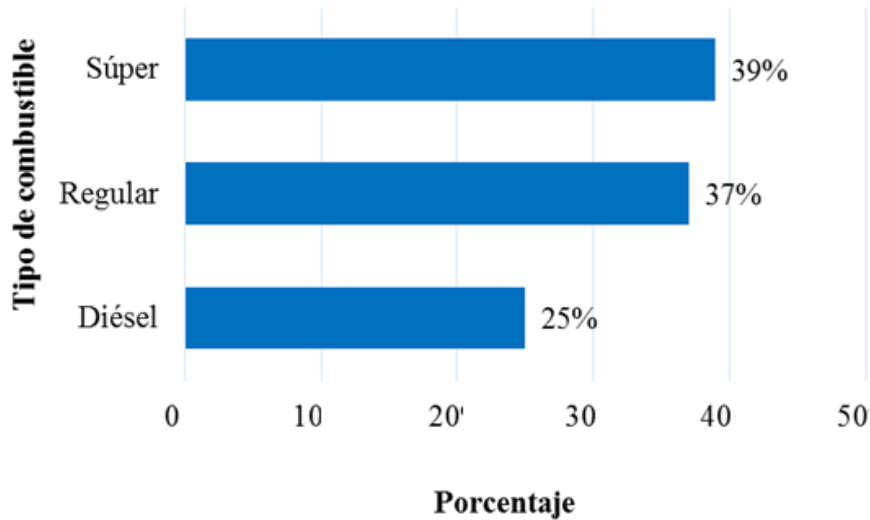


Figura 14 Tipo de combustible utilizado, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia, año 2018.

Se destaca que un 39% de las personas encuestadas utiliza frecuentemente gasolina súper, un 37% utiliza gasolina regular y un 25% utiliza diésel para abastecer su vehículo; es por ello que en el caso de la apertura de una estación de combustible en la localidad de Dominical, es necesario considerar este factor, pues indica que en la gasolinera no sería conveniente presentar escasez, principalmente de gasolina súper y regular, como se ha presentado en gasolineras de la competencia, al ser la que se consume con más frecuencia.

Conociendo los porcentajes en orden de importancia de los combustibles que consumen los conductores encuestados, también se consideró en la figura 16, el dato del monto mensual en gasto por concepto de combustible, pues esto permite establecer una mejor relación entre tipo de combustible y el gasto que las personas usualmente realizan para abastecer su vehículo. Aquí se abarca también un punto importante para la empresa interesada en desarrollar la estación de combustible en Dominical y definir un monto aproximado que podrían recibir por concepto de ingresos en la venta de combustible.

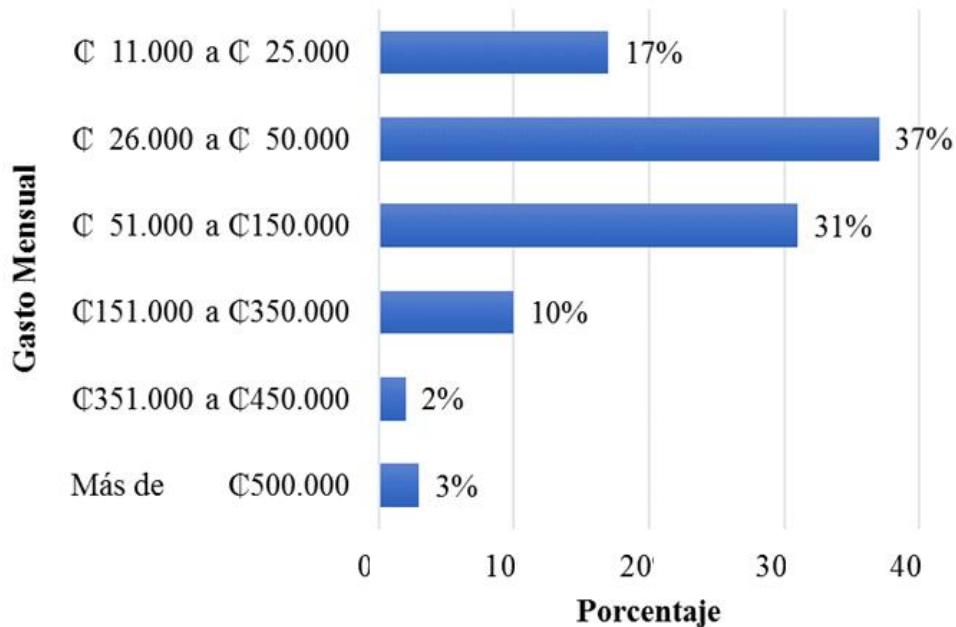


Figura 15 Gasto en consumo de combustible, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia, año 2018.

En cuanto al porcentaje de gasto mensual en combustible por parte de los conductores encuestados, se obtuvo un resultado del 36% en el rango entre ₡26.000 a ₡50.000 de gasto al mes, en el rango entre ₡51.000 a ₡150.000 se tuvo un 31% del total de la muestra y en tercer lugar se ubicó un 17,2% en el rango que abarca de los ₡11.000 a ₡25.000.

Esta información se encuentra ligada a la variable de frecuencia de compra de combustible al mes, pues si bien es cierto el rango de gasto que más se repite es el que abarca de ₡26.000 a ₡50.000. La frecuencia de compra con respecto al monto puede variar en cada caso en particular, situación que se evidencia en la figura 17.

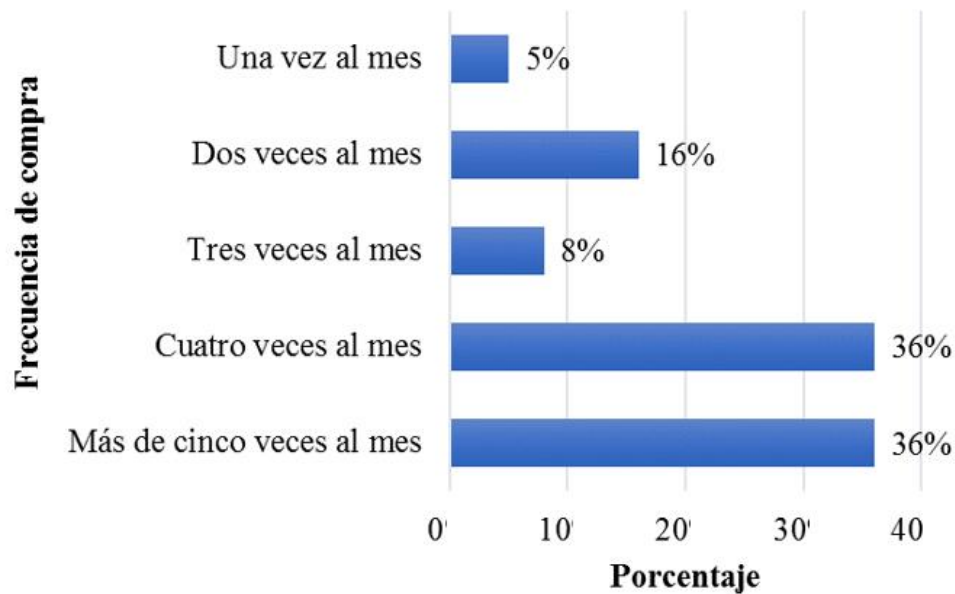


Figura 16 Frecuencia de compra de combustible, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia, año 2018.

El cálculo mensual puede variar según condiciones específicas que presente cada conductor, como es el caso del tipo de vehículo que conduzca (figura 14) y la duración del combustible, así como el uso constante que se realice del vehículo y las distancias recorridas. Al considerar estos aspectos, se obtuvo un empate en las categorías: cuatro veces al mes y más de cinco veces al mes en la frecuencia de compra de combustible, en ambos casos con un 36% del total de encuestas aplicadas. Esto indica que en su mayoría los conductores abastecen su vehículo una o varias veces a la semana, por lo que es entonces un indicador de la frecuencia de compra.

Tomando en cuenta la información anterior, se realizó en la figura 18 el cruce de las variables: tipo de combustible (figura 15) y gasto mensual en compra de combustible (figura 16); con la finalidad de observar la relación existente entre ambos aspectos, lo que permite que el grupo de inversionistas interesados en desarrollar el proyecto pueda medir un eventual nivel de ingreso por venta de combustible, de acuerdo con los tipos de ellos que contaron con mayor mención entre las personas encuestadas.

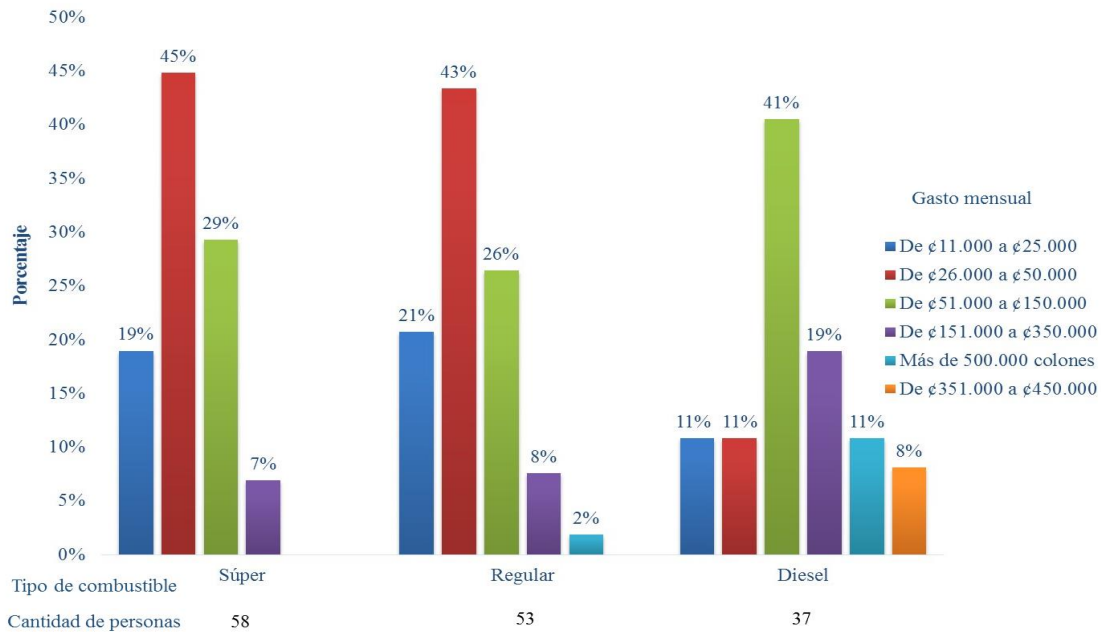


Figura 17 Tipo de combustible y gasto mensual, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

De esta manera, se observa en la figura 18 que de 58 personas que utiliza gasolina Súper, un 45% invierte entre ₡26.000 a ₡50.000 mensualmente y un 29% consume en un rango entre ₡51.000 a ₡150.000 al mes en combustible. Por su parte, del total de 53 personas que mencionaron utilizar gasolina regular, un 43% invierte entre ₡26.000 a ₡50.000 por mes, mientras que un 26% consume en un rango entre ₡51.000 a ₡150.000 al mes. Finalmente, de las 37 personas que indicaron abastecer su vehículo con diésel, el mayor rubro económico lo abarca el rango entre ₡51.000 a ₡150.000 mensual, representado por un 41% de los conductores encuestados.

Una vez analizada la demanda porcentualmente por tipo de combustible y gasto mensual de los conductores, es importante definir la cantidad por litros demandados, según el gasto promedio mensual que consumen los conductores, tanto los encuestados como la población total que transita por el distrito de Bahía Ballena. Al tomar en cuenta los precios por litro de cada combustible, establecidos por RECOPE, se procedió a obtener la cantidad de litros que consume tanto la muestra como la población total, lo que permite al grupo de inversionistas interesados en

desarrollar el proyecto, poder visualizar cuántos litros en promedio se deben adquirir mensualmente, para abastecer una eventual demanda en compra del mismo, de acuerdo con cada tipo de combustible.

Tabla 11

Cantidad total de litros de gasolina súper que consumen mensualmente los conductores encuestados

Gasto mensual en combustible	Litros de combustible			Nº de conductores	Cantidad de litros adquiridos	
¢11.000 a ¢25.000	17	A	39	11	187	a 429
¢26.000 a ¢50.000	40	A	78	26	1.040	a 2.028
¢51.000 a ¢150.000	79	A	234	17	1.343	a 3.978
¢151.000 a ¢350.000	235	A	545	4	940	a 2.180
Total				58	3.510	a 8.615

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018

De esta forma se puede observar que en promedio 58 conductores de la población total encuestada (145 conductores), consumen alrededor de 3.510 litros a 8.615 litros mensualmente en gasolina súper.

Tabla 12

Cantidad total de litros de gasolina regular que consumen mensualmente los conductores encuestados

Gasto mensual	Litros			Nº de conductores	Cantidad de litros	
¢11.000 a ¢25.000	17	a	39	11	187	a 429
¢26.000 a ¢50.000	40	a	78	23	920	a 1.794
¢51.000 a ¢150.000	79	a	234	14	1.106	a 3.276
¢151.000 a ¢350.000	235	a	545	4	940	a 2.180
Más de ¢500.000	814			1	814	
Total				53	3.967	a 7.679

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018

Se observa que en promedio 53 conductores de la población total encuestada (145 conductores), consumen alrededor de 3967 litros a 7679 litros mensualmente en gasolina regular.

Tabla 13

Cantidad total de litros de diésel que consumen mensualmente los conductores encuestados.

Gasto mensual	Litros		Nº de conductores	Cantidad de litros adquiridos	
¢11.000 a ¢25.000	21	a 47	4	84	a 188
¢26.000 a ¢5.000	49	a 94	4	196	a 376
¢51.000 a ¢150.000	96	a 282	15	1.440	a 4.230
¢151.000 a ¢350.000	284	a 659	7	1.988	a 4.613
¢351.000 a ¢450.000	661	a 847	3	1.983	a 2.541
Más de ¢500.000	942		4	3768	
Total			37	9.459	a 11.948

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018

Se puede detallar que el consumo mensual en cantidad de litros de combustible, diésel es mayor que la gasolina súper y gasolina regular, aun siendo la de menor consumo en la población estudiada con 37 conductores con respecto a la gasolina regular y súper. La cantidad en litros mensualmente adquiridos en esa población que compra diésel es de 9.459 litros a 11.948 litros en promedio. Esto se debe a que el precio del mismo es más económico que los otros dos tipos de combustible preferidos por la población estudiada.

Una vez detallada la demanda en litros de combustible que consumen los 145 conductores encuestados según la muestra, se procede a proyectar una posible demanda de la población de estudio que transita en promedio diariamente en la ruta 34. Este dato contempla a las personas que se movilizan en el tramo Boca Río Barú y Uvita. En total son 4.857 conductores.

Según la figura 16, en donde se detalla el porcentaje del tipo de combustible que consume la muestra aplicada, el 39% adquiere gasolina súper, lo cual representa 1.903 conductores de la población de estudio, el 37% corresponde a gasolina regular, representado así 1.739 conductores

de la población de estudio y finalmente un 25% de conductores que consumen combustible diésel, representado a 1.214 conductores de la población de estudio.

Tabla 14

Cantidad total de litros de gasolina súper que podría consumir mensualmente la población de estudio.

Gasto mensual en combustible	Litros de combustible	Nº de conductores	Cantidad de litros adquiridos
¢11.0000 a ¢25.000	17 A 39	361	6.137 A 14.079
¢26.0000 a ¢50.000	40 A 78	853	34.130 A 66.554
¢51.0000 a ¢150.000	79 A 234	558	44.074 A 130.548
¢151.0000 a ¢350.000	235 A 545	131	30.849 A 71.542
Total		1.903	115.190 A 282.723

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018

De esta forma se puede observar que en promedio mil novecientos tres (1903) conductores de la población estudiada, consumen alrededor de 115.190 litros a 282.723 litros mensualmente en gasolina súper.

Tabla 15

Cantidad total de litros de gasolina regular que podrían consumir mensualmente la población de estudio

Gasto mensual	Litros	Nº de conductores	Cantidad de litros
¢11.0000 a ¢25.000	17 A 39	361	6.137 A 14.079
¢26.0000 a ¢50.000	40 A 78	755	30.192 A 58.875
¢51.0000 a ¢150.000	79 A 234	459	36.296 A 107.510
¢151.0000 a ¢350.000	235 A 545	131	30.849 A 71.542
Más de ¢500.000	814	33	26.714
Total		1.739	130.187 A 252.006

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018.

Se observa que en promedio 1.739 conductores de la población de estudio, consume alrededor de 130.187 litros a 252.006 litros mensualmente en gasolina regular.

Tabla 16

Cantidad total de litros de combustible diésel que podrían consumir mensualmente la población de estudio

Gasto mensual	Litros		N° de conductores		Cantidad de litros adquiridos		
¢11.0000 a ¢25.000	21	A	47	131	2.757	A	6.170
¢26.0000 a ¢50.000	49	A	94	131	6.432	A	12.339
¢51.0000 a ¢150.000	96	A	282	492	47.257	A	138.818
¢151.0000 a ¢350.000	284	A	659	230	65.241	A	151.387
¢351.0000 a ¢450.000	661	A	847	98	65.077	A	83.389
Más de ¢500.000	942			131	123.657		
Total				1.214	310.421	A	392.104

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018.

Se observa que en promedio 1.214 conductores de la población de estudio, consumen alrededor de 310.412 litros a 392.104 litros mensualmente en combustible diésel. A pesar que es el de menor consumo según la muestra aplicada, la cantidad en litros consumidos es superior que la gasolina regular y súper.

Una vez definidos aspectos como la frecuencia de visita al distrito de Bahía Ballena, tipo de combustible, vehículo utilizado y gasto mensual en combustible; es relevante para el interés del presente estudio determinar las estaciones de combustible visitadas con mayor frecuencia entre los conductores encuestados. Esto con la finalidad de medir el posicionamiento de la competencia, es por ello que en la tabla 14 se realizó un listado con las gasolineras que recibieron menciones entre los encuestados.

Tabla 17**Total, de estaciones de combustible que frecuentan los conductores encuestados**

Categoría de Estación de Combustible	Nº de respuestas	Porcentaje
El Ceibo	42	15
Servicentro CoopeAgri	39	14
Tanok	25	9
Servicentro Bahía Ballena	21	8
Fersol	20	7
Paso Real	20	7
Gasotica	17	6
El Rodeo	14	5
El Jorón	8	3
Beto Solís	7	3
Delta	7	3
Servicentro La Palma	6	2
Trova	5	2
Servicentro El Guarco	4	1
Bomba JSM (Costa Rica)	3	1
La Paquita	3	1
La Uno	3	1
Migas Radial Coyol	3	1
Servicentro San Rafael	3	1
Zavillana	2	1
La Costa	2	1
Otras	21	8
TOTAL	275	100

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018.

Para conocer la competencia se elaboró una pregunta que permitiera abarcar las estaciones de combustible más visitadas por parte de los conductores encuestados. En este caso se brindó la opción de respuesta múltiple (3 gasolineras máximo) a las personas consultadas, pues el grupo de investigación consideró que por lo general las personas no acostumbran visitar más de tres estaciones de servicio, ya sea porque se identifiquen con una en particular, porque visiten sólo de dos a tres gasolineras o por que busquen abastecer su vehículo de combustible en la gasolinera que se ubique en la ruta recorrida.

Al procesar las respuestas obtenidas, se ubicó en primer lugar la estación de servicio El Ceibo en Barú, con un 15% del total de encuestas aplicadas, lo que indica que es la primera opción para los conductores que transitan en el distrito de Bahía Ballena. Se encuentra en segundo lugar Servicentro CoopeAgri ubicado en San Isidro de El General con un 14% del total de menciones y en tercera posición se encuentra gasolinera Tanok con un 9%, en el sector de La Palma.

Esto indica que las principales competencias para la nueva estación de combustible en Dominical, se encuentra en Quepos, San Isidro de El General y La Palma. Podría considerarse que, por ubicación y cercanía a la localidad de Dominical, estas estaciones de combustible son las predilectas por los conductores, pues permiten un desplazamiento menor en caso de requerir abastecer sus vehículos o consumir otros productos y servicios que comúnmente se encuentran en una gasolinera. Conociendo las estaciones de combustible que utilizan los conductores encuestados, es importante tomar en cuenta las razones por las cuales son visitadas por los mismos, según la tabla 18, esto para lograr determinar la competencia existente para la estación de servicio Dominical.

Tabla 18

Razones de visita de conductores encuestados a estaciones de combustibles mencionadas

Categoría	Nº de respuesta	Porcentaje
Ubicación y cercanía	103	37
Servicio al cliente	53	19
Por ruta que transitan	41	15
Convenio y amistad	20	7
Seguridad y amplia infraestructura	11	4
Calidad y variedad en productos	9	3
Tienda de conveniencia	7	3
Solo por combustible	6	2
Promociones	6	2
Cercanía a centro de compras	5	2
Precios accesibles	3	1
Cambio de aceites y accesorios	3	1
Servicios adicionales	3	1
Venta de gas LP	3	1
Taller mecánico	2	1
TOTAL	275	100

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018

La categoría de ubicación y cercanía de las gasolineras mencionadas por los conductores, está representada en un 37% del total de menciones, lo cual significa que para los conductores es primordial que la estación de combustible cuente con una ubicación accesible. Además, otro aspecto importante para ellos es recibir un buen servicio al cliente, pues cuenta con un 19% del total de menciones y en tercer lugar se ubicó la ruta por la cual transitan los conductores y que permite que visiten las gasolineras indicadas. Esta última categoría se encuentra con un 15% del total de menciones.

Con respecto a la disposición en cambiar la visita de las estaciones de combustible mencionadas en la tabla 17, la figura 19 indica que un 25% de la población encuestada definitivamente no cambiaría la opción seleccionada, pues se identifica con ciertas características en la atención y productos que ofrecen las gasolineras y, por el contrario, un 23% definitivamente sí cambiarían las opciones indicadas en las estaciones de combustible. Esto señala que si bien es cierto, ambos porcentajes son los más altos con respecto al resto de variables, no es una cantidad tan sólida como para determinar que las personas se aferran completamente a las opciones mencionadas, lo cual favorece la idea de proyecto en Dominical, pues entre los porcentajes de indecisos (8%) y que probablemente sí cambiarían la gasolinera, (21%) sumarían una cantidad importante de posibles clientes que estarían dispuestos a visitar la nueva estación en Dominical.

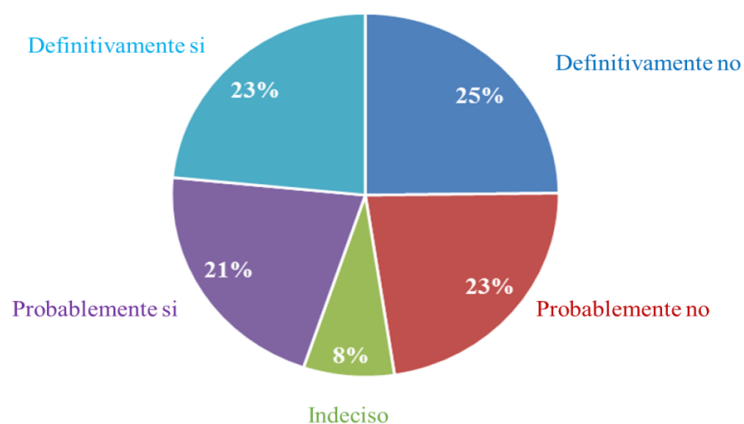


Figura 18 Disposición en cambiar visita de gasolineras mencionadas. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

También es necesario destacar que, además de la medición en frecuencia, tipo y gasto mensual de combustible; el presente estudio busca conocer la percepción de los conductores con respecto a aspectos que ofrecen las estaciones de combustible. Esta situación se ejemplifica en la figura 20, en la que los datos obtenidos son resultado de una pregunta con opción de respuesta múltiple, en donde cada conductor encuestado mencionó según su criterio de uno a tres posibles servicios que consumen en las estaciones de combustible.

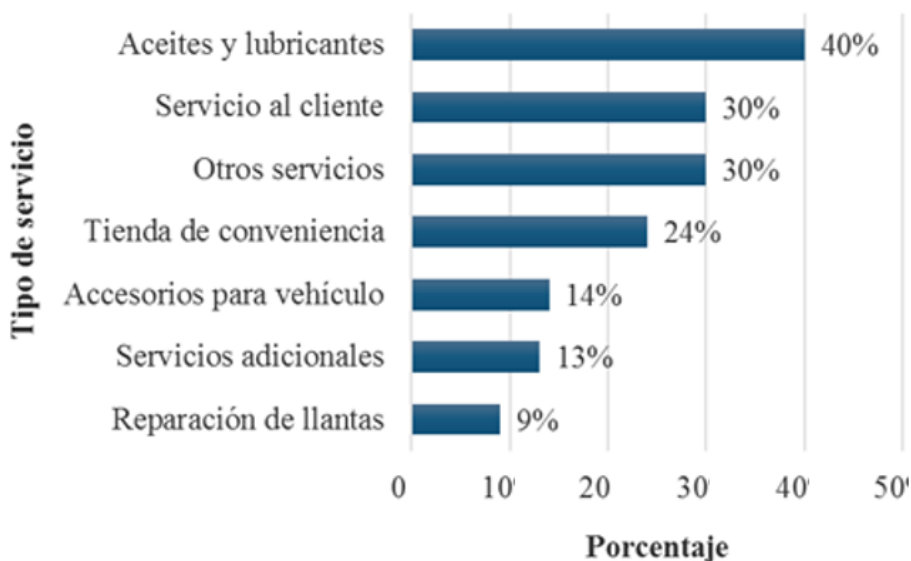


Figura 19 Otros servicios que ofrecen las estaciones de combustible. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Además de la venta de combustible, es necesario conocer otros servicios y productos que los consumidores buscan o utilizan con frecuencia en una estación de servicio. Este es el caso de la categoría de aceites y lubricantes para vehículo, la cual obtuvo un 40% de las menciones por parte de los conductores. Por su parte, la categoría de servicio al cliente recibió un 30% del total de las menciones, ubicándose también en segundo lugar con otros servicios como: uso de taller mecánico, servicio sanitario aseado, seguridad en productos y servicios, venta de repuestos, cambio de aceite, surtido y variedad en abarrotes; así como rifas, promociones y regalías por la compra.

Es así como queda en evidencia la importancia de que los conductores brinden a los servicios adicionales, al ver en una allí algo más que el abastecimiento de combustible, pues

también es el lugar donde esperan recibir una buena atención, aseo en las instalaciones y variedad de productos.

b) Disposición de visita a estación de combustible en Dominical

Específicamente en el caso de la instalación de una estación de servicio en la localidad de Dominical, en la figura 21 se muestra que el 32% de las personas encuestadas indicó que en caso de que dicho proyecto opere en la zona, ellos la visitarían ocasionalmente o algunas veces, dependiendo o no de su ruta y frecuencia de visita al distrito de Bahía Ballena.

Por su parte, un 25% de los entrevistados señaló que visitarían la gasolinera siempre que tuvieran oportunidad, pues esto les ahorraría tiempo al no tener que desplazarse 20 kilómetros hasta la estación de Bahía Ballena o 3 kilómetros hasta la estación de combustible El Ceibo, mientras sólo una minoría del 3% indicó que nunca visitaría una gasolinera ubicada en Dominical.

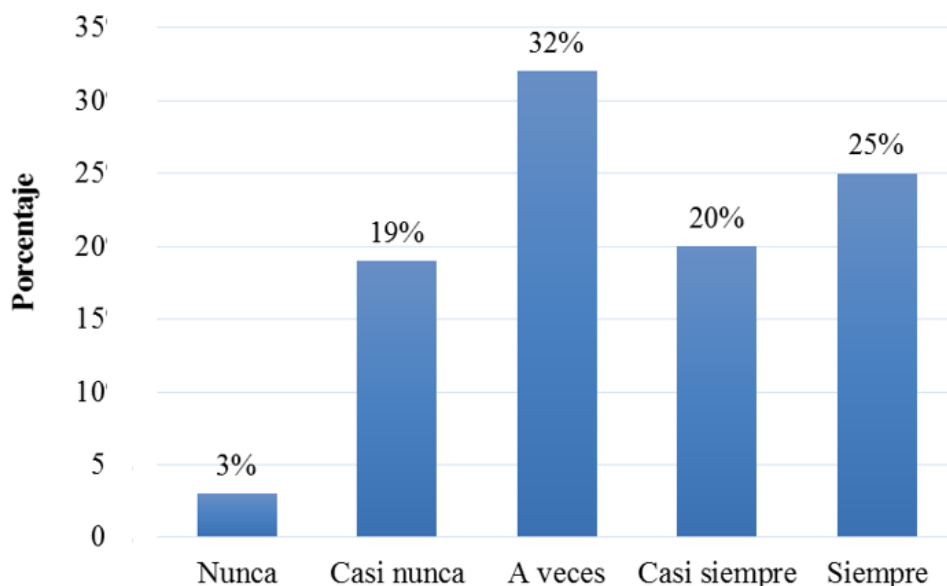


Figura 20 Eventual visita a estación de combustible en Dominical, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Debido a los resultados obtenidos en la figura 21, es importante trabajar con una estrategia que permita atraer la atención de posibles clientes de la estación de servicio Dominical; es por esto que se propone realizar sorteos semestrales de viajes todo incluido dentro del país, que sean un incentivo para los clientes por compras realizadas; así como promover el posicionamiento de la gasolinera por medio de publicidad radial. Este aspecto se explica con detalle más adelante en el presente estudio de mercado.

Continuando en este apartado, se realizó el cruce de variables: Disposición de visita a gasolinera en Dominical (figura 19) y conductores residentes en el distrito de Bahía Ballena (tabla 6), con la idea de visualizar gráficamente en la figura 22 la anuencia de las personas encuestadas por visitar una nueva estación de combustible en la localidad de Dominical.

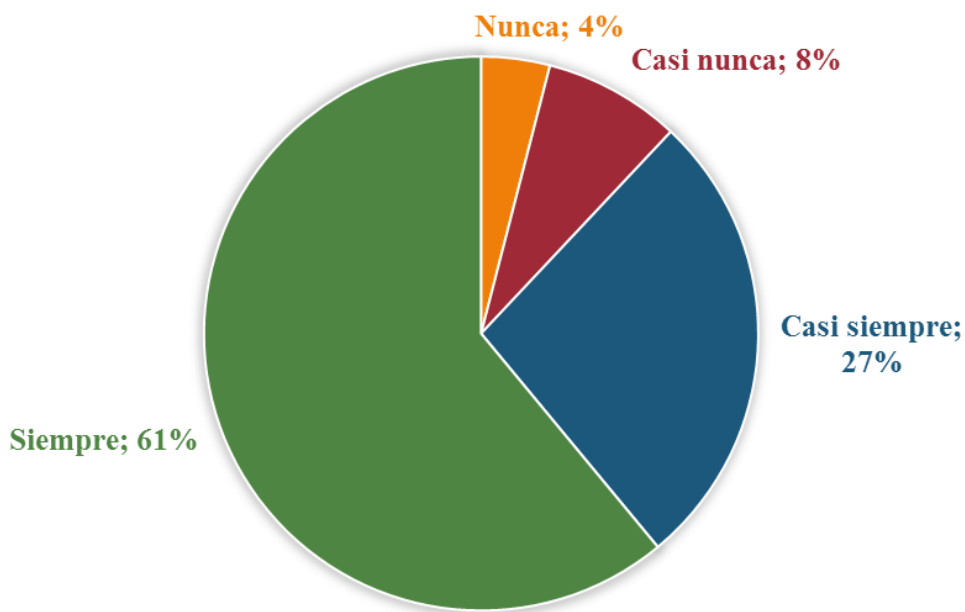


Figura 21 Eventual visita de residentes en Bahía Ballena a estación de combustible en Dominical, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Con la información suministrada se puede analizar que un 61% de los conductores encuestados y que residen en el distrito de Bahía Ballena, indicaron que siempre visitarían una estación de combustible ubicada en Dominical, seguido por un 27% que indicó que visitarían casi siempre las instalaciones. Esto demuestra que las personas en su mayoría se encontrarían anuentes a visitar una nueva estación de servicio, lo cual es un indicador favorable para el

presente proyecto, pues comprende la variable de demanda en la localidad de Dominical. Estudiando el mismo aspecto, pero con respecto a los conductores que residen en el cantón de Pérez Zeledón, específicamente en Daniel Flores, San Isidro y Barú (distritos con mayor número de entrevistados residentes allí), los resultados se muestran en la figura 23.

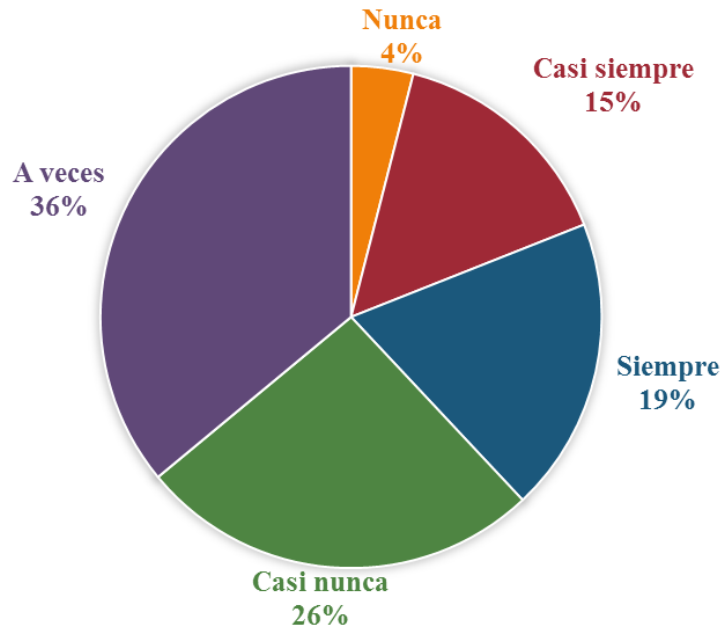


Figura 22 Eventual visita de residentes en distritos: San Isidro, Daniel Flores y Barú, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Comprendiendo que un 36% de la población que reside en los distritos de Daniel Flores, San Isidro de El General y Barú; indicó que visitaría la gasolinera a veces, un 26% de los encuestados afirmó que casi nunca la visitarían, mientras que sólo un 19% indicó que la visitarían siempre que tuvieran oportunidad. Esto demuestra una contradicción lógica con respecto a la figura 23, pues es normal que las personas que residen en zonas aledañas a Dominical visiten un proyecto que se instale allí. Por el contrario, los encuestados que residen en Pérez Zeledón visitan de manera frecuente las estaciones de combustible de dicho cantón y consideran que sólo abastecerían su vehículo en Dominical, cuando visiten la zona.

Tomando en cuenta el punto anterior de disposición de visita sobre la apertura de una estación de combustible en Dominical, se puede visualizar en la figura 24 la influencia de la ruta por la cual transitan.

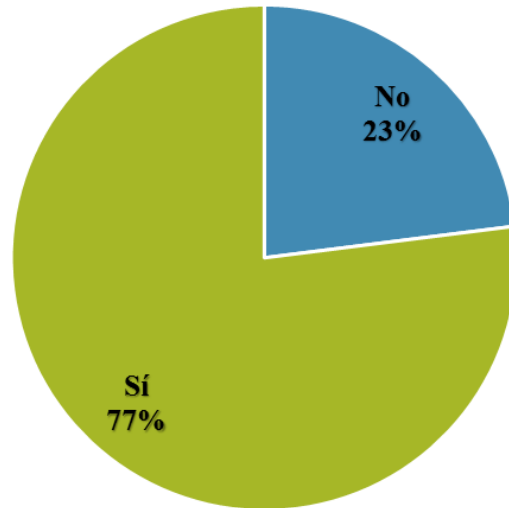


Figura 23 Influencia de ruta en visita a estaciones de combustible, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Del total de personas encuestadas, se obtuvo que un 77% de la muestra indicó que la ruta por la cual transitan sí influye en su decisión de compra de combustible, mientras sólo un 23% comentó que no existe relación entre la ruta que siguen y su decisión de compra. En este sentido se puede destacar, por ejemplo, que un porcentaje menor de los entrevistados son fieles a una gasolinera en particular y, por lo tanto, no influye realmente el lugar por el que transiten, pues abastecen lo suficiente su vehículo en el punto de salida y vuelven a llenar el tanque hasta regresar a dicho punto, sin sentir la necesidad de consumir en otra gasolinera.

Por su parte, el 77% de los encuestados argumentó que no tienen problema de abastecer su vehículo en cualquier punto del camino, pues no cuentan con una estación de servicio predilecta y ante todo lo que les interesa es evitar que su vehículo se quede sin combustible.

c) Caracterización de los conductores encuestados

Es necesario conocer el poder adquisitivo que presentan las personas que aplican para el presente estudio, pues permite determinar aspectos financieros relevantes para los inversionistas interesados en desarrollar el proyecto. Gráficamente esto se puede apreciar en la figura 25, la cual permite tener una idea clara del nivel de ingresos de la población estudiada.

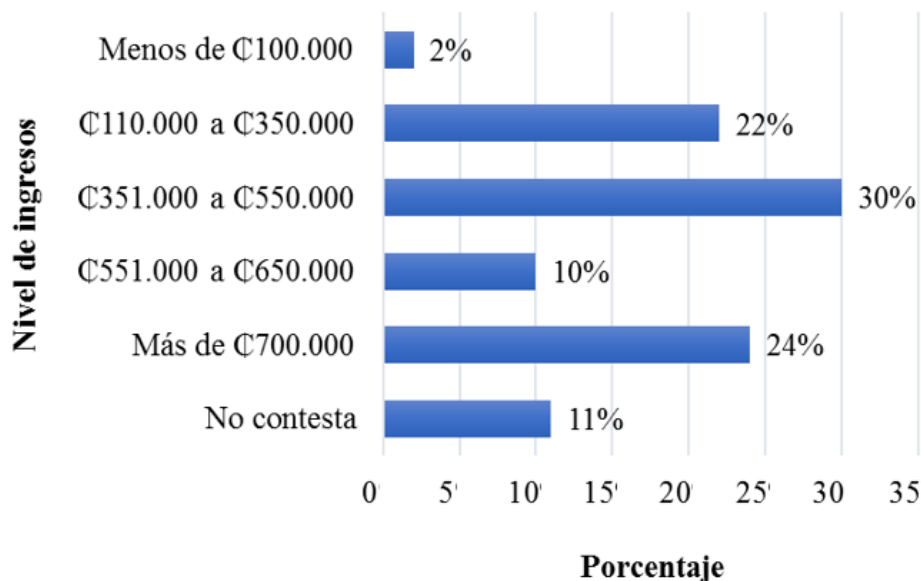


Figura 24 Nivel de ingreso, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

En este caso, el mayor porcentaje lo tienen los conductores que cuentan con un ingreso mensual que oscila entre los ¢351.000 a ¢550.000, es decir, personas que en su mayoría reciben un ingreso cercano al salario mínimo establecido por ley. En segunda posición domina el segmento del 24%, quienes perciben un monto mayor a los ¢700.000 mensuales, ya sea gracias al grado académico que posee, por laborar para el sector público o bien contar con una empresa propia.

Esto significa que el público que visita una estación de combustible, cuenta con recursos propios para abastecer su vehículo o utilizar otros servicios y productos ofrecidos, es decir, sus ingresos se generan por cuenta propia o que laboren como asalariados.

Otro aspecto importante por considerar, junto al nivel de ingreso de las personas encuestadas, es el referente al grado académico de los conductores consultados, tal y como se indica en la figura 26.

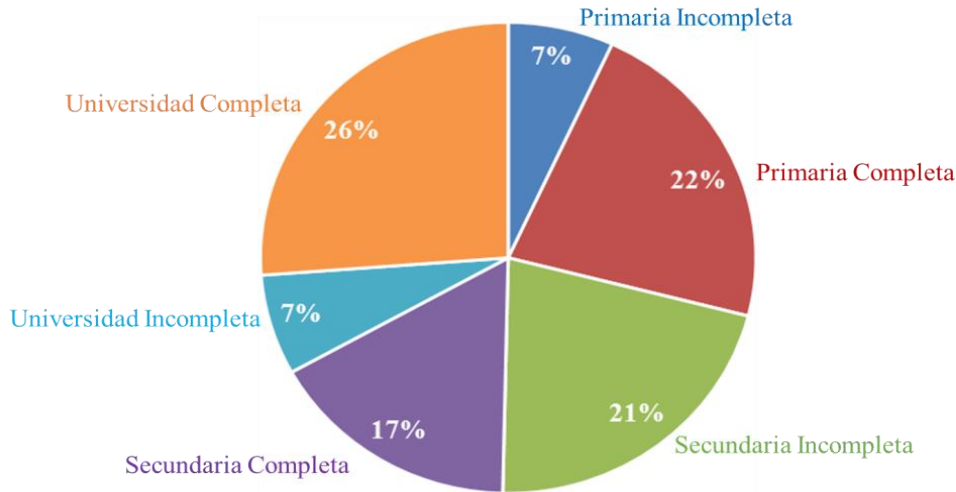


Figura 25 Grado académico de conductores, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

En la figura 26 se obtuvo como resultado que un 26% de la muestra de estudio concluyó la universidad, un 21% finalizó por completo la primaria, mientras un 17% de las personas entrevistadas indicó haber completado la secundaria. Esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que cuentan con el máximo grado académico y que a su vez puede coincidir con el dato de la figura 25 sobre el nivel de ingreso, donde los dos porcentajes con mayor cantidad de menciones corresponden a las personas que al menos reciben un salario mínimo o que también perciben ingresos superiores a ₡700.000 al mes y podría deberse al cargo que ocupen en una empresa y los títulos universitarios obtenidos.

Esta información puede influir significativamente en el proyecto, pues podría considerarse que un gran porcentaje de la población que visite la estación de servicio Dominical, cuenta con un grado académico alto y por ende pueda ser más exigente en los productos y servicios ofrecidos, pues conocen aspectos de mercadotecnia, administrativos y en servicio al cliente; los cuales pueden funcionar como ventaja competitiva en una empresa.

Como se observó en la figura 25, del total de conductores encuestados en el distrito de Bahía Ballena, un 11% no contestó la variable que hacía referencia al nivel de ingresos. Esto se detalla claramente en la figura 27, la cual indica el nivel académico de los conductores que no respondieron el dato del monto de ingreso mensual.

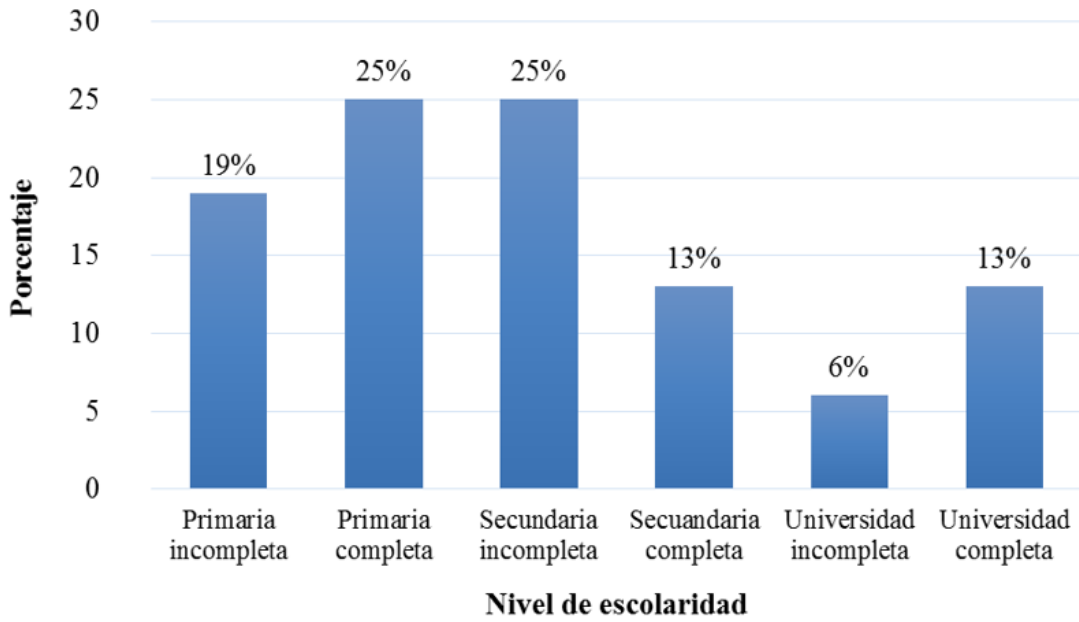


Figura 26 Nivel académico según conductores que no indicaron nivel de ingreso. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Como se indicó en la figura 27, el mayor porcentaje lo ocupan las categorías: primaria completa y secundaria incompleta, ambas con un 25% de las menciones por parte del 11% que no respondió el monto de ingreso mensual. Esto podría indicar que esa parte de la muestra podría percibir ingresos que rondan los rangos: $\text{C}\$110.000$ a $\text{C}\$350.000$ y $\text{C}\$351.000$ a $\text{C}\$550.000$, según la figura 25.

Continuando con este dato, en la figura 28 se especifica la ocupación de los conductores que no indicaron su nivel de ingreso.

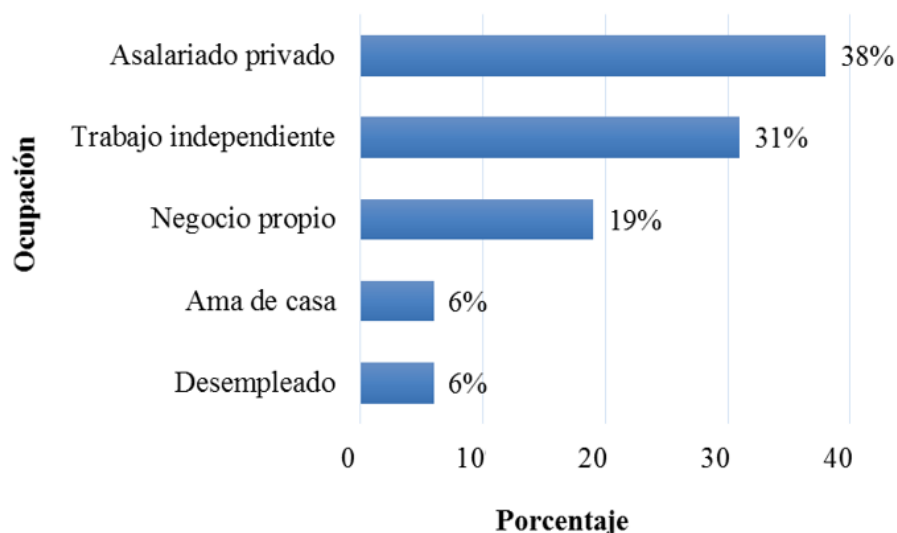


Figura 27: Ocupación de conductores que no indicó nivel de ingreso, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

En este caso se obtuvo como resultado que un 38% de las personas son asalariadas del sector privado, un 31% corresponde a la categoría de trabajo independiente y un 19% cuenta con negocio propio. También es necesario indicar la ocupación actual de los conductores encuestados, lo cual se demuestra en la tabla 19, pues es un dato que complementa los resultados obtenidos en las figuras 25 y 26.

Tabla 19

Total, de conductores encuestados, según ocupación actual orden descendente

Ocupación	Nº de encuestados	Porcentaje
Asalariado del sector privado	50	34
Negocio propio	39	27
Asalariado del sector público	25	17
Trabajo independiente	25	17
Pensionado	3	2
Estudiante	1	1
Ama de casa	1	1
Desempleado	1	1
Total	145	100

Nota: Elaboración propia. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Año 2018.

Al analizar la tabla 19, se evidencia un mayor porcentaje de personas que labora en el sector privado y que se representa por un 34% de los conductores encuestados; seguido por las personas que generan ingresos debido a la actividad de un negocio propio (emprendedurismo) con un 27% del total de menciones. Aparte de los aspectos destacados, es importante para el desarrollo del estudio de mercado, conocer el público al cual se está dirigiendo el proyecto. Por esto que es necesario identificar el sexo de la población estudiada, en este caso un 83% de los conductores encuestados correspondió a hombres y un 17% a mujeres; como se muestra en la figura 29.

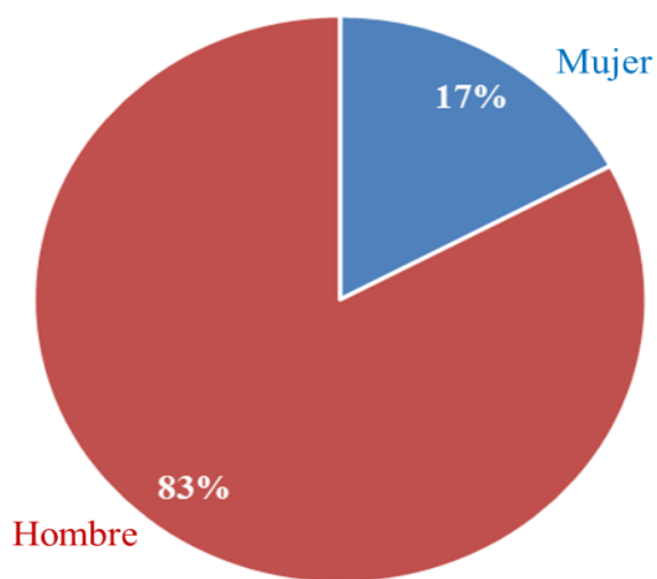


Figura 28: Sexo de la población consultada, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Por su parte, en la figura 30 se indica el margen de edad de los conductores encuestados en la localidad de Dominical.

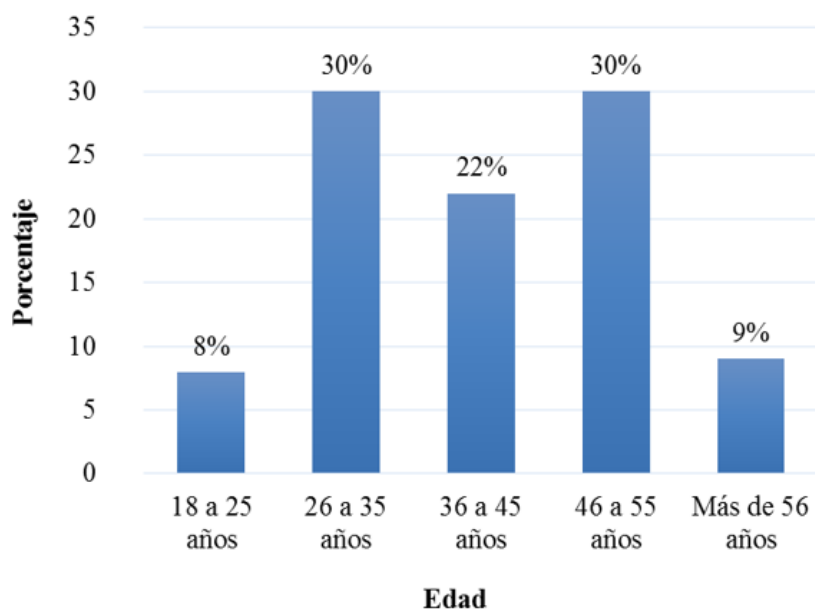


Figura 29: Edad de conductores consultados, según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

Los conductores encuestados en el distrito de Bahía Ballena se encuentran mayoritariamente en el rango de edades de 26 a 35 años (con un 30%) y de 46 a 55 años (con un 30%), lo que indica que abarca significativamente un alto porcentaje de personas adultas que abastecen sus vehículos en el distrito.

4.1.3.2 Demanda proyectada

La demanda es el número de unidades de un bien o servicio que los vendedores están dispuestos a cubrir a un determinado precio. Según el estudio de mercado en donde se analizó la demanda tanto a nivel nacional como local, (de acuerdo a datos estadísticos), se realizó un estudio a los conductores en la zona de Dominical, para determinar la demanda de combustible en el distrito de Bahía Ballena durante los 15 años de evaluación del proyecto. Según el análisis realizado, la instalación y operación de la estación de servicio Dominical proyecta cubrir un 17,64% de la demanda en el cantón de Osa para el año 2019, la cual corresponde a 20.659.721 litros de combustible anual en el cantón; esto con una proyección de crecimiento por año del 7%. En la tabla 20 se detalla la cantidad de litros de combustible por ofrecer a la población de conductores que transiten por el distrito de Bahía Ballena.

Tabla 20

Demanda de gasolina Súper en miles de litros para la estación de servicio Dominical

	Años	Crecimiento Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUPER	1	1,07	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	62.328	747.934
	2	1,07	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	66.691	800.289
	3	1,07	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	71.359	856.310
	4	1,07	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	76.354	916.251
	5	1,07	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	81.699	980.389
	6	1,07	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	87.418	1.049.016
	7	1,07	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	93.537	1.122.447
	8	1,07	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	100.085	1.201.019
	9	1,07	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	107.091	1.285.090
	10	1,07	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	114.587	1.375.046
	11	1,07	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	122.608	1.471.299
	12	1,07	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	131.191	1.574.290
	13	1,07	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	140.374	1.684.491
	14	1,07	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	150.200	1.802.405
	15	1,07	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	160.714	1.928.574
		Total		1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238	1.566.238

Nota: Elaboración propia. Año 2018.

Tabla 21

Demanda de gasolina Regular en miles de litros para la estación de servicio Dominical

	Años	Crecimiento Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
REGULAR	1	1,07	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	108.322	1.299.862
	2	1,07	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	115.904	1.390.853
	3	1,07	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	124.018	1.488.212
	4	1,07	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	132.699	1.592.387
	5	1,07	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	141.988	1.703.854
	6	1,07	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	151.927	1.823.124
	7	1,07	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	162.562	1.950.743
	8	1,07	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	173.941	2.087.295
	9	1,07	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	186.117	2.233.405
	10	1,07	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	199.145	2.389.744
	11	1,07	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	213.085	2.557.026
	12	1,07	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	228.001	2.736.018
	13	1,07	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	243.962	2.927.539
	14	1,07	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	261.039	3.132.467
	15	1,07	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	279.312	3.351.739
	Total		2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	2.722.022	32.664.268

Nota: Elaboración propia. Año 2018.

Tabla 22

Demanda de Diésel en miles de litros para la estación de servicio Dominical

	Años	Crecimientos Anual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
DIESEL	1	1,07	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	154.316	1.851.791
	2	1,07	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	165.118	1.981.416
	3	1,07	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	176.676	2.120.115
	4	1,07	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	189.044	2.268.523
	5	1,07	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	202.277	2.427.320
	6	1,07	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	216.436	2.597.232
	7	1,07	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	231.587	2.779.038
	8	1,07	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	247.798	2.973.571
	9	1,07	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	265.143	3.181.721
	10	1,07	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	283.703	3.404.441
	11	1,07	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	303.563	3.642.752
	12	1,07	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	324.812	3.897.745
	13	1,07	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	347.549	4.170.587
	14	1,07	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	371.877	4.462.528
	15	1,07	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	397.909	4.774.905
	Total		3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	3.877.807	46.533.684

Nota: Elaboración propia. Año 2018.

Para la proyección de la demanda se utilizó como base el punto de equilibrio, en donde la estación de combustible no tiene pérdidas y ganancias. A partir de ese resultado se proyectó un aumento del 7% de ventas en litros de combustible para cada año.

4.1.4 Análisis de competencia:

Una vez analizados los aspectos relevantes a la demanda del mercado y las características específicas de los consumidores, es necesario realizar un estudio de la competencia para la instalación y operación de la estación de combustible en la localidad de Domatical en el distrito de Bahía Ballena. En este aspecto se analiza el desempeño de las gasolineras más cercanas al punto donde se pretende instalar la nueva estación de servicio, esto se realiza con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades de los competidores, específicamente de Servicentro Bahía Ballena en Uvita y estación de servicio El Ceibo, ubicada en Playa Guápil de Aguirre, Puntarenas.

Para analizar la frecuencia de visita en ambas gasolineras, se realizó la consulta a los conductores que transitaban en la zona de Domatical, esto con la finalidad de medir la percepción de los clientes; los resultados obtenidos se muestran en la figura 31.

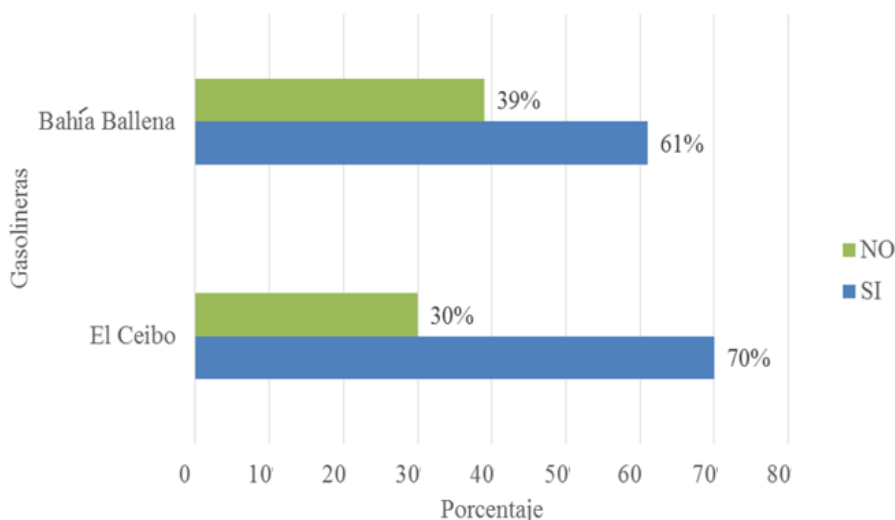


Figura 30: Distribución porcentual de visita de conductores a estaciones de combustible El Ceibo y Bahía Ballena. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia Año 2018.

Cabe destacar que la estación de servicio El Ceibo (70%) cuenta con un mayor porcentaje de visita con respecto a Servicentro Bahía Ballena (61%), mientras que un 39% de la población consultada indicó que nunca ha visitado la gasolinera ubicada en Uvita de Osa. Por su parte, un 30% indicó que no ha visitado la estación de combustible El Ceibo. Esto se ve influenciado por la figura 24, donde se indica qué tanto influye en los conductores la vía por la cual transitan.

Precisamente para lograr medir la percepción por parte de los conductores con respecto al servicio recibido en ambas gasolineras, se solicitó que otorgaran una calificación a ambos servicios; como se muestra en la figura 32.

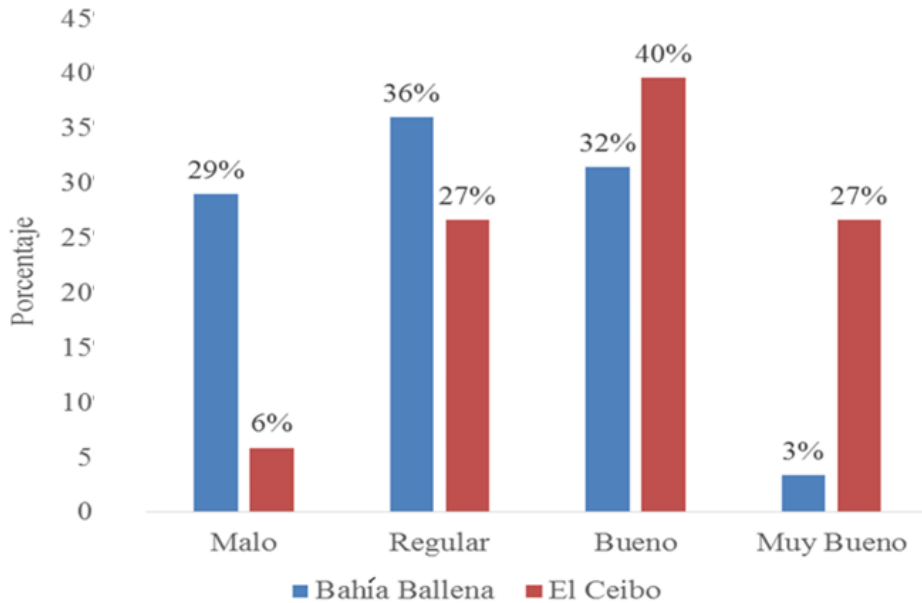


Figura 31: Percepción de conductores sobre el servicio recibido en estación de combustible El Ceibo y Servicentro Bahía Ballena. Según encuesta aplicada a los conductores que transitan por el distrito de Bahía Ballena. Elaboración propia. Año 2018.

La mejor calificación la obtuvo El Ceibo, que cuenta con una opinión general del 40% de los conductores que consideran bueno el servicio recibido. Por su parte, Servicentro Bahía Ballena, recibió una calificación regular por parte del 36% de la muestra encuestada y un 29% de opinión en la categoría de mal servicio.

Lo anterior deja claro que para los conductores es primordial recibir un excelente servicio al cliente, aspecto que consideran no percibir en la estación de combustible ubicada en Uvita. Por el contrario, la gasolinera El Ceibo recibió en general comentarios positivos por parte de los conductores consultados, al destacar el ambiente amigable que los clientes pueden encontrar en dicho establecimiento. Todas estas son variables que se plantean en el presente proyecto y que el grupo de inversionistas debe considerar al momento de definir cuál será su ventaja competitiva, para lograr abrirse un espacio en el mercado.

4.1.4.1 Observación de la competencia

Con la finalidad de analizar a profundidad las ventajas competitivas que pueden ofrecer las estaciones de combustible El Ceibo y Bahía Ballena, se realizó un proceso de observación en ambas instalaciones. En este caso las investigadoras se encargaron de recorrer la infraestructura, evaluar el espacio y condiciones físicas de las instalaciones, así como calificar la atención recibida por parte de los colaboradores en ambas estaciones de combustible.

a) Instalaciones estación de combustible El Ceibo

En cuanto a las condiciones de la infraestructura, se logró determinar que las instalaciones son amplias y cómodas para el tránsito de los conductores que ingresan y salen de la estación de combustible, es decir, cuentan con parqueo amplio para que los conductores estacionen sus vehículos mientras utilizan otros servicios ofrecidos por la estación de combustible, sin afectar el paso de otros conductores.



Figura 32: Fotografía de Estación de combustible El Ceibo, ubicada en el distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).



Figura 33: Fotografía del parqueo Estación de combustible El Ceibo, ubicada en el distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).

Un aspecto que requiere mejora es el mantenimiento de los servicios sanitarios, pues, aunque se encuentran aseados para el público, carecen de pintura y mayor espacio. En cuanto a la tienda de conveniencia, se puede destacar que ofrece amplio surtido y variedad de productos (snacks, refrescos, bebidas alcohólicas, abarrotos; así como aceites, accesorios y lubricantes para vehículos, etc.) además de servicios como envío de dinero y pago de servicios públicos; esto

vuelve atractivo el local para los conductores, pues pueden encontrar otros productos y servicios además del abastecimiento de combustible.

En cuanto a la rotulación, la gasolinera carece de señalización visible sobre carretera que indique a los conductores que a cierta cantidad de metros se encuentra una estación de combustible, lo que vuelve prácticamente imposible y muy riesgoso para los conductores el disminuir la velocidad, pues la gasolinera se encuentra en curva sobre carretera.

Finalmente, en cuanto a las instalaciones, cabe resaltar la soda que se encuentra dentro de la estación de combustible, contiguo a la tienda de conveniencia, pues dicha infraestructura parece amplia y aseada a simple vista, tal y como lo requieren conductores como choferes de bus y tráiler que realizan largos viajes y buscan especialmente un local donde puedan descansar y alimentarse. Esto es un punto a favor para esta gasolinera.



Figura 34: Fotografía de soda en Estación de combustible El Ceibo, ubicada en el distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).

b) Servicio al cliente, estación de combustible El Ceibo

En este apartado, los colaboradores, tanto en la gasolinera como en la tienda de conveniencia, ofrecen un servicio regular. Si bien es cierto muestran cierta amabilidad al

momento de atender a los conductores, no ofrecen una mayor atención en otros aspectos como servicios adicionales, lo que deja una sensación de insatisfacción al final de la experiencia de consumo y compra de productos y servicios.

c) Instalaciones Servicentro Bahía Ballena

Con respecto a la infraestructura de dicha estación de combustible, el proceso de observación permitió determinar que las instalaciones son menos amplias con respecto a su competencia (Estación de combustible El Ceibo), pues, aunque cuenta con zona de parqueo, esta no cuenta con la señalización respectiva. Tampoco tiene una entrada apta para vehículos como motocicletas, pues el ingreso no se encuentra pavimentado para evitar el desprendimiento de piedra o generación de polvo. Esta situación afecta la visibilidad y seguridad de los conductores.



Figura 35: Fotografía de Estación de combustible Bahía Ballena, ubicada en distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).

El grupo de investigación también considera que la gasolinera se encuentra mal distribuida, pues se asignó demasiado espacio a zona verde en la entrada, lo que limita la amplitud del ingreso, estadía y salida de vehículos.



Figura 36: Fotografía de tienda de conveniencia Estación de combustible Bahía Ballena, ubicada en distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).

La tienda de conveniencia se encuentra ordenada, sin embargo, carece de surtido y variedad de productos. Mayoritariamente ofrece snacks, bebidas alcohólicas y refrescos, así como productos como aceites, accesorios y lubricantes para vehículos.



Figura 37: Fotografía de tienda de conveniencia Estación de combustible Bahía Ballena, ubicada en distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas. Fotografía tomada durante observación realizada por grupo de investigación (2018).

Además, no cuenta con servicio de soda o cafetería para los usuarios de la gasolinera, lo que no la vuelve atractiva para los conductores quienes básicamente utilizan la estación como centro de abastecimiento de combustible.

d) Servicio al cliente: Servicentro Bahía Ballena

En este sentido, la gasolinera fue calificada como regular por el grupo de investigación. Esto debido a que sucedió lo mismo que en la estación de combustible El Ceibo, donde muestran cierta amabilidad al momento de atender a los conductores, pero no ofrecen una mayor atención en otros aspectos como servicios adicionales. Esto deja una sensación de insatisfacción al final de la experiencia de consumo y compra de productos y servicios, por el poco interés demostrado a las necesidades de los conductores.

4.1.4.2 Conteo de vehículos

Con la idea de definir una cantidad aproximada de vehículos que transitan sobre la Costanera Sur (ruta 34), se realizó un conteo de vehículos durante una hora en los alrededores de la estación de combustible El Ceibo y Servicentro Bahía Ballena. El grupo de investigación se dedicó a contar los vehículos que transitaron durante ese tiempo sobre carretera y de esa cantidad se contabilizó a los conductores que ingresaron a las gasolineras.

a) Conteo de vehículos en estación de combustible El Ceibo

El proceso de conteo se realizó el día 08 de abril del 2018, en el horario de 9:45am a 10:45 am, en la estación de combustible El Ceibo que se ubica a 3 kilómetros de la localidad de Dominical y a 21 kilómetros del Servicentro Bahía Ballena. Durante la hora de conteo, se contabilizó los vehículos que transitaron sobre la Costanera Sur, ruta 34, en el cantón de Quepos, tal y como se detalla en la tabla 17.

Tabla 23

Vehículos que transitaron sobre la costanera Sur, ruta 34 donde se ubica la Estación de Combustible El Ceibo, distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas.

Tipo de vehículo	Nº de vehículos	Porcentaje
Carro 4x4	118	38
Automóvil	72	23
Carga pesada	45	15
Carga Liviana	33	11
Motocicleta	21	7
Buseta	15	5
Bus	5	2
Total	309	100

Nota: Elaboración propia, según observación realizada en la Estación de Combustible El Ceibo el día ocho de abril del año 2018.

De acuerdo con la observación realizada, se obtuvo un total de 309 vehículos que transitaron por la zona durante 1 hora, en su mayoría (118) son carros 4x4 (lo que representan un 38% del total) y 72 automóviles (un 23% del total de vehículos). Del total de vehículos contabilizados, se indicó la cantidad de conductores que ingresaron a la estación de combustible El Ceibo. Los datos se recopilaron en la tabla 24.

Tabla 24

Vehículos que ingresaron a la Estación de Combustible El Ceibo, distrito Savegre, cantón Quepos, provincia Puntarenas.

Tipo de vehículo	Nº de vehículos	Porcentaje
Carro 4x4	18	35
Automóvil	11	21
Motocicleta	11	21
Carga Liviana	8	15
Carga pesada	3	6
Buseta	1	2
Total	52	100

Nota: Elaboración propia, según observación realizada en la Estación de Combustible El Ceibo el día ocho de abril del año 2018.

De los 309 conductores que circuló por la zona durante la hora indicada, un total de 52 vehículos ingresaron específicamente a la estación de combustible, en su mayoría 18 vehículos tipo 4x4 (35%), así como 11 automóviles (21%) y la misma cantidad de motocicletas. Esto es un indicador favorable, ya que en una hora podría considerarse que la cantidad final de conductores que utilizó los servicios de la gasolinera, fue alta.

b) Conteo de vehículos en Servicentro Bahía Ballena

El proceso de conteo se realizó el día 08 de abril del 2018, en el horario de 11:20 am a 12:20 pm, en Servicentro Bahía Ballena que se ubica a 18 kilómetros de la localidad de Dominical y a 21 kilómetros de la estación de combustible El Ceibo. Durante la hora de conteo se contabilizó los vehículos que transitaron sobre la Costanera Sur, ruta 34, en la localidad de Uvita, distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas. Esta información se muestra en la tabla 25.

Tabla 25

Vehículos que transitaron sobre Costanera Sur, ruta 34 donde se ubica el Servicentro Bahía Ballena, localidad Uvita, distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas

Tipo de vehículo	Nº de vehículos	Porcentaje
Carro 4x4	137	39
Automóvil	75	21
Carga Liviana	66	19
Motocicleta	40	11
Carga pesada	21	6
Buseta	5	1
Bus	5	1
Cuadra ciclo	3	1
Total	352	100

Nota: Elaboración propia, según observación realizada en el Servicentro Bahía Ballena el día ocho de abril del año 2018

En cuanto a los resultados que se visualizan en la tabla 25, se puede destacar un total de 352 vehículos que transitaron sobre carretera durante la hora indicada, lo que muestra una leve ventaja sobre la misma medición realizada en su competencia durante un lapso de tiempo similar. Del total de vehículos contabilizados, 137 correspondieron a carros 4x4, 75 automóviles y 66 vehículos de carga liviana.

Con respecto a la cantidad referente a los vehículos que ingresaron directamente al Servicentro Bahía Ballena, se obtuvo un total de 52 vehículos, situación similar a la estación de combustible El Ceibo durante una hora de conteo. Esto se muestra en la tabla 26.

Tabla 26

Vehículos que ingresaron al Servicentro Bahía Ballena, localidad Uvita, distrito Bahía Ballena, cantón Osa, provincia Puntarenas.

Tipo de vehículo	Cantidad	Porcentaje
Carro 4x4	12	23
Automóvil	9	17
Carga Liviana	10	19
Motocicleta	17	33
Carga pesada	1	2
Buseta	1	2
Cuadra ciclo	2	4
Total	52	100

Nota: Elaboración propia, según observación realizada en el Servicentro Bahía Ballena, el día ocho de abril del año 2018.

Precisamente de los 52 conductores que ingresaron a la gasolinera ubicada en Uvita, es importante rescatar que un 33% correspondió a motocicletas, un 23% a vehículos 4x4 y un 19% del total correspondió a vehículos de carga liviana. Analizando la información recopilada en el proceso de conteo de vehículos, es importante aclarar que el mismo se realizó para contar con una referencia de tránsito e ingreso de vehículos, pues la finalidad del presente estudio consiste en evaluar la pre-factibilidad de instalación y operación de una estación de combustible en la localidad de Dominical y no específicamente sobre la cantidad de vehículos que ingresan a la

competencia, pues para ello sería necesario establecer otros horarios de observación y por ende brindar otro enfoque de investigación al proyecto. Es por eso que el proceso de conteo de vehículos funciona como una pequeña referencia en un marco más amplio de estudio que comprende otros factores.

Considerando este aspecto, se puede destacar que el tránsito de vehículos en el distrito de Bahía Ballena es, en términos generales, muy bueno, pues por hora transitan más de 300 vehículos en localidades como Savegre y Uvita y de esa cantidad ingresan aproximadamente 50 vehículos a las estaciones de combustible ubicadas en ambos sectores. Esto indica que, aunque la competencia cuenta con un buen registro de clientes, podría considerar mejorar ciertos aspectos en instalaciones y servicio al cliente para quizás aumentar el flujo de conductores que ingresan por hora a utilizar sus productos y servicios. En cuanto a los intereses para la empresa que busca instalar una estación de combustible en la localidad de Dominical, los resultados obtenidos producto del proceso de conteo de vehículos, permiten comprender que al menos en el aspecto del mercado a abarcar, el proyecto podría considerarse factible, pues la cantidad de conductores que transitan por la zona es muy alta y eventualmente un gran porcentaje de ellos podría visitar la estación de combustible.

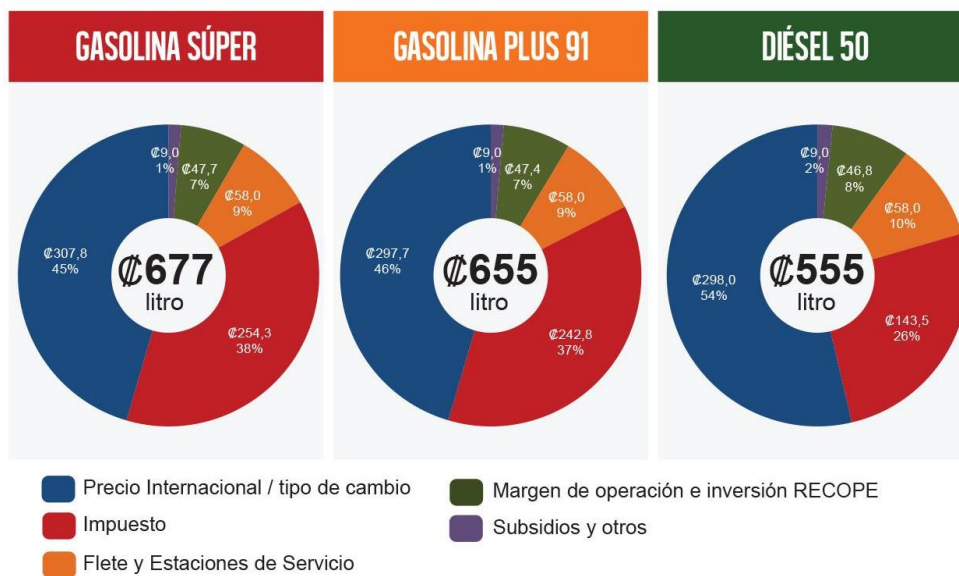
4.1.5 Análisis de precios y tarifas

El precio del combustible es regulado por ARESEP (Autoridad Reguladora de Servicios Públicos) y se rige por las variaciones en el precio internacional del petróleo. La autoridad de los combustibles aplica la fórmula de ajuste de precio y puede ser ordinaria o extraordinaria, según la Resolución RJD-230-2015, publicada en la gaceta N°211 del 30 de octubre de 2015.

Pero, ¿qué aspectos se toman en cuenta en la estructura de precios de los combustibles? Esta importante pregunta se encuentra detallada en el sitio web de RECOPE, en donde se describen los factores que definen el precio en los combustibles. “Estos factores son: precio internacional (tipo de cambio), impuesto, flete y margen de estaciones de servicio, margen de operación de RECOPE, subsidios y cánon” (párr.1). En términos porcentuales, el margen de distribución porcentual que se determina en los factores que intervienen en la estructura de precios de los combustibles, se detalla en la figura 39.

ESTRUCTURA DEL PRECIO DE LOS COMBUSTIBLES

Colones por litro



RIE-066-2018 Precios vigentes al 2 de agosto de 2018. Publicada el 01/08/2018 en el Alcance N° 139 a la Gaceta N° 139.

Figura 38: Estructura de precio de los combustibles, colones por litro, precios vigentes al 2 de agosto, publicado en el alcance N° 139 de la Gaceta N° 139 del 01 de agosto del 2018. Recuperado de: RECOPE (2018) <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/e>

En la estructura de precio de los combustibles, la distribución porcentual del costo en los factores que intervienen en el precio del mismo, varía según el tipo de combustible y por ende su precio final, el cual es fijado por ARESEP. En la figura 39 se detalla que la distribución porcentual en el precio de gasolina súper, el 1% corresponde a los subsidios, el 7% al margen de operación e inversión de RECOPE, el 9% es el flete y ganancia de las estaciones de servicio, el 38% corresponde al impuesto y el 35% es el precio internacional; para un costo total de seiscientos setenta y siete por litro de gasolina súper.

Seguidamente la distribución porcentual de gasolina plus 91, comúnmente llamada gasolina regular, el 1% corresponde a los subsidios, el 7% al margen de operación e inversión de RECOPE, el 9% es el flete y ganancia de las estaciones de servicio, el 37% corresponde al impuesto y el 46% es el precio internacional, para un costo total de seiscientos cincuenta y cinco colones por litro de gasolina regular. En cuanto a la distribución porcentual de diésel, el 2% corresponde a los subsidios, el 8% al margen de operación e inversión de RECOPE, el 10% es el

flete y ganancia de las estaciones de servicio, el 26% corresponde al impuesto y el 54% es el precio internacional, para un costo total de quinientos cincuenta y cinco colones por litro de diésel.

El precio internacional es aquel que toma en cuenta las siguientes variables: el precio que paga RECOPE por el producto en el exterior, la diferencia entre el precio de compra y precio de venta de RECOPE del producto en períodos anteriores y el monto correspondiente al subsidio creado para el precio a los pescadores.

Posteriormente, en la tabla 27 se mostrará el desglose del precio por litro sin impuesto del combustible, el impuesto único, margen promedio de ganancia en las estaciones de servicio, dando como resultado el precio por litro del mismo.

Tabla 27

Desglose de precios en los combustibles, agosto 2018

Producto	Precio / litro Sin impuesto	Impuesto unico	Margen promedio de Estaciones de Servicio	Precio / litro Total
Gasolina Super	364,48	254,25	57,95	676,68
Gasolina Regular	354,07	242,75	57,95	654,77
Diesel 50	353,89	143,50	57,95	555,34

Nota: Elaboración propia. Según datos de RECOPE, año 2018.

La tabla 27 detalla el margen de ganancia para las estaciones de servicios, el cual es el mismo independientemente del producto, por la particularidad del negocio de combustible, por ley se estable un margen de ganancia estándar que no varía de un tipo de combustible a otro, el cual representa un 9% en las gasolinas y un 10% para el diésel, de estos porcentajes se deduce el costo por el flete, quedando como ingreso bruto por ley C\$48,2138 por litro de combustible vendido.

4.1.6 Estrategia de mercadotecnia

La industria de las estaciones de servicio de combustible es un producto y servicio bastante homogéneo entre los precios, comodidades e incluso la arquitectura es similar. Debido a esto es fundamental implementar estrategias de mercado creativas en cuanto a publicidad para atraer nuevos clientes y hacer que se conviertan en clientes recurrentes. Esto para proporcionar un buen servicio al cliente, el cual es un ingrediente primordial para mantener la fidelización en consumidores.

La estrategia de mercado por implementar en la posible instalación de una estación de servicio de combustible en la localidad de Dominical, va dirigida al servicio al cliente y la promoción, es decir, la mezcla de mercadotecnia que se utilizará irá enfocada en el producto, el cual en este caso se enfoca en el servicio al cliente. Otra de las variables por trabajar será la promoción de los servicios ofrecidos por la estación de combustible en Dominical.

4.1.7.1 Producto: Servicio al cliente

Objetivo de mercadotecnia: Posicionar la estación de combustible por medio de la excelencia en el servicio al cliente.

Estrategia: Es importante aclarar que, para proporcionar un buen servicio al cliente, en primer lugar, se debe incentivar y trabajar con los colaboradores que representan la imagen de la empresa; por esta razón la estrategia de fidelizar clientes mediante el servicio ofrecido, va dirigida a los futuros trabajadores en la estación de combustible.

c) Estrategia personal

Esta estrategia se compone de tres fases, las cuales son: crear equipos de trabajo, un plan de capacitación y un plan de incentivos; esto con el fin de lograr hacer sentirse a los colaboradores mucho más motivados para que realicen su trabajo con alto grado de calidad en el servicio al cliente y lograr obtener una ventaja competitiva en comparación con la competencia, ya que de esta manera los clientes visitarán con mayor frecuencia la estación de combustible, atraídos por la forma en que son

atendidos por el personal. Otra de las ventajas de emplear esta estrategia es la creación de un buen ambiente de trabajo que permita, precisamente, laborar en un entorno agradable y que esto pueda ser percibido por los clientes.

d) Desarrollo táctico

Primera fase: formulación de un equipo de trabajo

En este primer paso se propone formar un equipo de trabajo del personal que laboren en diferentes áreas de trabajo en la gasolinera; esto con el fin de obtener una mayor objetividad, para que interactúen entre sí y se establezca una mejor comunicación y así lograr cumplir las metas establecidas. Este equipo tendrá como tarea principal la de programar, supervisar y organizar las actividades que se realicen en este plan.

• Segunda fase: plan de capacitación

En esta segunda fase se recomienda realizar una capacitación interna para los colaboradores. Dicha capacitación se deberá realizar trimestralmente según lo consideren necesario los jefes encargados; con temas que sean de suma importancia para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores. Con base en los servicios que ofrece la estación de combustible, se debe capacitar al personal en cada uno de ellos; esto con el fin de incentivar el buen servicio al cliente.

Entre las capacitaciones que se recomienda brindar y según servicio a implementar en la estación de combustible, están:

1. El servicio como herramienta de ventas.
2. Charlas sobre los diferentes servicios que ofrece la estación de combustible.
3. Seguridad y salud ocupacional.

Es importante capacitar e informar al personal que se contrata, ya que son la imagen más cercana al consumidor. Esto puede determinar el éxito en una empresa, es por esta razón que se incentiva la

capacitación del personal y a la vez es fundamental mantener un programa constante en capacitación a los trabajadores. Lo anterior condicionado a incrementar las ventas mediante la fidelización de clientela con excelente trato al cliente y proporcionar conocimiento en los servicios que se brinden al consumidor.

Seguidamente se presenta el presupuesto anual del costo que se debe incurrir para implementar la segunda fase de la estrategia. Se cotizó a un conferencista especialista en impartir seminarios y capacitaciones en relación con los puntos anteriormente expuestos en esta fase:

- **Tercera fase: plan de incentivos**

En esta tercera fase se propone motivar al personal en llevar a la práctica lo recibido en las charlas de capacitación, esto con el fin de recopilar de manera indirecta lo invertido en las capacitaciones dirigidas al personal.

En esta fase se incentiva premiar al empleado del mes, para mantener motivado al personal. Se haría realizando actividades como: “El empleado del mes”. En dicha actividad se deberá evaluar el desempeño y las características del personal, tales como: puntualidad en horarios (tanto de entrada como de salida en sus turnos), forma de atención hacia los clientes, actitud hacia su puesto de trabajo, colaboración, compañerismo y, por supuesto, el volumen de ventas que el trabajador realice por mes.

Dentro de las premiaciones se colocará la foto del empleado en la estación de combustible con el título de “Empleado del mes”, con esto se estará elevando la autoestima de los trabajadores que estarán en dicha publicación, pero también se recomienda otorgar un premio material, el cual puede ser algo sencillo, pero que sea significativo para el colaborador, como, por ejemplo: certificado de una cena en algún restaurante o bien un certificado de compra de productos dentro de la misma empresa. Asimismo, se puede establecer un convenio con empresas turísticas y entregar certificados de viaje para algún destino turístico de la misma zona, esto con el fin de incentivar las alianzas y fortalecer la relación obrero patronal.

Es importante mencionar que esta estrategia pasaría a formar parte de las políticas en la empresa, por consiguiente, sería un costo que debe presupuestarse cada año según las ganancias de la estación de combustible, siempre y cuando el personal cumpla las normas para ser nombrado como el empleado del mes.

4.1.7.2 Promoción

Objetivo de mercadotecnia: Informar a los clientes y consumidores de los productos y servicios adicionales que se brindan en la estación de servicio Dominical.

Estrategia: para implementar esta estrategia es importante atraer a los clientes mediante la publicidad e incentivos por realizar sus compras en la estación de combustible, para ello se recomienda implementar una estrategia dirigida a las ventas y otra al mercado donde se dé a conocer la estación de combustible.

- **Estrategia de ventas**

La estrategia de ventas tiene como finalidad atraer a clientes recurrentes, esto mediante la promoción o rifa de un viaje todo incluido para dos personas o máximo cinco. Esta promoción se realizará cada seis meses, es decir se rifará dos destinos diferentes por años, ya sea dentro o fuera del país. La condición para participar en la rifa, es comprar combustible en la Estación de Servicio Dominical.

- **Desarrollo táctico**

Se elaborará cupones para que los clientes participen en la promoción, en donde indicarán sus datos personales, además se entregarán cupones a los clientes que realicen compras por más de cinco mil colones.

- **Estrategia de mercado (publicidad)**

Para dar a conocer la estación de combustible, es importante detallar el nombre y logo que presenta la estación

Nombre: Estación de Servicio Dominical

Logo:



Figura 39: Diseño logotipo de Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia, 2018.

Para lograr que los clientes conozcan la nueva estación de combustible en Dominical, así como los productos y servicios que ofrezca; se debe llevar a cabo las siguientes actividades:

Analizar el lugar idóneo para la colocación de rotulación publicitaria que dé a conocer los productos y servicios adicionales que se ofrecen en la gasolinera. También con pequeños rótulos informativos sobre carretera que detallen a cuántos metros se encuentra la estación de combustible, esto con la finalidad de informar y dar a conocer en dónde se ubica la estación de combustible. Seguidamente se muestra las dimensiones que tendría el rótulo principal o torre publicitaria que se ubicará frente a la estación de combustible, el cual tendrá información publicitaria de servicios y promociones de la empresa; además de la rotulación que se instalará sobre carretera.

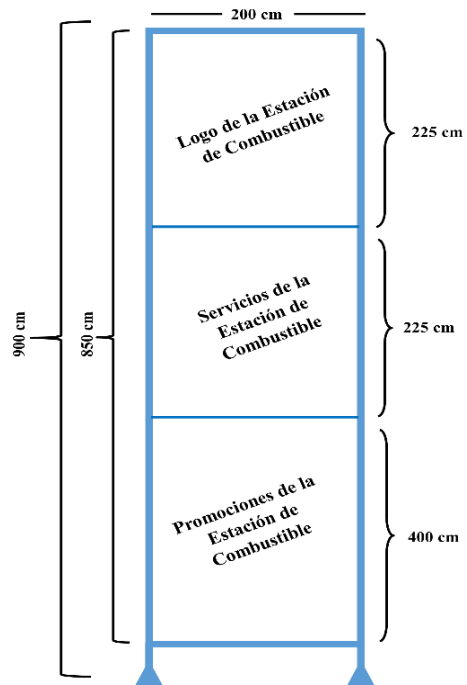


Figura 40: Dimensiones del rótulo principal de la Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia, según consulta a expertos.

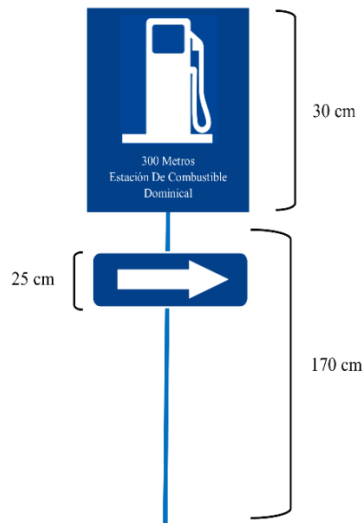


Figura 41: Diseño rotulación sobre carretera, Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia, según consulta a expertos.

Es importante detallar que el rótulo principal, el cual es una torre publicitaria, en donde se especificará el nombre de la estación de combustible, los servicios que ofrece y las promociones;

tendrá 2 rótulos luminosos de 225 cm por 200 cm, otro rótulo luminoso de 400 cm por 200 cm y una estatua principal en hierro galvanizado de 6x6.

En cuanto a la rotulación informativa sobre carretera, será reflectiva, con la finalidad que sea identificada de noche por los conductores y en donde se indique a cuántos metros se encuentra la estación de combustible.

Crear redes sociales en donde la estación de combustible se dé a conocer e informe sobre los servicios y productos que ofrece. Esta herramienta funcionará como medio de interacción entre la empresa y el consumidor.

Promocionar los diferentes sorteos y servicio que ofrezca la estación de combustible mediante la radio, esto para dar a conocer la gasolinera y atraer clientela mediante la promoción de las rifas semestrales por realizar.

Tabla 28

Presupuesto de la estrategia de mercadotecnia. Cifra en colones y absolutos

Detalle	Cantidad	Costo unitario	Costo Anual
Capacitaciones	3 capacitaciones	₡ 185.000	₡ 555.000
Empleado del mes	12 meses	₡ 30.000	₡ 360.000
Radio	12 meses	₡ 250.000	₡ 3.000.000
Rifas semestrales	2 por año	₡ 500.000	₡ 1.000.000
Torre publicitaria	1 unidad	₡ 2.000.000	₡ 2.000.000
Rotulación informativa	2 unidades	₡ 125.000	₡ 250.000
Total			₡ 7.165.000

Nota: Elaboración propia, año 2018.

4.2 Estudio técnico

Al realizar el estudio de mercado, se procede a establecer los elementos que permitan determinar si es factible o no instalar una estación de servicio en la localidad de Dominical. En este caso eso le compete al estudio técnico, que se encarga de considerar si la zona elegida para la construcción de la

gasolinera cumple con los requerimientos necesarios según el decreto N°30131-MINAE-S, del Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de hidrocarburos.

En el estudio técnico se considera aspectos importantes como la localización del proyecto o la tecnología a implementar; entre otros. En el presente estudio también se analiza elementos como costos de materia prima, así como maquinaria y equipo; esto con la finalidad de ayudar en el proceso de toma de decisiones para el grupo de inversionistas interesados en desarrollar el proyecto.

4.2.1 Tamaño del proyecto

El proyecto tendrá unas proporciones de 2610 metros cuadrados. Se contará con tres tanques de almacenamiento de combustible de 10.000 galones (38.750 litros) cada uno, del tipo pared doble para gasolina súper, regular y diésel; para un total de 116.250 litros de capacidad instalada para la gasolinera. Se realizará una proyección de abastecimiento de los tanques cada dos días, para una capacidad de venta mensual de 1.743.750 litros.

4.2.2 Localización del proyecto

La estación de servicio se ubicará según Plano de Catastro P 1054659-2006 en Dominical, distrito 04 de Bahía Ballena, Cantón 05 de Osa, Provincia de Puntarenas, como lo indica la figura 43.

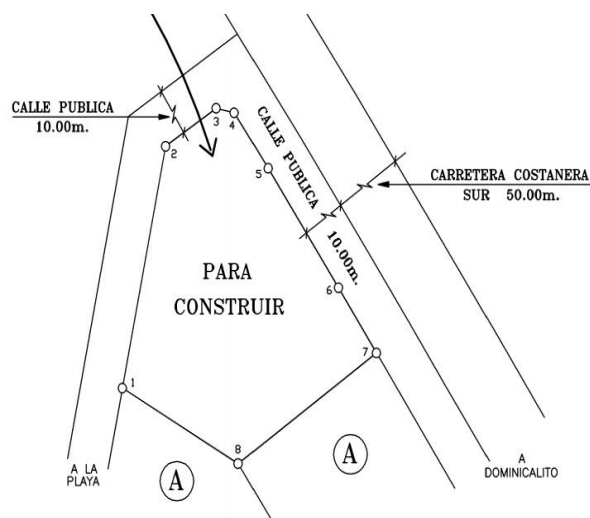


Figura 42: Ubicación del terreno donde se instalará la estación de servicio Dominical tomada del plano de Catastro P 1054659-2006. Año 2018.

4.2.2.1 Macro localización

El proyecto se ubica en la localidad de Dominical, el cual se encuentra dentro del distrito Bahía Ballena, que pertenece a la provincia de Puntarenas. El lugar ofrece una importante afluencia de turistas durante el año por ser zona costera y contar con hermosas playas que atraen a visitantes nacionales y extranjeros. Además, la zona cuenta con diversos atractivos turísticos, hoteles y restaurantes que fortalecen la visita masiva de turistas. La macro localización se muestra en la figura 44.



Figura 43: Macro localización de la estación de combustible en Dominical. Imagen tomada de Google Maps, 2018.

4.2.2.2 Micro localización

La comercialización de combustible de Estación de Servicio Dominical, se ubica en el distrito de Bahía Ballena, del cantón de Osa que pertenece a la provincia de Puntarenas. La ubicación destinada para el proyecto se encuentra sobre carretera, a escasos metros de la entrada principal a playa Dominical, lo que permitiría un fácil acceso para los conductores que transiten en la zona.



Figura 44: Micro localización de la estación de combustible en Dominical. Imagen tomada de Google Maps, 2018.

- Distribución de la estación de servicio

En cuanto al diseño y distribución de las instalaciones físicas de la Estación de Servicio Dominical, se cuenta con la ubicación de la infraestructura que se detalla en el plano de Catastro P 1054659-2006, así como la elaboración del diseño 3d de la gasolinera, mismas que se muestran en las figuras 46 y 47 del presente proyecto.

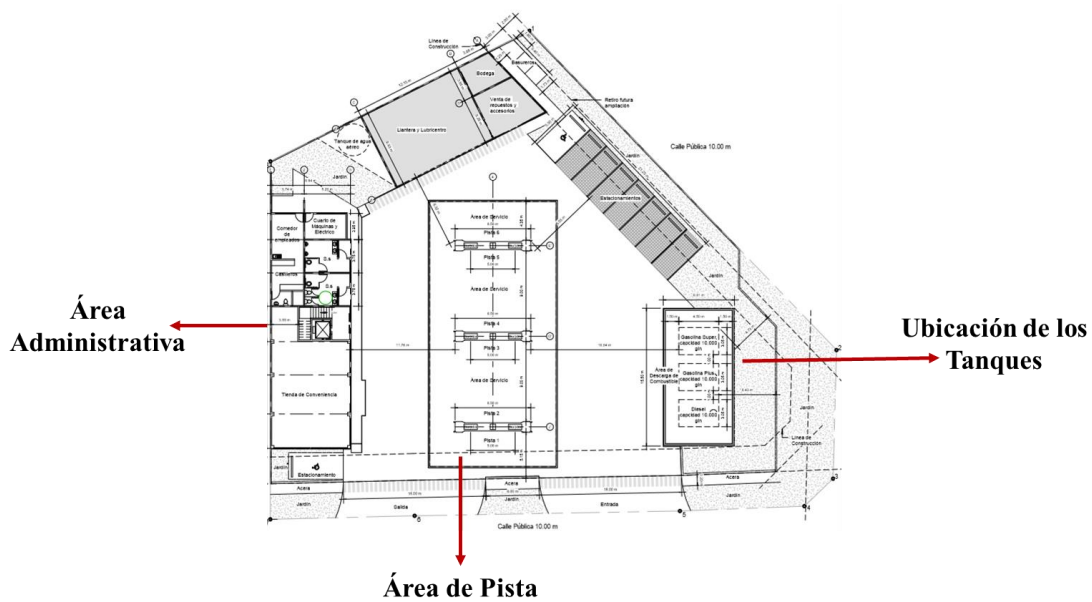


Figura 45: Croquis de distribución de estación de servicio Dominical. Según plano de Catastro P 1054659-2006 Año 2018.



Figura 46: Diseño 3D de la Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia. Año 2018.

4.2.3 Tecnología

La comercialización de combustible requiere maquinaria adecuada para su almacenamiento y venta al consumidor final. Para ofrecer el combustible es necesario contar con tres tanques de almacenamiento que en este caso tienen una capacidad -como se indicó anteriormente- de 10.000 galones (38.750 litros) cada uno.



Figura 47: Imagen de tanque almacenamiento de combustible. Tomada de https://es.made-in-china.com/co_wzjiahao/product_Factory-Supply-11A-Fuel-Dispenser-Nozzle_eyogegney.html

Esta máquina de almacenamiento de combustible se utiliza de manera subterránea y posee una forma cilíndrica horizontal, elaborada con varilla de aluminio, calibrada para medir manualmente el nivel del combustible almacenado, la cual cuenta también con un revestimiento interno de acero. Por lo general, un tanque con estas características se utiliza en estaciones de servicio –como es el caso del presente proyecto-, además se puede emplear para alimentar generadores de energía, almacenar combustible de aviones, aceites de drenaje o residuos; entre otros.

La figura 49, muestra otro de los equipos requeridos para el funcionamiento de la estación de combustible; en este caso se trata de los dispensadores de combustible (diésel, gasolina súper y regular).



Figura 48: dispensador de combustible. Imagen tomada de https://es.made-in-china.com/co_wzjiahao/product_Factory-Supply-11A-Fuel-Dispenser-Nozzle_eyogegney.html

Este equipo contiene una unidad electrónica LanFeng, un medidor de caudal MJ-65, una bomba de paletas ZYB-50, un TD-20AutoShut-Off y 380V Ex-Motor. También es importante que la estación de servicio cuente con dispensadores o boquillas automáticas, que permiten descargar fácilmente el combustible, tal y como se muestra en la figura 50.



Figura 49: dispensador de combustible automático. Imagen tomada de https://es.made-in-china.com/co_wzjiahao/product_Factory-Supply-11A-Fuel-Dispenser-Nozzle_eyogegney.html

La boquilla automática contiene un cuerpo de aluminio de bajo perfil, es decir, es más ligera y por lo tanto más sencilla de manejar y reduce la formación de espuma de gasóleo. Además, permite un sencillo control manual de acuerdo con lo requerido por el cliente. El tallo principal de la boquilla se encuentra fabricado con acero inoxidable.

4.2.4 Diagrama de procesos

Otro de los aspectos fundamentales por establecer en el estudio técnico del proyecto, es el referente al orden de procesos que debe seguirse para el eficiente y eficaz cumplimiento de las labores realizadas en la estación de combustible, pues la finalidad es optimizar tiempo y recursos, con lo que además se logra que el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido.

Para lograr esto, en la figura 51 se muestra el diagrama de procesos que la empresa debe seguir. Se considera desde la orden de compra de combustible, tramitología con RECOPE y venta al consumidor final.

Diagrama de flujo del proceso en la Estación de Servicio Dominical

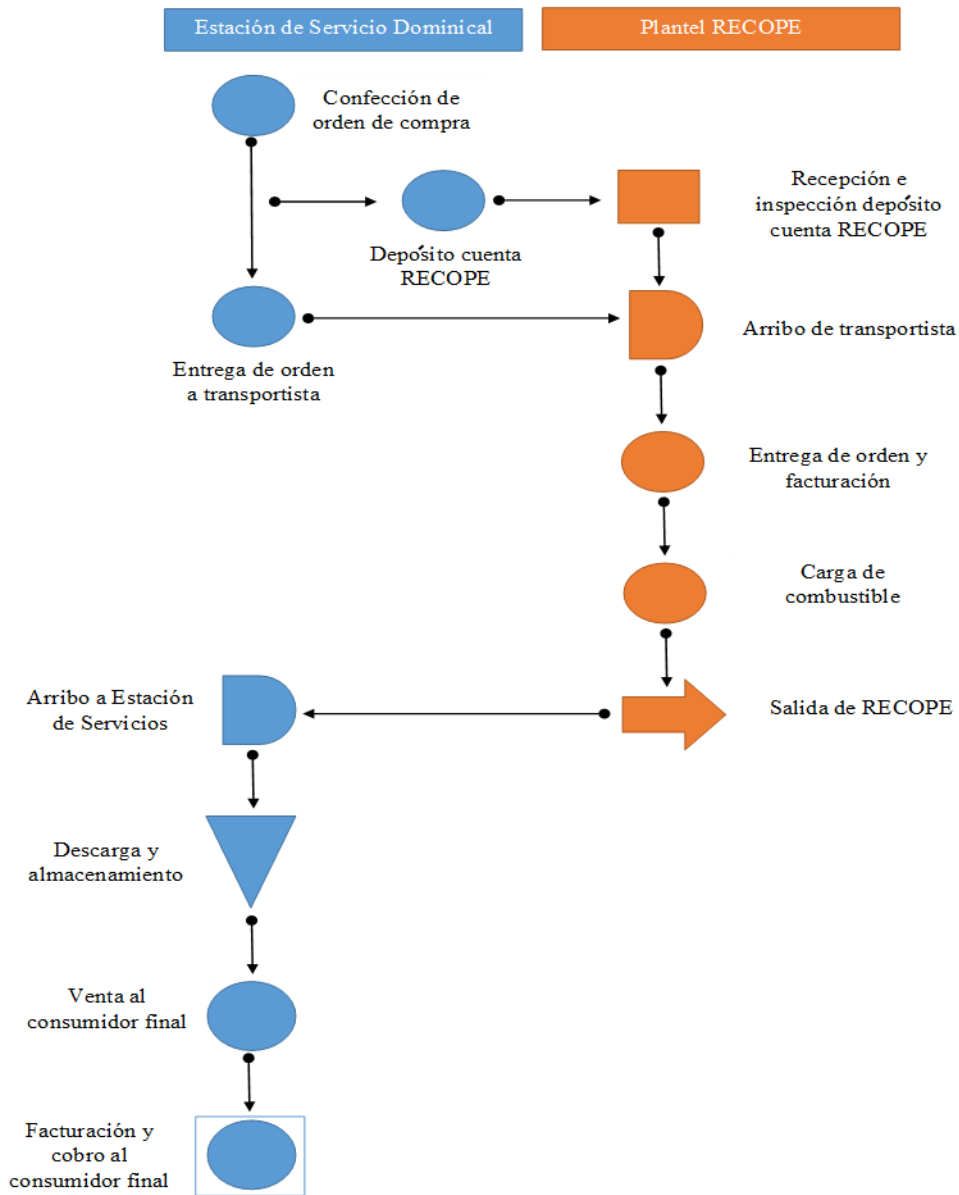


Figura 50: Diagrama de flujo de procesos, estación de servicio Dominical. Elaboración propia. Año 2018.

Desde el plantel de RECOPE, el combustible es transportado en un camión cisterna, se inicia la operación en la estación de servicio a su arribo, se estaciona el camión en la zona de descarga, se coloca cable de polarización, se drenan tanques y se procede a la descarga de los diferentes combustibles. Además, para que el combustible fluya al área de pistas, se necesita tener instaladas bombas sumergibles, tuberías de plástico especialmente diseñadas para resistir presión y oxidación y,

por último, los dispensadores electrónicos programados para la venta de combustible. Seguidamente se muestran los requerimientos de equipo para llevar a cabo el proceso descrito en la figura 51.

Tabla 29

Tecnología por utilizar en el proceso de la estación de combustible

Proceso	Equipo	RRHH	Insumos	Mobiliario	Instalaciones
Confección orden de compra.	Computador	1 colaborador	Papel y tinta	Escritorio	Oficina
Depósito bancario	Computador	1 colaborador	Papel y tinta	Escritorio	Oficina
Entrega de orden al transportista.	Cisterna	2 colaboradores			Oficina
Arribo a plantel de RECOPE.	Cisterna	1 colaborador			RECOPE
Entrega de orden y facturación.	Computador	2 colaboradores	Papel y tinta	Escritorio	RECOPE
Carga de combustible RECOPE.	Cisterna	2 colaboradores	Combustibles	Equipos	Área de carga
Salida de plantel	Cisterna	2 colaboradores	Sellos	Escritorio	RECOPE
Arribo a la estación de servicio	Cisterna	2 colaboradores	Papelaría		Estación
Descarga y almacenamiento	3 tanques para depositar combustibles, mangueras, extinguidores, sistema de cañerías.	3 colaboradores	Combustibles		Área de tanques
Venta al consumidor	Tubería de trasiego, bombas sumergibles, dispensadores, pistas de acceso	6 colaboradores	Combustibles		Zona de pistas
Facturación y cobro al cliente	computador, datafonos	3 colaboradores	Papel, tinta, teléfono	Escritorio	Zona de Pistas

Nota: Elaboración propia 2018.

4.2.5 Ingeniería

En este apartado se considera todos los aspectos requeridos para la construcción y buen funcionamiento de la estación de servicio en la localidad de Dominical, al considerar características específicas para el proyecto.

4.2.5.1 Instalaciones físicas

Contemplando las dimensiones y localización del proyecto, se procede a determinar la distribución del mismo a partir de las áreas y servicios que se busca ofrecer a los clientes. Estas áreas se establecieron en el plano de Catastro P 1054659-2006 y toma en cuenta las divisiones que se indican en la tabla 30.

Tabla 30

Áreas y servicios del proyecto

Descripción	Área	Unidad
Área de pistas en losa de concreto	436.45	m ²
Área de tanques de combustible y zona de descarga	124	m ²
Área de circulación en asfalto	725.02	m ²
Área de parqueos zacate block	135.33	m ²
Tienda de conveniencia (primer nivel del edificio)	123	m ²
Cuarto de máquinas	14.6	m ²
Batería de baños (primer y segundo nivel)	79.14	m ²
Área de empleados (primer y segundo nivel)	73.77	m ²
Área administrativa (segundo nivel)	174.14	m ²
Llantera, lubricentro, bodega y venta de repuestos	159.28	m ²
Tapia perimetral (incluye área de tanques)	85	m ²
Obras exteriores (aceras, accesos, muretes)	243	m ²
Zona verde	521	m ²
Tanques tuberías y equipos (incluye dispensadores)	1	Global

Nota: tomado de plano de Catastro P 1054659-2006. Año 2018

- **Descripción de las instalaciones o áreas a construir**

Pista cubierta: Es el área en donde se instalará las islas de abastecimiento, del tipo doble, con dos dispensadores de combustible, en este caso el proyecto contempla la construcción de tres islas dobles de combustible líquido (gasolina súper, gasolina regular y diésel).

Pista descubierta: Es el área permisible para la circulación de vehículos dentro de las instalaciones, sin obstruir la operación normal de la estación de combustible.

Área de tanques de abastecimientos: Es el área de almacenamiento de combustible, compuesta de tres tanques de 10,000 galones cada uno, del tipo pared doble pared. Estará rodeada de un canal perimetral recolector de eventuales derrames, destinados primeramente a un registro recolector de 250 litros y después a la trampa de agua oleaginosa.

Edificio administrativo: El edificio contiene el espacio destinado para el control administrativo y la supervisión operativa de la estación de servicio de combustible. Además, contiene los servicios sanitarios, tanto para los empleados de la administración, como para los del área de abastecimiento. También están los servicios sanitarios para el público en general. Asimismo, existirá un área de bodega destinada para las disposiciones necesarias del establecimiento, otra área para depósito de desechos sólidos y un cuarto de controles eléctricos, el cual concentrará el interruptor general de la estación de servicio, los interruptores y arrancadores de las motobombas, de los dispensadores y del comedor; así como también los interruptores y tableros generales de fuerza e iluminación de toda la estación de combustible.

Áreas verdes: El proyecto considerará un mínimo del 5% en áreas verdes, del total de la superficie total del terreno, del cual un 3% de la superficie será de una sola unidad y el resto en fracciones del 1% como mínimo.

Equipo, tuberías y dispensadores: El proyecto contiene todos los equipos necesarios para el buen funcionamiento de una estación de servicio, así como tubería del tipo de doble contención, junto con accesorios, de tecnología de vanguardia, propios para desenvolver este tipo de actividad.

Asimismo, los dispensadores son del tipo de seis mangueras, con la capacidad de dispensar cualquiera de los tres tipos de combustible. En síntesis, el proyecto contará con un edificio administrativo (espacio para control administrativo y supervisión operativa de la estación), tienda de conveniencia y tienda de repuestos, servicios sanitarios para empleados del área de abastecimiento y otra área de servicios sanitarios para público en general; así como un área para bodega, un cuarto de controles eléctricos y depósito para desechos sólidos.

4.2.6 Costo de Inversión

El costo total de inversión necesario para la instalación y operación de la Estación de Servicio Dominical, es de ₡777.297.484. Con respecto al capital inicial, en los costos de administrativos y operativos, se proyecta financiar un mes de operación, mientras que el costo del combustible se está proyectando a una semana, ya que el inventario o venta del combustible es sumamente rotativo. En la tabla 31 se detalla el desglose de la inversión inicial.

Tabla 31

Costo de inversión del proyecto

Descripción	Costos
Terrenos	₡ 142.250.000
Edificaciones	₡ 367.058.100
Maquinaria equipo	₡ 176.145.000
Gastos prepagados	₡ 38.888.211
Capital Trabajo	₡ 52.956.173
Total	₡ 777.297.484

Nota: Elaboración propia. Año 2018.

4.2.6.1 Inversiones Fijas

La tabla 32 detalla la inversión en equipo, maquinaria y construcción de la estación de servicios de combustible, el cual incluye tienda de conveniencia y área llantera, lubricentro, bodega y venta de repuestos. Luego se mostrará en la tabla 33, la inversión de la primera fase del proyecto.

Tabla 32**Inversiones fijas para la instalación total de la Estación de Servicio en Dominical**

Descripción	Cantidad	Área	Monto unitario	Total colones	Total dólares
Área de pista en losa de concreto	436,45	M2	285.000	¢ 124.388.250,00	\$ 214.462,50
Área de tanques de combustible y zona de descarga	124	M2	250.000	¢ 31.000.000,00	\$ 53.448,28
Área de circulación en asfalto	725,02	M2	50.000	¢ 36.251.000,00	\$ 62.501,72
Área de parqueo zacate block	135,33	M2	25.000	¢ 3.383.250,00	\$ 5.833,19
Tienda de conveniencia (primer nivel edificio)	123	M2	300.000	¢ 36.900.000,00	\$ 63.620,69
Cuarto de máquinas	14,6	M2	215.000	¢ 3.139.000,00	\$ 5.412,07
Batería de baños (primer y segundo nivel)	79,14	M2	315.000	¢ 24.929.100,00	\$ 42.981,21
Área de empleados (primer y segundo nivel)	73,11	M2	350.000	¢ 25.588.500,00	\$ 44.516,38
Área administrativa (segundo nivel)	174,14	M2	350.000	¢ 60.949.000,00	\$ 105.084,48
Llantera, lubricentro, bodega y venta de repuestos	159,28	M2	300.000	¢ 47.784.000,00	\$ 82.386,21
Tapia perimetral, incluye área de tanques	85	M2	110.000	¢ 9.350.000,00	\$ 16.120,69
Obras exteriores (aceras, acceso, muretes)	243	M2	135.000	¢ 32.805.000,00	\$ 56.560,34
Zona verde	521	M2	25.000	¢ 13.025.000,00	\$ 22.456,90
Tanques tuberías y equipo (incluye dispensadores)	1	Global	174.000.000	¢ 174.000.000,00	\$ 300.000,00
Total				¢ 623.492.100,00	\$ 1.075.384,66

Nota: Los costos de cada ítem, incluye, mano de obra, materiales y movimientos de terreno. Datos suministrados por los inversionistas del proyecto. Elaboración propia 2018.

Tabla 33**Inversión fija para la instalación de la primera fase de la Estación de Servicio Dominical**

Descripción	Cantidad	Área	Monto unitario	Total colones
Área de pista en losa de concreto	436,45	M2	285.000	¢ 124.388.250,00
Área de tanques de combustible y zona de descarga	124	M2	250.000	¢ 31.000.000,00
Área de circulación en asfalto	725,02	M2	50.000	¢ 36.251.000,00
Área de parqueo zacate block	135,33	M2	25.000	¢ 3.383.250,00
Cuarto de máquinas	14,6	M2	215.000	¢ 3.139.000,00
Batería de baños (primer y segundo nivel)	79,14	M2	315.000	¢ 24.929.100,00
Área de empleados (primer y segundo nivel)	73,11	M2	350.000	¢ 25.588.500,00
Área administrativa (segundo nivel)	174,14	M2	350.000	¢ 60.949.000,00
Tapia perimetral incluye área de tanques	85	M2	110.000	¢ 9.350.000,00
Obras exteriores (aceras, acceso, muretes)	243	M2	135.000	¢ 32.805.000,00
Zona verde	521	M2	25.000	¢ 13.025.000,00
Tanques tuberías y equipo (incluye dispensadores)	1	Global	174.000.000	¢ 174.000.000,00
Total				¢ 538.808.100,00

Nota: Los costos de cada ítem, incluye: mano de obra, materiales y movimientos de terreno. Datos suministrados por los inversionistas del proyecto. Elaboración propia 2018.

En la tabla 33 se muestra solamente la inversión fija para la instalación de la Estación de Servicios de Combustible, la cual tiene un costo de ¢ 538.808.100. Esto, incluyendo tanques, y tuberías necesario para la venta de los combustibles. El edificio como tal tiene un costo de ¢351.783.100, sin tomar en cuenta la inversión de la segunda fase que sería la tienda de conveniencia, área llantera, lubricentro, bodega y venta de repuestos.

En la tabla 34 se detalla la inversión fija en equipo y mobiliario de oficina necesario para el área administrativa, también se indica la inversión en el equipo preciso para que los pisteros lleven el control adecuado en facturación y cobro a los clientes.

Tabla 34**Inversión fija en mobiliario y equipo**

Descripción	Cantidad	Monto unitario	Total colones
Caja registradora	3	₡ 300.000	₡ 900.000
Computadoras	2	₡ 350.000	₡ 700.000
Escritorio	2	₡ 150.000	₡ 300.000
Silla de Oficina	2	₡ 45.000	₡ 90.000
Impresora	1	₡ 130.000	₡ 130.000
Teléfono	1	₡ 25.000	₡ 25.000
Total			₡ 2.145.000

Nota: Elaboración propia 2018.

En la tabla 34 se detalla dos computadoras para el manejo del personal administrativo y tres cajas registradoras, porque es una caja registradora con su computadora por isla de abastecimiento. Además, equipo y mobiliario necesario y suficiente para el personal administrativo de la estación de combustible. La depreciación de equipo de cómputo, donde además se incluye la caja registradora, tendrá una vida útil de cinco años, por consiguiente, cada período de éstos se renueva todo el equipo de cómputo. Se estima una inflación sobre la compra del equipo del 3%, cada cinco años, hasta los 15 años de evaluación del proyecto.

Tabla 35**Depreciación de equipo de cómputo**

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
1	₡ 320.000	₡ 320.000	₡ 1.280.000
2	₡ 320.000	₡ 640.000	₡ 960.000
3	₡ 320.000	₡ 960.000	₡ 640.000
4	₡ 320.000	₡ 1.280.000	₡ 320.000
5	₡ 320.000	₡ 1.600.000	Equipo Nuevo
6	₡ 329.600	₡ 329.600	₡ 1.318.400
7	₡ 329.600	₡ 659.200	₡ 988.800
8	₡ 329.600	₡ 988.800	₡ 659.200
9	₡ 329.600	₡ 1.318.400	₡ 329.600
10	₡ 329.600	₡ 1.648.000	Equipo Nuevo
11	₡ 339.488	₡ 339.488	₡ 1.357.952

Continuación de tabla 35, depreciación de equipo de cómputo

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
12	¢339.488	¢678.976	¢1.018.464
13	¢339.488	¢1.018.464	¢678.976
14	¢339.488	¢1.357.952	¢339.488
15	¢339.488	¢1.697.440	Equipo Nuevo

Nota: Elaboración propia 2018.

La infraestructura tiene un costo de ¢ 351.783.100. Al ser nuevo, este se debe depreciar a un plazo de 50 años, lo cual será de ¢7.035.662. Una vez cumplido este período, su valor en libros será de ¢0, no obstante, se utilizará el valor en libros de los primeros 15 años de evaluación del proyecto, como se muestra en la tabla 36.

Tabla 36

Depreciación del edificio Estación de Servicio Dominical

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
1	¢ 7.035.662,00	¢ 7.035.662,00	¢ 344.747.438,00
2	¢ 7.035.662,00	¢ 14.071.324,00	¢ 337.711.776,00
3	¢ 7.035.662,00	¢ 21.106.986,00	¢ 330.676.114,00
4	¢ 7.035.662,00	¢ 28.142.648,00	¢ 323.640.452,00
5	¢ 7.035.662,00	¢ 35.178.310,00	¢ 316.604.790,00
6	¢ 7.035.662,00	¢ 42.213.972,00	¢ 309.569.128,00
7	¢ 7.035.662,00	¢ 49.249.634,00	¢ 302.533.466,00
8	¢ 7.035.662,00	¢ 56.285.296,00	¢ 295.497.804,00
9	¢ 7.035.662,00	¢ 63.320.958,00	¢ 288.462.142,00
10	¢ 7.035.662,00	¢ 70.356.620,00	¢ 281.426.480,00
11	¢ 7.035.662,00	¢ 77.392.282,00	¢ 274.390.818,00
12	¢ 7.035.662,00	¢ 84.427.944,00	¢ 267.355.156,00
13	¢ 7.035.662,00	¢ 91.463.606,00	¢ 260.319.494,00
14	¢ 7.035.662,00	¢ 98.499.268,00	¢ 253.283.832,00
15	¢ 7.035.662,00	¢ 105.534.930,00	¢ 246.248.170,00

Nota: Elaboración propia 2018.

La depreciación de equipo y mobiliario, tendrán una vida útil de diez años, por consiguiente, cada período de diez años se renueva todo el equipo de cómputo. Se estima una inflación sobre la compra del equipo y mobiliario del 3%, para cada período, hasta los 15 años de evaluación del proyecto. En la tabla 37 se detalla la depreciación del mobiliario y equipo.

Tabla 37

Depreciación de mobiliario y equipo

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
1	₡ 54.500,00	₡ 54.500,00	₡ 490.500,00
2	₡ 54.500,00	₡ 109.000,00	₡ 436.000,00
3	₡ 54.500,00	₡ 163.500,00	₡ 381.500,00
4	₡ 54.500,00	₡ 218.000,00	₡ 327.000,00
5	₡ 54.500,00	₡ 272.500,00	₡ 272.500,00
6	₡ 54.500,00	₡ 327.000,00	₡ 218.000,00
7	₡ 54.500,00	₡ 381.500,00	₡ 163.500,00
8	₡ 54.500,00	₡ 436.000,00	₡ 109.000,00
9	₡ 54.500,00	₡ 490.500,00	₡ 54.500,00
10	₡ 54.500,00	₡ 545.000,00	Equipo Nuevo
11	₡ 56.135,00	₡ 56.135,00	₡ 505.215,00
12	₡ 56.135,00	₡ 112.270,00	₡ 449.080,00
13	₡ 56.135,00	₡ 168.405,00	₡ 392.945,00
14	₡ 56.135,00	₡ 224.540,00	₡ 336.810,00
15	₡ 56.135,00	₡ 280.675,00	₡ 280.675,00

Nota: Elaboración propia 2018.

En la tabla 37 se detalla como mobiliario y equipo: los escritorios, sillas ejecutivas, teléfono inalámbrico e impresora; para un costo inicial del primer período de ₡545.000 y para la segunda compra de mobiliario y equipo la inversión será de; ₡561.350, con una inflación del 3%.

En cuanto al equipo dispensador de combustible, tiene un costo unitario de \$8.522,35. La estación de combustible contará con seis dispensadores, lo cual tendrá un costo total de \$51.134,10. En la tabla 38 se detalla la depreciación en línea recta de los dispensadores de combustible.

Tabla 38**Depreciación del equipo dispensador de combustible**

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
1	₡ 2.909.121,22	₡ 2.909.121,22	₡ 26.182.090,95
2	₡ 2.909.121,22	₡ 5.818.242,43	₡ 23.272.969,74
3	₡ 2.909.121,22	₡ 8.727.363,65	₡ 20.363.848,52
4	₡ 2.909.121,22	₡ 11.636.484,87	₡ 17.454.727,30
5	₡ 2.909.121,22	₡ 14.545.606,09	₡ 14.545.606,09
6	₡ 2.909.121,22	₡ 17.454.727,30	₡ 11.636.484,87
7	₡ 2.909.121,22	₡ 20.363.848,52	₡ 8.727.363,65
8	₡ 2.909.121,22	₡ 23.272.969,74	₡ 5.818.242,43
9	₡ 2.909.121,22	₡ 26.182.090,95	₡ 2.909.121,22
10	₡ 2.909.121,22	₡ 29.091.212,17	Equipo Nuevo
11	₡ 2.996.394,85	₡ 2.996.394,85	₡ 26.967.553,68
12	₡ 2.996.394,85	₡ 5.992.789,71	₡ 23.971.158,83
13	₡ 2.996.394,85	₡ 8.989.184,56	₡ 20.974.763,97
14	₡ 2.996.394,85	₡ 11.985.579,41	₡ 17.978.369,12
15	₡ 2.996.394,85	₡ 14.981.974,27	₡ 14.981.974,27

Nota: Elaboración propia 2018.

En la tabla 38 se detalla la depreciación del equipo dispensador de combustible, el cual tiene un costo inicial de ₡29.091.212,17, para una vida de diez años. La evaluación se proyecta a 15 años, por consiguiente, la segunda compra de equipo requerido, tiene una inversión de ₡29.963.948,54, con una proyección del 3% de inflación.

En cuanto a la rotulación que se detalló en el estudio de mercado, este tiene un costo de inversión de dos millones doscientos cincuenta mil colones, el cual se estimará una depreciación en rotulación de cinco años, con un 3% de inflación. En la tabla 39 se detalla la depreciación de la rotulación publicitaria.

Tabla 39**Depreciación de rotulación publicitaria**

Año	Cuota depreciación	Depreciación acumulada	Valor en libros
1	₪ 450.000	₪ 450.000	₪ 1.800.000
2	₪ 450.000	₪ 900.000	₪ 1.350.000
3	₪ 450.000	₪ 1.350.000	₪ 900.000
4	₪ 450.000	₪ 1.800.000	₪ 450.000
5	₪ 450.000	₪ 2.250.000	Compra Nueva
6	₪ 463.500	₪ 463.500	₪ 1.854.000
7	₪ 463.500	₪ 927.000	₪ 1.390.500
8	₪ 463.500	₪ 1.390.500	₪ 927.000
9	₪ 463.500	₪ 1.854.000	₪ 463.500
10	₪ 463.500	₪ 2.317.500	Compra Nueva
11	₪ 477.405	₪ 477.405	₪ 1.909.620
12	₪ 477.405	₪ 954.810	₪ 1.432.215
13	₪ 477.405	₪ 1.432.215	₪ 954.810
14	₪ 477.405	₪ 1.909.620	₪ 477.405
15	₪ 477.405	₪ 2.387.025	Compra Nueva

Nota: Elaboración propia 2018.

4.2.6.2 Inversiones intangibles

En este apartado se incluye el pago de servicios profesionales, estudios y consultorías necesarias para permisos de construcción, avalúos para el trámite de patentes, gastos de instalación, operación de la planta, pólizas de INS y permiso sanitario; entre otros trámites que permiten el funcionamiento del proyecto y además se realiza un porcentaje de imprevistos del 10% para atender emergencias a la hora de gestionar algún trámite.

Tabla 40**Inversiones intangibles**

Descripción	Total
Patente	₪ 94.007
Permiso sanitario	₪ 57.045
Permiso de construcción	₪ 3.517.831

Continuación de tabla 40, Inversiones Intangibles

Descripción	Total
Poliza de seguro riesgo del trabajo	¢823.213
Poliza Civil	¢50.000
Poliza de incendio comercial	¢2.276.979
Subtotal	¢6.819.075
Imprevistos 10%	¢681.907
Total	¢7.500.982

Nota: Elaboración propia 2018.

4.2.6.3 Capital de trabajo

Corresponde a las compras de materia prima, salarios, gastos de servicios públicos, insumos de oficina, flete y costos totales necesarios para la operación inicial de la estación de servicio (un mes); con el nivel de operación estimado en la tabla 41.

Tabla 41

Capital de trabajo

Detalle	Total mensual
Compra de combustible	¢ 44.991.982
Publicidad	¢ 409.583
Insumos de Oficina	¢ 50.000
Servicio de telefono	¢ 25.000
Servicio de agua	¢ 127.040
Servicio de electricidad	¢ 578.095
Salarios	¢ 4.107.871
Cargas sociales	¢ 1.081.602
Servicios profesionales	¢ 1.585.000
Total	¢ 52.956.173

Nota: Elaboración propia 2018.

4.2.7 Costos de operación

En este apartado se puntualiza por qué el costo en la compra del combustible no se incluye en los costos de producción, el cual se adquiere por medio de RECOPE, asimismo se detalla el costo del flete, ya que el mismo se deduce del margen promedio que reciben las estaciones de servicio por ofrecer el producto. Por la particularidad del negocio de combustible, donde por ley se estable un margen de ganancia para la comercialización del combustible, una vez deducido el flete, el margen de ganancia bruto es de ₡48,2138 por litro de combustible vendido y dado que este margen es fijo, no se considera en los flujos y estado de resultados, los costos de venta asociados a la compra del mismo, es decir la compra del producto a RECOPE, ya que el margen promedio de ganancia para las gasolineras está determinado por ley. En la evaluación financiera se considera únicamente los gastos administrativos, operativos y de mercadeo asociados a la operación del negocio.

4.2.7.1 Costo de producción

La comercialización de los hidrocarburos funciona bajo un monto determinado (factor) y lo establece la ARESEP. En cuanto al costo de producción, solamente se incluirá el costo del flete, el cual es de ₡9,74 por litro de combustible, el mismo se deduce del margen promedio de ganancia de las estaciones de combustible.

4.3 Estudio Organizacional

Al elaborar el estudio organizacional, se busca definir todos los aspectos relacionados con la estructura de un proyecto o empresa. Eso con la finalidad de contar con una base sólida que determine sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; además de detallar la estructura administrativa, establecer la división de funciones de acuerdo con el perfil de cada puesto de trabajo, misión, visión y valores de la empresa; así como los gastos administrativos en los cuales se debe incurrir para sacar adelante –en este caso- la Estación de Servicio Dominical.

4.3.1 Estructura organizativa

Para el presente proyecto, se definirá la estructura organizacional por cumplir por parte de la administración de la Estación de Servicio Dominical, lo cual permita alcanzar los objetivos del proyecto; al conocer la misión, visión y valores y respetando líneas de mando, jerarquías dentro de la organización. También al definir responsabilidades en cada área o departamento de la gasolinera.

4.3.2 Misión:

En el caso de la estación de servicio Dominical, la misión o razón de ser de la empresa, se enfoca en ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de la gasolinera, al buscar ser una excelente opción en lo referente al abastecimiento de combustibles.

Somos una empresa que busca dar un servicio de calidad en la comercialización de hidrocarburos en la localidad de Dominical, al ser además una fuente de empleo para habitantes de la zona, procurando siempre la mejora constante e impactar positivamente a la sociedad.

4.3.3 Visión:

Por su parte, la visión del proyecto consiste en posicionarse dentro de las gasolineras más visitadas de la región, al obtener un lugar importante en la preferencia de los conductores – residentes o no- de la zona, para el abastecimiento de combustible.

Ser una de las estaciones de servicio más visitadas en la Zona Sur, buscando ser la opción número uno para los conductores, ya sean residentes o turistas de la localidad de Dominical.

4.3.4 Valores

- **Responsabilidad social:** para la estación de servicio Dominical, es de suma importancia ofrecer no sólo un servicio de calidad a sus clientes, sino también buscar impactar positivamente a nivel social, específicamente en la localidad de Dominical en el distrito de Bahía Ballena. Se busca aportar también en el cuidado del ambiente al evitar la contaminación excesiva producto de la comercialización de hidrocarburos.
- **Eficiencia:** para la estación de combustible es importante utilizar óptimamente tiempo y recursos para alcanzar las metas de la empresa; para ello es necesario que las decisiones que se tomen vayan relacionadas con la eficiencia y el aprovechamiento de lo que posee la gasolinera, tanto en recurso humano y material como económico.
- **Honestidad:** en toda organización es necesario contar con personal que ofrezca honestidad en su trabajo, es decir, que sean personas que destaquen por decir la verdad, sean justas y transparentes en su manera de actuar, pues esto garantiza que la empresa contará con personas que garanticen la honestidad en el manejo de efectivo y otros recursos.
- **Respeto al cliente:** es primordial para la estación de servicio Dominical destacar por su excelente servicio al cliente; es decir, que los consumidores puedan recibir un trato agradable y que puedan percibir respeto y amabilidad por parte del personal de la gasolinera.

4.3.5 Análisis interno y externo (FODA):

Como parte fundamental en la elaboración de un proyecto, se encuentra el análisis interno y externo de la organización. Al considerar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA); en el presente proyecto se realiza el análisis FODA con la finalidad de orientar a la Estación de Servicio Dominical en la estrategia de negocio que se recomienda seguir. Se toman en cuenta los aspectos que impactan con más fuerza a la organización. Con la matriz FODA se busca destacar los atributos (fortalezas), aspectos desfavorables (debilidades) de la empresa –en el análisis interno-, así como factores positivos que pueden aprovecharse (oportunidades) y

aspectos que podrían afectar a la organización (amenazas) en el análisis externo que se realiza a la empresa.

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Excelente ubicación Personal calificado para operar la estación de servicio. Estructura organizacional muy bien definida. Conocimiento del mercado que se busca atender. Programa de capacitación constante para el personal.	No se cuenta con amplia experiencia en la comercialización de hidrocarburos. Falta de posicionamiento en los consumidores, por tratarse de un proyecto nuevo.
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Generador de fuentes de empleo. Capacidad de crecimiento en el mercado. Posibilidad de diferenciación en el sector de hidrocarburos.	Competencia posicionada en el mercado. Variación constante en precio internacional del combustible.

Figura 51: Análisis FODA de Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia. Año 2018.

4.3.6 Organigrama

Para lograr una representación gráfica de una empresa, se utiliza un organigrama que permita comprender de manera sencilla las características a nivel general de la organización; al destacar las líneas jerárquicas y los puestos de trabajo por desarrollar.

En el caso de la Estación de Servicio Dominical, el organigrama se detalla en la figura 53:

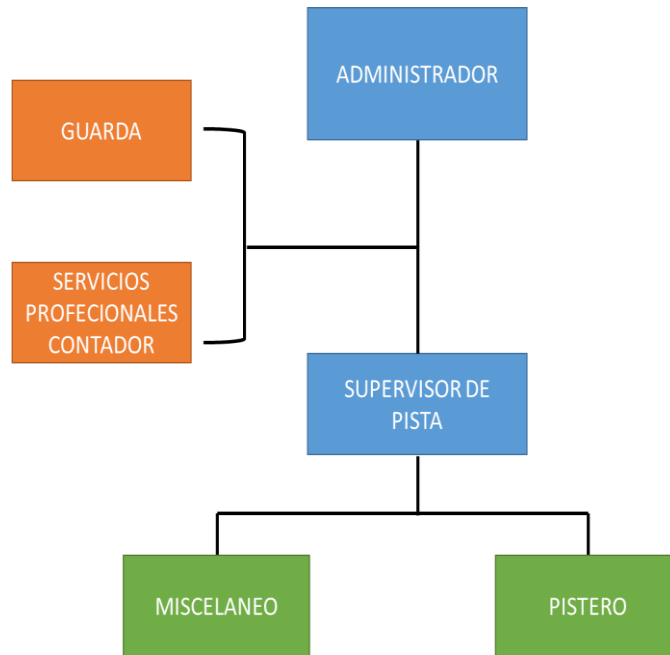


Figura 52: Organigrama de Estación de Servicio Dominical. Elaboración propia. Año 2018

En la figura 53 se muestra la estructura organizativa de la Estación de Combustible Dominical, donde se establece que se contará con un administrador de la gasolinera y un supervisor de pista. Ambos puestos estarán a cargo de la dirección de las funciones administrativas y operativas de la estación de servicio.

Además, en el área técnica se contará con el servicio de un misceláneo y ocho pisteros que se encargan de la limpieza de la estación, servicio al cliente y demás aspectos operativos. Es importante señalar que, tanto el puesto de guarda de seguridad y el del contador, se contratarán por outsourcing o contratación externa a empresas que brinden dichos servicios.

El contador se encargará de llevar el orden de los movimientos contables de la empresa, con la finalidad de mantener bien detallada la información referente a la actividad de la estación de combustible; sin embargo, este puesto será por outsourcing, pues a nivel de costos es mejor contratar los servicios profesionales de un contador externo. Lo mismo sucede con el puesto del guarda de seguridad; por motivo de costos (pólizas, CCSS...) es más favorable que una empresa de outsourcing se encargue de cumplir con dichos compromisos patronales.

4.3.7 Perfil de puestos y funciones

Manual de funciones del administrador

- Identificación del puesto

Área: Unidad administrativa

Cargo: Administrador

Reportar a: Propietarios

Supervisa: Área financiera y administrativa

Misión del puesto: Dirigir, administrar y coordinar el funcionamiento de la gasolinera y decide hacia dónde quiere ir a través de un buen desempeño en sus actividades, al controlar de la mejor manera los recursos disponibles con los que se cuenta.

- Funciones

1-Reclutar y seleccionar al personal idóneo para los puestos correspondientes.

2-Supervisar directamente a todo el personal en la estación.

3-Planificar, organizar y controlar, por medio de sus trabajadores, las actividades de la organización.

4-Supervisar y autorizar transferencias bancarias.

5-Liderar trabajos en conjunto.

6-Reporta al propietario sobre las actividades de la gasolinera.

7-Tomar decisiones con base en resultados diarios, mensuales y anuales.

- Requisitos

1-Estudios profesionales relacionados con administración de empresas.

2-Conocimientos especiales: cursos de administración, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos, liderazgo, servicio al cliente y dominio del inglés.

- 3-Experiencia en puestos similares a lo requerido.
- 4-Conocimiento en el área de combustibles o negocios afines.

- Perfil

- 1- Espíritu de observación
- 2- Técnicas de negociación
- 3- Manejo y control de personal
- 4- Iniciativa.
- 5- Liderazgo
- 6- Capacidad para formular e implementar decisiones estratégicas.
- 7- Tener buenas relaciones interpersonales

- Relación funcional

Depende de propietario, coordina con personal operativo, supervisa al supervisor operativo, responsabilidad de representar legal, judicial y extrajudicialmente a la estación de servicios.

Manual de funciones del supervisor de pista

- Identificación del puesto

Área: Unidad administrativa

Cargo: Asistente administrativo

Reportar a: Administrador

Supervisa: Personal operativo

Misión del puesto: Asistir al administrador en actividades como: planificar, organizar, dirigir, controlar y administrar todas las actividades dentro de la gasolinera, para cumplir con las metas y objetivos establecidos.

- **Funciones**

- 1-Diseñar e implementar políticas y procedimientos administrativos.
- 2-Supervisar y controlar los gastos que se efectúen.
- 3-Supervisa el adecuado manejo del dinero y documentos administrativos contables.
- 4-Efectuar análisis sobre la competencia en cuanto al servicio brindado y posponer así nuevas estrategias.
- 5-Revisar diariamente el stock de combustibles para efectuar el pedido diario de acuerdo con las necesidades que tenga la estación de servicios.
- 6-Realizar el horario de trabajo, mediante la distribución de personal en los turnos establecidos, para el funcionamiento de la gasolinera.

- **Requisitos**

- 1-Estudios universitarios en administración de Empresas y Economía.
- 2-Conocimientos especiales: cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo.
- 3-Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
- 4-Experiencia y capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.

- **Perfil**

- 1-Atributos para el liderazgo y tener buenas relaciones interpersonales.
- 2-Don de mando, carisma.
- 3-Capacidad para intercomunicación entre las diferentes áreas.
- 4-Capacidad analítica, facilidad para trabajo en equipo en oficina y campo.

- **Relación funcional**

Depende de: administrador, supervisa al personal operativo, responsabilidad de administrar y servir de apoyo al administrador en cada una de las decisiones que se tomen en la empresa.

Manual de funciones de pistero

- Identificación del puesto

Área: Unidad Administrativa

Cargo: Pistero

Reportar a: Supervisor de pista

Misión del puesto: Efectuar sus actividades, las cuales se relacionan con la venta de combustible en la gasolinera y así dar una buena imagen a los clientes con su servicio.

- Funciones

1-Despacho de combustible.

2-Venta de lubricantes.

3-Facturación de la venta de combustible.

4-Verificar y linear correctamente la identificación de los clientes que efectúen sus compras a crédito.

5-Limpieza del área de trabajo y su alrededor.

6-Reportar las ventas del día.

7-Respetar y hacer respetar las normas de seguridad.

8-Realizar todas las tareas que le hayan sido asignadas por su jefe inmediato.

- Requisitos

1-Bachillerato culminado.

2-Ser mayor de edad

3-Conocimientos de servicio al cliente

4-Experiencia de un año en ventas

5-Disponibilidad de tiempo completo

6-Manejar situaciones problemáticas con clientes

- Perfil

1-Servicio al cliente (Buenas relaciones interpersonales).

2-Amable

3-Respetuoso

4-Tener buena presencia

5-Prudente, confiable

6-Dispuesto a trabajar bajo presión

- Relación funcional

Depende de: supervisor de pista, responsabilidad de suministrar combustible, aceite y agua a los vehículos, al utilizar los equipos y materiales requeridos para brindar con eficiencia los servicios solicitados por sus clientes.

Manual de funciones del misceláneo

- Identificación del puesto

Área: Unidad Administrativa

Cargo: Misceláneo

Reportar a: Supervisor de pista

Misión del puesto: Efectuar sus actividades, las cuales se relacionan con la tarea de mantener el orden y limpieza en la estación de combustible. Coordinación y ejecución de tareas operativas y rutinarias que exigen un esfuerzo físico, la utilización de herramientas y equipo manual, así como experiencia, tendientes a la provisión de servicios básicos de apoyo como limpieza.

- Funciones

- 1-Coordinar, supervisar y controlar labores manuales en diversos campos de actividad, al velar porque las mismas se cumplan al atender los objetivos institucionales, la calidad del servicio y la atención de las necesidades de los usuarios.
- 2-Llevar un control de las herramientas, equipo y maquinaria utilizados en la labor que desarrolla y velar por el mantenimiento y uso racional de los mismos y que reporte cualquier anomalía que se presente, con el fin de tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias.
- 3-Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, donde vele porque se cumplan estos, de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales.
- 4-Preparar reportes sobre las actividades realizadas, las irregularidades observadas en el desarrollo de las labores y otros aspectos de interés que surjan como consecuencia del trabajo que realiza; además de presentar las recomendaciones pertinentes.
- 5-Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo donde labora, en donde procure la minimización de riesgos que atenten contra la salud y seguridad laboral
- 6-Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: llenar boletas de control, preparar informes de labores, hacer reportes de fallas de equipos u otras anomalías; entre otras.
- 7-Exige esfuerzo físico, por lo cual debe procurar mantener posturas adecuadas en la realización del mismo y seguir las normas de salud y seguridad ocupacional establecidas, con el fin de disminuir la probabilidad de un accidente o enfermedad laboral.

- Requisitos

1-Certificado de conclusión del Tercer Ciclo de la Educación General Básica.

2-Ser mayor de edad

3-Tener experiencia en labores relacionadas con el puesto

- Perfil

1-Servicio al cliente (buenas relaciones interpersonales).

2-Buena condición física

3-Resistencia a la rutina

4-Tener buena presentación personal

5-Responsable

6-Disposición de servicio

7-Destreza manual

- Relación funcional

Depende del supervisor de pista, es responsable porque los servicios y actividades que se le encomiendan, se cumplan con esmero, eficiencia, puntualidad y en cumplimiento de los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que atiende. El trabajo se realiza en forma individual, pero según necesidades del servicio, le podría corresponder laborar como parte de un equipo de trabajo.

4.3.8 Gastos Administrativos

Representa el conjunto de erogaciones en que necesariamente se incurre en el seno de cualquier empresa para vender las mercancías, entre ellos: los sueldos y salarios, obligaciones patronales, garantías sociales, los materiales y suministros de oficina.

En la tabla 42 se detallan los gastos en salarios del personal fijo por contratar en la Estación de Combustible Dominical.

Tabla 42

Planilla de la Estación de Servicio Dominical

Puesto	Cantidad	Salario por hora	Salario mensual
Administrador	1	₡ 2.686,21	₡ 644.689,30
Supervisor de pista	1	₡ 2.238,43	₡ 537.222,66
Pistero	8	₡ 1.367,55	₡ 328.212,90
Misceláneo	1	₡ 1.251,07	₡ 300.255,79
Total	11	₡ 7.543,25	₡ 1.810.380,65

Nota: Elaboración propia 2018

Seguidamente, en la tabla 43, se detalla el total de gastos administrativos en los que debe incurrir la estación de servicio para ofrecer el servicio y mantener las condiciones óptimas en la venta de combustible

Tabla 43

Gastos administrativos de la Estación de Combustible Dominical

Detalle	Costo Mensual	Costo Anual
Salario	₡ 4.107.870,95	₡ 49.294.451,40
Cargas Sociales	₡ 1.081.602,42	₡ 12.979.229,05
Servicios Profesionales	₡ 1.585.000,00	₡ 19.020.000,00
Insumos de Oficina	₡ 50.000,00	₡ 600.000,00
Aguinaldo		₡ 1.810.380,65
Preaviso		₡ 1.713.887,36
Total	₡ 6.824.473,37	₡ 85.417.948,46

Nota: Elaboración propia 2018

Según lo establecido en la tabla 43; el monto referente a cargas sociales corresponde a un 26,33% por parte del patrono y el preaviso corresponde a un 5,33% del salario devengado. En el apartado de servicios profesionales, se contratará una empresa externa que ofrezca el servicio de

vigilancia o contratación de guardas de seguridad, al igual que el servicio contable que lleve el control de los movimientos financieros de la Estación de Servicio Dominical. Estos servicios se buscarán mediante outsourcing.

4.4 Estudio Legal

El estudio legal comprende todos los trámites y requisitos solicitados por diversas instituciones, como es el caso de la Municipalidad, Instituto Nacional de Seguros, Ministerio de Hacienda y Caja Costarricense del Seguro Social; entre otras; para el adecuado inicio de funciones de la Estación de Servicio Dominical, esto con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento del proyecto por desarrollar.

4.4.1 Constitución Jurídica

La Estación de Servicio Dominical, se encuentra constituida como una Sociedad Anónima, bajo el nombre Dentrus Antrust, con la cédula jurídica: 3-101-493776, creada el 09 de julio del año 2007.

4.4.2 Obligaciones legales del proyecto

Este punto comprende todos los requisitos legales con los cuales la empresa debe cumplir, para lograr el aval de diversas instituciones encargadas de autorizar el funcionamiento de proyectos de inversión –en este caso- al tratarse de la Estación de Servicio Dominical.

4.4.2.1 Inscripciones legales

a. Solicitud de certificado de uso de suelo:

Este trámite le compete a la Municipalidad de Osa; que a su vez es regulada por la ley No. 4240, ley de Planificación Urbana, según se indica en su artículo 29; así como la Ley No. 7847 de Patentes, la Ley de Salud, Ley Forestal, Ley de Biodiversidad, Ley Nacional de Emergencias y prevención del riesgo y la Ley No. 833 que corresponde a la ley de Construcciones. Para lograr

obtener el certificado de uso de suelo, es necesario completar el formulario de solicitud de licencias urbanas, así como presentar el plano original de Catastro P 1054659-2006, correspondiente a la Estación de Servicio Dominical.

Según el criterio de uso de suelo extendido por la Municipalidad de Osa; la estación de servicio Dominical cuenta con un área de 1ha 0166.45 m², con acceso principal sobre carretera, es una obra nueva y su uso será con fines comerciales.

b. Permiso sanitario de funcionamiento

Según lo estipulado en la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorización y Permisos sanitarios de funcionamiento; a todo establecimiento comercial, industrial o de servicio, le corresponde contar con el Permiso Sanitario de Funcionamiento, extendido por el Ministerio de Salud, para desarrollar su actividad comercial en territorio costarricense. Para lograr el aval de dicha institución, el representante legal de la empresa debe completar el formulario respectivo y recibir respuesta por parte del Ministerio de Salud y así tener el visto bueno de las demás instituciones públicas, relacionadas con el otorgamiento de permisos de funcionamiento.

Como parte de los requisitos con los cuales debe cumplir la Estación de Servicio Dominical, se encuentran: contar con el uso de suelo municipal para la actividad respectiva, presentar la personería jurídica vigente, encontrarse inscrito y al día con la CCSS, completar el formulario correspondiente, presentar declaración jurada en caso de solicitar el permiso sanitario por primera vez y presentar original y copia del depósito por concepto de registro sanitario, equivalente a \$100 (monto que se cancela cada cinco años al Ministerio de Salud).

c. Licencia Municipal

Esta solicitud se realiza en la Municipalidad de Osa al completar el formulario que se entrega a los encargados del proyecto. En este documento se indica el nombre del encargado legal de la empresa y cédula física o bien el nombre de la sociedad anónima responsable y su

respectiva cédula jurídica. Se indica, además, el nombre y dirección del local, la actividad principal por explotar y otras actividades secundarias, fecha de apertura del local, horario de funcionamiento, cantidad de empleados contratados, el valor de la mercancía, el nombre e identificación del representante legal, así como el nombre e identificación del dueño de la propiedad; además de los teléfonos y otros medios para contactarles en caso de ser necesario.

Específicamente para la estación de servicio Dominical, los requisitos para obtener la licencia municipal contemplan: llenar el formulario/solicitud por escrito dirigida a la oficina de licencias y patentes de la Municipalidad, certificación de las condiciones particulares de la Póliza de riesgos laborales o constancia de que no requiere póliza –ambas emitidas por el INS-, fotocopia del permiso de funcionamiento extendido por el Ministerio de Hacienda, constancia de cumplimiento de obligaciones obrero patronales de la CCSS, constancia de cumplimiento de obligaciones de FODESAF, constancia emitida por la Oficina de Tributación del Ministerio de Hacienda, presentar fotocopia de certificación de personería jurídica con un máximo de 3 meses de extendida y cédula de identidad del apoderado; además, es necesario presentar documentación de la propiedad -en el caso de la gasolinera-, le corresponde adjuntar el informe registral vigente y fotocopia del plano catastral.

Es importante señalar que el pago de la patente municipal se realiza trimestralmente y corresponde al 0,2% anual del margen de contribución neta, producto de las ganancias de la estación de servicio.

Además, la gasolinera requiere contar con el aval del Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y la certificación de la Viabilidad, emitida por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

d. Permiso de construcción

Es necesario contar con este permiso antes del inicio de la construcción, emitido por la Municipalidad de Osa, para ello es necesario completar el formulario de solicitud firmado por el

ingeniero responsable de la obra. Además, aportar original y copia del plano de Catastro P 1054659-2006 de la Estación de Servicio Dominical.

Otros requisitos para la construcción de la estación de servicio, comprenden: contrato de servicios profesionales de Consultoría, declaración jurada del Ministerio de Salud, carta de disponibilidad de agua, sello del ICE en plano constructivo, certificación literal de la propiedad, copia de cédula del propietario del terreno o representante legal de la personería jurídica, alineamiento del MOPT en caso de colindar con rutas nacionales, alineamiento fluvial del INVU en caso de colindar con ríos, quebradas...; viabilidad ambiental de SETENA en construcciones superiores a 500m², certificación de pólizas de riesgos del INS, certificación de uso de suelo respectivo, certificación de no deuda con la CCSS y estar al día con obligaciones tributarias municipales.

e. Inscripción en la CCSS como patrono jurídico

Este trámite se realiza en la Sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social, mediante el aporte de la solicitud de inscripción como patrono jurídico, así como la constitución de la sociedad anónima, certificación de personería jurídica, original y copia del documento de identidad, factura de electricidad (original y copia); ello para conocer el lugar donde se va a ubicar el establecimiento. La verificación de datos del patrono le corresponde a un inspector de la CCSS, para su aprobación como patrono jurídico.

f. Obtención de pólizas del INS:

En el caso de la estación de servicio Dominical, se aplica la póliza de trabajo, el seguro de responsabilidad civil y el seguro de incendio comercial e industrial. Es importante destacar que la póliza de riesgos del trabajo busca proteger a los trabajadores que en el cumplimiento de sus funciones sufren algún riesgo o accidente, por lo tanto, se brinda asistencia médico quirúrgica y hospitalaria, así como asistencia farmacéutica y rehabilitación al afectado en caso de requerirlo. Además, esta póliza brinda un subsidio económico durante el período de incapacidad temporal y

también cuando se presente una incapacidad permanente o muerte, producto de un riesgo de trabajo.

Por su parte, la póliza de responsabilidad civil, cubre riesgos en accidentes a terceros en el establecimiento o lugar de trabajo, con la finalidad de también proteger el patrimonio de la empresa ante una eventual demanda. Otra póliza con la cual debe contar la gasolinera, es el seguro de incendio comercial e industrial. Es importante destacar que esta póliza brinda una cobertura básica de rayo o incendio, lo que permite además optar por otras coberturas adicionales como: riesgos varios, huelgas o inundaciones; entre otros.

g. Registro como comprador de hidrocarburos a RECOPE

Para lograr registrarse como comprador de petróleo crudo y derivados a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), se debe enviar los siguientes documentos a la Dirección de Suministros en Oficinas Centrales de RECOPE:

1. Carta de solicitud de inclusión en el Registro de Proveedores/ Compradores, en la cual se indique la descripción de la actividad empresarial, específicamente relacionada con la comercialización de hidrocarburos. Se detalla también los datos relevantes de la empresa, tales como: tipo de producto, volumen anual de producción, cantidad de refinerías y su capacidad, volumen anual de ventas, regiones atendidas, cantidad de empleados, ubicación de terminales, oficinas y otros.
 - Nombre y calidades del presidente de la empresa.
 - Lugar y fecha de constitución de la empresa.
 - En caso de que existan representantes, asesores o representantes legales, agentes, asesores, mediadores u oficina de filiales (permanentes u ocasionales) en Costa Rica o en la región para la atención en el país, deben indicar el nombre, la ubicación y las calidades de los mismos.

2. Reporte anual de la compañía, correspondiente al año anterior o tras anterior (si el del año anterior no se encuentra disponible). Este documento es requerido en el caso de que la compañía acostumbre publicarlo.
3. Estados financieros auditados de al menos los dos últimos períodos fiscales, si es una empresa que se cotiza en la bolsa de valores o bien acostumbra publicar sus estados financieros.
4. Referencias bancarias: aportar referencias escritas de al menos dos bancos con los cuales la empresa haya realizado transacciones en los últimos dos años.

Cabe señalar que la vigencia de la inclusión en el Registro de compradores de petróleo crudo y sus derivados de RECOPE es de dos años. Para mantener a la empresa en dicho registro, al finalizar este período posterior a su incorporación, es necesario que la empresa actualice la información presentada, especialmente aquella que presente variaciones como: ubicación, capital accionario y estados financieros; donde presente una declaración jurada de que los demás aspectos se mantienen invariables.

h. Inscripción como contribuyente en la DGT

La estación de servicio Dominical, por su actividad lucrativa en el territorio nacional, debe inscribirse en el Ministerio de Hacienda, específicamente ante la Dirección General de Tributación (DGT) dentro del régimen tradicional, que corresponde al impuesto sobre la renta; dicho impuesto se encarga de gravar todas las utilidades generadas por actividades lucrativas, que realicen tanto personas físicas como jurídicas en Costa Rica.

Para realizar la declaración y pago de impuesto correspondiente, la DGT indica que debe completarse la declaración del impuesto sobre la renta D101 y para ello se utiliza el sistema de Administración Tributaria Virtual conocido como ATV; es importante aclarar que el representante legal de la empresa debe presentarse en las oficinas del Ministerio de Hacienda para realizar el trámite respectivo de inscripción como contribuyente. Una vez realizado este

paso, se puede obtener un usuario para ingresar al sistema ATV y registrar en el período correspondiente (dos meses y quince días naturales siguientes al cierre del período fiscal) los ingresos y egresos producto de la actividad comercial, industrial o de servicio de la empresa.

Tabla 44

Escala de ingresos de personas jurídicas.

Ingresos brutos	Tarifa
De ₡0 a ₡53.113.000	10%
De ₡53.113.000 a ₡106.835.000	20%
Más de ₡106.835.000	30%

Nota: Obtenido del sitio web del Ministerio de Hacienda; <http://www.hacienda.go.cr/contenido/12994-impuesto-sobre-la-renta-regimen-tradicional>. Año 2018.

i. Inscripción del nombre de la sociedad, marca y logo en Registro Nacional

El primer paso en este apartado consiste en realizar un estudio de los antecedentes registrales del nombre de la marca que quiere registrarse, esto por medio de la base de datos del Registro de la Propiedad Intelectual, para descartar que exista otra marca con un nombre igual o similar que pueda resultar confuso.

Específicamente el registro de marca o nombre comercial, se realiza ante el Registro de Propiedad Industrial y si todos los requisitos se encuentran en orden. Dicho proceso puede tardar aproximadamente seis meses. A continuación, se detallan los pasos a seguir para el registro de marca de la Estación de Servicio Dominical:

- **Presentar solicitud:** consiste en presentar ante el Registro de Propiedad Industrial, la solicitud de inscripción de marca.
- **Examen de forma:** si la solicitud cumple con los requisitos formales que se indican en la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos, el proceso continúa con

normalidad, caso contrario, el Registro se encargará de emitir una prevención de forma y lo notifica al solicitante para solucionar el error o situación en un plazo determinado.

- **Examen de fondo:** posterior al examen de forma, el Registro examinará la marca o nombre comercial para verificar o descartar si incurre en alguna prohibición de la ley respectiva.
- **Publicación de la solicitud:** El decreto se publica en La Gaceta, tres veces consecutivas, brindando un plazo de 2 meses desde la primera publicación para permitir a terceros presentar oposiciones, en caso de que consideren que se vean afectados por la marca registrada.
- **Oposición al Registro:** si un tercero considera que se ve afectado por el registro de la marca o nombre comercial, podrá presentar la oposición respectiva sobre el registro de la misma.
- **Certificado de Registro:** Si la marca o nombre comercial no presentó oposiciones u objeciones, el Registro de Propiedad Industrial procederá a realizar la inscripción de la marca, al emitir el certificado correspondiente en un plazo aproximado de 15 días a partir de la fecha límite para presentar oposiciones.

4.4.2.2 Costos de inscripciones de requisitos legales

Tabla 45

Costo total de inscripciones legales

Descripción	Total
Patente	₡ 94.007
Permiso sanitario	₡ 57.045
Permiso de construcción	₡ 3.517.831
Poliza de seguro riesgo del trabajo	₡ 823.213
Poliza Civil	₡ 50.000
Poliza de incendio comercial	₡ 2.276.979
Total	₡ 6.819.075

Nota: Elaboración propia 2018

En la tabla 45 se detalla los costos de inscripciones legales. Los gastos de inscripción de la sociedad anónima no se incluyen en la tabla, pues ya la misma existe y no se incluye como gasto futuro por cubrir dentro de la inversión. Es importante destacar que el permiso de construcción se paga una sola vez y corresponde al 1% de la construcción del proyecto o infraestructura; además, el pago del impuesto de renta –en el caso del presente proyecto- corresponde al 30% de la utilidad operativa de la estación de servicio, pues supera la suma de ₡106.835.000 de ingresos para personas jurídicas, según lo establece el Ministerio de Hacienda.

4.5 Estudio ambiental

Como todo proyecto de inversión que requiere la construcción de infraestructura, la Estación de Servicio Dominical deberá contar con la aprobación por parte de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), para determinar la evaluación del impacto ambiental del proyecto, que busca identificar cuáles efectos generará en el ambiente la instalación y operación de una estación de combustible, que considere los efectos, tanto positivos como negativos, a nivel ambiental del proyecto a desarrollar en Dominical.

• **Descripción del proceso**

Como parte del proceso de trámite para poder implementar la estación de servicio de combustible, se debe de gestionar una serie de estudios de carácter técnicos y ambientales, los cuales tienen como finalidad obtener la concesión de servicio público, que es la autorización por parte del Estado costarricense emitida para que empresas privadas puedan ofrecer a otros particulares los hidrocarburos provenientes de RECOPE.

En el siguiente flujograma indicado en la figura 54, se detalla los pasos o etapas que se deben de cumplir para obtener la concesión de servicio público emitida por la Dirección de Transporte y Comercialización de Combustible:

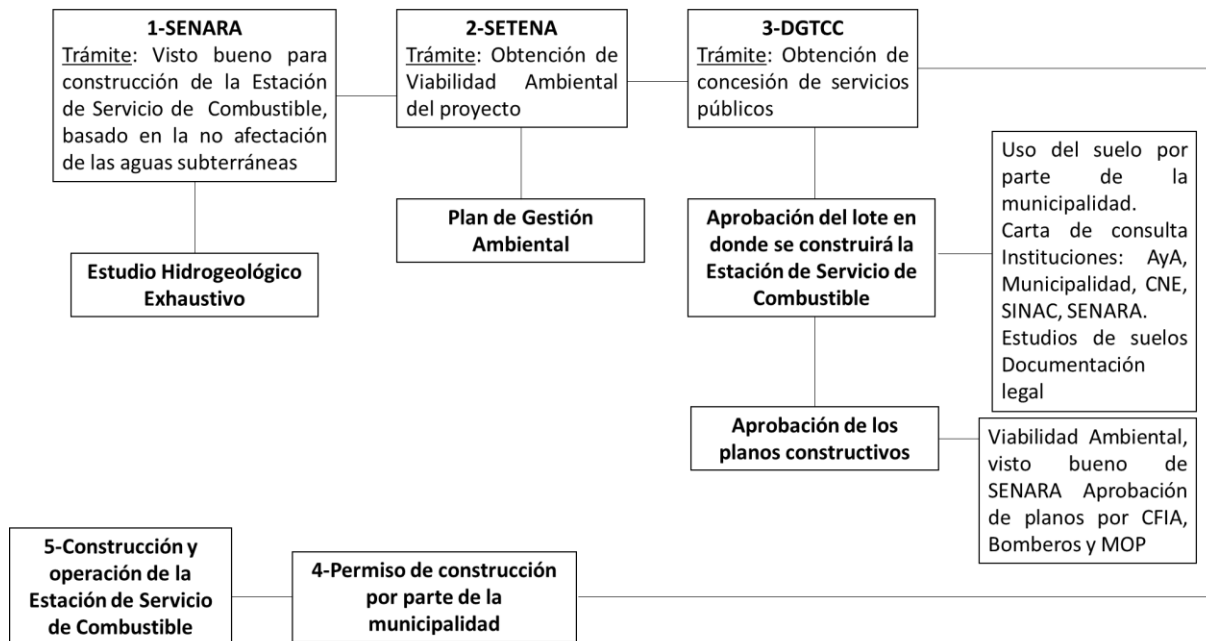


Figura 53: Flujo grama del proceso de tramitación institucional para la establecimiento de una Estación de Servicio de Combustible. Elaboración propia 2018.

En la figura 54 se detalla los diferentes trámites a nivel ambiental que se deben llevar a cabo para la construcción de la Estación de Servicio en Dominical, misma que consistirá en crear diversas áreas independientes para las labores, tanto administrativas como de operación. Se procederá ampliar con detalle cada una de las diferentes etapas a nivel ambiental. Cabe

mencionar que parte de la tramitología por realizar ya fue gestionada por los inversionistas a cargo del proyecto, los cuales se explicarán con detalle en los puntos correspondientes.

- **Estudio Hidrogeológico Exhaustivo - SENARA**

Este estudio se realiza a través del Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riegos y Avenamientos (SENARA), el cual tiene como objetivo determinar las variables hidráulicas del manto de agua, definir su rendimiento y calidad; además de los caudales óptimos de captación. Por medio de los estudios hidrogeológicos, pueden definirse también la dirección del flujo subterráneo, las áreas de mayor aptitud para la captación, el adecuado distanciamiento entre pozos y se establecen las situaciones anómalas que podrían interferir sobre el recurso hídrico. De ese modo se asegura la sustentabilidad del acuífero, tanto en rendimiento como en calidad.

Para realizar el estudio hidrogeológico correspondiente a la implementación de la estación de servicio, se ejecutó un dictamen detallado, el cual consiste en una solicitud de revisión y análisis de estudios hidrogeológicos locales, que son aportados por entes públicos o privados de la zona en donde se pretende desarrollar un proyecto, los cuales una vez analizados y revisados por la Dirección de Investigación y Gestión Hídrica del SENARA. Se emite un criterio técnico sobre las condiciones hidrogeológicas.

Los documentos que se tienen que adjuntar a la solicitud del trámite, son los siguientes:

1. Nota de solicitud del trámite con la siguiente información: descripción del caso o proyecto, ubicación geográfica en coordenadas Lambert Norte y CRTM 05, nombre de la entidad que solicita el trámite; así como la firma y cédula del representante legal. Teléfono, fax o correo electrónico para notificación y persona autorizada a retirar y examinar información del expediente.
2. Plano catastrado legible y certificación literal de la propiedad en donde se solicita la consulta.

3. Documento del estudio que cumpla con los términos de referencia para la elaboración de estudios hidrogeológicos. (Estos documentos se encuentran adjuntados en anexos)
4. Realizar el pago de ₡623.572, a la entidad de SENARA, como parte de la tramitología del estudio.

Este estudio se realizó en el terreno donde se ubicará la Estación de Servicio Dominical, con el fin de identificar la presencia de un manto acuífero que se pueda ver afectado por el desarrollo del proyecto. Una vez realizada la perforación, la cual tiene una profundidad mínima de 20 metros por debajo del nivel de desplante del proyecto y los estudios correspondientes, se determinó que la ubicación del proyecto no afecta ningún manto acuífero y por ende el estudio hidrogeológico da positivo para el uso del terreno.

- **Viabilidad ambiental – SETENA**

Para desarrollar una empresa legalmente en Costa Rica y que pueda operar formalmente, esta debe de cumplir y entregar formularios, estudios y procedimientos establecidos previamente por diferentes entidades del Estado ante la municipalidad correspondiente. En la parte ambiental, todas las municipalidades y el Ministerio de Salud solicitan la viabilidad (uso de suelo conforme) o licencia ambiental de la SETENA, como uno de los requisitos de permisos de funcionamiento.

Asimismo, la Secretaría Técnica Ambiental (SETENA) impone la realización de la Evaluación del Impacto Ambiental (EIA), la cual tiene como objetivo evaluar los impactos que pueda ocasionar sobre el ambiente, para prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos que el proyecto pueda producir sobre el medio.

Este análisis es realizado por el Departamento de Evaluación Ambiental (DEA), el cual ofrece dos tipos de formularios, según sea el tipo de proyecto. De acuerdo con la complejidad del proyecto, el formulario que coincide es el D1, ya que se ubica como un proyecto de alto y moderado Impacto Ambiental Potencial (IAP). Este formulario se encuentra disponible en la página oficial de SETENA en la sección de Normativa.

Documentación que se debe adjuntar al formulario y parte principales que conforman al formulario D1:

Información General

- Nombre de la actividad, obra o proyecto.
- Nombre o razón social del propietario, persona física o jurídica.
- Documento de identidad.
- Información general.
- Información sobre localización administrativa y geográfica.
- Información de calidad del representante legal.
- Número del CIU.
- Clasificación según el impacto ambiental potencial.
- Nombre del consultor ambiental responsable.

En el correctivo de llenado de la D-1, se explica muy detalladamente cada punto, además contiene información extra que se debe de tomar en cuenta, como lo es:

- Las firmas de declaración jurada que ambas partes deben de firmar bajo fe de juramento que la información contenida en el formulario es veraz y actualizada y que asumen las responsabilidades y saben las consecuencias legales de mentir u omisión de información.
- Requisitos legales: El desarrollador deberá presentar, junto con el formulario D-1, los documentos que se encuentran en el punto “1.3. Requisitos legales del documento Instructivo de llenado D-1”.
- Documentos técnicos complementarios: se deben presentar dichos estudios si en el anexo 3 del decreto ejecutivo No. 31849 lo dice.

Consumo/Afectación (agua, suelo, energía, biotopos)

Este punto se subdivide en cuatro subcomponentes, los cuales son:

- Agua: Esta se subdivide en tres elementos como acueducto público existente, superficial y subterráneo. Estas áreas deben indicar las características de cada parte como si hay existencia de un acueducto público como fuente de agua, o bien una fuente de agua superficial, como río o canal, o bien, aprovechar un acuífero; entre otras características.
- Suelo: En esta sección el objetivo principal es conocer si la construcción de una estación de servicio implica una modificación o cambio del uso del suelo en el Área del Proyecto, con respecto al que tiene actualmente.
- Energía: Esta se subdivide en tres: como autoabastecimiento por quemado de biocombustibles como bagazo o madera, el autoabastecimiento por quemado de combustibles fósiles como diésel o búnker y el abastecimiento externo de energía proveniente de un sistema de distribución pública.
- Biotopos: Se refiere a la eventual afectación que provoca la construcción de la Estación de Servicio en Dominical, para el ecosistema local del AP. Este se subdivide en dos: Fauna y Flora.

Impacto en aire, agua, suelo y humano

El mismo contempla tres puntos principales, los cuales son:

- Aire: En este apartado se explica los efectos que se verán producidos por la estación de servicio, en cuanto a emisiones, inmisiones, ruidos y vibraciones.
- Agua: Aquí se detallan tres puntos: como aguas de escorrentía superficial, la producción de aguas residuales ordinarias y las aguas residuales de tipo especial.

- Suelo: Esta encierra todo lo que son los residuos sólidos, residuos peligrosos, movimientos de tierra, pendientes, densidad de población, densidad de construcción y vialidad.
- Humano: En este apartado se describe la parte social como la emigración que eventualmente el desarrollo de la empresa podría ocasionar y la parte cultural, que entre otras cosas incluye el patrimonio científico, arquitectónico y arqueológico.

Otros riesgos: esta sub área contiene el estudio de cinco componentes importantes, como lo son:

- Manejo de combustibles fósiles: Se determina si dentro de la empresa se va a manejar algún combustible fósil, para saber cuánto será y poder regularlo así.
- Manejo de agroquímicos: Identificar si se va a usar y manejar agroquímicos como abonos y plaguicidas en la actividad de producción de cerveza artesanal.
- Manejo de sustancias peligrosas: Identificar si se utilizará alguna sustancia radiactiva o agroquímicos; entre otras.
- Manejo de material radiactivo: Reportar y registrar la actividad radiactiva, si se desarrollará en el proyecto.
- Manejo de bio riesgos: Detallar todas aquellas actividades con origen biológico que tengan algún riesgo como: infecciones, microbiológico, genético o de cualquier tipo.

Criterios de Ponderación

En este apartado se suman los datos individuales de cada aspecto o efecto ambiental de las partes anteriores, en el que saldrá el valor de Significancia de Impacto Ambiental (SIA) para cada componente principal.

Matriz de Efectos Acumulativos y Sinérgicos

En este componente del formulario D1, se va a esquematizar la identificación de los efectos acumulativos que se van a generar y clasificar y describir de la forma en que el proyecto va a resolver de forma ambiental, técnica, jurídica y socialmente aceptable.

Para el proceso de ejecución del formulario D1, es necesario tener un consultor ambiental que esté inscrito ante SETENA (estos son externos a esta institución), debido a que si el proyecto presenta estudios: arqueológico, biológico, geológico y de ingeniería; sólo ellos están en la potestad de hacerlo. La relación entre el desarrollador del proyecto y el asesor ambiental, es contractual, es decir debe de haber de por medio un contrato laboral, donde los costos de la asesoría se deben de cubrir por parte de los que están desarrollando el proyecto y no por parte de SETENA.

Una vez presentado el formulario y realizados todos los estudios biológicos y pertinentes al proyecto y la EIA es aprobada por parte de la SETENA, esta manifestará un permiso en la parte ambiental para que la Estación de Servicio Dominical, pueda empezar a laborar formalmente (licencia de viabilidad ambiental). Al ser aprobado, esta institución gubernamental le estará dando un proceso de seguimiento ambiental que, entre otras cosas, sería auditorías de cumplimientos de compromisos y demás. No obstante, la licencia de viabilidad ambiental, en donde se da por aprobado el terreno para la construcción de la estación de servicio, ya fue gestionada por parte de los desarrolladores del proyecto y aprobada por parte de las autoridades gubernamentales, la cual es la resolución R-MINAE-DGTCC-533-2017, adjuntada en el apartado de anexos.

- **Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustibles (DGTCC)**

Los objetivos conferidos a la DGTCC son establecer las especificaciones técnicas mínimas para la construcción y remodelación de estaciones de servicio y tanques de almacenamiento, con la finalidad de que operen dentro de las máximas condiciones de seguridad y funcionalidad y preserven la integridad del ambiente. Es competencia de la DGTCC regular, fiscalizar y controlar

lo relativo al transporte y comercialización de hidrocarburos, así como los aspectos de seguridad e higiene en la operación y funcionamiento.

Para obtener la concesión de servicios públicos, en este caso el de brindar el servicio y comercialización de hidrocarburos, es necesario tener la aprobación del lote en donde se construirá la estación de servicio. Para ello se debe gestionar el trámite del uso de suelo en la municipalidad correspondiente al cantón donde se implementará el proyecto, la cual otorga el permiso. Asimismo, se deben formalizar cartas de consulta a las instituciones como: Acueductos y Alcantarillados, SENARA, SINAC o CNE; con la finalidad de obtener la concesión de brindar el servicio y comercialización de hidrocarburos. Una vez aprobado el lote para la construcción, se procede a gestionar la aprobación de los planos constructivos. Para ello es necesario la viabilidad ambiental, visto bueno por parte de SENARA y aprobación de planos por parte de Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA), Bomberos y Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).

El estudio ambiental tuvo un costo de aproximadamente \$62,000. En este apartado se incluye toda la parte de planos y servicios profesionales adquiridos, para la tramitología de permisos municipales, viabilidad ambiental y estudio hidrogeológico. Es importante recalcar que el estudio ambiental fue gestionado por parte de los inversionistas y que las entidades gubernamentales correspondientes dieron el visto bueno para la construcción del establecimiento, así como también la viabilidad ambiental.

4.6 Estudio financiero

En el cierre de todo estudio de pre-factibilidad se realiza el análisis financiero del proyecto, en este caso se detallan las inversiones realizadas para la instalación de la estación de servicio Dominical, así como los costos en los cuales se deben incurrir para desarrollar el proyecto de la gasolinera. La finalidad del estudio financiero es recopilar toda la información detallada en los estudios anteriores (mercado, técnico, organizacional, legal y ambiental) y realizar una proyección de costos a un plazo de 15 años, por tratarse de una inversión tan alta para los socios,

al analizar la pre-factibilidad del proyecto y mostrar la evaluación económica obtenida al considerar indicadores financieros como el VAN o TREMA del proyecto.

4.6.1 Proyección de ventas

Para la proyección de ventas de la estación de servicio Dominical, se tomó en cuenta la estadística de RECOPE en venta de combustible anual en el cantón de Osa año 2017, donde se obtuvo que un 19% de los litros vendidos en el cantón fueron de gasolina súper, un 33% gasolina regular y un 47% combustible diésel; es decir, como base principal para la proyección de las ventas se consideró el total de litros obtenidos mediante la demanda proyectada en el estudio de mercado, donde se realizó el cálculo de acuerdo con el punto de equilibrio, ideal para el proyecto. Además, se estimó que para el primer año se obtendrá un 7% de crecimiento en las ventas, el cual se mantiene lineal para cada año, hasta los 15 años de evaluación del proyecto.

En la tabla 46, se detalla la estimación en venta anual de combustible, tanto en litros como el ingreso bruto correspondiente a la venta.

Tabla 46

Proyección en venta anual de combustible

Año	Litros		Ingreso Anual
1	3.899.587	ℳ	188.013.900
2	4.172.558	ℳ	201.174.873
3	4.464.637	ℳ	215.257.114
4	4.777.162	ℳ	230.325.112
5	5.111.563	ℳ	246.447.870
6	5.469.372	ℳ	263.699.221
7	5.852.228	ℳ	282.158.166
8	6.261.884	ℳ	301.909.238
9	6.700.216	ℳ	323.042.885
10	7.169.231	ℳ	345.655.887
11	7.671.078	ℳ	369.851.799
12	8.208.053	ℳ	395.741.425
13	8.782.617	ℳ	423.443.324
14	9.397.400	ℳ	453.084.357
15	10.055.218	ℳ	484.800.262
Total	97.992.804	ℳ	4.724.605.433

Nota: Elaboración propia. 2018

Para el primer año de evaluación se proyecta vender 324.965 litros por mes, es decir 12.498 litros diarios de combustible, obteniendo un ingreso bruto diario de aproximadamente ¢602.608, con un crecimiento anual del 7%.

4.6.2 Proyección de costos y gastos

- Costo de ventas

Para la proyección del costo de ventas, se tomó en cuenta únicamente el gasto del flete ya que está incluido dentro del margen promedio que reciben las gasolineras por ofrecer el producto, el cual se incorpora como un ingreso que RECOPE atribuye a las estaciones de servicio, pero se traslada como un gasto operativo, que se paga por el transporte del combustible, lo cual afecta la utilidad operativa. En la tabla 47, se detalla el gasto operativo del flete, producto de la venta del combustible anual, el cual tiene un costo de ¢9,74 por litro de combustible adquirido.

Tabla 47

Costo del flete anual por litros de combustible proyectados

Año	Litros		Costo anual
1	3.899.587	¢	37.980.026
2	4.172.558	¢	40.638.628
3	4.464.637	¢	43.483.332
4	4.777.162	¢	46.527.165
5	5.111.563	¢	49.784.067
6	5.469.372	¢	53.268.951
7	5.852.228	¢	56.997.778
8	6.261.884	¢	60.987.622
9	6.700.216	¢	65.256.756
10	7.169.231	¢	69.824.729
11	7.671.078	¢	74.712.460
12	8.208.053	¢	79.942.332
13	8.782.617	¢	85.538.295
14	9.397.400	¢	91.525.976
15	10.055.218	¢	97.932.794
Total	97.992.804	¢	954.400.910

Nota: Elaboración propia. 2018.

- **Gastos generales del proyecto**

En este apartado se toma en cuenta los gastos administrativos, operativos, de mercadeo y la depreciación de activos. Además, se estimó un 3% de inflación anual para cubrir estos gastos, en un eventual incremento en el costo de vida. En la tabla 48 se describe los gastos totales en los cuales se deben incurrir para desarrollar el proyecto y generar ventas.

Tabla 48

Total, de gastos operativos y administrativos por año de evaluación del proyecto

Año	Gastos Administrativos	Gastos Operativos	Gastos Mercadeo	Depreciación	Total
1	89.001.213	8.761.620	4.915.000	10.769.283	113.447.116
2	91.508.029	9.024.469	4.545.000	10.769.283	115.846.780
3	94.175.608	9.295.203	4.545.000	10.769.283	118.785.094
4	96.924.341	9.574.059	4.545.000	10.769.283	121.812.683
5	99.813.786	9.861.280	4.545.000	10.769.283	124.989.350
6	102.675.404	10.157.119	4.545.000	10.792.383	128.169.906
7	105.683.006	10.461.832	4.545.000	10.792.383	131.482.222
8	108.782.313	10.775.687	4.545.000	10.792.383	134.895.384
9	111.976.179	11.098.958	4.545.000	10.792.383	138.412.521
10	115.324.597	11.431.927	4.545.000	10.792.383	142.093.907
11	118.659.476	11.774.885	4.545.000	10.905.085	145.884.445
12	122.155.092	12.128.131	4.545.000	10.905.085	149.733.308
13	125.757.649	12.491.975	4.545.000	10.905.085	153.699.709
14	129.470.498	12.866.734	4.545.000	10.905.085	157.787.317
15	133.354.149	13.252.736	4.545.000	10.905.085	162.056.970

Nota: Elaboración propia.

- **Gastos administrativos**

Los gastos administrativos contemplan todas aquellas partidas necesarias para la gestión administrativa de la estación de servicio, como: cargas sociales, salarios, servicios profesionales, insumos de oficina, pago de patente, permiso sanitario de funcionamiento y las pólizas.

- **Gastos operativos**

Los gastos operativos son aquellos que involucran el pago de servicios públicos como: el servicio de agua, electricidad y teléfono, para el funcionamiento de la estación de servicio Dominical.

- **Gasto en mercadeo**

En este apartado se incluye las capacitaciones por brindar al personal, el incentivo del empleado del mes, publicidad en medios de difusión locales y el sorteo semestral de premios para clientes.

- **Depreciación**

Como parte de la comercialización de combustible, se genera una pérdida del valor de la infraestructura y equipo, necesarios para ofrecer dicho servicio a los consumidores; por consiguiente, los activos depreciados durante la vida útil del proyecto son los siguientes: sistema de suministro de combustibles, construcción de las edificaciones, equipo y mobiliario e intangibles.

4.6.3 Evaluación contable

La evaluación contable es el proceso en donde se analiza los resultados obtenidos, a través de estrategias ágiles en el uso y desuso de los recursos presupuestarios, con la finalidad de generar ingresos y utilidades que beneficien al crecimiento del proyecto.

Es a través del análisis contable que se identifica cuál será la ganancia neta de un proyecto, donde se utiliza una serie de esfuerzos tácticos y estratégicos orientados al incremento en ventas, para la obtención de utilidades en cada período.

Para la Estación de Servicio Dominical, se planteó el escenario de un incremento en ventas del 7% el cual es lineal para los demás períodos. Sobre la base de proyección en ventas, se inició

a partir del punto donde el proyecto no genera pérdidas ni ganancias. El planteamiento estratégico viene reforzado con procedimientos de mercadotecnia, orientado a atraer consumidores y fortalecer el crecimiento en ventas, con el servicio al cliente. Parte del éxito de una estructura financiera sólida, es el desarrollo táctico bien planificado en gestionar acciones puntuales para obtener resultados positivos.

• **Proyección de estado de resultados**

El estado de resultados proyectado es el instrumento que les permite a los empresarios a cargo del proyecto, visualizar cómo será el futuro contable de éste, lo que permite tomar decisiones a nivel operativo y administrativo en la gestión de gastos y costos, que interviene en el crecimiento de ventas y por consiguiente generar ingresos. La evaluación del proyecto es a 15 años, ya que la inversión inicial que se requiere para la implementación de la Estación de Servicios en Dominical, es un monto considerable que requiere ser evaluado más allá de los 10 años eventuales.

En la tabla 49 se observa el estado de resultados proyectado a 15 años, el cual muestra un escenario favorable, para la implementación de la Estación de Servicio en Dominical. Si bien es cierto el precio del combustible es un valor fluctuante y muy regulado por las entidades gubernamentales a cargo, como se ha detallado al inicio del estudio financiero.

4.6.3.1. Proyección de estado de resultados

Tabla 49

Proyección estado de resultados Estación de Combustible Dominical

	1	2	3	4	5	6	7	8
Ingreso bruto por combustible	188.013.900	201.174.873	215.257.114	230.325.112	246.447.870	263.699.221	282.158.166	301.909.238
Ingreso por flete	37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778	60.987.622
Utilidad Bruta	225.993.926	241.813.501	258.740.446	276.852.277	296.231.937	316.968.172	339.155.944	362.896.860
Gastos por flete	37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778	60.987.622
Gastos operativos	19.530.903	19.793.752	20.064.486	20.343.342	24.596.064	20.949.502	21.254.216	21.568.071
Gastos Administrativos	89.001.213	91.508.029	94.175.608	96.924.341	99.813.786	102.675.404	105.683.006	108.782.313
Gastos de mercadeo y ventas	4.915.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Total, gastos operación	151.427.143	156.485.408	162.268.425	168.339.848	178.738.917	181.438.857	188.479.999	195.883.006
Utilidad de operación	74.566.784	85.328.093	96.472.021	108.512.429	117.493.020	135.529.315	150.675.945	167.013.854
Gastos financieros	60.000.000	58.390.546	56.587.957	54.569.057	52.307.890	49.775.382	46.938.973	43.762.196
Utilidad Antes de impuestos	14.566.784	26.937.547	39.884.064	53.943.372	65.185.130	85.753.933	103.736.971	123.251.659
Impuesto renta	4.370.035	8.081.264	11.965.219	16.183.012	19.555.539	25.726.180	31.121.091	36.975.498
Utilidad neta	10.196.749	18.856.283	27.918.845	37.760.361	45.629.591	60.027.753	72.615.880	86.276.161

Nota: Elaboración propia. 2018.

Continuación de la tabla 50 proyección estado de resultado Estación de Combustible Dominical

	9	10	11	12	13	14	15
Ingreso bruto por combustible	323.042.885	345.655.887	369.851.799	395.741.425	423.443.324	453.084.357	484.800.262
Ingreso por flete	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
Utilidad Bruta	388.299.641	415.480.615	444.564.258	475.683.757	508.981.620	544.610.333	582.733.056
Gastos por flete	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
Gastos operativos	21.891.341	56.834.074	22.679.969	23.033.216	23.397.060	23.771.819	28.364.820
Gastos Administrativos	111.976.179	115.324.597	118.659.476	122.155.092	125.757.649	129.470.498	133.354.149
Gastos de mercadeo y ventas	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Total, gastos operación	203.669.276	246.528.400	220.596.905	229.675.640	239.238.004	249.313.293	264.196.763
Utilidad de operación	184.630.364	168.952.216	223.967.354	246.008.116	269.743.616	295.297.040	318.536.293
Gastos financieros	40.204.205	36.219.255	31.756.112	26.757.391	21.158.823	14.888.427	7.865.584
Utilidad Antes de impuestos	144.426.159	132.732.960	192.211.242	219.250.726	248.584.793	280.408.613	310.670.709
Impuesto renta	43.327.848	39.819.888	57.663.373	65.775.218	74.575.438	84.122.584	93.201.213
Utilidad neta	101.098.311	92.913.072	134.547.869	153.475.508	174.009.355	196.286.029	217.469.496

Nota: Elaboración propia. 2018.

El estado de resultados muestra que los ingresos brutos producto de la venta de combustible para el primer año son de ¢ 188.013.900, mientras que el ingreso por flete representa el 17% de los ingresos con valor de ¢ 37.980.026, por lo que se obtiene una utilidad bruta de ¢225.993.926, es importante mencionar que el ingreso por flete, se reporta primeramente como un ingreso producto de la venta del combustible, el cual se convierte en un gasto operativo que afecta la utilidad operativa, pero sólo es una partida que suma como ingresos y se resta como gasto operativo, ya que es un ingreso que se traslada como pago al trasportista del combustible, es decir para que el margen de utilidad bruta tuviera un cálculo más exacto, se tomó en cuenta los ingresos brutos por la venta del combustible, obteniendo un margen de utilidad bruta del 83.19%, el cual cubre el total de gastos operativos que corresponden a ¢151.427.143. Estos se dividen en gastos administrativos, los cuales representan un 39% de la utilidad bruta, en cuanto el gasto de mercadeo y ventas representa el 2% de la utilidad bruta, y el gasto por flete, solo se trasla el ingreso y se resta la partida.

En cuanto a la utilidad de operación, los gastos financieros correspondientes y los intereses generados por el crédito visualizado en el Banco Nacional de Panamá, con una tasa de interés del 12%, se proyecta generar una utilidad antes de impuestos de ¢74.566.784. Al obtener este resultado, se procede a calcular el impuesto sobre la renta correspondiente al 30%, según la escala del Ministerio de Hacienda, lo que alcanza una utilidad neta de ¢4.370.035, en el primer año de funcionamiento.

Al visualizar estos resultados, se puede concluir que desde el punto de vista contable la implementación de la Estación de Servicio Dominical es rentable.

La proyección del estado de resultados a 15 años, se realizó con un aumento inflacionario en el costo de vida del 3% anual, lo que demuestra que para los demás períodos de evaluación económica se presenta un margen de utilidad neta positivo, el cual puede lograr alcanzar los ¢217.469.496, de utilidad neta para el último período de evaluación

4.6.3.2. Razones de rentabilidad

Las razones de rentabilidad son parámetros financieros que permiten evaluar las utilidades del proyecto respecto a las ventas, los activos o la inversión realizada por parte de los inversionistas. Las razones financieras se dividen en cuatro grupos: razones de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad. A través de estas razones se pueden realizar comparativos con períodos anteriores y conocer el comportamiento económico y financiero a lo largo de los años, lo que permite la toma de decisiones asertivas que favorezcan a optimar estos índices. Dentro de las razones de rentabilidad que se determinan en este proyecto, se destacan las siguientes:

- **Margen de utilidad bruta**

El margen de utilidad bruta permite obtener el porcentaje de rendimiento en las ventas una vez eliminado el costo de los combustibles vendidos a partir de los ingresos, lo que quiere decir que cuanto mayor sea el porcentaje de margen de utilidad bruta, mayores van a ser los recursos disponibles para invertir y pagar los gastos producto del servicio en dispensar combustible. La fórmula de esta razón financiera es:

$$\text{Margen Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

El margen de utilidad bruta obtenido para los 15 años de evaluación, es el mismo porcentaje para todos los periodos, es decir el índice de margen es lineal, correspondiente al 83,19% de las ventas netas. Esto no quiere decir que las demás utilidades tengan un comportamiento similar de inmovilización. Este resultado se da por el motivo de que el margen de ingreso en la oferta de combustibles para las estaciones de servicios es limitado y controlado. El margen de ganancia por litro es de ¢ 48,2138, del precio al consumidor; entonces, la variante está en el éxito de medir y controlar los gastos administrativos y publicitarios que originen mayor poder adquisitivo en las ganancias netas para la empresa.

- **Margen Utilidad explotación y Margen Utilidad neta**

El margen de utilidad operativo o de explotación, indica la eficiencia para la Estación de Servicio Dominical en generar ingresos durante el periodo de evaluación. No obstante, esta razón de rentabilidad indica la habilidad productiva que puede lograr el proyecto en generar riqueza, ya que si se obtiene un resultado negativo significa que la estrategia táctica en aumentar las ventas no logró generar los recursos suficientes para la continuidad del proyecto. La fórmula para calcular esta razón financiera, es la siguiente:

$$\text{Margen Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$$

El margen de utilidad neta les indica a los inversionistas cuándo el proyecto puede llegar a convertir las ventas en ganancias netas, por consiguiente, si la Estación de Servicio Dominical logra mantener un incremento constante, la utilidad neta muestra que el proyecto está en un escenario favorable para generar utilidades. Este margen de utilidad neta se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{Margen Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Netas}}{\text{Ventas Netas}}$$

En la figura 55 se aprecia el margen de explotación y el margen neto. En cuanto a la utilidad que genera la empresa, en los primeros 10 períodos de evaluación se observa que los porcentajes en el margen de utilidad operativa es del 40% para el primer año. Esto proyecta un crecimiento positivo en los porcentajes, pero constante entre cada período, lo que se concluye al período 10, con un margen de utilidad operativa del 49%. En cuanto al margen de utilidad neta de los primeros 10 años, se visualiza que la utilidad neta es positiva, lo que proyecta para el primer año un margen de ganancia sobre las ventas del 5%. Esto expresa que por cada ₡100 de venta, la Estación de Servicio Dominical, recibirá aproximadamente ₡5 de utilidad o ganancia neta. Esto se debe a que las ventas fueron superiores a los costos, gastos, interés e impuestos del periodo.

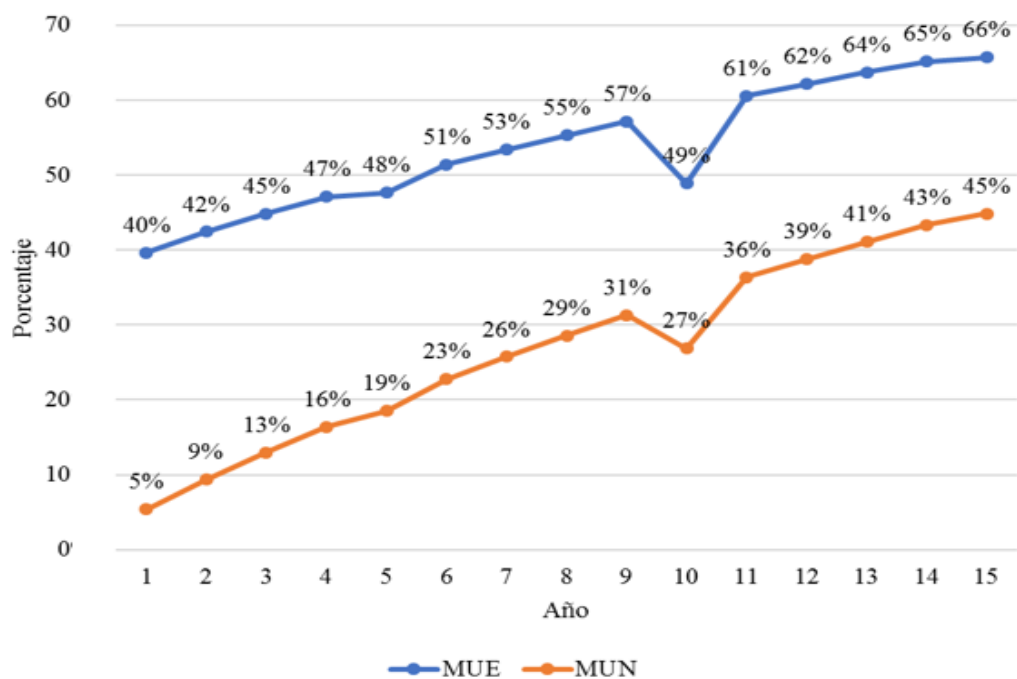


Figura 54: Margen de Utilidad de Explotación y Margen de Utilidad Neta para los 15 años de evaluación de proyecto en cifras relativas. Elaboración propia 2018.

También se observa que dentro de los primeros 10 años de evaluación del proyecto, tanto la utilidad operativa como neta, van a tener un crecimiento paulatino, pero positivo para el crecimiento del proyecto en cuanto a la inversión realizada.

En la figura 55 se detalla el margen de explotación y neto para los 15 años de evaluación del proyecto, lo que demuestra el crecimiento paulatino pero constante entre cada período. Se concluye que para el período 15, llegará a un 66% de crecimiento en el margen de utilidad de explotación, mientras que, por cada cien colones de ventas, la Estación de Servicio obtendrá cuarenta y cinco colones de utilidad o ganancia neta, lo que demuestra la rentabilidad del proyecto en generar dividendos para los asociados

- **Rendimiento sobre la inversión**

El rendimiento sobre la inversión es un indicador financiero que mide la rentabilidad de una inversión, es decir, la relación que existe entre la utilidad neta o la

ganancia obtenida y la inversión por realizar. En la figura 56 se detalla el crecimiento sobre este índice a través de cada período, donde se obtiene un panorama positivo para los 15 años de evaluación del proyecto.

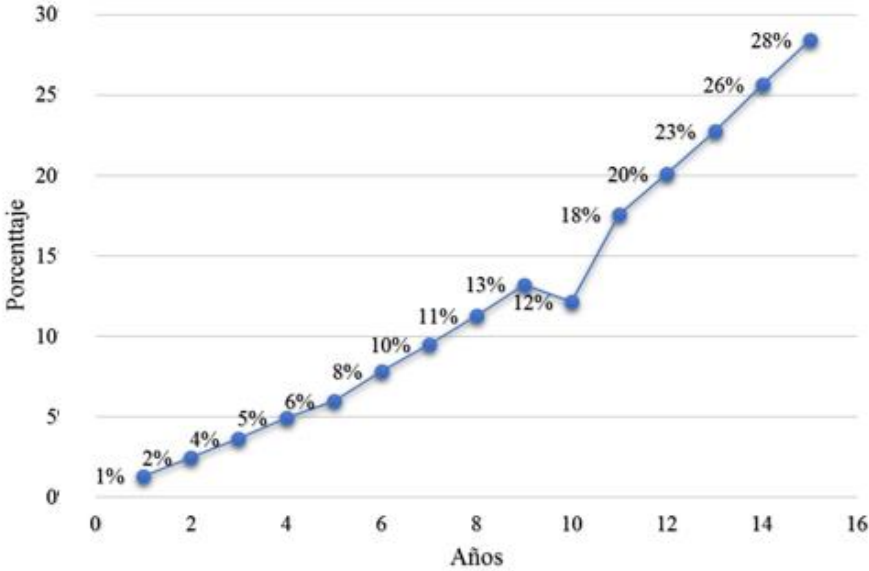


Figura 55 Rendimiento de la inversión para los primeros 15 años de evaluación de proyecto en cifras relativas. Elaboración propia 2018.

Cuando el rendimiento sobre la inversión es positivo, significa que el proyecto es rentable. Cuanto más alto sea el porcentaje de rendimiento, más eficiente es la empresa al usar el capital para generar utilidades. Pero si, por el contrario, es menor o igual que cero, significa que los inversionistas están perdiendo dinero. Se puede visualizar que, en el primer año de operación del proyecto, la empresa tiene un rendimiento del 1% de rentabilidad sobre la inversión inicial, lo que da como resultado para el período 10 un rendimiento del 12% sobre la inversión. Este indicador refleja que el proyecto es rentable.

Queda claro que el rendimiento sobre la inversión sigue siendo un factor positivo, que expresa la capacidad del proyecto en recuperar el capital invertido, lo que representa un rendimiento del 28% para el último período de evaluación.

- **Cobertura de intereses**

La cobertura de intereses se refiere a la cantidad de veces en que el proyecto de la estación de servicio podría realizar los pagos de intereses de la deuda adquirida. Con las ganancias generadas de la utilidad operativa, este indicador es importante porque determina cuánto el proyecto es capaz de cubrir los gastos financieros. A menor cobertura de intereses, mayor será la carga de la deuda y por consiguiente mayor será la fragilidad en caer en la quiebra. Para determinar su valor, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Cobertura a Intereses} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Gastos por interés}}$$

En la figura 57 se muestra la cobertura por intereses que tendrá el proyecto sobre los 15 años, que corresponden al plazo en que se tramitará el crédito.

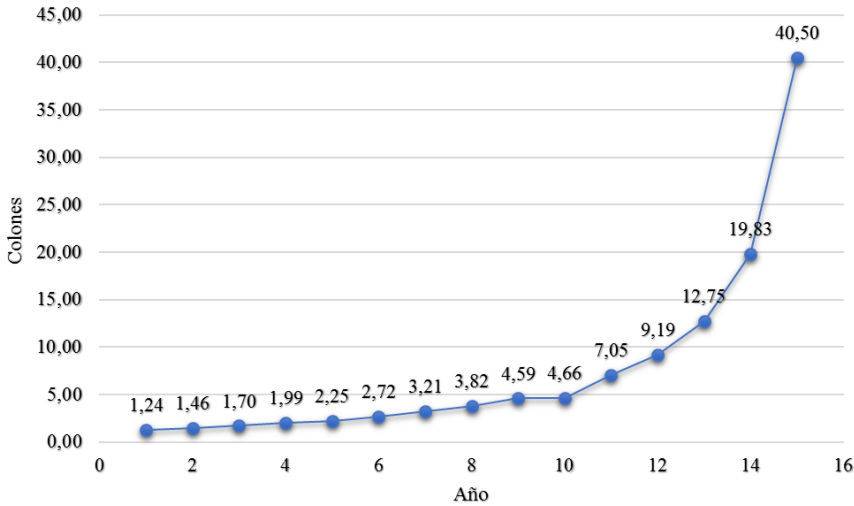


Figura 56 Cobertura a Intereses para primeros 15 años de evaluación del proyecto en cifras relativas. Elaboración propia 2018.

En la figura 57 lo que se demuestra es la capacidad que tiene el proyecto en cubrir los pagos de interés del préstamo. Se puede canalizar que para el primer año la Estación de Servicio Dominical, tendrá una capacidad de pago del 1,24 veces, es decir que por cada colon el proyecto genera ₡1,24 colones para cubrir los intereses del préstamo, pero en cada

período va ir aumentando el ingreso, ya que para el período 10 la capacidad de pago será de ₡4,66 por cada colon de intereses, y para el período 15 se cancela en su totalidad el crédito. Con ello se obtiene una capacidad de pago del 40,50 veces. Aunque es un crecimiento paulatino el proyecto sí tendrá la capacidad financiera para cubrir la deuda.

4.6.3.3. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es el resultado de la razón entre el costo fijo y la resta del precio de venta, menos costos variables. Es el indicador de nivel mínimo en producción requerida para cubrir los costos fijos. Es decir, es el punto inicial de la oferta del bien producido por una empresa.

En este caso, para la Estación de Servicio Dominical se tiene que durante el primer año el punto de equilibrio se alcanza con la venta de 303.706 litros de combustibles por mes, donde los costos fijos mensuales son de ₡14.642.827, con un margen de contribución de ₡48,2138, el cual es el margen promedio establecido por ley, y de ganancia para las estaciones de combustible, una vez deducido el flete.

Para proyectar cuántos litros en promedio se planea vender, se tomo como base el porcentaje promedio de venta de combustible del cantón de Osa, del año 2017, según datos de RECOPE, se distribuyó un 47% de combustible Diesel, un 33% gasolina Regular, y un 19% de gasolina Super, en total se vendió 18.045.000, litros de combustible en todo cantón de Osa, para el año 2017, es decir si el promedio de crecimiento anual es del 7%, para el años 2019 se podría pronosticar que el cantón de Osa estaría consumiendo anualmente 20.659.721 litros, lo que significa que el proyecto para llegar al punto de equilibrio debe abarcar aproximadamente el 17.64% de la demanda que se distribuye en el cantón de Osa.

La Figura 58 detalla el punto de equilibrio el cual se obtiene a partir de los 303.706 litros mensual de combustible.

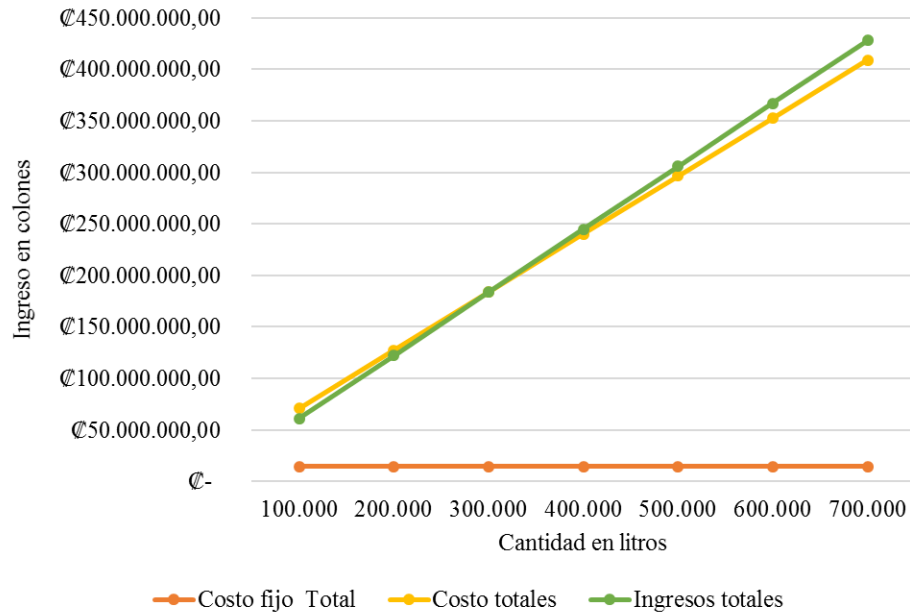


Figura 57 Punto de equilibrio en cifras de colones y unidades. Elaboración propia con base a precio de venta, costo unitario y gasto fijo mensual, 2018.

La representación de esta figura detalla la intersección de las líneas en donde la empresa no genera ni pérdidas ni ganancias. Además de que el aumento en la venta del combustible genera el incremento del costo de ventas y el margen para obtener mayor ganancia está en la adecuada administración de los gastos y costos administrativos y ventas.

4.6.3.4. Margen de seguridad

Es la herramienta financiera que determina el riesgo que puede llegar a sufrir cualquier empresa ante una eventualidad, ya sea interno o externo, lo que puede obligar a la reducción en los niveles de producción y por ende la venta. Mediante la siguiente fórmula se puede calcular el margen de seguridad en unidades o ingresos de ventas:

$$\text{Margen de seguridad} = \frac{\text{Ventas esperadas} - \text{Ventas de punto de equilibrio}}{\text{Ventas esperadas}}$$

En la figura 59 se detalla el crecimiento del margen de seguridad hasta el periodo de evaluación de proyecto, este margen ayuda a determinar que tan sensible es el proyecto ante un eventual comportamiento del mercado y ventas bajen.

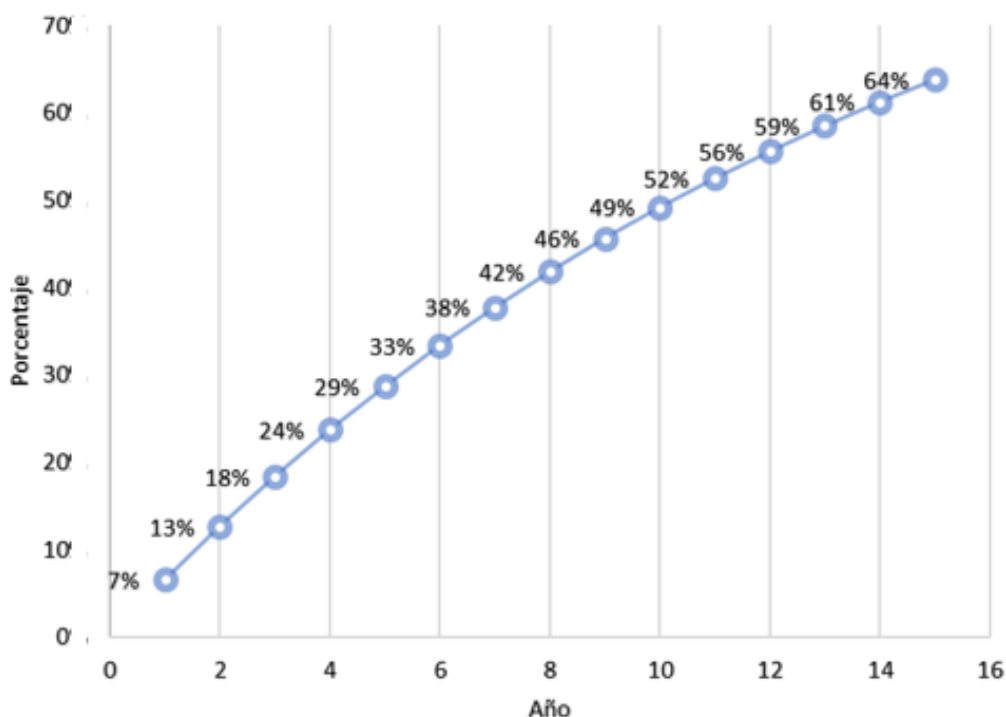


Figura 58 Margen e seguridad en porcentaje. Elaboración propia, año 2018.

Una vez realizada la fórmula, se visualiza que los ingresos esperados y los indicados en el punto de equilibrio para el primer año de operación con respecto a los litros de combustible, pueden llegar a disminuir hasta un 7% los ingresos esperados. Asimismo, para el período cinco, el margen de seguridad aumenta al 29%. Este porcentaje continúa hasta el periodo nueve con un resultado del 46% y se concluye del período quince con un porcentaje del 64%, lo que indica que no se puede proyectar menos del punto del equilibrio versus los litros esperados a vender, ya que el proyecto incurriría en pérdidas.

4.6.4 Evaluación financiera

La evaluación financiera es la investigación profunda del flujo de fondos y los riesgos, con el objeto de determinar un eventual rendimiento de la inversión realizada en el

proyecto. Se determinó el valor interno neto, la tasa interna de retorno, el índice de deseabilidad y la tasa de rendimiento mínima aceptable; lo cuales son obtenidos del flujo de efectivo proyectado a 15 años de evaluación del proyecto.

4.6.4.1. Tasa de Rendimiento Mínima Aceptable (TREMA)

La tasa de actualización conocida como la TREMA, es un factor elemental para la evaluación financiera de un proyecto de inversión. Para calcular la VAN, TIR y el ID; se requiere todos los ingresos y egresos. Con ayuda de la TREMA se obtiene un parámetro de rentabilidad mínimo, el cual se le exigirá al proyecto, de tal manera que permita cubrir la totalidad de la inversión, los egresos de la operación, el gasto financiero, los impuestos y finalmente la rentabilidad que el inversionista exige a su propio capital invertido.

Para la evaluación financiera de la estación de servicio en Dominical, la TREMA que se utilizará es del 12%, como medida de rentabilidad mínima que se le exigirá al proyecto, es decir la TREMA representa el porcentaje mínimo de retorno que la empresa desea obtener sobre la inversión inicial.

4.6.4.2. Valor de rescate

El valor de rescate es el costo de la inversión una vez finalizado el periodo de evaluación del proyecto. En este caso el valor de rescate se proyecta a 15 años. Dentro de este valor se toma en cuenta el resultado de las depreciaciones del edificio, equipo, mobiliario, capital de trabajo y el terreno; una vez finalizado el periodo de evaluación del proyecto. Es decir, el valor de salvamento es el precio que llegará a tener la inversión inicial después de 15 años.

En la tabla 50 se detalla el valor en libros que tendrá el edificio una vez depreciado por 15 años. En cuanto al equipo y mobiliario se incluye en el valor de salvamento, puesto que tienen una vida útil de 10 años, y estos activos habrán llegado a su valor final y se deberán adquirir nuevos. En cuanto al valor del terreno, será el original al cual se compró.

Finalmente, el capital de trabajo inicial es de ¢52.956.173, el cual se toma como valor de salvamento al cumplir los 15 años de evaluación contable, ya que forma parte de la inversión inicial del proyecto.

Tabla 50

Valor de rescate del proyecto Estación de Servicio Dominical.

Detalle	Valor de rescate
Edificio	¢ 246.248.170,00
Maquinaria equipo	¢ 15.262.649,27
Terreno	¢ 142.250.000,00
Capital de Trabajo	¢ 52.956.173,46
Total	¢ 456.716.992,73

Nota: Elaboración propia 2018.

En este apartado se explica el flujo del proyecto sin adquirir préstamos durante los 15 años de evaluación del mismo. Esto con la finalidad de representar, mediante el flujo de efectivo, la estructura de movimientos en las cuentas de ingresos y egresos a lo largo del tiempo y que podría ocurrir en cada periodo de evaluación. Los datos se presentan en términos anuales en la tabla 51, donde se visualiza el flujo del efectivo sin aplicar préstamo.

4.6.4.3. Flujo del proyecto

En este apartado se explica el flujo del proyecto sin adquirir préstamos durante los 15 años de evaluación del mismo. Esto con la finalidad de representar, mediante el flujo de efectivo, la estructura de movimientos en las cuentas de ingresos y egresos a lo largo del tiempo y que podría ocurrir en cada periodo de evaluación. Los datos se presentan en términos anuales en la tabla 51, donde se visualiza el flujo del efectivo sin aplicar préstamo.

Tabla 51

Flujo de efectivo del proyecto sin aplicar préstamo

	0	1	2	3	4	5	6	7
COSTOS DE INVERSIÓN	777.297.484	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Terrenos	142.250.000							
Edificaciones	367.058.100							
Maquinaria equipo	176.145.000	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Gastos prepagados	38.888.211							
Capital Trabajo	52.956.173	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	0	225.993.926	241.813.501	258.740.446	276.852.277	296.231.937	316.968.172	339.155.944
Ingresos brutos combustible		188.013.900	201.174.873	215.257.114	230.325.112	246.447.870	263.699.221	282.158.166
Ingreso por flete		37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778
COSTOS DE OPERACIÓN	0	151.427.143	156.485.408	162.268.425	168.339.848	174.773.417	181.438.857	188.479.999
Gastos por flete		37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778
Gastos operativos		19.530.903	19.793.752	20.064.486	20.343.342	20.630.564	20.949.502	21.254.216
Gastos Administrativos		89.001.213	91.508.029	94.175.608	96.924.341	99.813.786	102.675.404	105.683.006
Gastos Mercadeo y ventas		4.915.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses		0	0	0	0	0	0	0
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	(777.297.484)	74.566.784	85.328.093	96.472.021	108.512.429	117.493.020	135.529.315	150.675.945
Impuestos		22.370.035	25.598.428	28.941.606	32.553.729	35.247.906	40.658.795	45.202.783
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	(777.297.484)	52.196.749	59.729.665	67.530.414	75.958.701	82.245.114	94.870.521	105.473.161
Depreciación		10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.792.383	10.792.383
Amortización cargos diferidos		3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821
Préstamo	0							
Donaciones								
Amortización préstamos		0	0	0	0	0	0	0
Valor de rescate								
FLUJO NETO FINANCIERO	(777.297.484)	66.854.853	74.387.769	82.188.519	90.616.805	96.903.218	109.551.725	120.154.366

Nota: flujo del efectivo sin aplicar préstamo. Elaboración propia. Año 2018.

Continuación de la tabla 51 flujo del proyecto.

	8	9	10	11	12	13	14	15
COSTOS DE INVERSIÓN	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Terrenos								
Edificaciones								
Maquinaria equipo	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Gastos prepagados								
Capital Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	362.896.860	388.299.641	415.480.615	444.564.258	475.683.757	508.981.620	544.610.333	582.733.056
Ingresos brutos combustible	301.909.238	323.042.885	345.655.887	369.851.799	395.741.425	423.443.324	453.084.357	484.800.262
Ingreso por flete	60.987.622	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
COSTOS DE OPERACIÓN	195.883.006	203.669.276	211.918.636	220.596.905	229.675.640	239.238.004	249.313.293	259.989.764
Gastos por flete	60.987.622	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
Gastos operativos	21.568.071	21.891.341	22.224.310	22.679.969	23.033.216	23.397.060	23.771.819	24.157.821
Gastos Administrativos	108.782.313	111.976.179	115.324.597	118.659.476	122.155.092	125.757.649	129.470.498	133.354.149
Gastos Mercadeo y ventas	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	167.013.854	184.630.364	168.952.216	223.967.354	246.008.116	269.743.616	295.297.040	318.536.293
Impuestos	50.104.156	55.389.109	50.685.665	67.190.206	73.802.435	80.923.085	88.589.112	95.560.888
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	116.909.698	129.241.255	118.266.551	156.777.148	172.205.681	188.820.531	206.707.928	222.975.405
Depreciación	10.792.383	10.792.383	10.792.383	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085
Amortización cargos diferidos	3.888.821	3.888.821	3.888.821					
Préstamo								
Donaciones								
Amortización préstamos	0	0	0	0	0	0	0	0
Valor de rescate								456.716.993
FLUJO NETO FINANCIERO	131.590.902	143.922.459	132.947.755	167.682.232	183.110.766	199.725.616	217.613.013	690.597.483

Nota: flujo del efectivo sin aplicar préstamo. Elaboración propia. Año 2018.

Como lo detalla el flujo de efectivo, para el primer año la Estación de Servicio Dominical, tendrá un flujo neto de ₡66.854.853. Dentro de la inversión inicial se detalla el costo de la infraestructura de ₡367.058.100 y gastos pre -pagados de ₡38.888.211. En cuanto al costo de equipo y mobiliario, asciende en ₡176.145.000, los cuales, de acuerdo con su vida útil, se irán comprando nuevos, al considerar un 3% de inflación al precio inicial.

En cuanto al costo de operación para el primer año, asciende a ₡151.427.143, el que irá aumentando en cada período, tanto por el aumento en ventas como por el índice inflacionario del 3% proyectado. Por otro lado, se encuentran los ingresos de las ventas en combustible, al obtener para el primer año un ingreso bruto de ₡188.013.900. Al igual que los costos de operación, esta cuenta incrementará conforme el período, en donde se visualiza a los 10 años un ingreso bruto de ₡345.655.887, y a los 15 años ₡484.800.262. Aunque los costos de operación incrementen, los ingresos serán suficientes para cubrirlo y sufragar eventuales imprevistos.

4.6.4.4. VAN

El valor actual neto, es el valor económico que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Esto equivale a comparar todas las ganancias esperadas contra todos los desembolsos necesarios para producir esas ganancias. Es claro que, para aceptar un proyecto, las ganancias netas deberán ser mayores a los desembolsos. Es decir, el valor actual neto (VAN) es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. Si tras medir los flujos de los futuros ingresos y egresos y descontar la inversión inicial queda alguna ganancia, el proyecto es viable.

En la tabla 52 se detalla el valor actualizado de cada período, al obtener como resultado una VAN de ₡ 82.151.075, para el proyecto de instalación y operación de la estación de servicio en Dominical.

Tabla 52**Valor actual neto del flujo de la Estación de Servicio Dominical.**

Año	Flujo Neto	Valor Actualizado
0		€ (777.297.484,46)
1	€ 66.854.852,82	€ 59.691.832,88
2	€ 74.387.769,12	€ 59.301.474,11
3	€ 82.188.518,70	€ 58.500.164,21
4	€ 90.616.804,91	€ 57.588.617,73
5	€ 96.903.218,34	€ 54.985.488,49
6	€ 109.551.724,97	€ 55.502.313,25
7	€ 120.154.365,70	€ 54.351.733,04
8	€ 131.590.902,42	€ 53.147.358,44
9	€ 143.922.459,19	€ 51.899.881,61
10	€ 132.947.755,32	€ 42.805.619,08
11	€ 167.682.232,37	€ 48.204.634,89
12	€ 183.110.766,27	€ 46.999.972,95
13	€ 199.725.615,89	€ 45.771.956,27
14	€ 217.613.012,90	€ 44.527.933,92
15	€ 690.597.482,79	€ 126.169.578,14
Total	€ 2.507.847.481,71	€ 82.151.074,55

Nota: Elaboración propia 2018.

Según el resultado detallado en la tabla 52, el proyecto es rentable, ya que se recupera la inversión y se logra obtener una ganancia. Es importante resaltar que la tasa mínima aceptable de rendimiento utilizada es del 12% (TREMA).

4.6.4.5. TIR

La tasa interna de retorno es de interés o rentabilidad que ofrece el proyecto. Es la tasa de descuento por la cual el valor actual neto es igual a cero, la cual iguala a las sumas de los flujos descontados a la inversión inicial. Si la tasa interna de retorno es mayor a la tasa de rendimiento mínima aceptable, el proyecto de inversión será aceptado. Por consiguiente, la tasa de rendimiento interno que se obtuvo fue del 13% del flujo del proyecto, la cual es superior a la tasa mínima de rentabilidad del 12% exigida a la inversión. El proyecto de la Estación de Servicio

Dominical da una rentabilidad mayor que la rentabilidad mínima requerida, que es del 1% más que la TREMA. Al no presentar una inversión en crédito, el proyecto sigue siendo rentable.

4.6.4.6. Índice de deseabilidad (ID)

En el índice de deseabilidad se expresa la rentabilidad del proyecto en términos porcentuales o unitarios, donde se mide su contribución de acuerdo con la inversión del proyecto. Para que el proyecto sea rentable, este debe presentar un ID mayor a 1. Para la Estación de Servicio Dominical, el índice de deseabilidad para el flujo del proyecto sin préstamo dio como resultado 1.11, lo cual significa que el proyecto recupera la inversión inicial en 0.11 veces.

4.6.4.7. Flujo del inversionista

El flujo del inversionista evalúa el proyecto bajo el supuesto de que se financie con recursos de crédito nacional o extranjero. En este caso el crédito se realiza en el Banco Nacional de Panamá, a una tasa de interés del 12% al plazo de 15 años. A esto se le llama apalancamiento financiero, con el fin de mejorar la rentabilidad de los empresarios, siempre y cuando el costo del dinero sea inferior a la rentabilidad del proyecto, caso contrario la desmejora y puede consumirla, lo que deja a los empresarios sin rendimientos.

En la tabla 53 se detalla el flujo del inversionista, en donde se obtiene una utilidad neta para el primer año de ¢ 18.981.231, aproximadamente ¢55.412.120 menos de utilidad neta, con respecto al primer año del flujo proyectado sin deuda. Esta diferencia se origina a raíz del crédito bancario que adquirirá la empresa por ¢500.000.000, en el Banco Nacional de Panamá con una cuota anual de ¢73.412.119,82. A pesar del gasto financiero que debe contemplar la empresa, a lo largo de los períodos se visualizan ganancias netas positivas durante los 15 años de evaluación del proyecto.

Tabla 53

Flujo del inversionista, cifra en colones

	0	1	2	3	4	5	6	7
COSTOS DE INVERSION	777.297.484	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Terrenos	142.250.000							
Edificaciones	367.058.100							
Maquinaria equipo	176.145.000	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Gastos prepagados	38.888.211							
Capital Trabajo	52.956.173	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	0	225.993.926	241.813.501	258.740.446	276.852.277	296.231.937	316.968.172	339.155.944
Ingresos brutos combustible		188.013.900	201.174.873	215.257.114	230.325.112	246.447.870	263.699.221	282.158.166
Ingreso por flete		37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778
COSTOS DE OPERACIÓN	0	211.427.143	214.875.954	218.856.382	222.908.905	227.081.306	231.214.239	235.418.973
Gastos por flete		37.980.026	40.638.628	43.483.332	46.527.165	49.784.067	53.268.951	56.997.778
Gastos operativos		19.530.903	19.793.752	20.064.486	20.343.342	20.630.564	20.949.502	21.254.216
Gastos Administrativos		89.001.213	91.508.029	94.175.608	96.924.341	99.813.786	102.675.404	105.683.006
Gastos Mercadeo y ventas		4.915.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses		60.000.000	58.390.546	56.587.957	54.569.057	52.307.890	49.775.382	46.938.973
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	(777.297.484)	14.566.784	26.937.547	39.884.064	53.943.372	65.185.130	85.753.933	103.736.971
Impuestos		4.370.035	8.081.264	11.965.219	16.183.012	19.555.539	25.726.180	31.121.091
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	(777.297.484)	10.196.749	18.856.283	27.918.845	37.760.361	45.629.591	60.027.753	72.615.880
Depreciación		10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.792.383	10.792.383
Amortización cargos diferidos		3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821
Préstamo	500.000.000							
Donaciones								
Amortización préstamos		13.412.120	15.021.574	16.824.163	18.843.063	21.104.230	23.636.738	26.473.146
Valor de rescate								
FLUJO NETO FINANCIERO	(277.297.484)	11.442.733	18.492.813	25.752.786	33.575.402	39.183.465	51.072.220	60.823.938

Nota: flujo del inversionista, cifra en colones. Elaboración propia. Año 2018

Continuación de la tabla 53: flujo del inversionista.

	8	9	10	11	12	13	14	15
COSTOS DE INVERSION	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Terrenos								
Edificaciones								
Maquinaria equipo	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Gastos prepagados								
Capital Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	362.896.860	388.299.641	415.480.615	444.564.258	475.683.757	508.981.620	544.610.333	582.733.056
Ingresos brutos combustible	301.909.238	323.042.885	345.655.887	369.851.799	395.741.425	423.443.324	453.084.357	484.800.262
Ingreso por flete	60.987.622	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
COSTOS DE OPERACIÓN	239.645.202	243.873.481	248.137.891	252.353.016	256.433.031	260.396.827	264.201.720	267.855.348
Gastos por flete	60.987.622	65.256.756	69.824.729	74.712.460	79.942.332	85.538.295	91.525.976	97.932.794
Gastos operativos	21.568.071	21.891.341	22.224.310	22.679.969	23.033.216	23.397.060	23.771.819	24.157.821
Gastos Administrativos	108.782.313	111.976.179	115.324.597	118.659.476	122.155.092	125.757.649	129.470.498	133.354.149
Gastos Mercadeo y ventas	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses	43.762.196	40.204.205	36.219.255	31.756.112	26.757.391	21.158.823	14.888.427	7.865.584
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	123.251.659	144.426.159	132.732.960	192.211.242	219.250.726	248.584.793	280.408.613	310.670.709
Impuestos	36.975.498	43.327.848	39.819.888	57.663.373	65.775.218	74.575.438	84.122.584	93.201.213
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	86.276.161	101.098.311	92.913.072	134.547.869	153.475.508	174.009.355	196.286.029	217.469.496
Depreciación	10.792.383	10.792.383	10.792.383	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085
Amortización cargos diferidos	3.888.821	3.888.821	3.888.821					
Préstamo								
Donaciones								
Amortización préstamos	29.649.924	33.207.915	37.192.865	41.656.008	46.654.729	52.253.297	58.523.692	65.546.536
Valor de rescate								456.716.993
FLUJO NETO FINANCIERO	71.307.441	82.571.601	70.401.412	103.796.946	117.725.864	132.661.143	148.667.421	619.545.038

Nota: flujo del inversionista, cifra en colones. Elaboración propia. Año 2018

En este flujo se destaca que el apalancamiento puede ser un aspecto positivo para la inversión del proyecto, ya que la inversión inicial, por parte de los empresarios, será menor que la obtenida en el flujo del proyecto sin deuda. Además, este aspecto también favorece al incremento del valor actual neto, a la tasa de interna de retorno y al índice de deseabilidad; puesto que una parte del proyecto será costado por los ingresos netos del proyecto y no directamente del capital inicial del empresario a cargo del proyecto en gestión.

- **VAN**

En este apartado se resalta que el valor actual neto del flujo con deuda, aporta un aumento de ₡178.263.093, con respecto al flujo del proyecto inicial sin deuda, lo que significa que aun con deuda la implementación de una estación de servicios en Dominical sigue siendo rentable. En la tabla 54 se detalla el VAN del flujo del inversionista.

Tabla 54

Valor actual neto del flujo del proyecto del inversionista

Año	Flujo Neto	Valor Actualizado
0		₡ (277.297.484,46)
1	₡ 11.442.733,00	₡ 10.216.725,89
2	₡ 18.492.812,99	₡ 14.742.357,29
3	₡ 25.752.785,89	₡ 18.330.324,33
4	₡ 33.575.402,23	₡ 21.337.775,11
5	₡ 39.183.465,41	₡ 22.233.750,57
6	₡ 51.072.219,75	₡ 25.874.775,95
7	₡ 60.823.937,91	₡ 27.513.660,59
8	₡ 71.307.441,37	₡ 28.799.879,60
9	₡ 82.571.600,88	₡ 29.776.147,06
10	₡ 70.401.412,07	₡ 22.667.370,50
11	₡ 103.796.945,99	₡ 29.839.141,65
12	₡ 117.725.863,60	₡ 30.217.296,98
13	₡ 132.661.142,97	₡ 30.402.510,00
14	₡ 148.667.421,28	₡ 30.420.299,88
15	₡ 619.545.038,24	₡ 113.188.562,17
Total	₡ 1.587.020.223,57	₡ 178.263.093,12

Nota: Elaboración propia. 2018.

- **TIR**

La tasa interna de retorno para el flujo del inversionista, dio como resultado un 18%, lo que significa un 4% más que la tasa interna de retorno del primer flujo proyectado sin apalancamiento. Esto determina que el proyecto tiene un porcentaje alto de rentabilidad, lo cual indica que la Estación de Servicio Dominical es un proyecto viable, a pesar del gasto financiero previsto.

- **Índice de deseabilidad (ID)**

En cuanto al índice de deseabilidad con respecto al flujo sin deuda, también presenta un aumento en 0,64 puntos, es decir da como resultado un índice de deseabilidad del 1,64. Esto quiere decir que el proyecto financieramente es rentable, con o sin deuda, pero mayormente con apalancamiento.

- **Amortización**

La amortización de un crédito es el pago de los intereses que van decreciendo con cada periodo. En la tabla 55 se muestra tanto la amortización del crédito como el com portamiento de los intereses y saldo del préstamo en cada anualidad.

Tabla 55

Amortización del préstamo del Banco Nacional de Panamá durante un período de 15 años.

Año	Cuota	Saldo	Intereses	Amortización
1	¢73.412.119,82	¢500.000.000,00	¢60.000.000,00	¢13.412.119,82
2	¢73.412.119,82	¢486.587.880,18	¢58.390.545,62	¢15.021.574,20
3	¢73.412.119,82	¢471.566.305,97	¢56.587.956,72	¢16.824.163,11
4	¢73.412.119,82	¢454.742.142,87	¢54.569.057,14	¢18.843.062,68
5	¢73.412.119,82	¢435.899.080,19	¢52.307.889,62	¢21.104.230,20
6	¢73.412.119,82	¢414.794.849,99	¢49.775.382,00	¢23.636.737,82
7	¢73.412.119,82	¢391.158.112,16	¢46.938.973,46	¢26.473.146,36
8	¢73.412.119,82	¢364.684.965,80	¢43.762.195,90	¢29.649.923,93
9	¢73.412.119,82	¢335.035.041,87	¢40.204.205,02	¢33.207.914,80
10	¢73.412.119,82	¢301.827.127,08	¢36.219.255,25	¢37.192.864,57
11	¢73.412.119,82	¢264.634.262,50	¢31.756.111,50	¢41.656.008,32
12	¢73.412.119,82	¢222.978.254,18	¢26.757.390,50	¢46.654.729,32
13	¢73.412.119,82	¢176.323.524,86	¢21.158.822,98	¢52.253.296,84
14	¢73.412.119,82	¢124.070.228,02	¢14.888.427,36	¢58.523.692,46
15	¢73.412.119,82	¢65.546.535,56	¢ 7.865.584,27	¢65.546.535,56

Nota: Elaboración propia, 2018.

Para iniciar operaciones, la Estación de Servicio Dominical solicitará un préstamo de ¢500.000.000, del Banco Nacional de Panamá, el cual se amortizará a 15 años, a una tasa del 12% anual, donde se pagará una cuota mensual de ¢6.117.676,65, hasta que los intereses disminuyan, como se visualiza en tabla 55.

4.6.4.8. Análisis de Sensibilización

El presente análisis de sensibilidad se realizó con el flujo del efectivo sin préstamo, para visualizar que sucedería si el comportamiento del mercado cambiara drásticamente. Debido a esto se estableció un aumento en los costos de operación de un 5% anual y una disminución de las ventas en un 5%.

Se llama sensibilización por presentar los porcentajes máximos de cambio, en que el proyecto puede alcanzar utilidad, en donde la VAN y la TIR muestren resultados favorables. Este análisis se detalla en la tabla 59.

Tabla 56

Flujo de efectivo con sensibilidad.

	0	1	2	3	4	5	6	7
COSTOS DE INVERSION	776.456.513	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Terrenos	142.250.000							
Edificaciones	367.058.100							
Maquinaria equipo	176.145.000	0	0	0	0	3.965.500	0	0
Gastos prepagados	38.888.211							
Capital Trabajo	52.115.202	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	0	221.769.741	232.858.228	244.501.139	256.726.196	269.562.506	283.040.631	297.192.663
Ingresos brutos combustible		184.499.622	193.724.603	203.410.833	213.581.374	224.260.443	235.473.465	247.247.139
Ingreso por flete		37.270.119	39.133.625	41.090.306	43.144.822	45.302.063	47.567.166	49.945.524
COSTOS DE OPERACIÓN	0	150.710.207	155.140.737	160.216.191	165.492.628	171.035.561	176.705.795	182.637.500
Gastos por flete		37.270.119	39.133.625	41.090.306	43.144.822	45.302.063	47.567.166	49.945.524
Gastos operativos		19.530.903	19.968.984	20.428.969	20.911.954	21.419.087	21.974.677	22.533.792
Gastos Administrativos		88.994.185	91.493.128	94.151.915	96.890.853	99.769.411	102.618.952	105.613.184
Gastos Mercadeo y ventas		4.915.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses		0	0	0	0	0	0	0
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	(776.456.513)	71.059.534	77.717.490	84.284.948	91.233.568	94.561.445	106.334.836	114.555.163
Impuestos		21.317.860	23.315.247	25.285.484	27.370.070	28.368.433	31.900.451	34.366.549
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	(776.456.513)	49.741.674	54.402.243	58.999.464	63.863.497	66.193.011	74.434.385	80.188.614
Depreciación		10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.769.283	10.792.383	10.792.383
Amortización cargos diferidos		3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821	3.888.821
Préstamo	0							
Donaciones								
Amortización préstamos				0	0	0	0	0
Valor de rescate								
FLUJO NETO FINANCIERO	(776.456.513)	64.399.778	69.060.348	73.657.568	78.521.602	80.851.116	89.115.589	94.869.818

Nota: Elaboración propia. 2018.

Continuación de tabla 56.

	8	9	10	11	12	13	14	15
COSTOS DE INVERSION	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Terrenos								
Edificaciones								
Maquinaria equipo	0	0	34.609.764	0	0	0	0	4.206.999
Gastos prepagados								
Capital Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
INGRESOS OPERACIÓN	312.052.296	327.654.910	344.037.656	361.239.539	379.301.516	398.266.592	418.179.921	439.088.917
Ingresos brutos combustible	259.609.495	272.589.970	286.219.469	300.530.442	315.556.964	331.334.813	347.901.553	365.296.631
Ingreso por flete	52.442.800	55.064.940	57.818.187	60.709.097	63.744.551	66.931.779	70.278.368	73.792.286
COSTOS DE OPERACIÓN	188.806.376	195.222.500	201.953.443	208.951.770	216.174.703	223.689.906	231.509.926	239.704.921
Gastos por flete	52.442.800	55.064.940	57.818.187	60.709.097	63.744.551	66.931.779	70.278.368	73.792.286
Gastos operativos	23.120.862	23.737.286	24.384.532	25.176.841	25.890.428	26.639.696	27.426.426	28.252.493
Gastos Administrativos	108.697.713	111.875.273	115.205.725	118.520.833	121.994.723	125.573.432	129.260.132	133.115.141
Gastos Mercadeo y ventas	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000	4.545.000
Gastos intereses	0	0	0	0	0	0	0	0
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS	123.245.920	132.432.410	107.474.449	152.287.769	163.126.813	174.576.685	186.669.995	195.176.997
Impuestos	36.973.776	39.729.723	32.242.335	45.686.331	48.938.044	52.373.006	56.000.998	58.553.099
FLUJO DESPUES IMPUESTOS	86.272.144	92.702.687	75.232.114	106.601.438	114.188.769	122.203.680	130.668.996	136.623.898
Depreciación	10.792.383	10.792.383	10.792.383	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085	10.905.085
Amortización cargos diferidos	3.888.821	3.888.821	3.888.821					
Préstamo								
Donaciones								
Amortización préstamos	0	0	0	0	0	0	0	0
Valor de rescate								455.876.021
FLUJO NETO FINANCIERO	100.953.348	107.383.892	89.913.319	117.506.523	125.093.854	133.108.765	141.574.081	603.405.004

Nota: Elaboración propia. 2018.

En la tabla 56 se detalla que los costos de operación con respecto a los ingresos representan el 56% para el primer año de evaluación, donde los costos de operación para el primer año ascienden a ₡150.710.207, y los ingresos son de ₡221.769.741. Es este un resultado que sirve como parámetro máximo de sensibilización, el cual puede presentarse en la Estación de Servicio Dominical.

Al disminuir las ventas de un 7% a un 5%, y aumentar los costos de operación de un 3% a un 5%, se obtiene una utilidad después de impuesto de ₡49.741.674, para el primer año; no obstante, al sumar la depreciación se obtiene como resultado un monto de ₡64.399.778, cuyo panorama no es tan positivo, ya que la VAN de como resultado negativo, -₡83.582.871, y un TIR del 10%, lo que indica que el proyecto puede ser rentable, si los socios realizan un aporte extraordinario de treinta millones para el primer periodo y cuarenta millones para el segundo periodo, sin embargo, esto solo mantendrá al proyecto con una TIR del 12% y una VAN de -₡24.909.401, pero si los costos de operación aumentan un 10%, los indicadores financieros se mostrarán aún más desfavorables, con un índice de deseabilidad del 0.94. Este resultado indica que el proyecto no es rentable y por consiguiente se encuentra en peligro de llegar a la quiebra. En caso de presentar este panorama, se debe implementar estrategias que contrarresten el panorama señalado.

CONCLUSIONES

Con la información obtenida y analizada a través de este proceso de investigación, se logró concluir los siguientes puntos:

- En el estudio de mercado se logró determinar que existe la pre -factibilidad para la instalación e implementación de una estación de servicio de combustibles, ubicada en la localidad de Dominical, ya que se presenta una alta demanda de combustible insatisfecha en la zona.
- En cuanto a la competencia presente en el distrito de Bahía Ballena, no es un factor que afecte directamente al proyecto, debido a que en el estudio de mercado realizado se denota un alto porcentaje de insatisfacción con el servicio al cliente brindado a la población en estudio.
- Una ventaja competitiva que presenta el proyecto de la estación de servicio Dominical es su ubicación, ya que puede considerarse como la primera interacción de los turistas con los diversos atractivos que se encuentran en el distrito, esto porque la zona cuenta con una gran afluencia de turismo, tanto nacional como extranjero, lo que genera una mayor presencia de conductores en el distrito de Bahía Ballena.
- Una vez analizada la población de estudio, se visualizó que los potenciales consumidores que visitarían con mayor frecuencia la estación de servicio Dominical, provienen de los distritos de Daniel Flores, San Isidro, Barú y Bahía Ballena.
- También se destacó aspectos como: el servicio al cliente, calidad en productos y servicios, rapidez del servicio e infraestructura amplia y segura; como las principales razones por las cuales los conductores visitan una estación de combustible.
- Se analizó que el precio del combustible presenta fluctuaciones importantes a través del tiempo. Esta variante puede presentar afectaciones positivas o negativas a nivel operativo del

proyecto; ya que un aumento o disminución del mismo puede impactar en las utilidades de la estación de servicio.

- En cuanto a la estructura administrativa establecida en el estudio organizacional, se buscó agilizar el servicio al cliente y funciones administrativas, pues al contar con una estructura básica en líneas jerárquicas, facilita la toma de decisiones.
- El estudio ambiental realizado por los socios a cargo del proyecto, indica que la implementación de una estación de servicio en Dominical es viable, ya que cumple con todos los requisitos pertinentes a la viabilidad ambiental, pues contrarresta el impacto generado, tanto en su fase de ejecución como de operación.
- Con base a la evaluación financiera realizada, se determinó la rentabilidad que puede generar el proyecto en cada período de evaluación. Asimismo, se indica que la empresa debe mantener la cantidad de ventas mensuales mayores al punto de equilibrio, esto con el fin de obtener ganancias netas en cada período.
- Una vez realizado el flujo del inversionista, se concluye que el proyecto es factible, en medida que los indicadores financieros muestran un escenario favorable para el desarrollo del mismo, debido a que el panorama económico tolera el gasto financiero que conlleva el proyecto. Además, que, al finalizar el período de evaluación a 15 años, se logra cancelar la inversión inicial y al mismo tiempo generar utilidades en cada período.
- En el flujo del proyecto sensibilizado se puede concluir que la empresa presenta un margen de sensibilidad alto, puesto que los costos de operación son altos y al proyectar otros aumentos se visualiza cómo cambia radicalmente de un panorama positivo a uno no tan favorable. Sin embargo, se abarcó el parámetro máximo de sensibilidad, al cual puede llegar el proyecto y otro escenario negativo, referenciando cuáles porcentajes en reducción de ventas, lo cual es señal negativa para la empresa.

RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias de posicionamiento, con el fin de dar a conocer a la mayor cantidad de conductores que transitan y residen en el distrito de Bahía Ballena, sobre los servicios de la estación de combustible.
- Brindar capacitaciones al personal de la estación de servicio, referentes al servicio al cliente e información sobre todos los productos y servicios que ofrece la gasolinera a los usuarios. Asimismo, brindar asesorías sobre salud ocupacional dentro del establecimiento.
- Mantener los incentivos al personal, ya que esto contribuye a generar un clima organizacional óptimo. Además, se considera necesario ser consistente en las promociones y estrategias implementadas para la atracción de consumidores, ya que por medio de estos puntos la empresa puede incrementar sus ganancias.
- Se recomienda adquirir una cisterna propia para la estación de servicio, que transporte el combustible desde el plantel de RECOPE, ya que el gasto para flete contemplado en el estudio, evidencia ser un aspecto que se puede solventar con la compra de un activo propio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, F. (2016). RECOPE. Recuperado el 15 de abril de 2018 Obtenido de Comparativo de precios de la gasolina entre países de ingreso medio y alto: <https://www.recope.go.cr/comparativo-precios-de-la-gasolina-con-ingreso-medio/>

Aprendizaje., E. C. (2012). *Guía para le elaboración y citación bibliográfica en los trabajos académicos del ICAP 2012*. Recuperado el 30 de agosto de 2017, de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/DOCUMENTOS_ESTUDIANTES/Documento_APA/referencias_bibliogr%E1ficas_apa_6_ed_act.pdf

ARESEP. (2017). *Autoridad Reguladora de Servicios Públicos*. Obtenido de <https://aresep.go.cr/combustible>

Barrantes, E.R. (2014) *Investigación: un camino al conocimiento*. EUNED,

CATUOSA. (2017). Recuperado el 20 de enero 2018, de <http://visitosacostarica.com/es/osa#dominical>

Chain, N. S. (2011). *Proyectos de inversión. Formulación y evaluación* . Pearson Educación .

Clements, J. G. (1999). *Administración existosa de proyectos*. International Thomson Editores, S. A.

Córdoba, M. (2006). *Formulación y Evaluación de proyectos*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Decreto N° 30131-MINAE-S, *Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos* Diario Oficial La Gaceta N° 43. 1 de marzo de 2002.

Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Perarson educación.

Económica, M. d. (2010). *Guía metodológica general para la identificación, formulación y evaluación de*. San José, San José, Costa Rica.

El Centro de Recursos de Información y Aprendizaje. (2012). *Guía para la elaboración y citación bibliográfica en los trabajos académicos del ICAP 2012*. Recuperado de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/DOCUMENTOS_ESTUDIANTES/Documento_APA/referencias_bibliogr%Elificas_apa_6_ed_act.pdf (Consulta el 30-08-2017)

Elpais.Cr. (2017). *Gobierno explica el papel de RECOPE en el precio de los combustibles*. Recuperado el 14 de Enero de 2018, de <https://www.elpais.cr/2017/05/16/gobierno-explica-el-papel-de-recope-en-el-precio-de-los-combustibles/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Miembros de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

ICT. (2018). *Documentos Institucionales*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/motivos-de-viaje/567-3-2-1-motivo-principal-de-la-visita/file.html>

ICT. (2017). *Documentos Institucionales*. Recuperado el 11 de enero de 2018, de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/anuarios/2005-2015/1103-2017-1/file.html>

ICT. (2016). *Documentos Institucionales*. Recuperado el 11 de enero de 2018, de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/anuarios/2005-2015/950-2016/file.html>

INEC. (2011). *Censo Nacional de Hogares*, Recuperado el 02 de octubre 2017 de <https://www.inec.go.cr>

Informe anual de ventas 2016 (2016). *Informe anual de ventas de RECOPE*. Recuperado el 10 de enero de 2018, de <https://www.recope.go.cr/wp-content/uploads/2017/03/INFORME-ANUAL-DE-VENTAS-2016.pdf>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2009. Actualizado: 2013. Definición de demanda (<https://definicion.de/demanda/>)

La Nación. (09 de diciembre de 2014). *Impuesto, subsidio y costos de Recope borran compra barata de gasolina*. Recuperado el 14 de enero de 2018, de: http://www.nacion.com/gnfactory/investigacion/2014/combustiblescostarica/estructura_precios.html

Ley No. 6588, *Regulación a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE)*. Diario Oficial La Gaceta N°66.19 de abril de 1974.

Ley No. 7593, *Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos*. Asamblea Legislativa, 28 de marzo de 1996.

Ley No. 8436. *Ley de Pesca y Acuicultura*. Diario Oficial. La Gaceta N° 78. 25 de abril del 2005.

Ley No. 9078, *Ley De Tránsito Por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial*. Diario Oficial La Gaceta N° 207. 26 de octubre de 2012.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2010). *Guía metodológica general para la identificación, formulación y evaluación de inversión pública*, San José, Costa Rica.

Miranda, J. J. (2005). *Gestión de proyectos*. Bogotá: MM editores.

Municipalidad de Osa M. Rugama, *consulta telefónica*. Obtenido el 16 de enero 2016. Oficina de Turismo, Municipalidad de Osa

Proceso de Planificación Estratégica Multimodal de Servicios de Infraestructura y de Transporte. (2016). *ANUARIO DE INFORMACIÓN DE TRÁNSITO 2015*. Ministerio De Obras Publicas Y Trasportes, San Jose.

Proceso de Planificación Estratégica Multimodal de Servicios de Infraestructura y de Transporte. (2016). *ANUARIO DE INFORMACIÓN DE TRÁNSITO 2015*. (M. D. Transporte, Editor) Recuperado el 30 de agosto de 2017, de <http://www.mopt.go.cr/wps/wcm/connect/877d6952-d297-4678-9ce7-575a35e7791f/AnuarioTránsito2015.pdf?MOD=AJPERES>

RECOPE. (2018). *Refinadora Costarricense de Petróleo*. Recuperado el 15 de abril de 2018, de <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/estructura-de-precios/>

RECOPE. (2017). *Refinadora Costarricense de Petróleo*. Recuperado el 15 de marzo de 2018, de <https://www.recope.go.cr/wp-content/uploads/2017/03/INFORME-ANUAL-DE-VENTAS-2016.pdf>

RECOPE. (2013). *Refinadora Costarricense de Petróleo*. Recuperado el 14 de enero de 2018, de <https://www.recope.go.cr/quienes-somos/historia/>

Rosales, R. (1999). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. San Jose: ICAP.

Sevilla, J. V. (2013). Recuperado el 15 de agosto de 2017, de [TFG_jvalenzuelasevilla.pdf: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/109361/TFG_jvalenzuelasevilla.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/109361/TFG_jvalenzuelasevilla.pdf)

Ulate, I., & Vargas, E. (2014). *Metodología para elaborar una tesis*. San José, CR: UNED.

ANEXOS

Cuestionario dirigido a los conductores que transitan sobre la Costanera Sur Ruta 34, en la Localidad de Dominical, Distrito Bahía Ballena, Cantón de Osa.



Buenos días, buenas tardes, somos estudiantes la Universidad Nacional de Costa Rica, Sede Regional Brunca. Estamos realizando esta investigación con la finalidad de conocer aspectos importantes en oferta y demanda de combustibles en la región.

Toda la información que sea brindada será tratada confidencialmente y se utilizará con fines estadísticos y será completamente confidencial.

Cuestionario:
N° _____

Fecha:
___/___/___

1. Lugar de residencia: (Si reside en la zona pase a la pregunta 4)

Provincia	Cantón	Distrito

2. ¿Con cuál frecuencia visita o transita usted el distrito de Bahía Ballena?

- 1)Primera vez
- 2)De una a dos veces al año
- 3)Cada tres meses
- 4)De una a dos veces al mes
- 5)Cada quince días
- 6)Cada ocho días
- 7)Más de una vez a la semana

3. ¿Cuál es su motivo de su trayecto o visita al distrito de Bahía Ballena? (Múltiple)

- 1) Trabajo
- 2) Estudio
- 3) Recreación
- 4) Realizar compras
- 5) Adquirir Combustible
- 6) Ir al banco
- 7) Otro _____

4. ¿Con cuánta frecuencia utiliza usted los siguientes servicios en una Estación de Combustibles? Marcar con una “X” la frecuencia con la que usa los siguientes servicios:

Producto o Servicio	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Regularmente	Casi Nunca	Nunca
1. Aceites y Lubricantes	5	4	3	2	1
2. Accesorios para el vehículo	5	4	3	2	1
3. Abarrotes	5	4	3	2	1
4. Servicio de comidas	5	4	3	2	1
5. Retiros de Efectivo	5	4	3	2	1

6. Pago de servicios y envíos	5	4	3	2	1
7. Recargas de celular	5	4	3	2	1

<p>5. ¿Qué es lo que más le interesa al momento de elegir una estación de servicio?</p> <p>1) Precio en los productos 2) Calidad en los productos y los servicios 3) Rapidez del Servicio 4) Seguridad en la Estación de Servicio 5) Ofertas y Rifas en los productos adquiridos 6) ¿Cuál? _____, _____</p>	<p>6. ¿Cuáles productos o servicios buscan usted en una estación de combustible, además de ese producto?</p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p>
--	--

7. Mencione en orden de mayor a menor frecuencia de visita a las estaciones de combustible que acostubra a visitar (3 máximo)

Pregunta 7.1 Nombre de la estación	Pregunta 7.2 Lugar donde se ubica	Pregunta 7.3 Razón de visita
1	1	1
2	2	2
3	3	3

<p>8. ¿Estaría usted dispuesto a cambiar las estaciones de combustible anteriormente mencionadas?</p> <p>2) Definitivamente No 3) Probablemente No 4) Indeciso 5) Probablemente Sí 6) Definitivamente Sí</p>	<p>9) Si se abriera una nueva estación de combustible en Dominical, ¿qué características debería tener para que usted la visite regularmente?</p> <p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p>
--	---

<p>10) ¿Qué tipo de vehículo conduce usted?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Carga liviana 2) Carga Pesada 3) Carro 4x4 4) Bus 5) Buseta 6) Motocicleta 7) Cuadraciclo 8) Automóvil 9) Otro: _____ 	<p>11. ¿Qué tipos de combustibles suele usar? (Múltiple)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Regular 2)Súper 3)Diésel 4)Gas 5)Otro_____
<p>12. ¿Cuánto suele gastar en gasolina al mes?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Menos de ₡10.000 colones 2)De ₡11.000 a ₡25.000 colones 3)De ₡26.000 a ₡50.000 colones 4)De ₡51.000 a ₡150.000 colones 5)De ₡151.000 a ₡350.000 colones 6)De ₡351.000 a ₡450.000 colones 7)Más de ₡500.000 colones 	<p>13. ¿Con qué frecuencia compra combustible al mes?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Una vez al mes 2)Dos veces al mes 3)Tres veces al mes 4)Cuatro veces al mes 5)Más de cinco veces al mes
<p>14. ¿Influye en su decisión de compra de combustible la ruta por la que usted normalmente transita?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) No 2) Sí 	<p>15. ¿Ha visitado usted la Estación de Servicio El Ceibo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) No (Pasa a la pregunta 17) 2) Sí
<p>16. ¿Qué le pareció el servicio de la Estación de Servicio El Ceibo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Indiferente 2) Malo 3) Regular 4) Bueno 5) Muy Bueno 	<p>17. ¿Ha visitado usted el Servicentro Bahía Ballena?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) No (Pasa a la pregunta 19) 2) Sí

<p>18. ¿Qué le pareció el servicio del Servicentro Bahía Ballena?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Indiferente 2) Malo 3) Regular 4) Bueno 5) Muy Bueno 	<p>19. En caso de la apertura de una estación de servicio de combustibles en Dominical, ¿con cuánta frecuencia la visitaría?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
<p>20. De acuerdo con las siguientes categorías, ¿cuál es su nivel de ingreso?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menos de 100.000 colones 2) De 110.000 a 350.000 colones 3) De 351.000 a 550.000 colones 4) De 551.000 a 650.000 colones 5) Más de 700.000 colones 6) No contesta 	<p>21. ¿Cuál es su nivel académico?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Primaria incompleta 2) Primaria completa 3) Secundaria incompleta 4) Secundaria completa 5) Universidad incompleta 6) Universidad completa
<p>22. ¿Cuál es su ocupación actual?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Desempleado 2) Asalariado sector público 3) Asalariado sector privado 4) Trabajo Independiente 5) Negocio Propio 6) Estudiante 7) Pensionado 8) Recibe ayudas económicas 9) Ama de Casa 	<p>23. Edad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 18 años a 25 años 2) 26 años a 35 años 3) 36 años a 45 años 4) De 46 años a 55 años 5) Más de 56 años <p>24. Sexo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mujer 2) Hombre <p>25. Nacionalidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Extranjero 2) Costarricense

Ficha para conteo de vehículos

Nº de Ficha de Observación: _____

Conteo de vehículos que ingresaron a la estación de combustible.

Nombre de la Estación de Combustible: _____

Fecha: ___/___/___/

Hora de inicia: _____ Hora final: _____

1. Carga Liviana: Total:
2. Carga Pesada: Total:
3. Automóvil: Total:
4. Carros 4x4: Total:
5. Motocicleta: Total:
6. Cuadraciclo: Total:
7. Buseta: Total:
8. Bus: Total:
9. Otro tipo de vehículo: Total:

Ficha de observación N°: _____

Ficha para conteo de vehículos

N° de Ficha de Observación: _____

Conteo de vehículos que transitan sobre la costanera sur ruta 34.

Nombre de la Estación de Combustible: _____

Fecha: ___/___/___/

Hora de inicia: _____ Hora final: _____

1. Carga Liviana:
Total:
2. Carga Pesada:
Total:
3. Automóvil:
Total:
4. Carros 4x4:
Total:
5. Motocicleta:
Total:
6. Cuadraciclo:
Total:
7. Buseta:
Total:
8. Bus:
Total:
9. Otro tipo de vehículo:
Total:

Nombre de la estación de combustible:	
Fecha: ___/___/___/	
Hora de Inicio:	Hora final:

1- Servicios que ofrece:		
2- Tienda de Conveniencia	Sí ()	No ()
Comparación de precios en productos:		
3- Atención en la tienda de conveniencia		
4- Higiene en servicios sanitarios		
5- Condición y espacio en parqueos		
6- Rotulación y señalización		
7- Condición de infraestructura		

Ficha de observación N°:	
Nombre de la Estación de Combustible:	
Fecha: ____/____/____/	
Hora de Inicio:	Hora final:
Nota: Cliente encubierto para compra de combustible	

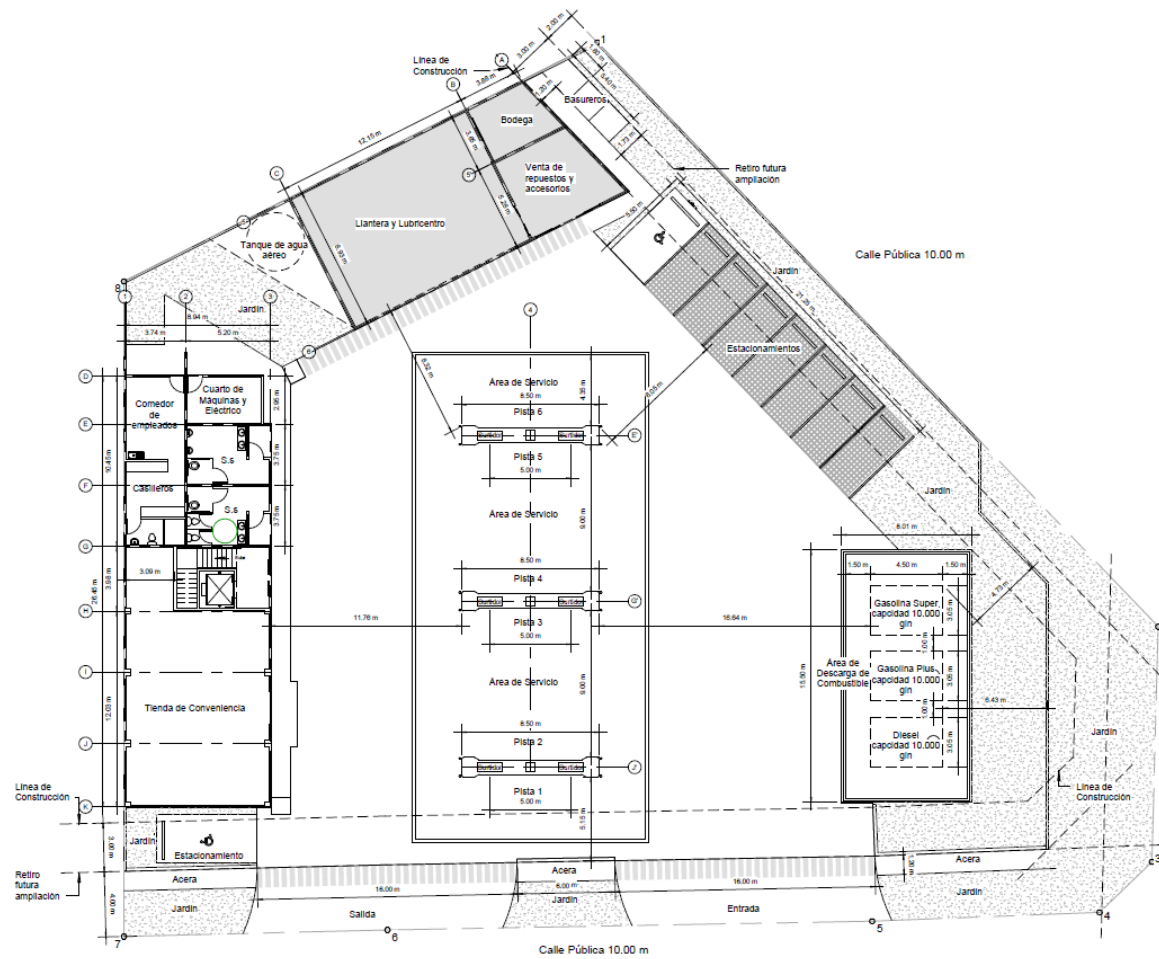
1- Atención al cliente		
(1) Muy Mala	(2) Mala	(3) Regular
(4) Buena	(5) Muy Buena	

¿Hay saludo al iniciar la conversación por parte del colaborador?	
(1) Sí	(2) No

¿Le preguntaron al finalizar la compra si necesitaba algún otro servicio adicional?	
(1) Sí	(2) No

¿Cuál servicio adicional adquirió?:		
¿Cómo fue el servicio adicional adquirido?:		
Tipo de combustible		Compra de combustible
Cantidad pagada		
Cantidad de litros		

PLANO



PPU-154.A-2017
Febrero 17, 2017

CRITERIO DE USO DEL SUELO

Solicitante:	YADIR CASTRO UMAÑA	Cédula (Fis/Jud.):	1-0961-0914
Propietario:	MIAZINA DEL SUR S.A.	Cédula (Fis/Jud.):	3-101-453458
Plano de Catastro:	P-1054659-2006	Área (m²):	1 ha0166.45m²
Matrícula catastro:	6-149013-000	Frente de acceso:	m/PRINCIPAL
Vía / Registro / Ancho:	CALLE PUBLICA/REGISTRADA, NO INVENTARIAD/10m	Tipo de obras:	NUEVA
Distrito:	04 BAHIA BALLENA	Uso pretendido:	COMERCIAL
Tipo de Proyecto:	ESTACION DE SERVICIO		
Dirección:	BAHIA BALLENA, COMUNIDAD DE DOMINICAL, DEL BAR-RESTAURANTE ROCA VERDE 850 METROS OESTE A MANO IZQUIERDA		

En respuesta a su solicitud de uso de suelo, se informa que se brindará bajo el criterio técnico de la unidad p3.31 para la propiedad y lo estipulado por el Plan Regulador Urbano aprobado y publicado en la Gaceta No. 90, Alcance No. 25, del 13 de mayo de 1997. Este documento no reemplaza los demás trámites preliminares al permiso municipal.

Lo que no se indique bajo este trámite quedará condicionado en cumplimiento del abastecimiento de servicios básicos (bajo la normativa vigente), de la ley de Planificación Urbana y sus Reglamentos, Ley 7847 de Patentes, la Ley de Salud, Ley Forestal, Ley de Biodiversidad, Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, Ley 833, oficio - y demás leyes o criterios que se involucren para la actividad misma. En un proyecto urbanístico mantener 14m de derecho de vía y radios externos no menores a 13m: Ley General de caminos públicos, Ley General de la Salud, así como sus reglamentos y demás normativa vinculante con la actividad. Según el mapa de Zonas Homogéneas la propiedad se localiza en:

605-04-U19 ZONA URBANA DE USO RESIDENCIAL DEL DISTRITO BALLENA: En esta zona encontramos terrenos urbanizables con áreas de 400m² con frentes de 15 metros aproximadamente.

CONDICIONES BAJO CRITERIO TECNICO LEGAL

Alineamiento (CDU-MOPT):	10m desde el centro de vía (CDU)
Alineamiento-B (observación)	Indicar retiro o dimensiones de estacionamiento de no venir en planos.
Retiros laterales:	No menor a 3m en el 1er nivel y 1m por cada nivel adicional.
Retiro Posterior:	No menor a 4m y 1m por cada nivel adicional.
Altura máxima:	Derecho de vía por 1.5, (siempre respetando retiros)
Cobertura en Proyecto Vertical:	No aplica.
Densidad en Proyecto Horizontal:	100 habitantes por cada 10,000m². Sin alcantarillado sanitario.
Densidad en Proyecto Horizontal:	125 viviendas por cada 10,000m². Con alcantarillado sanitario.
Cobertura en Proyecto Horizontal:	60% de cobertura, no debe invadir los retiros. (sin excepción)
Factibilidad de segregación para fines urbanos o simples:	Lotes mínimos de m². / Zona Residencial de Muy Baja Densidad Frente mínimo de 10m. / Área común pública no menor al 10%.

Observaciones: Atención: Este documento tendrá efecto siempre y cuando se acompañe la factibilidad de cada servicio básico a favor del plano P-1054659-2006.

La Municipalidad de Osa no tiene inconveniente con el proyecto a desarrollar en cumplimiento de las anteriores disposiciones



Arq. Héctor Sáenz Castro / A-22593
Proceso de Planificación Urbana
Municipalidad de Osa

Vigencia de 1 años a partir de la fecha de emisión
CC/ Archivo con firma, cedula y fecha recibido
Elaborado por: Mariela Zúñiga Flores.

Página | 1

CARTA MINAE



MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y
COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLE

San José, 5 de mayo del 2014
DGTCC-0504-2014

LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLE (DGTCC) DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA, INFORMA A:

**MUNICIPALIDADES
MINISTERIO DE SALUD
CONSEJO DE TRANSPORTE PÚBLICO (MOPT)
Y COLEGIOS PROFESIONALES:**

Que de acuerdo con los objetivos conferidos en la legislación nacional a la DGTCC como lo son el establecer las especificaciones técnicas mínimas para la construcción, y remodelación de estaciones de servicio, y tanques de almacenamiento, con el fin de que operen dentro de las máximas condiciones de seguridad y funcionalidad, preservando la integridad del ambiente. Es competencia de la DGTCC regular, fiscalizar y controlar lo relativo al transporte y comercialización de hidrocarburos, así como los aspectos de seguridad e higiene en la operación y funcionamiento.

Actualmente la DGTCC cuenta con una lista de las personas físicas y jurídicas que cuentan con autorización para almacenamiento acorde a las especificaciones técnicas contenidas en la legislación, se tiene conocimiento de la existencia de una gran cantidad de tanques de autoconsumo que están instalados y operando al margen de la legislación.

Con el fin de reducir los posibles riesgos de los tanques que almacenan combustibles líquidos (gasolinas, diesel, avgas, jet-juel, keroseno, bunker, entre otros) y gas licuado de petróleo (LPG), con una capacidad nominales iguales o mayores a 1000 litros, se solicita que se haga del conocimiento de personal profesional que forman parte de su organización, a los ingenieros debidamente agremiados y al público en general, las siguiente lista de aspectos técnicos mínimos que deben de ser cumplidos por las instalaciones, para que estas sean aptas para el trasiego y almacenamiento de combustible.

Lista de aspectos técnicos mínimos:

Civil

- Sistema de contención de derrames (Dique de contención, losas de descarga y abastecimiento de combustibles, canales perimetrales)
- Sistema de tratamiento de aguas oleaginosas y que cuenten con el aval del Ministerio de Salud para su desfogue. Retiros de seguridad mínimos:
 - Sitios de reunión pública
 - sitios peligroso (fuentes de ignición)
 - cuerpos de agua
 - líneas férreas

Teléfonos: 2223-7808/ 2255-0413/ 2223-4297 Dirección electrónica: dgtcc@sigminaet.go.cr / dgtccdir@gmail.com
Fax: 2223-8357/ 2221-1839

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



Gobierno de Costa Rica

Página 1 de 2



MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGIA

DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE Y
COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE

- subestaciones eléctrica
- líneas de alta tensión(mayor a 34.5 kW)
- edificaciones
- Operación de llenado del tanque en forma peligroso, al ubicar el camión que transporta el combustible en vía pública o la colocación de mangueras de descarga de forma indebida.

Mecánico

- Tanques para almacenamiento de combustible, fabricados en metal, se observan en mal estado (corrosión o deformaciones en las paredes de los tanques).
- Los tanques de almacenamiento se observan debidamente anclados a la superficie.
- Se observa la tubería para trasiego de combustible rígida, no presenta fugas de combustible (tubería seca en todo el recorrido, uniones y accesorios) Se presenta tubería flexible en las llegadas al tanque para disipación de esfuerzos.
- La tubería de trasiego de combustible se encuentra debidamente soportada Soportes anclados a suelo firme, paredes, o estructuras que garanticen el apoyo de la tubería.
- Ubicación de los tanques en áreas confinadas o aledañas a ventanas o puertas.

Eléctrico

- En la zona clasificada como peligrosas según el código eléctrico, se encuentran instalaciones eléctricas riesgosas. Se observan :
 - cables expuestos
 - entubados inadecuados
 - equipos, enchufes, lámparas y apagadores que no son aprueba de explosión.
- Trabajos en caliente cercanos a la zona de despacho de combustibles.
- Equipos eléctricos operando cerca de los tanques de almacenamiento.
- Tanque debidamente aterrizado.

Les solicitamos que en caso de que se detecte algún incumplimiento de al menos uno de los anteriores puntos o que se sospeche que la instalación se encuentra operando fuera de ley, se haga del conocimiento de la DGTCC, la ubicación de este tanque para proceder a la inspección que corresponda, amparado a lo establecido en la normativa nacional. Este comunicado lo puede hacer al correo dgtcc@sigminaet.go.cr o dgtccdir@gmail.com

Para consultar información normativa pueden acceder al blog combustiblescr.blogspot.com

Lic. José Francisco Rojas Esquivel
Director General



Teléfonos: 2223-7808/ 2255-0413/ 2223-4297 Dirección electrónica: dgtcc@sigminaet.go.cr / dgtccdir@gmail.com
Fax: 2223-8357/ 2221-1839

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



Gobierno de Costa Rica

CARTA SINAC



SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS DE CONSERVACIÓN
ÁREA DE CONSERVACIÓN OSA
DIRECCIÓN DE RECURSOS FORESTALES Y VIDA SILVESTRE
OFICINA SUB-REGIONAL DIQUIS

minae

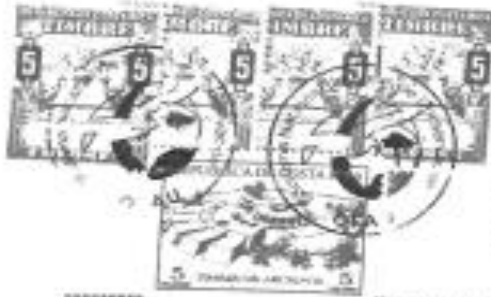
SINAC-ACOSA-DRFVS-SRD-0132-2017



Lic. Olgier Méndez Fallas
Jefe Oficina Sub Regional Coto-Diquis
Área de Conservación Osa

CERTIFICA QUE:

Efectuado el estudio en las hojas cartográficas respectivas del mapa básico de Costa Rica, se ha determinado con base en la ubicación consignada en el plano catastrado número **P 6- 1054659-2006**, que este describe un inmueble que se ubica en su totalidad (100%), **FUERA de cualquier, Área Silvestre Protegida administrada por el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)**. Lo anterior de conformidad con la Ley Forestal 7575 del 16 de abril de 1996 y su reglamento Decreto Ejecutivo N° 25721-MINAE del 23 de enero de 1997.



Se extiende a solicitud del interesado, a las catorce horas del día ocho de marzo del dos mil diecisiete. Valida únicamente para efectos de certificación de planos para información posesoria. No constituye una certificación de Patrimonio Natural del Estado. Posee una vigencia de tres meses (08/03/17 al 08/06/17).

Se agregan y cancelan los timbres de ley.

OMF

Exp. SRD-OFAU-CP-003-2017



111
Dirección: Piedades Blancas de Osa
Tel: (206)2741-73.19 / FAX: (206) 2741-73.1
Puntarenas, Costa Rica
www.sinac.go.cr

MINISTERIO DE SALUD



DECLARACIÓN JURADA PARA TRÁMITES DE SOLICITUD DE PERMISOS SANITARIOS DE FUNCIONAMIENTO POR PRIMERA VEZ.

Yo: _____ con domicilio en
Distrito _____ Cantón _____ Provincia _____
Calle/Avenida _____ u Otras señas: _____

Cédula Identidad o de residencia N° _____ En mi carácter de: () Representante legal
o Apoderado

() Propietario () Inquilino () Otro (Especifique): _____ del
establecimiento denominado: _____, cuyas actividades que se
realizan son: _____

Dirección del establecimiento: _____,
cuya razón social es: _____ con Cédula Jurídica N° _____,
solicito sea otorgado el permiso que señala la Ley General de Salud a mi representada, para lo cual
declaro bajo fe de juramento y que de no decir la verdad, incurro en perjurio sancionado con pena de
prisión, según el Código Penal y consciente de la importancia de lo aquí anotado; lo siguiente:

Primero: Que la actividad señalada en el formulario de solicitud del PSF que se realizará en el
establecimiento denominado _____ cumple con toda la normativa
establecida para el caso en concreto.

Segundo. —Que la información que contiene el formulario unificado que adjunto a esta declaración es
verdadera.

Tercero. —Que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley Constitutiva de
la Caja Costarricense de Seguro Social y el artículo 66 del Reglamento del Seguro Social, me comprometo
a la inscripción como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades dentro de los ocho días
al inicio de la actividad. Asimismo, declaro estar al día en el pago de mis obligaciones con esa institución.

Tercero bis. —Que cumplo con lo establecido en la Ley N° 9028 del 22 de marzo de 2012” Ley General
de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos a la Salud” y sus reglamentos (así adicionado el punto “tercer
bis” anterior por el inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus

Efectos Nocivos en la Salud, aprobado mediante el decreto ejecutivo N° 37185-S de 26 de junio de 2012), y sus reformas.

Cuarto. —Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento General para Autorizaciones y de Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud en su Artículo 9°, Condiciones Previas, mi representada cumple con lo ahí solicitado y para ello suministro la siguiente información, según corresponda:

1- Resolución Municipal de Ubicación N° _____ otorgada por la Municipalidad de _____, emitida el día _____ del mes de _____ del año _____.

2- Contrato N° _____ asignado por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos a los planos constructivos.

3- Viabilidad (licencia) Ambiental N° _____ emitida por la SETENA, el día _____ del mes de _____ del año _____.

4- Oficio N° _____ de nota emitida por el Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario indicando que acepta el volumen y la calidad físico química de las aguas residuales del establecimiento que serán vertidas en el alcantarillado sanitario, otorgada el día _____ del mes de _____ del año _____.

5- O Permiso de vertido N° _____ emitido por el MINAE que permita descargar aguas residuales al cuerpo de agua _____ otorgado el día _____ del mes de _____ del año _____.

6- Mi empresa se encuentra inscrita en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), como micro, pequeña o mediana empresa: _____ SI _____ NO.

7- Concesión de aprovechamiento del agua otorgada por la Dirección de Agua del MINAE, Resolución N° _____, Fecha de emisión _____ Vigencia _____ según Decreto Ejecutivo N°.32868-MINAE del 24 de agosto del 2005 “Reglamento de canon por concepto de aprovechamiento de agua”.

8- Certificado de regencia profesional vigente otorgada por el Colegio Profesional correspondiente:

9- Certificado de operación del establecimiento vigente extendida por el Colegio Profesional correspondiente: _____.

10- Permiso de funcionamiento para calderas vigente extendida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: _____

11- Resolución N° _____ de la DPAH autorizando la utilización de la fuente de emisiones de radiaciones ionizantes.

Además, declaro que la actividad para la cual solicito el PSF, cumple con los requisitos señalados para la solicitud del trámite por primera vez del PSF según el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, manteniendo las mismas condiciones en que fue otorgado dicho permiso para lo cual declaro y aporto lo siguiente:

Quinto. —Asimismo, me comprometo a mantener las condiciones debidas por el tiempo de vigencia del permiso y cumplir con los términos de la normativa antes indicada, por ser requisito indispensable para la operación de mi establecimiento. De igual forma me comprometo que todos los servicios brindados y los productos, equipos y materiales que se comercialicen o utilicen dentro del establecimiento que represento, cuando proceda, estarán debidamente autorizados por el Ministerio de Salud y a no ampliar o cambiar de actividad sin la autorización previa de este Ministerio.

Sexto. —Por lo anterior, quedo apercibido de las consecuencias legales y judiciales, con que la legislación castiga el delito de perjurio. Asimismo, exoneró de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Salud por el otorgamiento del PSF con base en la presente declaración, y soy conocedor de que, si la autoridad de salud llegase a corroborar alguna falsedad en la presente declaración, errores u omisiones en los documentos aportados, o que los servicios prestados y/o los productos comercializados dentro de mi establecimiento no cuentan con la debida autorización sanitaria, suspenderá o cancelará el PSF. Es todo.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____

Es auténtica: _____

INSTRUCCIONES

- a) En caso de persona física que realice el trámite personalmente, se debe adjuntar fotocopia de la cédula de identidad del titular, además de la respectiva autorización.
- b) Si el trámite es realizado por un tercero, debe adjuntar copia de la cédula de identidad certificada del titular, acompañada de la respectiva autorización.
- c) Solamente podrá rendir la declaración jurada quien tenga poder suficiente para dicho acto.



FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO

A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:

(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)

1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN	2	GRUPO DE RIESGO	3	CÓDIGO(S) CIUU:	4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO ♦PRINCIPAL :
	1 ERA VEZ		A B C				♦ACCESORIA (S):
	RENOVACION						
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:						
6	PROVINCIA:	7	CANTON:	8	DISTRITO:		
9	DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):						
10	TELÉFONOS:	11	Nº DE FAX:	12	APDO. POSTAL:	13	CORREO ELECTRÓNICO:
14	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					15	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
16	TELÉFONOS:	17	Nº DE FAX :	18	APDO. POSTAL:	19	CORREO ELECTRÓNICO:
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:						
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					22	CÉDULA JURÍDICA:
23	NOMBRE DEL RERESANTANTE LEGAL DEL INMUEBLE					24	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
25	TELÉFONO:	26	Nº DE FAX :	27	APDO. POSTAL:	28	CORREO ELECTRÓNICO:
29	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:						
30	Nº TOTAL DE EMPLEADOS:	31	Nº HOMBRES:	Nº MUJERES:	32	No .TOTAL DE OCUPANTES:	
33	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):			34	HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:		
35	AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS :						
36	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS: <i>(Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario)</i> :						
37	FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:			AUTENTICACION:			
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD <i>(Deben llenarse conforme lo señala el instructivo)</i>.							
38	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:			39	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:		
40	SELLO			41	Nº DE SOLICITUD:		
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD							
1. DECLARACIÓN JURADA, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ ()							
2. COPIA COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ()							

3. COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ O PARA RENOVACIÓN EN CASO DE HABER VENCIDO ()
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ ()

D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:

Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS, constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.



PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:

FECHA: _____

Tiene validez de _____ años.

Fecha vencimiento: _____

SELLO

NOMBRE Y FIRMA:

_____/_____

(Funcionario que recibe la solicitud)

FORMULARIO MINISTERIO HACIENDA

D-101 - Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta

02 - Periodo ?
04 - Cédula ?
05 - Rectificativa ?
06 - Nombre ?

I. Activos y pasivos

20 - Efectivo, bancos, inversiones transitorias, documentos y cuentas por cobrar	<input type="text"/> 0 ?
21 - Acciones y aportes en sociedades	<input type="text"/> 0 ?
22 - Inventarios	<input type="text"/> 0 ?
23 - Activos fijos (descuento la depreciación acumulada)	<input type="text"/> 0 ?
24 - Total activo neto	<input type="text"/> 0 ?
25 - Total pasivo	<input type="text"/> 0 ?
26 - Capital neto	<input type="text"/> 0 ?

II. Ingresos

27 - Venta de bienes y servicios, excepto los servicios profesionales	<input type="text"/> 0 ?
28 - Servicios profesionales y honorarios	<input type="text"/> 0 ?
29 - Comisiones	<input type="text"/> 0 ?
29 - Comisiones	<input type="text"/> 0 ?
30 - Intereses y rendimientos	<input type="text"/> 0 ?
31 - Dividendos y participaciones	<input type="text"/> 0 ?
32 - Alquileres	<input type="text"/> 0 ?
33 - Otros ingresos diferentes a los anteriores	<input type="text"/> 0 ?
34 - Ingresos no gravables incluidos dentro de los anteriores	<input type="text"/> 0 ?
35 - Total renta bruta	<input type="text"/> 0 ?

III. Costos, gastos y deducciones

36 - Inventario inicial	<input type="text" value="0"/>	?
37 - Compras	<input type="text" value="0"/>	?
38 - Inventario final	<input type="text" value="0"/>	?
39 - Costo de ventas	<input type="text" value="0"/>	?
40 - Intereses y gastos financieros	<input type="text" value="0"/>	?
41 - Gastos ventas y administrativos	<input type="text" value="0"/>	?
42 - Depreciación, amortización y agotamiento	<input type="text" value="0"/>	?
43 - Aportes de regímenes voluntarios de pensiones complementarias (Max. 10% renta bruta)	<input type="text" value="0"/>	?
44 - Otros costos, gastos y deducciones permitidos por la ley	<input type="text" value="0"/>	?
45 - Total de costos, gastos y deducciones permitidos por la ley	<input type="text" value="0"/>	?

IV. Base imponible

46 - Renta Neta	<input type="text" value="0"/>	?
46 (bis) - Monto no sujeto aplicado al impuesto al salario (acumulado anual)	<input type="text" value="0"/>	?
47 - Impuesto sobre la renta	<input type="text" value="0"/>	?
51 - Exoneración zona franca	<input type="text" value="0"/>	?
53 - Exoneración otros conceptos	<input type="text" value="0"/>	?
54 - Impuesto sobre la renta después de exoneraciones	<input type="text" value="0"/>	?

V. Créditos

58 - Crédito familiar (solo personas físicas)	<input type="text" value="0"/>	?
59 - Otros créditos	<input type="text" value="0"/>	?
60 - Impuesto del periodo	<input type="text" value="0"/>	?
61 - Retenciones 2%	<input type="text" value="0"/>	?
62 - Otras retenciones	<input type="text" value="0"/>	?
63 - Pagos parciales	<input type="text" value="0"/>	?
64 - Total impuesto neto	<input type="text" value="0"/>	?

VI. Liquidación deuda tributaria

82 - Intereses	<input type="text" value="0"/>	?
83 - Total deuda tributaria	<input type="text" value="0"/>	?
84 - Solicito compensar con créditos a mi favor por el monto de	<input type="text" value="0"/>	?
85 - Total deuda por pagar	<input type="text" value="0"/>	?

[Volver menú declaración](#)

[Validar](#)

REGISTRO NACIONAL



REGISTRO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL SOLICITUD DE MARCA

RPI-01

El suscrito¹: _____

En concepto de apoderado²: _____

Según: _____ Certificación o Poder adjunta³
_____ Certificación o Poder adjunta al Expediente⁴

De la sociedad denominada⁵: _____

Organizada y existente bajo las leyes de⁶: _____

Domiciliada en⁷: _____

Hace constar que el solicitante es titular de una empresa o establecimiento ubicado en⁸: _____

Solicito la inscripción de **marca de fábrica ()** **marca de comercio ()** **marca de servicios ()**⁹

¹ Debe indicar nombre completo del solicitante, calidades, número de cédula u otra identificación, domicilio exacto. **Si la solicitud se presenta a título personal pasar al punto 8.**

² Debe indicar si es: apoderado general, apoderado generalísimo, apoderado especial o si se apersona como gestor de negocios (debe aportar pagaré según artículo 286 Código Procesal Civil).

³ Debe marcar si adjunta la certificación de personería o el poder especial.

⁴ Debe indicar en qué expediente aportó la certificación de personería o el poder especial (número de expediente, número de registro o indicar la marca junto con la clase).

⁵ Indicar el nombre completo de la sociedad solicitante y el número de cédula jurídica si la solicitud es nacional.

⁶ Debe indicar el país en el que fue constituida la sociedad.

⁷ Debe indicar el DOMICILIO SOCIAL EXACTO de la sociedad solicitante.

⁸ Debe indicar el DOMICILIO EXACTO del establecimiento comercial, fabril o de servicios.

⁹ Debe marcar el tipo de marca que desea proteger si es de fábrica o de comercio (protege productos) o de servicios (protege servicios). En el cuadro debe indicar el nombre del signo distintivo a proteger, si el signo es con diseño debe adherir uno en el espacio correspondiente. No se debe incluir el símbolo ® o ™ en el diseño.

Traducción de la parte denominativa¹⁰:

___ Reservas¹¹:

Clase ___ internacional¹², para proteger y distinguir¹³:

País de Origen¹⁴: _____

Se aporta el comprobante de pago (art.9 inciso j) y art.10 inciso e) de la Ley de Marcas)¹⁵

Señalo para atender Notificaciones sobre esta gestión¹⁶:

El día _____

Firma del solicitante o representante

Timbre¹⁷:

¹⁰ Aportar traducción del signo cuando esté constituida por algún elemento denominativo con significado en un idioma distinto del castellano.
¹¹ Indicar si hace reserva o no de los colores contemplados en el diseño solicitado. Señalar si no se hace reserva sobre algún término que contenga la marca o el diseño que sea genérico o de uso común.
¹² Indicar la clase conforme a los productos o servicios que protegerá la marca, de acuerdo con la Clasificación Internacional de Productos y Servicios (Niza).
¹³ Especificar la lista de productos o servicios que protegerá la marca (omitir términos como "etc.", "y otros", "y todos los demás productos o servicios incluidos en esta clase").
¹⁴ Indicar el País de Origen de la marca.
¹⁵ Debe aportar el comprobante de pago de derechos equivalente a \$50 en timbres del Registro Nacional. Solicitud multiclase se paga \$50 por cada clase.
¹⁶ Los medios que indica la ley.
¹⁷ Aportar \$20 en timbres de Archivo Nacional.



REGISTRO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
SOLICITUD DE NOMBRE COMERCIAL

RPI-03

El suscrito¹:

En concepto de apoderado²: _____

Según: _____ Certificación o Poder adjunta³
_____ Certificación o Poder adjunta al Expediente⁴

De la sociedad denominada⁵: _____

Organizada y existente bajo las leyes de⁶: _____

Domiciliada en⁷: _____

Hace constar que el solicitante es titular de un establecimiento ubicado en⁸:

Solicito la inscripción del Nombre Comercial (nombre con logotipo o sin éste)⁹

¹ Debe indicar nombre completo del solicitante, calidades, número de cédula u otra identificación, domicilio exacto. **Si la solicitud se presenta a título personal pasar al punto 8.**

² Debe indicar si es: apoderado general, apoderado generalísimo, apoderado especial o si se apersona como gestor de negocios (debe aportar pagaré según artículo 286 Código Procesal Civil).

³ Debe marcar si adjunta la certificación de personería o el poder especial.

⁴ Debe indicar en qué expediente aportó la certificación de personería o el poder especial (número de expediente, número de registro o indicar la marca junto con la clase).

⁵ Indicar el nombre completo de la sociedad solicitante y el número de cédula jurídica si la solicitud es nacional.

⁶ Debe indicar el país en el que fue constituida la sociedad.

⁷ Debe indicar el DOMICILIO SOCIAL EXACTO de la sociedad solicitante.

⁸ Debe indicar el DOMICILIO (S) EXACTO (S) en Costa Rica del establecimiento(s) comercial, fabril o de servicios.

⁹ Debe indicar en el recuadro inferior el nombre comercial a proteger. Si éste es con diseño debe adherir uno en el espacio correspondiente del recuadro.

Traducción de la parte denominativa¹⁰:

___ Reservas¹¹:

Para proteger y distinguir¹²:

Un establecimiento comercial dedicado a

País de Origen¹³: _____

Se aporta el comprobante de pago (art.9 inciso j) y art.10 inciso e) de la Ley de Marcas)¹⁴

Señalo para atender Notificaciones sobre esta gestión¹⁵:

El día _____

Firma del solicitante o representante

Autentica (Abogado o Notario)

Timbres¹⁶:

Sello¹⁷:

--

¹⁰ Aportar traducción del signo cuando esté constituida por algún elemento denominativo con significado en un idioma distinto del castellano.
¹¹ Indicar si hace reserva o no de los colores contemplados en el diseño solicitado. Señalar si no se hace reserva sobre algún término que contenga el nombre comercial o el diseño que sea genérico o de uso común.
¹² Debe indicar que el nombre comercial protege un establecimiento comercial dedicado a: (señalar el giro o la actividad a la que éste se dedica).
¹³ Indicar el País de Origen del nombre comercial.
¹⁴ Debe aportar el comprobante de pago de derechos equivalente a \$50 en timbres del Registro Nacional.
¹⁵ Los medios que indica la ley.
¹⁶ Aportar €20 en timbres de Archivo Nacional y €250 en timbres del Colegio de Abogados.
¹⁷ Sello de abogado o notario.

PÓLIZA DEL INS



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
SOLICITUD DE INCENDIO COMERCIAL E INDUSTRIAL
ADHESIÓN Y CONTRATO TIPO
SEGUROS GENERALES

- COMERCIAL, SERVICIOS E INDUSTRIAL
 ALMACENES DE DEPÓSITO FISCAL Y/O GENERAL
 RIESGOS DEL CAFÉ

PÓLIZA N°: _____ COTIZACIÓN EMISIÓN VARIACIÓN

Este documento sólo constituye una solicitud de seguro, por lo tanto, no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por la aseguradora, ni de que, en caso de aceptarse, la aceptación concuerde totalmente con los términos de la solicitud.

LUGAR, FECHA, Y HORA DE EMISIÓN DEL SEGURO O DE LA SOLICITUD DE ENDOSO:

LUGAR:			HORA:
FECHA:	DÍA: _____	MES: _____	AÑO: _____

MONEDA: COLONES DÓLARES

VIGENCIA: Desde: ____/____/____ Hasta: ____/____/____

* Este seguro puede ser suscrito por una vigencia anual o por un periodo inferior (corto plazo). La estructura tarifaria del seguro para cada opción de vigencia es diferente y dependerá el número de días por el que se contrate el seguro.

DATOS DEL TOMADOR	Nombre o razón social:		N° de Identificación:
	Dirección exacta:		
	Provincia:	Cantón:	Distrito:
	Apartado: _____	Teléfonos: _____ _____/_____	Correo electrónico: _____ Fax: _____

DATOS DEL ASEGURADO	Nombre o razón social:		N° de Identificación:
	Dirección exacta:		
	Provincia:	Cantón:	Distrito:
	Apartado: _____	Teléfonos: _____ _____/_____	Correo electrónico: _____ Fax: _____

Indique el medio por el cual desea ser notificado: Teléfono Correo electrónico Otro No desea ser notificado. Recuerde mantener actualizados sus datos

DATOS DE LA PÓLIZA	Seleccione el plan de Pago	Recargo Financiero*		INDIQUE SI TIENE PÓLIZAS SUSCRITAS CON OTRA COMPAÑÍA ASEGURADORA: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
		Colones	Dólares	
	<input type="checkbox"/> Anual	Sin recargo	Sin recargo	Nombre de la Compañía Aseguradora: _____
	<input type="checkbox"/> Semestral	8%	5%	
	<input type="checkbox"/> Cuatrimestral	10%	6%	Número de póliza suscrita: _____
	<input type="checkbox"/> Trimestral	11%	7%	INDIQUE SI SE ASEGURA POR CUENTA PROPIA O POR CUENTA DE UN TERCERO: <input type="checkbox"/> Aseguramiento por cuenta propia <input type="checkbox"/> Aseguramiento por cuenta de un tercero
<input type="checkbox"/> Bimensual	12%	8%		
<input type="checkbox"/> Mensual	13%	9%		

*El porcentaje de recargo aplica sobre la prima anual.

TIPO DE RIESGO A ASEGURAR

Edificio Contenido Fijo Declaratorio

Estado de conservación: Óptimo Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

Tel: (506) 2287-6000, Apdo. Postal 10061-1000 San José, Costa Rica.: Dirección electrónica: www.ins-cr.com

DETALLES CONSTRUCTIVOS	ENTREPISOS	Especifique: _____
	TECHOS	Especifique: _____
	CIELO RASO	Especifique: _____
	PUERTAS	Especifique: _____
	PUERTAS EXTERNAS	Cerraduras: <input type="checkbox"/> Llavin sencillo <input type="checkbox"/> Llavin doble/paso <input type="checkbox"/> Otro. Especifique _____
		Especifique: _____
	VENTANAS	¿Cuenta con protección?: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Especifique: _____
	TAPIAS	Altura: _____ m Material: _____
	BALCONES	¿El edificio cuenta con balcón (es)? NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿Tienen alguna medida de protección? NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿Cuál es esa protección? _____ Especifique: _____
	SISTEMA ELÉCTRICO	¿Entubado?: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÍ Voltaje: <input type="checkbox"/> 110 V <input type="checkbox"/> 220 V <input type="checkbox"/> 440 V

Datos Obligatorios de Cumplimentar	
<input type="checkbox"/>	Mampostería: Paredes de block, o ladrillos o arcilla, se llaman también paredes de relleno en block o ladrillo, el mortero es el concreto o la mezcla, con que se adhieren los blocks.
<input type="checkbox"/>	Concreto reforzado colado en sitio: Paredes o muros chorreados, con armadura interna de hierro, varillas.
<input type="checkbox"/>	Concreto prefabricado: Corresponde a todas las casas pequeñas construidas en sistemas prefabricados, baldosas de concreto.
<input type="checkbox"/>	Panelería liviana a doble forro: Paredes de Fibrolit, Gypsum o Fibrocemento u otro similar, con una armadura liviana interna de aluminio o latón.
<input type="checkbox"/>	Panelería tipo emparedado: Similar a la definición anterior, solo con revestimiento por una cara o lado, también se puede considerar paredes de tipo similar a la marca convitec, estereofón con armadura calibre bajo, con concreto inyectado a presión, similar a concreto.
<input type="checkbox"/>	Madera: Madera.
<input type="checkbox"/>	Mixto (Madera - Concreto) u otro: Mixto, puede ser Zócalo: Concreto armado, Mampostería hasta una altura determinada, seguida por estructura de madera o metal, paredes de madera, HG (Hierro Galvanizado), Fibrocemento (Fibrolit, Gypsum, Denn Glass).
<input type="checkbox"/>	Marcos de concreto con muros de corte: Pared Estructural de mayor rigidez y mayor capacidad soportante de empuje lateral.
<input type="checkbox"/>	Marcos de acero: Estructuras de acero, hierro H o I, alma llena.
<input type="checkbox"/>	Marcos de acero arriostrados: Estructuras diseñadas, en metal (arriostres)
<input type="checkbox"/>	Naves de mampostería: Edificios similares a bodegas muy grandes, construido en concreto.
<input type="checkbox"/>	Naves de acero: Edificios similares a bodegas muy grandes, construido en metal, pisos de concreto.
<input type="checkbox"/>	Naves de Concreto prefabricado: Edificios similares a bodegas muy grandes, construido en concreto prefabricado.

Tel: (506) 2287-6000, Apdo. Postal 10061-1000 San José, Costa Rica.: Dirección electrónica: www.ins-cr.com

MEDIDAS DE SEGURIDAD	EL LOCAL PERMANECE SOLO: <input type="checkbox"/> Durante todo el día <input type="checkbox"/> Medio día <input type="checkbox"/> Durante la noche <input type="checkbox"/> Otro. Especifique: _____			
	¿En los últimos 5 (cinco) años la propiedad a asegurar ha sufrido pérdidas (incluyendo intentos de robo), por eventos relacionados con las coberturas solicitadas? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> En caso afirmativo detalle en hojas anexas la siguiente información: fecha, evento, cuantía del daño y medidas preventivas tomadas para que no vuelva a suceder.			
	EQUIPO EXTINTOR	¿El inmueble posee extintores?: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÍ: { Tipo: <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> CO2 <input type="checkbox"/> Polvo Químico; Cantidad _____ <input type="checkbox"/> Otro. Especifique _____		
		¿Los extintores reciben mantenimiento: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÍ ¿Existe señalización?: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÍ		
	ROCIADORES AUTOMÁTICOS	Activación: <input type="checkbox"/> No hay <input type="checkbox"/> Detectores automáticos <input type="checkbox"/> Manual	Tipo: <input type="checkbox"/> Temperatura <input type="checkbox"/> Otro. Especifique: _____	
	ALARMA CONTRA INCENDIO	Cobertura: <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Total		
		Activación: <input type="checkbox"/> No hay <input type="checkbox"/> Detectores automáticos <input type="checkbox"/> Estación manual <input type="checkbox"/> Tipo señal <input type="checkbox"/> Sonora <input type="checkbox"/> Luminosa Transmisión de alarma: <input type="checkbox"/> Desde puesto fijo a bomberos <input type="checkbox"/> Automáticamente por activación de sensores a bomberos		
INTERVENCIÓN BOMBEROS	Tiempo de llegada: <input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> Más de 15 minutos <input type="checkbox"/> No hay			
ALARMA CONTRA ROBO	¿Existe alarma contra robo?: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SÍ			
	¿Está operando?: <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO (En caso afirmativo adjunte el documento de última revisión)			
	Sistema de operación: <input type="checkbox"/> Magnética <input type="checkbox"/> Electrónica <input type="checkbox"/> Conecta con la oficina de seguridad (adjuntar copia contrato) Otros componentes de seguridad: <input type="checkbox"/> Circuito cerrado de TV en jardines <input type="checkbox"/> Luces infrarrojas o rayos láser en jardines			
VIGILANCIA	Nombre del prestatario del servicio: Guarda de seguridad: <input type="checkbox"/> No hay <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/> Nocturno <input type="checkbox"/> Diurno <input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Ocasional			
NOTA	Los datos requeridos en el presente formulario son indispensables para la valoración del riesgo a proteger, no son excluyentes con otros formularios que requieran de similar información.			
BENEFICIARIOS	En el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la indemnización. Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.			
	Nombre:		Identificación:	
	Fecha de nacimiento:	Parentesco o interés:	Porcentaje:	
	Nombre:		Identificación:	
Fecha de nacimiento:		Parentesco o interés:	Porcentaje:	
DATOS DEL ACREEDOR	Nombre del acreedor (primer apellido, segundo apellido, nombre o razón)		Persona: <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Jurídica	Número de Cédula:
	Actividad económica:	Correo Electrónico:	Apartado o código postal:	Número de tel: _____ Número de fax: _____
	Domicilio:			
	Monto acreencia:		Grado acreencia:	
MODALIDADES DE ASEGURAMIENTO				
Seleccione la opción de aseguramiento requerida: <input type="checkbox"/> Al 100% <input type="checkbox"/> Coaseguro 80% <input type="checkbox"/> Primera Pérdida				

Tel: (506) 2287-6000, Apdo. Postal 10061-1000 San José, Costa Rica. Dirección electrónica: www.ins-cr.com

SISTEMA DE LIQUIDACIONES	
Rubro de mercancía (monto mínimo asegurado de 75,000,000.00 colones ó 150,000.00 dólares):	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Porcentaje de prima mínima provisional:	<input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> 100%

COBERTURA BÁSICA
A: INCENDIO Y RAYO

COBERTURAS ADICIONALES	Seleccione la cobertura requerida:	
	Cobertura	Tarifa
	<input type="checkbox"/> B: RIESGOS VARIOS	
	<input type="checkbox"/> C: INUNDACIÓN, DESLIZAMIENTO Y VIENTOS	
	<input type="checkbox"/> D: CONVULSIONES DE LA NATURALEZA	
	<input type="checkbox"/> E: DAÑO DIRECTO A LA MERCANCÍA (COBERTURA ADICIONAL ÚNICAMENTE PARA ALMACENES DE DEPÓSITO FISCAL Y/O GENERAL)	
	<input type="checkbox"/> F: PÉRDIDA DE BENEFICIOS Monto asegurado: _____ Período máximo de suspensión de operaciones: _____ meses.	
	<input type="checkbox"/> G: LLUVIA Y DERRAME (EXCEPTO PARA ALMACENES DE DEPÓSITO FISCAL Y/O GENERAL)	
	<input type="checkbox"/> H: PÉRDIDA DE RENTAS POR CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Monto asegurado: _____ Período de indemnización en meses: _____	
	<input type="checkbox"/> I: ROTURA DE CRISTALES Monto asegurado: _____	
<input type="checkbox"/> Q: GASTOS EXTRA Monto asegurado: _____		
<input type="checkbox"/> S: MULTIASISTENCIA COMERCIAL (PLAN TOTAL PLUS)		

CLÁUSULAS ADICIONALES	Cláusulas Adicionales	MONTO ASEGURADO
	Aseguramiento sin libros de contabilidad <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Riesgos bajo el régimen de admisión temporal <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Amparo automático de bienes nuevos <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Localización múltiple <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Producto terminado <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Vehículos o equipos en reparación o consignación <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Traslado temporal de bienes <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

SUBLÍMITES AMPARADOS	SUBLÍMITES	MONTO ASEGURADO
	Sublímite para reposición de registros contables. <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	Sublímite de honorarios a técnicos y profesionales. <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

ASPECTOS CONTABLES	¿Lleva libros de contabilidad? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No ¿Lleva inventarios permanentes? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	Nota: Los libros de contabilidad y otros registros auxiliares, deberán guardarse en un local diferente al que contiene la propiedad asegurada, pues en un eventual siniestro, son documentos probatorios de la pérdida. Por lo tanto, sin ellos el asegurado no podrá respaldar su solicitud de indemnización.

Tel: (506) 2287-6000, Apdo. Postal 10061-1000 San José, Costa Rica.: Dirección electrónica: www.ins-cr.com

OTROS ASPECTOS

Si se asegura mercancía, indique si ésta es: Materia prima Producto en proceso Producto terminado

Si la mercadería a asegurar no es propiedad del solicitante, indique el nombre del propietario: _____

El Instituto Nacional de Seguros tendrá la potestad de solicitar una certificación de la resistencia al fuego, cuando así lo estime necesario, extendida por laboratorios oficiales o privados, nacionales o extranjeros, acreditados para tal fin por la autoridad competente, cuyas pruebas serán las que la Asociación Norteamericana de Ensayo de Materiales- ASTM (American Society of Testing Materials) - tenga publicadas en su última edición, tal como lo regula el Reglamento de Construcciones vigente.

En caso de tratarse de una póliza modalidad Contrato Tipo son susceptibles de negociación los siguientes artículos:

1. Las coberturas.	2. Descuentos y Recargos aplicables a la Prima
3. Base de Aseguramiento.	4. Infraseguro
5. Participación.	6. Deducibles
7. Declaraciones o Reportes para Mercancías.	8. Pago de Primas
9. Fraccionamiento de Primas.	10. Periodo de Gracia
11. Riesgos Excluidos.	12. Propiedad No Asegurable
13. Propiedad Excluida.	14. Base de Valoración de la Pérdida
15. Participación de Utilidades.	

PCI

Este seguro opera con la inclusión automática del factor de Protección Contra la Inflación (PCI), el cual tiene como objetivo aumentar el monto asegurado de su propiedad en cada renovación anual de la póliza. Marque la siguiente casilla si usted no desea la aplicación de esta protección. ¿Desea la aplicación de este porcentaje? No aplicar

PCI: factor de aumento aplicable al final del año - póliza, a la suma asegurada correspondiente a la partida de edificio, en proporción igual al Índice de costo promedio por metro cuadrado para el Comercio y la Industria, calculado por el INS con base en información de la sección de Estadísticas Económicas para la Construcción, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

DEDUCIBLES	COBERTURA	DESCRIPCIÓN	DEDUCIBLE QUE APLICA	
			COLONES	DÓLARES
	A	Incendio y Rayo	Sin deducible	
	B	Riesgos Varios	¢50,000.00 fijos por evento	\$100.00 fijos por evento
	C	Inundación y Deslizamiento y Vientos		
	C	Inundación y Deslizamiento y Vientos para Invernaderos	5% de la pérdida con mínimo de ¢150,000.00	5% de la pérdida con mínimo de \$300.00
	D	Convulsiones de la Naturaleza		
	E	Daño Directo a la Mercancía (Cobertura Adicional Únicamente para Almacenes de Depósito Fiscal y/o General)	5% de la pérdida con mínimo de ¢150,000.00 y un máximo de 2% del monto total asegurado.	5% de la pérdida con mínimo de \$300.00 y un máximo de 2% del monto total asegurado.
	F	Pérdida de Beneficios	Mínimo de 5 días de paralización con un máximo de 15 días	
	G	Lluvia y Derrame (Excepto para Almacenes de Depósito Fiscal y/o General)	5% de la Pérdida con un mínimo de ¢50,000.00	5% de la Pérdida con un mínimo de \$100.00
	H	Pérdida de rentas por contrato de arrendamiento	Mínimo de 5 días con un máximo de 15 días	
	I	Rotura de Cristales	Sin deducible	
	Q	Gastos Extra		

Tel: (506) 2287-6000, Apdo. Postal 10061-1000 San José, Costa Rica.; Dirección electrónica: www.ins-cr.com

DESCUENTOS Y RECARGOS APPLICABLES A LA PRIMA

Medidas de seguridad implementadas

Se otorgan descuentos en la cobertura A. Incendio y Rayo por medidas de seguridad que disminuyan la probabilidad de incendio, según la siguiente tabla:

Descripción	Descuento
Rociadores automáticos	12,50%
Sistema contra incendio	10%
Sistema de detección y alarma	5%
Plan de continuidad de negocios	5%
Hidrantes	5%
Brigada	2,5%
Total descuento máximo:	40%

Siniestralidad

Asolicitud del Asegurado y/o Tomador, el Instituto podrá otorgar un descuento en la prima de riesgo por buena experiencia siniestral, el descuento será aplicable a partir de la primera renovación del Contrato de Seguro. Se exceptúa de este descuento la cobertura "D". Convulsiones de la Naturaleza. Asimismo, el Instituto podrá realizar cargos a la prima comercial del contrato cuando presente frecuencia y severidad según la siguiente tabla:

% Siniestralidad			Descuento	Recargo
De 0%	a	20%	30,00%	
Más de 20%	a	40%	20,00%	
Más de 40%	a	60%	10,00%	
Más de 60%	a	80%	-	-
Más de 80%	a	100%		10,00%
Más de 100%	a	120%		20,00%
Más de 120%		+		30,00%

Monto asegurado en la póliza

Se otorgan descuentos en la prima de las coberturas solicitadas, según la siguiente tabla:

SUMA GLOBAL A ASEGURAR			
COLONES		DÓLARES	
MONTO DEL SEGURO DE INCENDIO	DESCUENTO	MONTO DEL SEGURO DE INCENDIO	DESCUENTO
Mayor a ₡300.000.000 menor a ₡500.000.000	2,5%	Mayor a \$ 600.000 a \$1.000.000	2,5%
Mayor a ₡500.000.001 menor a ₡700.000.000	5,0%	Mayor a \$ 1.000.001 menor a \$1.400.000	5,0%
Mayor a ₡700.000.001 menor a ₡1.000.000.000	7,5%	Mayor a \$1.400.001 menor a \$2.000.000	7,5%
Mayor a ₡1.000.000.001	10%	Mayor a \$2.000.001	10%

REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN

- Solicitud del aseguramiento debidamente cumplimentado.
- Formulario Conozca a su cliente para persona Física o Jurídica.
- Personería Jurídica.
- Copia de cedula de identidad física nacional, residencia o pasaporte del Tomador y/o Asegurado o el representante legal y/o apoderado de la empresa en persona jurídica.
- Recibo de Servicio Publico del Tomador y/o Asegurado o el representante legal y/o apoderado de la empresa en persona jurídica.
- Fotocopia del permiso de funcionamiento extendido por la Oficina de Higiene del Ministerio de Trabajo, para aseguramiento de Estaciones de Servicio y Calderas.
- Formulario Contable cumplimentado, para aseguramiento mediante la modalidad de libros contables.
- Lista de la maquinaria, mobiliario y/o equipo (descripción del bien, modelo, marca, tipo, serie, valor, antigüedad).

La solicitud de seguro que cumpla con todos los requisitos del asegurador deberá ser aceptada o rechazada por este dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, contados a partir de la fecha de su recibo. Si el asegurador no se pronuncia dentro del plazo establecido, la solicitud de seguro se entenderá aceptada a favor del solicitante. En caso de complejidad excepcional, el asegurador deberá indicar al solicitante la fecha posterior en que se pronunciará, cual no podrá exceder dos meses.

DERECHO DE RETRACTO

El asegurado tiene la facultad de revocar unilateralmente el contrato amparado al derecho de retracto, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de adquisición de la cobertura. El Instituto dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles a contar desde el día que reciba la comunicación de la revocación unilateral del contrato, para devolver el monto de la prima.

NOTAS IMPORTANTES

1. En caso de un evento, comunicarse al teléfono 800-TELEINS (800-835-3467), Fax 2221-2294 o a la dirección: contactenos@ins-cr.com.
2. De no haberse informado al Asegurador la existencia de sustancias inflamables o líquidos combustibles, y de comprobarse en un siniestro que éste se produjo por la existencia de alguno de ellos, este contrato será nulo. El Instituto Nacional de Seguros tendrá la potestad de solicitar una certificación de la resistencia al fuego, cuando así lo estime necesario, extendida por laboratorios oficiales o privados, nacionales o extranjeros, acreditados para tal fin por la autoridad competente, cuyas pruebas serán las que la Asociación Norteamericana de Ensayo de Materiales -ASTM (American Society of Testing Materials)- tenga publicadas en su última edición, tal como lo regula el Reglamento de Construcciones vigentes.
3. Los datos requeridos en el presente formulario son indispensables para la valoración del riesgo a proteger, no son excluyentes con otros formularios que requieran de similar información.

PROCESO DE ANÁLISIS Y ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD

Este documento sólo constituye una solicitud de seguro, por lo tanto, no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por el Instituto Nacional de Seguros, ni que, en caso de aceptarse, la aceptación concuerde totalmente con los términos de la solicitud. El Instituto se reserva el derecho de aceptar, postergar o rechazar el riesgo planteado, para lo cual se le informará en un plazo máximo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha en que se reciben los documentos solicitados para analizar el riesgo. En caso de que el riesgo sea de complejidad, el Instituto le dará respuesta en un plazo no mayor a dos (2) meses. El Asegurado podrá consultar el resultado o avance de su solicitud con su intermediario de seguros o mediante los medios que se indican en la sección: Medios y Formalidades de Comunicación en este formulario.

DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL ENTREGADA O FORMA DE ACCEDERLA

He recibido el documento de Información previa al perfeccionamiento del contrato de seguros que he solicitado. Además se me ha informado que tengo derecho a solicitar en cualquier momento copia de las Condiciones Generales de este seguro, sus modificaciones y adiciones y que además puedo consultarlas a través de la dirección electrónica: www.ins-cr.com. Declaro que la información anterior es verídica, completa y forma la base sobre la cual se fundamenta el Instituto para emitir la póliza que solicito.

MEDIOS Y FORMALIDADES DE COMUNICACIÓN

En caso de requerirlo, puede comunicarse con el Instituto Nacional de Seguros por alguno de los siguientes medios:
 Dirección electrónica: www.ins-cr.com / Consultas: contactenos@ins-cr.com / Contraloría: 2287-6161 ó 800INSContraloría / cservicios@ins-cr.com.

Firma y cédula del Asegurado ó Tomador	Firma del Intermediario
<p>Firma: _____</p> <p>Cédula: _____</p> <p>En caso de persona jurídica, indicar además:</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Declaro que toda la información que ha sido dictada o escrita por mí en este formulario, es completa y verdadera y forma la base sobre la cual se fundamenta el Instituto para emitir la Póliza. Con lo anterior, autorizo a la entidad financiera a incorporarme en esta póliza.</p>	<p>Nombre completo: _____</p> <p>Nº de cédula: _____</p> <p>Nº de intermediario: _____</p> <p>En caso de pertenecer a una Sociedad Agencia de Seguros o Corredora, Indique el nombre de la misma:</p> <p>_____</p> <p>Firma: _____</p> <p>Fecha: _____ Hora: _____</p> <p>En mi calidad de Intermediario de comercialización, de acuerdo con las facultades concebidas al efecto por el Instituto, doy fé de que he revisado el riesgo descrito y que desde mi perspectiva no existen agravaciones o limitaciones para que el Instituto analice esta solicitud de seguro y resuelva aceptar o rechazar el aseguramiento.</p>

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro de Adhesión número G06-44-A01-048- V5 (colones) de fecha 11 de diciembre de 2013, G06-44-A01-049-V5 (dólares) de fecha 11 de diciembre del 2013 y Contrato Tipo bajo el registro número G06-44-A01-494-V1 (colones) y G06-44-A01-495-V1 (dólares), de fecha 17 de diciembre del 2013.



Informe de Cotización

INCENDIO COMERCIAL E INDUSTRIAL

Fecha de cotización: 08/05/2018
Número de cotización: I-ICI0570EVYDEVE
Nombre del intermediario: INS

CONDICIONES DE ASEGURAMIENTO

Monto asegurado edificio:	¢623,723,100.00	Monto asegurado mobiliario:	¢0.00
Monto asegurado mercancía:	¢0.00	Monto Asegurado Primera Pérdida:	¢0.00
Moneda:	Colones	Tipo de actividad:	No Cooperativas
Tipo de ocupación:	Estaciones de Gasolina	Tipo de construcción:	Cemento
Participación del asegurado coberturas C y D:	Participación 0%	Modalidad de aseguramiento:	Seguro al 100%

Factor de Experiencia Siniestral:

Siniestralidad: De 0% a 20% de Siniestralidad

El descuento o recargo indicado en el Factor Siniestral, aplicará a partir de la primera renovación del seguro.

Condiciones por Coberturas:

Opción de cobertura C: Todo paquete **Opción de deducible cobertura C:** 5% mínimo ¢150,000.00

Periodo para Corto Plazo:

Desde: 08/05/2018 **Hasta:** 08/05/2018

Ubicación del inmueble:

Provincia: Puntarenas **Cantón:** Osa **Distrito:** Bahía Ballena

DETALLE POR COBERTURA

Cobertura	Monto asegurado	Prima por cobertura
Cobertura A: Incendio y rayo	¢623,723,100.00	¢2,050,385.00
Cobertura B: Riesgos varios	¢623,723,100.00	¢159,392.00
Cobertura C: Inundación, deslizamiento y vientos	¢623,723,100.00	¢412,406.00
Cobertura D: Convulsiones de la naturaleza	¢623,723,100.00	¢1,407,868.00

**MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICAN DESCUENTOS
COBERTURA A**

Sistema Contra Incendio

Hidrantes

FORMAS DE PAGO

Forma de pago	Prima	Impuesto de ventas	Prima primer pago (I.V.I)	Prima total a pagar (I.V.I)
Anual	¢4,030,051.00	¢523,907.00	¢4,553,958.00	¢4,553,958.00
Semestral	¢2,176,228.00	¢282,910.00	¢2,459,138.00	¢4,918,274.00
Cuatrimstral	¢1,477,538.00	¢192,080.00	¢1,669,618.00	¢5,009,353.00
Trimestral	¢1,118,340.00	¢145,384.00	¢1,263,724.00	¢5,054,893.00
Bimensual	¢751,975.00	¢97,757.00	¢849,732.00	¢5,100,432.00
Mensual	¢379,344.00	¢49,315.00	¢428,659.00	¢5,145,973.00
Corto plazo: 1 días	¢805,856.00	¢104,761.00	¢910,617.00	¢910,617.00

Este documento únicamente constituye una cotización de seguro, la cual puede presentar alguna modificación de acuerdo con el análisis del riesgo que se realice. Cuenta con una vigencia de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que se genera la cotización.

La documentación contractual y la nota técnica que integran este producto, están registrados ante la Superintendencia General de Seguros de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, inciso d) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653, bajo el registro número **G06-44-A01-048** de fecha 09 de diciembre de 2009.

GRACIAS POR COTIZAR NUESTROS SEGUROS

Instituto Nacional de Seguros;
Tel: 2287-6000 Fax: 2243-9900 www.ins-cr.com

Sólo los seguros del INS tienen la garantía del Estado.

PATENTE MUNICIPAL



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

SOLICITUD DE LICENCIA MUNICIPAL

San Isidro de El General
_____ de _____ de _____

Señores
Licencias y Patentes
Municipalidad de Pérez Zeledón

Por este medio yo, _____
cédula N° _____, solicito se me extienda(n) la(s) licencia(es), con
las siguientes características:

Nombre del local			
Dirección del local			
Actividad principal a explotar			
Otras actividades secundarias			
Fecha de apertura		Horario de Funcionamiento	
Cantidad de empleados		Valor de Mercaderías	
Teléfono	Fax	E-MAIL	Apartado
Representante legal		N° identificación	
Propietario de la propiedad		N° identificación	
Sitio idóneo para notificaciones según art. 34, Ley No. 8687 (fax, correo o medio tecnológico)			

Firma y N° del solicitante

Nota: En caso de NO indicar medio idóneo conforme la Ley de Notificaciones Judiciales, los documentos emitidos por la administración municipal, quedarán notificados con el transcurso de **VEINTICUATRO HORAS** de dictado, conforme a lo que expresa el art. 11 de la Ley 8687

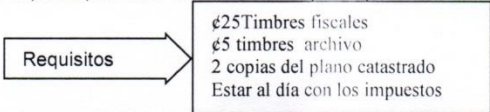
Teléfono: (506) 2771-0390 Fax: (506) 2771-2105
Correo electrónico: patentes@mpz.go.cr Apartado postal: 274-8000



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

CONDICIONES ESPECIALES IMPORTANTES

1. La presentación de esta solicitud no acredita a que el cambio pedido se pueda realizar. Para estos casos se debe contar antes con la aprobación de la Municipalidad. Toda trámite con sus requisitos, se deberán presentar, como mínimo diez días antes de iniciar su operación
2. En caso de no señalar medio tecnológico para notificaciones, todo acto administrativo que sea dictado por la Municipalidad, tendrá su vigencia después de veinticuatro horas
3. Para explotar una licencia de licores, el local comercial debe cumplir con la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico y su reglamento.
4. En caso de actividades que requieran de la alteración parcial o total de los recursos naturales, será necesario aportar el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental y la Certificación de Viabilidad aprobadas por las autoridades del Ministerio del Ambiente.
5. Para salas de juegos (pooles, billares, videos, futbolines, máquinas de juego) debe ser ubicada mínimo a 80 metros de Iglesias, Centros de Salud y Enseñanza. Además, deberán cumplir con las condiciones pactadas en la Ley 8767.
6. Cuando la ley lo estipule, los espacios para estacionamiento excluyendo áreas de circulación y servicios sanitarios, las medidas mínimas para cada espacio son 5.5*2.60 m, más las áreas para accesos y maniobras correspondientes:
 - * Oficinas públicas y particulares: más de 200 m², 1 espacio por cada 100 m², o fracción mayor de 50 m² adicionales de área bruta de construcción
 - * Comercio: más de 100 m², 1 espacio por cada 50 m², o fracción mayor de 25 m² adicionales
 - * Edificios con facilidad de dormitorio: 1 espacio por cada 6 dormitorios o 15 camas, o fracción mayor de 10
 - * Salas de espectáculos y edificios deportivos: 1 espacio por cada 20 asientos o personas
 - * Restaurantes y cafeterías: más de 150 m², 1 espacio por cada 25 m²
 - * Industrias y depósitos: mínimo 1 espacio, con 1 adicional por cada 150 m² o fracción mayor de 75 m²
 - * Centros sociales: 1 espacio por cada 15 m² o fracción 8
 - * Locales de culto, centros de enseñanza y edificios comunales: 1 espacio por cada 100 m², o 1 espacio por 40 asientos o personas
7. La actividad de contar con un Certificado de Uso de Suelo Conforme 
 - €25 Timbres fiscales
 - €5 timbres archivo
 - 2 copias del plano catastrado
 - Estar al día con los impuestos
8. El establecimiento comercial debe cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley y Reglamento de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, específicamente en cuanto a la accesibilidad del local y de los servicios sanitarios

REQUISITOS GENERALES

- ☐ Llenar fórmula o presentar solicitud por escrito dirigida a la oficina de Licencias y Patentes de Municipalidad, detallando la información de la fórmula así como la firma del solicitante o apoderado
- ☐ Certificación de las condiciones particulares de la Póliza de Riegos Laborales, o en su efecto, constancia de que no requiere póliza, ambas emitidas por el Instituto Nacional de Seguros.
- ☐ Fotocopia del Permiso de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud o en su efecto, copia del Certificado Veterinario de Operación, emitido por el Servicio Nacional de Salud Animal del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- ☐ Constancia indicando que se encuentra al día con las obligaciones obrero patronales de la Caja Costarricense del Seguro Social
- ☐ Constancia indicando que se encuentra al día con las obligaciones de FODESAF
- ☐ Constancia emitida por la Oficina de Tributación del Ministerio de Hacienda, en la cual se indique la situación del solicitante, sobre su condición de contribuyente al régimen del impuesto de renta correspondiente.
- ☐ El solicitante y el propietario del inmueble en donde se ubica la actividad; deberán estar al día con los tributos municipales.
- ☐ Fotocopia de:
 - ✓ Cédula de identidad por ambos lados (personas físicas)
 - ✓ Certificación de personería jurídica, con un máximo de 3 meses de extendida; y cédula de identidad del apoderado (personas jurídicas)
- ☐ Presentar documentos de la propiedad:
 - ✓ Si es dueño: informe registral vigente y fotocopia del plano catastral
 - ✓ Si es alquilada: original y fotocopia del contrato de arrendamiento, en el cual se identifique el número de la propiedad.
 - ✓ Si es prestada: informe registral y autorización escrita y firmada por el propietario, expresando tal situación



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

- ✓ Autorización del uso de repertorio musical, emitido por A.C.A.M. (2524-06-87)
- ✓ Permiso del MOPT del Departamento de Ingeniería, sobre equipo a utilizar, volumen y ruta permitidos

Taxi

- ✓ Original y fotocopia de la tarjeta de circulación
- ✓ Fotocopia del permiso del M.O.P.T.
- ✓ Fotocopia de revisión técnica vehicular
- ✓ Certificación registral de la placa
- ✓ Certificación de las condiciones particulares de la Póliza de Seguros de Automóviles.
- ✓ Contrato de afiliación para el uso del parqueo privado. (Solamente en casos de SEETAXIS)

Transporte Remunerado de Personas Modalidad Bus Turístico

- ✓ Original y fotocopia de la tarjeta de circulación
- ✓ Fotocopia del permiso del M.O.P.T.
- ✓ Fotocopia de revisión técnica vehicular
- ✓ Certificación registral de la placa
- ✓ Certificación de las condiciones particulares de la Póliza de Seguros de Automóviles.

Bancos o sucursales financieras privadas

- ✓ Documento en donde se evidencie la aprobación de la SUGEF.

Actividades de Telecomunicaciones

- ✓ Aportar la respectiva autorización de la SUTEL.

Actividades de Venta de Seguros

- ✓ Aportar la respectiva autorización de la SUDESEG.

Agencias aduaneras

- ✓ Número de autorización del Ministerio de Hacienda

Oficinas de seguridad o venta de armas

- ✓ Aval del Ministerio de Seguridad Pública

Parqueos públicos o privados

- ✓ Permiso del M.O.P.T. del Departamento de Estudios y Diseños Teléfono: 2226-5411 Ext: 236-246
- ✓ Cumplir con las condiciones estructurales estipuladas en la Ley de Construcciones y su reglamento.

Gasolineras o similares

- ✓ Aval del Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo (teléfono: 2222-5122)
- ✓ Certificación de la Viabilidad emitida por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental

Clubes de ahorro y crédito

- ✓ Aval del Ministerio de Economía

Salas de juegos, video club y club nocturno

- ✓ Calificación de espectáculo público extendido por el Ministerio de Justicia y Paz

Centros de educación privada de primaria, secundaria, universitaria o parauniversitaria

- ✓ Autorización de infraestructura física del inmueble donde se ubicará la actividad, la cual es extendida por el Departamento de Arquitectura Escolar del Centro Nacional de Infraestructura Física Educativa del Ministerio de Educación.
- ✓ Autorización por parte de la dependencia respectiva del Ministerio de Educación, para la emisión de los títulos de los estudiantes.

Servicio de Porteo Permitido (documentos, noticias, cosas, entre otras)

- ✓ Original y fotocopia de la tarjeta de circulación
- ✓ Fotocopia de revisión técnica vehicular
- ✓ Certificación registral de la placa
- ✓ Contrato de afiliación para el uso del parqueo privado.
- ✓ Certificación de las condiciones particulares de la Póliza de Seguros de Automóviles

PERMISO DE CONSTRUCCIÓN



Municipalidad de Osa

¡Impulsamos calidad de vida!

Teléfono: 2782-0000 / Fax: 2786-8492

GOBIERNO LOCAL

¡Impulsamos calidad de vida!

www.gobiernolocalosa.go.cr

info@munideosa.go.cr

Requisitos para la obtención de un Permiso de Construcción Civil

- 1) Estar al día con los impuestos y tributos Municipales y haber declarado la propiedad.
- 2) Haber realizado el trámite de Alineamiento Municipal y aportar el número del mismo.
- 3) Aliniamiento del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, en caso de colindar con quebradas, ríos o yurros.
- 4) Aliniamiento del MOPT si es ruta nacional.
- 5) Haber realizado el trámite de Uso de Suelo y aportar el número del mismo.
- 6) Haber realizado el trámite de Ubicación de Construcción y aportar el número del mismo.
- 7) Llenar el Formulario de Solicitud.
- 8) Planos de construcción aprobados por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos y sus respectivos sellos del Instituto Costarricense de Electricidad y Acueductos y Alcantarillados.
- 9) Contrato de Consultoría o servicios firmado por el profesional a cargo de la obra.
- 10) Copia del entre el Propietario y el Contratista ejecutor de la obra o Licencia de Patente según sea el caso.
- 11) Certificación Literal de la Propiedad.
- 12) Fotocopia del plano catastrado.
- 13) Copia de la cédula física o jurídica o del el pasaporte vigente según sea el caso y certificación de la personería jurídica.
- 14) Póliza de riesgos del trabajo por parte del Instituto Nacional de Seguros (Certificación Original).
- 15) Certificación de no tener deudas con la Caja Costarricense de Seguro Social.

Observaciones:

1. Si las obras constructivas se refieren a un proyecto de urbanización o condominio, deberá presentar un anteproyecto aprobado por el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
2. Demostrar que cuenta con la viabilidad ambiental donde así lo exija el ordenamiento jurídico.
3. Sellos del Ministerio de Salud(en áreas mayores a 300 metros cuadrados).

Observaciones: No se dara trámite a ninguna solicitud si no completa los requisitos correspondientes. Dicha solicitud debe estar debidamente completa, sin obviar ningún dato. Todos los documentos que se aporten deben estar legibles.



Municipalidad de Pérez Zeledón

Cédula Jurídica N° 3-014-042056

SOLICITUD DE LICENCIA MUNICIPAL EXPLOTACIÓN DE CANTERAS O CAUCES DE DOMINIO PÚBLICO

San Isidro de El General
_____ de _____ de _____

Señores
Licencias y Patentes
Municipalidad de Pérez Zeledón

Por este medio yo, _____
cédula N° _____, solicito se me extienda(n) la(s)
licencia(es), con las siguientes características:

Nombre del local			
Dirección del local			
Actividad principal a explotar			
Otras actividades secundarias			
Fecha de apertura		Horario de Funcionamiento	
Cantidad de empleados		Valor de Mercaderías	
Teléfono	Fax	E-MAIL	Apartado
Representante legal		N° identificación	
Propietario de la propiedad		N° identificación	
Sitio idóneo para notificaciones según art. 34, Ley No. 8687 (fax, correo o medio tecnológico)			

MUNICIPALIDAD DE PEREZ ZELEDON			
PERMISO DE CONSTRUCCIÓN N°		FECHA DE SOLICITUD	
1. NOMBRE Y FIRMA DEL DUEÑO DE LA PROPIEDAD O PERSONA JURIDICA		CÉDULA N°	
2. DIRECCIÓN EXACTA DEL PROPIETARIO		TELÉFONO N°	
3. NOMBRE Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE		CÉDULA N°	
4. UBICACIÓN DEL TERRENO	PROVINCIA	CANTON	DISTRITO
OTRAS SEÑAS			
5. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO PÚBLICO	FOLIO REAL	FRENTE A CALLE PÚBLICA	AREA DEL TERRENO N° de plano catastrado
		m	m²
6. PERMISO PARA: <input type="radio"/> 1. CONSTRUIR <input type="radio"/> 2. AMPLIAR <input type="radio"/> 3. REPARAR <input type="radio"/> 4. OTRO			
7. CLASE DE OBRA: INDIQUE EL N° DE OBRAS:			
<input type="radio"/> 1. GALERÓN <input type="radio"/> 15. TAPIAS <input type="radio"/> 42. VIVIENDA <input type="radio"/> OTROS <input type="radio"/> 2. BODEGA <input type="radio"/> 22. LOCAL COMERCIAL <input type="radio"/> 49. PARQUEOS <input type="radio"/> 10. OFICINAS <input type="radio"/> 35. SALÓN DE REUNIÓN <input type="radio"/> 57 URBANIZACIÓN (ESPECIFIQUE)			
8. ACTIVIDAD ECONÓMICA:			
<input type="radio"/> 1. Agropecuaria <input type="radio"/> 4. Energía <input type="radio"/> 7. Transporte y Comunicación <input type="radio"/> 2. Minas y Canteras <input type="radio"/> 5. Servicios para la Construcción <input type="radio"/> 8. Establecimiento Financiero <input type="radio"/> 10. Industrias Manufactureras <input type="radio"/> 6. Comercio, Restaurantey Hotelería <input type="radio"/> 9. Servicios Comunales y Sociales * <input type="radio"/> 0 Vivienda			
9. AREA DE CONSTRUCCIÓN (METROS CUADRADOS M²)		10. NÚMERO DE PISOS	
11. SOLO PARA VIVIENDA	a N° de viviendas (incluye apartamentos)	b. N° total de aposentos	c N° de aposentos usados como dormitorios
12. VALOR DE LA OBRA: ₡		VALOR M² ₡	
13. MATERIALES PREDOMINANTES:			
a. PISOS <input type="radio"/> 7. Lujado <input type="radio"/> 11. Terrazo <input type="radio"/> 22. CERÁMICO			
<input type="radio"/> 8. Mosaico <input type="radio"/> 13. Madera <input type="radio"/> OTRO _____			
(ESPECIFIQUE)			
b. PAREDES <input type="radio"/> 1. Block <input type="radio"/> 8. Prefabricado <input type="radio"/> 11. FIBROLIT			
<input type="radio"/> 6. Zócalo <input type="radio"/> 10. Madera <input type="radio"/> OTRO _____			
(ESPECIFIQUE)			
c. TECHO <input type="radio"/> 1. Hierro Galvanizado <input type="radio"/> 3. Teja <input type="radio"/> 4. OTRO _____			
(ESPECIFIQUE)			
14. LA CONSTRUCCIÓN DE LA OBRA SERÁ PARA:			
<input type="radio"/> 1. Uso propio <input type="radio"/> 2. Alquilar <input type="radio"/> 3. Vender <input type="radio"/> 4. Otro			
15. FINANCIAMIENTO (Marque únicamente el de mayor aporte):			
<input type="radio"/> 1. BANCOS <input type="radio"/> 3. COOPERATIVAS <input type="radio"/> 5. MUTUALES <input type="radio"/> 6. BANHVI <input type="radio"/> 8. OTRO _____			
COMISION REVISORA (MINISTERIO DE SALUD)		N° DE PERMISO	
NOMBRE COMPLETO DEL INGENIERO DE LA OBRA		CEDULA N°	
Póliza de riesgos profesionales del instituto Nacional de Seguros N°		en acato al artículo 252 del Código de Trabajo, vence:	
LINEA DE CONSTRUCCIÓN:			
PERMISO APROBADO EL DÍA		MES	AÑO
DESECHOS DE CONSTRUCCIÓN (correspondientes al 1% del valor de la obra art. 70 Ley de Planificación Urbana) ₡		Diferencia no cobrada CFIA ₡	
CANCELADO CON ENTERO N°		FIRMA DEL ALCALDE O ENCARGADO	
FECHA		(Ingeniería o Catastro)	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DE LA OBRA Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE CONSTRUCCIÓN (N°833 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 1949)			
FIRMA DEL PROPIETARIO			
OBSERVACIONES:			